وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te' ssa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم الإعلام والاتصال
تخصص: إتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية

دراسة ميدانية للأساتذة والموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- القطب الجامعي دريد عبد المجيد - بولحاف الدير-تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

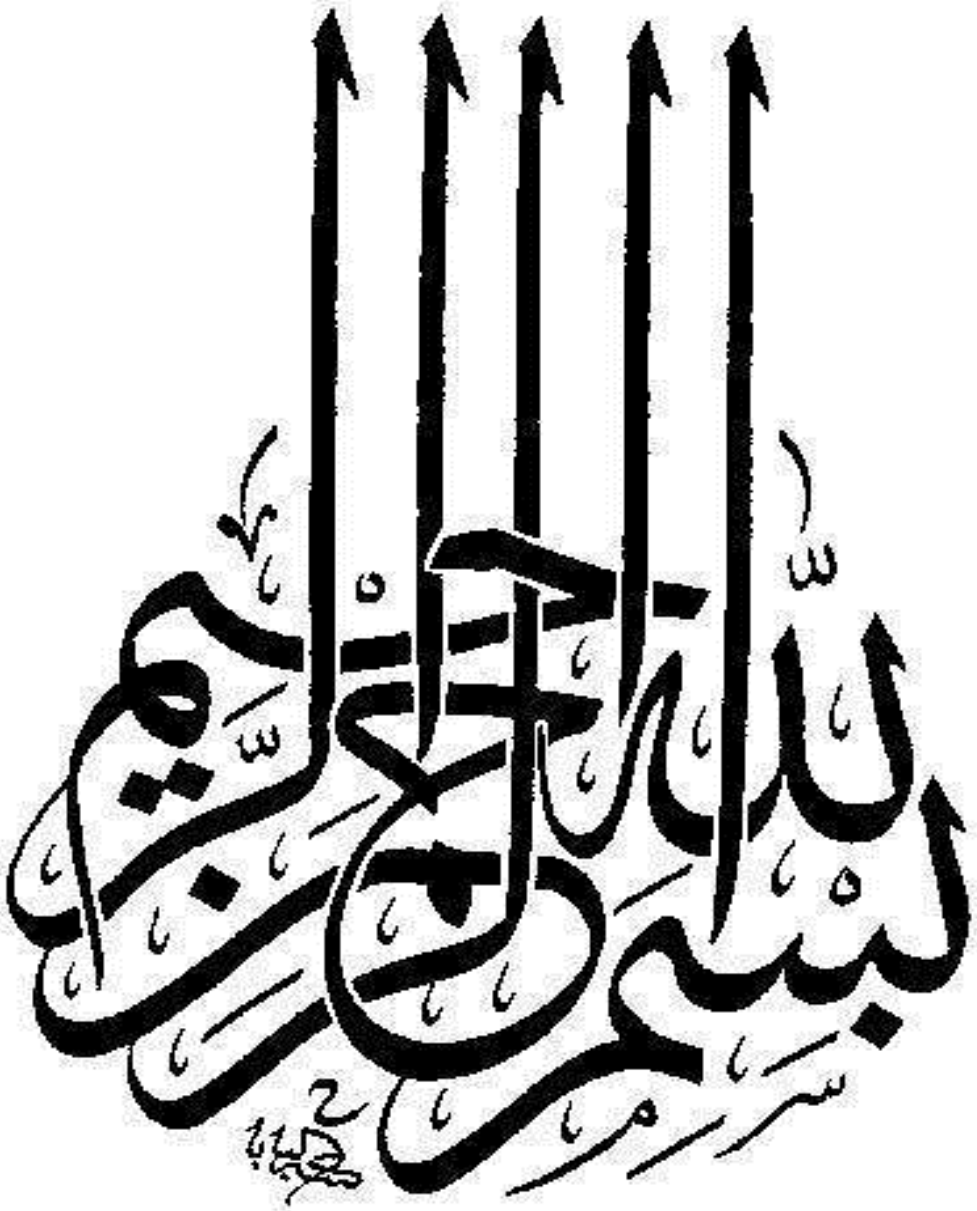
من إعداد الطالبين:
- يوسفي إسراء
- فتح الله عامر

إشراف الأستاذ:
- عبد الحي عبد اللطيف

أعضاء لجنة المناقشة:

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
مطروح وفاء	أستاذ محاضر –ب-	رئيسا
عبد الحي عبد اللطيف	أستاذ مساعد -أ-	مشرفا ومقررا
أمير على فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد- أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ
مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ
عَظِيمًا﴾

سورة النساء، الآية 113

شكر وعرفان

نقف أمامكم وقلوبنا بها مشاعر مختلطة، فرحة الإنجاز وحزن الفراق

نتوجه بالشكر الجزيل لكل من علمني في رحلتي التعليمية ولكل من ساهم فيها

كانت رحلة صعبة طويلة مليئة بالتحديات كل خطوة حملة دروسا قيمة

سنحملها معانا فالمستقبل

نخص الشكر للدكتور عبد الحي عبد اللطيف على جهده المبذول معنا زادك الله

علما وبارك الله لك فيه

نتقدم بالشكر للأساتذة لقبولهم مناقشة عملي وتثمينه بارك الله فيكم

أشكر مكتبة النور على مد يد المساعدة لإتمام عملنا بكل جد وجهد

الحياة تتطلب منا الشجاعة للنجاح، نحن فخورون بما نحن عليه والحمد لله

الفهرس العام

الفهرس العام

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	-
الفهرس العام	I
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال	VII
فهرس الملاحق	IX
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
أولا: الإشكالية وتساؤلاتها	02
ثانيا: أهمية الدراسة	03
ثالثا: أهداف الدراسة	03
رابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة	03
خامسا: الدراسات السابقة:	04
سادسا: المدخل النظري للدراسة	13
سابعا: تحديد مفاهيم الدراسة	14
الفصل الثاني: الرقمنة في المؤسسة الجامعية	
تمهيد:	20
أولا: نشأة الرقمنة وتطورها	21
ثانيا: خصائص الرقمنة	21
ثالثا: أهمية الرقمنة	23
رابعا: أهداف الرقمنة	23
خامسا: عوامل نجاح الرقمنة	24
سادسا: مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي	24
سابعا: إيجابيات وسلبيات إستعمال الرقمنة في المؤسسات الجامعية	25
ثامنا: النظريات المفسرة للرقمنة	26
تاسعا: أساليب الرقمنة:	31
عاشرا: استراتيجية دمج الرقمنة في قطاع التعليم العالي	32

خلاصة الفصل:	34
الفصل الثالث: الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية	
تمهيد:	36
أولا: أهداف الإتصال الداخلي	37
ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي بالجامعات	37
ثالثا: عناصر الاتصال الداخلي	38
رابعا: وظائف الاتصال الداخلي بالجامعات	38
خامسا: أنواع الاتصال الداخلي	39
سادسا: وسائل الاتصال داخل المؤسسات	44
سابعا: معوقات الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية	46
ثامنا: طرق تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية	47
خلاصة الفصل:	48
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	50
أولا: التعريف بميدان الدراسة	51
ثانيا: مجالات الدراسة	52
ثالثا: مجتمع الدراسة	53
رابعا: نوع الدراسة ومنهجها	54
خامسا: أدوات جمع البيانات	55
سادسا: أساليب التحليل	56
سابعا: الخصائص السيكوميترية لأداة الدراسة	57
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية	
تمهيد:	65
أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية	66
1- عرض وتحليل بيانات التساؤل الأول: أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية	66

2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية	69
3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية	72
4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين	76
ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات	79
1- مناقشة نتائج التساؤل الاولى:	79
2- مناقشة نتائج التساؤل الثاني:	79
3- مناقشة نتائج التساؤل الثالث:	80
4- مناقشة نتائج التساؤل الرابع:	80
ثالثا: النتائج العامة	80
خاتمة	83
قائمة المصادر والمراجع	85
الملاحق	91

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يوضح درجات مقياس ليكارت الثلاثي	56
02	يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي	56
03	يبين أسماء المحكمين وتخصصاتهم	57
04	قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	57
05	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب الجنس	58
06	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير العمر	59
07	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير المستوى التعليمي	60
08	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية	61
09	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الوظيفة	62
10	يبين أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية	66
11	يبين مدى استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية .	69
12	يبين دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية	72
13	يبين مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين	76

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الأشكال	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب الجنس	59
02	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير العمر	60
03	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير المستوى التعليمي	61
04	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية	62
05	يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الوظيفة	63

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

رقم الملاحق	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	91
02	مخرجات برنامج spss	96
.3	التعهد	107

مقدمة

مقدمة

شهد عصرنا الحالي تطورات وتحولات جذرية لاسيما فيما يتعلق بالجانب التقني والبرمجيات و الاتصالات، وهذا بفعل الثورة الحاصلة في الجوانب التكنولوجية والتي افرزت مفاهيم ومتغيرات جديدة في مختلف المجالات والنطاقات سواء كانت إقتصادية، سياسية وثقافية، بل حتى التعليمية منها ومن بين التحولات موضوع الرقمنة الذي أحدث بوجوده تغيرا عميقا وجذريا في البنية الإجتماعية والإقتصادية، وغيرها من البنيات وعلى وجه الخصوص البنية التعليمية والإدارية وهوما يمكن ملاحظته في المؤسسة الجامعية.

وكما ذكرنا فمع التطور الحاصل، أصبحت الرقمنة إفراز من إفرازات التكنولوجيا الحتمية التي لابد منها في المؤسسة الجامعية، بل وأصبح استخدامها ضروري ومسألة ملحة أكبر من ذي قبل، وهذا حتى يتسنى لها (المؤسسة الجامعية) مواكبة التطور الحاصل والعلم وكذا تحسين سيرها وتنظيمها سواء تعلق ذلك بالمستوى الداخلي أو حتى في علاقتها مع الفاعلين الإجتماعيين في المستوى الخارجي،وتعتبر الجامعة من أهم المؤسسات التعليمية في المجتمع لما لها من دور في إعداد أجيال فعالة، ولكي يتحقق هذا الهدف، سعت الجامعة إلى تطوير نظمها التسييرية وذلك بإدماج نظام الرقمنة وأعطته الأولوية الكبرى بهدف مساعدة مساعديها من إداريين وأساتذة على تحقيق أهدافهم وتوطيد علاقاتهم المهنية والإدارية بينهم، وكذالك العلاقات التنظيمية التي يمليها التنظيم على مختلف عناصرها البشرية (المورد البشري).

إن إدماج الرقمنة بهذا الشكل يعمل على تحسين آليات الإتصال الداخلي الذي أصبح بدوره يحظى بإهتمام بالغ من طرف المسيرين داخل المؤسسة الجامعية، كونه أحد العوامل التي تساعد على تحقيق الأهداف وبتالي حل مختلف المشاكل وتحقيق التسيير الحسن في ظل التحديات .يعتبر الإتصال الداخلي وكذا الإهتمام بآلياته من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسة، خاصة إذا إرتبط بمنظومة رقمية جعلت من مفهومه أن يتبع وفقا للتحولات الحاصلة، خاصة في مجال السرعة والتدفق السريع للمعلومات والبيانات على مختلف مكونات المورد البشري للمؤسسة الجامعية، مما يساعدها على تطوير نفسها،ومن خلال هذا التقديم فقد عمدنا إلى تقسيم مخططنا إلى خمس فصول كتالي :حيث سيتم في الفصل الأول، سيتم تقديم الإطار المنهجي للدراسة، حيث نبدأ بإيضاح الإشكالية وتساؤلاتها التي تشكل محور البحث. بعد ذلك، نتناول أهمية الدراسة وأهدافها، بالإضافة إلى الأسباب التي دفعت لاختيار موضوعها. سنستعرض أيضا الدراسات السابقة ذات الصلة، ونعرض المدخل النظري الذي

يستند إليه البحث. كما سنتطرق إلى تحديد مفاهيم الدراسة الهامة، ونوضح نوع الدراسة ومنهجها المعتمد. سنتناول أيضا مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات المستخدمة، مع تحديد مجالات الدراسة التي سيتم التركيز عليها.

أما في الفصل الثاني والذي سنستعرض موضوع الرقمنة في المؤسسة الجامعية، حيث نبدأ بتمهيد يوضح نشأة الرقمنة وتطورها عبر الزمن. سنناقش خصائص الرقمنة وأهميتها، بالإضافة إلى أهدافها وعوامل نجاحها. كما سنتناول مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي، مع تسليط الضوء على إيجابيات وسلبيات استخدامها في المؤسسات الجامعية. وسنستعرض النظريات المفسرة للرقمنة وأساليب تطبيقها المختلفة. أخيرا، سنقترح استراتيجية دمج الرقمنة في قطاع التعليم العالي، مع تقديم خلاصة شاملة تلخص أبرز النقاط التي تم تناولها.

وفي الفصل الثالث سنستعرض موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، بدءا بتمهيد يوضح أهداف الاتصال الداخلي وأهميته في الجامعات. سنتناول عناصر الاتصال الداخلي ووظائفه الأساسية، بالإضافة إلى أنواع الاتصال المستخدمة داخل المؤسسات. كما سنستعرض وسائل الاتصال المتاحة، مع التركيز على معوقات الاتصال الداخلي التي قد تواجه المؤسسات الجامعية. وأخيرا، سنقترح طرقا لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية، مع تقديم خلاصة تلخص النقاط الرئيسية التي تم تناولها.

وفي الفصل الرابع، سنسلط الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث نبدأ بالتعريف بميدان الدراسة الذي يشكل الإطار العام للبحث. سنتناول منهج الدراسة المعتمد، مع توضيح الأساليب المستخدمة في التحليل. هذا الفصل يهدف إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية تنظيم البحث وتنفيذ الإجراءات المنهجية اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة.

وفي الفصل الخامس، سنقوم بعرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها، حيث نبدأ بتفصيل النتائج بشكل منهجي. بعد ذلك، سنناقش نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات المطروحة، مما يساعد على فهم أعمق للبيانات. وفي النهاية، سنستعرض النتائج العامة التي توصلنا إليها، مع تقديم رؤى حول دلالتها وأثرها على الموضوع المدروس.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولا: الإشكالية و تساؤلاتها

ثانيا: أهمية الدراسة

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة

خامسا: الدراسات السابقة:

سادسا: المدخل النظري للدراسة

سابعا: تحديد مفاهيم الدراسة

أولا: الإشكالية و تساؤلاتها

يشهد عالمنا اليوم تحولات متسارعة في جميع المجالات والأصعدة وهذا بفعل التقدم التكنولوجي أو ما يطلق عليه بالثورة التقنية وما أفرزته من متغيرات ومفاهيم جديدة وهذا الأمر الذي دفع مختلف المؤسسات والإدارات التي تبني مشاريع الرقمنة كضرورة ملحة، وحتمية لابد منها حتى تواكب السباقات والتحولات الحاصلة، وهذا يفرض تحسين أدائها وطرق تسييرها، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف والغايات فتنبت هذه الأخيرة جملة من الإجراءات والإستراتيجيات التي تساعدها في عملية التحول الرقمي كمعطى، وتحول تكنولوجي لابد منه حتى تنتقل من البنية التقليدية القائمة على الدعامة الورقية إلى بنية حديثة قائمة على منطق رقمي يؤدي بها الى تحقيق غاياتها التي تسعى الى تحقيقها،والمؤسسة الجامعية باعتبارها جزءا لايتجزأ من البنية الإجتماعية، ليست ..... عن هذه التحولات الحاصلة بل والمفروضة كحتمية تقنية يوجهها منطق التحول التقني وجدت نفسها ملزمة بتبني نظام رقمي يمكنها من تحسين كفاءتها وأداء موظيفها، وتقليل التكاليف من خلال دمج هذا النظام الجديد في تسيير عمليات الإتصال بها.

لقد مست الرقمنة آليات الإتصال خاصة ما تعلق منها بالمستوى الداخلي لهذه العملية الديناميكية التي يقوم عليها وبشكل أساسي تحقيق أهداف وغايات المؤسسة ، ونظرا لأهمية آليات الإتصال الداخلي داخل المؤسسة الجامعية كأداة لتحسين الأداء وتحقيق الإنسجام والتفاعل وبالتالي تحقيق بيئة إتصالية يحكمها منطق عقلاني مبني على الدقة والوضوح والسرعة في وصول المعلومة والبيانات، إذ يكون له دور هام في ضبط كل الممارسات كإتخاذ القرار والتنظيم والتنسيق بين مختلف الوحدات داخل الجامعة، من هذا المنطق سعت المؤسسات الجامعية في الجزائر بإعتبارها فاعلا إجتماعيا وإقتصاديا إلى تفعيل دور الإتصال الداخلي وذلك بدمج أنظمة رقمية هدفها التقدم نحو الأفضل والخروج من البنية التقليدية التي شهدت تحديات وعوائق كثيرة.

إنطلاقا من هذا الطرح الذي يرتبط أساسا بالمؤسسة الجامعية التي تسعى إلى تحديث بنيتها والخروج من البنية التقليدية، بذلت هذه الأخيرة جهودا مادية ووفرت كل الوسائل الرقمية حتى تحصل على تحقيق أهدافها.

ومن هنا يمكن أن **نطرح التساؤل التالي :**

ما هو دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية ؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

- ✓ فيما تتمثل أهمية الرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية ؟

- ✓ فيما تتمثل إستخدامات النظام الرقمي وقاعدة البيانات الرقمية ؟
- ✓ ماهي مساهمة الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية ؟
- ✓ ماهي مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين ؟

ثانيا: أهمية الدراسة

يعتبر الموضوع محل الدراسة دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية من المواضيع التي تتقاطع فيها عدة تخصصات معرفية كعلوم الإعلام والإتصال ،علم الإجتماع، وعلم إجتماع الإتصال، و تكمن أهمية هذا الموضوع في دور الرقمنة على تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية ، كما تعتبر آلية الإتصال الداخلي وسيلة فعالة لخلق التنسيق بين أقسامها المختلفة لأنه عنصر مهم ومساهم في نجاحها، ومن ناحية أخرى تزداد أهمية دراستنا في إعطاء نظرة صحيحة حول مدى أهمية إستخدام قسم العلوم الإنسانية والإجتماعية لهذه التكنولوجيا الرقمية في وظائفها و نشاطاتها لتحقيق أهداف المؤسسة الجامعية.

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في :

✓ كيف يتم الإتصال داخل المؤسسة الجامعية و خاصة مع ظهور الرقمنة و الإعلام الجديد أي في عصرنا الحالي وهل يمكن الإستغناء عنه أم لا،و أيضا في أهداف أخرى نسعى الوصول إلى إليها مثل:

- ✓ التعرف على أهمية الرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية .
- ✓ التعرف على إستخدامات النظام الرقمي وقاعدة البيانات الرقمية .
- ✓ التعرف على مساهمة الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية .
- ✓ التعرف على مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين .

رابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة

لكل موضوع مبررات خاصة يتوخاها الباحث، حتى يكون إختياره صائب وقابلا للدراسة فالأسباب والمبررات هي بمثابة الدافع للباحث حتى يتعمق في موضوعه، ولكل بحث أسباب موضوعية وأخرى ذاتية و تتمثل في :

1- الأسباب الذاتية: هي الأسباب المرتبطة بذات الباحث وتتقاطع مع رغبته الشخصية ,و من بين هذه الأسباب :

- ✓ الرغبة العلمية في معالجة هذه المواضيع خاصة بعد تكوين اكاديمي سمح لنا بالإلمام بمواضيع التكنولوجيا الرقمية وكذالك نظريات الإتصال وبالخصوص الإتصال الداخلي، وكذالك المقاربات التي خسرت وحاولت فهم السلوك الإتصالي داخل المؤسسة الجزائرية بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة.
- ✓ تقاطع موضوع الدراسة (الرقمنة والاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية) مع التخصص الأكاديمي الذي أدرسه(إتصال تنظيمي).
- ✓ توفركم نظري حول موضوع الدراسة بشقيه الرقمنة والإتصال الداخلي.
- ✓ الاهتمام بالتكنولوجيا وكيفية استخدامها لتحسين مختلف جوانب الحياة .

2- **الأسباب الموضوعية:**هناك مبررات ترتبط بشكل مباشر لموضوع الدراسة و من بين هذه الأسباب:

- ✓ قابلية الموضوع خاصة في الجانب التطبيقي.
- ✓ وجود مؤشرات كثيرة تساعد على التحقق الأمبريقي والنزول بالموضوع إلى الميدان.
- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بتخصصنا ومسارنا الأكاديمي.
- ✓ تقييم مدى نجاح مشروع الرقمنة في المؤسسات الجامعية.
- ✓ الرقمنة هي من متطلبات هذا العصر.
- ✓ أهمية الرقمنة وتأثيرها في العديد من المجالات.
- ✓ معرفة كيف ساهمت الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية.

خامسا: الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : فوزية صادقي بعنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ، جامعة قسنطينة 03 كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، قسم الإتصال والعلاقات العامة سنة 2021.2020.

- **إشكالية الدراسة :** حيث طرحت الباحثة سؤال رئيسي يتمثل في:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية ؟

قد أرفق هذا التساؤل بمجموعة من **التساؤلات الفرعية** هي كالأتي:

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية ؟

- كيف أثر إستخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر ؟
- هل توجد إستراتيجية إتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية ؟
- كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية ؟

تحاول الباحثة من خلال دراستها الوصول إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.
- إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة إستراتيجية الجماعات المحلية ومراحل تبني الرقمية كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية .
- محاولة التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية.
- تجسيد مبادئ وأسس الإدارة الرقمية وضرورة الاهتمام بالدور الفعلي للرقمنة و الإعتماد عليها الوصول إلى نتائج واقتراحات وتوصيات تفيد الجماعات المحلية وكل المؤسسات العمومية.
- كما أبرزت الباحثة أهمية الدراسة فالنقاط التالية:
- جدية موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وعلاقته بالخدمة العمومية ذات أهمية كبيرة.
- جدية موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وآفاق تحسين الخدمة العمومية الذي ميز الفترة الحالية وإندماج التكنولوجيات الحديثة المنظورة في الخدمات الادارية .
- قلة الدراسات حول موضوع دور الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية في الجوانب الأكاديمية المعالجة للموضوع.

يكتسب هذا الموضوع أهميته من أهمية التكنولوجيات الحديثة في الإدارة الجزائرية خاصة وأنها الشريان بين المؤسسة و جمهورها .

تكمن أهمية الدراسة كذلك في تطرقها لموضوع مهم يختص بتطوير الجماعات المحلية، وهذه الأخيرة بأمس الحاجة إلى إستعمال التكنولوجيات الجديدة للرقمنة .للتصدي في المقابل للمعوقات التي تؤثر على نشاط الإدارة ومستوى الخدمات التي تقدمها.

التأكيد على أولوية تطبيق الرقمية في الجماعات المحلة من أجل تحقيق الجودة في الخدمات ، ربح الوقت ، تقليل التكلفة ، وتشخيص دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي :

وذلك بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية. وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية ، من خلال وصفو تحليل نماذج لتطبيقات الرقمية في الادارة المحلية.

اعتمدت أيضا على النظرية البنائية الوظيفية ومن الأدوات التي اعتمدتها الباحثة في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة استخدمت الملاحظة المقابلة والاستبيان .أما مجتمع الدراسة فتمثل في147 مفردة و مجتمع الدراسة تمثلت في 70 مجتمع عشوائية أما المقابلة فكانت على 10 مسؤولين .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

- ✓ قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة.

- ✓ يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية إستراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات أكثر وضوحا وجودة .
- ✓ نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز المشروع بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة .
- ✓ أولوية بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلائم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة

من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في:

- التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي .
- ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة وإتخاذ القرارات .

الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الاداري، وسعت الجزائر لتحديث الممارسة الإدارية ورقمنتها عن طريق تبني التكنولوجيات الحديثة للإتصال وتطبيقها على الهياكل الادارية العمومية وتنسيقها وربطها مع المواطن وفق نظام شبكي فعال، لأن أولوية إعتماد الرقمنة يتطلب موارد ماليا ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك تتيح الرقمنة فرصة تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة بما يمنع التناقض بينها ويحقق إستكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة، كما أن الجزائر على غرار كل دول العالم تسعى لإرساء نظام لا مركزي للجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة والتي تجلت من خلال منح الجماعات المحلية كل الوسائل التي تمكنها من القيام بمهامها، خاصة وأنها مؤسسات أكثر تشعبا وتداخلا من حيث التنظيم، التمويل والتسيير

وكونها مجالا لتفاعل عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة مما يفقدها في بعض الأحيان للتنسيق والتجانس وهذا على حساب مصلحة المواطن، لأن مختلف التحولات التي عرفها التنظيم الإداري والنظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر جاءت مسايرة للمتطلبات المتجددة لتلبية حاجات المواطنين وتحسين الخدمة العمومية.

-وأولوية تطوير التعامل بين الجهة الإدارية وجمهور المتعاملين معها، وتتضمن كذلك تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وبين المؤسسات والجهات الإدارية من ناحية أخرى لأن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الأكثر تطورا ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الحديثة ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

• كما توجد عدة تحديات ترتبط بإنتهاك الخصوصية وأمن المعلومات التي تعد مأزقا أمام إستيعاب المؤسسات " للرقمنة ، خاص مع إنتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة عند مصدر البيانات وتعد مسألة الأمن والخصوصية من الإشكاليات التي يجب على الجزائر أخذها بعين الإعتبار لأن هذه التقنيات الرقمية مبنية على مبدأ الإنفتاح والمشاركة في البيانات عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية، والهواتف والأقمار الإصطناعية.

• وتهدف الجماعات المحلية في الجزائر لتفعيل البنية الرقمية وتجاوز عدة تحديات في ظل البيئة الاتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والآنية، خاصة وأن عدة دول من العالم سايرت التحول الرقمي، والجزائر على غرار عديد الدول تعمل ضمن الإمكانيات المتاحة والمتوفرة الترقية المرفق العام وتحسين الخدمات وهذا ما جعلها تنمي دور الجماعات المحلية كوسيط محوري لتطبيق السياسات وفي حدود اختصاصاتها محليا، ويبقى العامل التقني رهانا حقيقيا أثناء تجسيدها للخطط والسياسات على أرض الواقع، فعند تأهيل الكوادر البشرية يتطلب ذلك أغلفة مالية ضخمة يصعب تغطيتها، كذلك غياب الخبرة الكفيلة بتعزيز أداء المؤسسات العمومية وإيصالها بقاعدة رقمية فاعلة تربط جميع المجالات يعد من الأولويات، حتى وإن كانت المبادرات الأولية عبارة عن إستخراج في بعض الوثائق البيومترية من قاعدة بيانات إلكترونية، إلا أن الرقمنة أثناء الإنجاز الفعلي هي أعمق من ذلك بكثير.

• الإنتقال نحو رقمنة الجماعات المحلية ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط وينبغي أن تتصف القيادات الإدارية العليا بالصبر، وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات والإمكانيات المتاحة.

• تتطلب الإدارة الرقمية كفاءات ومهارات متخصصة، فضلا عن حاجتها إلى خبرة وظيفية، لأن التكنولوجيا الناشئة تساعد على مرونة وفعالية الإستراتيجية الرقمية وكذلك تساهم في تطوير الخدمات وتحقيق الجودة العالية لتقليل التكاليف.

• تأهيل رأس المال البشري مهم جدا في العصر الرقمي، ومن الرهانات المهمة لأن مرونة الإستراتيجية الرقمية تتكون من خلال رأس المال البشري الذي يتصف بالأهمية في المنظمات والذي يمتلك الخبرة والكفاءة، وذلك من خلال الالتزام بالتطبيقات ، والمهارات الضرورية مطلوبة من أجل مواكبة التغيرات التي تحتاجها الجماعات المحلية خاصة في المجال الرقمي.

• تطوير الأفكار الإبداعية في المجال الرقمي من خلال إعداد البرامج التي تدعم أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية والتكنولوجية ، و الإستفادة من نتائج البحوث العلمية الميدانية في مجال الرقمنة خاصة التي تهتم بتحسين علاقة المواطن بالإدارة.

- أوجه التشابه وأوجه الإختلاف :

- أوجه التشابه:

اتفقت دراسة الباحثة فوزية صادقي :دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية: مع دراستنا " دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد تبسة " في متغير مشابه لمتغير دراستنا هو **" الرقمنة "** ، حيث اعتمدنا كلانا على هذا المتغير.

- أيضا تشابهت دراستنا مع هذه الدراسة في جانب إختيار المنهج حيث اعتمدنا كلانا على المنهج الوصفي ، وأيضا جمع البيانات وهي الملاحظة والإستبيان.

- أوجه الإختلاف:

وقد إختلفت هذه الدراسة على دراستنا في الجانب الميداني حيث أجريت هذه الدراسة على الجماعات المحلية بالجزائر أما دراستنا فكانت على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد بتبسة وكذلك في اختيار نوع الدراسة كانت تحليلية في دراسة الباحثة فوزية صادقي أ ما دراستنا فكانت دراسة ميدانية، أيضا كان الإختلاف في الأهداف وكذا في إضافة أداة من أدوات جمع البيانات و

هي المقابلة عكس دراستنا أيضا إضافة المنهج التحليلي وهذا ما اختلفت فيه هذه الدراسة عن دراستنا مع مراعاة عامل الزمن و التاريخ كذا المجتمع فكل دراسة و ما يناسبها.

الدراسة الثانية: لـ سار دوزين العابدين جزار مصطفى بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر أنموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 02، جامعة تيسمسيلت، مخبر الأمن القومي الجزائري، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف مخبر اصلاحالسياسات العربية في ظل (تحديات العولمةالجزائر)، 2024 ، تاريخ الإرسال 0903 . 2023، تاريخ القبول 18 / 11/ 2023 تاريخ النشاط 18/01/2024، مقال المنشور.

تتمحور الإشكالية في هذه الدراسة فيما يلي:

كيف ساهمت الرقمنة بتحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر خصوصا على مستوى المديرية؟

وتتفرع ضمن هذه الإشكالية مجموعة أسئلة فرعية تتمحور فيما يلي:

- ما هو مفهوم كل من الرقمنة، الخدمة العمومية، البلدية؟
- ما هو واقع تطبيق رقمنة الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية؟
- ما هي أفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر وما أبرز تحدياتها ؟

- فرضيات الدراسة:

- ✓ رقمنة الخدمات العمومية على مستوى البلدية هي إحدى الأليات الرئيسية التي أصبحت تنتهج بغرض تحسين جودة الخدمات العمومية والتوجه نحو بلدية هادفة إلى توفير الجهد والوقت وتخفيض نفقات الدولة.
- ✓ إتجهت الجزائر في السنوات الأخيرة نحو بناء مجتمع معلوماتي هدفه عصرنة الخدمات العمومية المحلية بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية.
- ✓ تعمل الدولة على تعميم الإدارة الرقمية وتوسيعها على مستوى مصالح البلدية لتطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال رفع التحديات الموجودة .

كما أبرز الباحثان أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ التعرف إلى مفاهيم الرقمنة وكذا الخدمة العمومية.
- ✓ التطرق إلى الخدمات الرقمية في مجال الخدمة العمومية المقدمة من طرف أهم المصالح على مستوى البلدية.

✓ الإشارة إلى أفاق توسيع الرقمنة على باقي المصالح على مستوى البلدية وكذا التحديات التي تواجهها بخصوص المناهج تم إستخدام **المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة** لتناسبه وطبيعة الموضوع، من خلال جمع البيانات الوصفية وعرض مختلف المفاهيم وشرحها، وكذا التطرق إلى متغيرات الدراسة وربطها وإستخلاص النتائج، كما تم تخصيص الدراسة على البلديات في الجزائر بمختلف مصالحها، في حين تم الاعتماد على المقاربة القانونية من خلال إدراج مختلف في النصوص القانونية المنظمة لرقمنة الإدارة والخدمة العمومية، خصوصا البلدية وما تعلق بها (الحالة المدنية والبيومترية وكذا الصفقات العمومية) .

وقد توصل الباحثان إلى جملة من النتائج :

✓ شهدت الجزائر إنتقال سلس إلى عصر الرقمنة بالقضاء على التعاملات الورقية، و إعتماد التعاملات الإلكترونية، ما ساهم بشكل مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة خصوصا على مستوى البلديات .

✓ ساهم السجل الوطني للحالة المدنية من الحد من تنقلات الأشخاص إلى بلدياتهم الأصلية لإستخراج وثائقهم، ومن خلال ربطه بالإدارات الأخرى ساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها على المواطن.

✓ ساعد العمل بالشباك الالكتروني الموحد المواطنين من طلب إستخراج وثائقهم البيومترية عن طريق تقديم طلباتهم وملأ إستماراتهم بطريقة إلكترونية وكذا تتبع طلباتهم، مما ساهم في تحسين الخدمات المقدمة خصوصا من جانب ربح الوقت.

✓ إنطلاق العمل بالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية على مستوى البلديات ساهم بتفعيل الشفافية والمصداقية في منح الصفقات .

أوجه التشابه وأوجه الإختلاف :

- أوجه التشابه:

إتفقت دراسة الباحثان ساردو زين العابدين ، جزار مصطفى: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر أنموذجا، مع دراستنا الحالية : " دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد تبسة "في تناولها لمتغير مشابه لمتغير دراستنا المتمثل في" **الرقمنة"** ، و إتفقتنا كذلك في إستخدام **المنهج الوصفي**.

- أوجه الإختلاف :

- إختلفت دراسة الباحثان مع دراستنا الحالية في الدراسة الميدانية على مستوى الإدارة الجامعية بالنسبة لدراستنا، وعلى مستوى البلدية نموذجا بالنسبة لدراسة الباحثان.

- إختلفت دراسة الباحثان مع دراستنا في متغير" جودة الخدمة " فكانت دراستنا الحالية قد أجريت بمتغير "تحسين آليات الإتصال الداخلي " ، أما دراسة الباحثان فقد أجريت على " جودة الخدمة العمومية.

- أيضا برز الإختلاف في **نوع المنهج** فقد استخدم الباحثان منهج دراسة الحالة إضافة إلى المنهج الوصفي في حين استخدمنا نحن في دراستنا الحالية المنهج الوصفي فقط.

- الدراسة الثالثة : ياسين حفصي بونبعو ، بعنوان أهمية إستخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للأداء الإقتصادي، المجلد 04، العدد الخاص، المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة الجزائر) 2021 ، تاريخ التقديم 26-09 . 2021، تاريخ القبول -30-10-2021، تاريخ النشر -30-06-2021، مقال منشور.

تتمحور الإشكالية في هذه الدراسة فيما يلي:

ما أهمية إستخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي في ظل التحديات الراهنة؟

و للإجابة على هذا التساؤل فإنه يندرج تحته أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي :

- ما معنى الرقمنة؟
- ما هي مختلف التقنيات المستخدمة في الرقمنة؟
- كيف يمكن أن تساهم الرقمنة في نجاح التعليم العالي؟

- فرضيات الدراسة:

- ✓ تلعب الرقمنة دورا إقتصاديا واجتماعيا مهما وخاصة في مجال التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة .
- ✓ إن إعداد البرامج والإهتمام بالرقمنة في التعليم من شأنه النهوض بقطاع التعليم العالي،وخاصة في ظل التحولات الحاصلة .

تتمحور أهداف وأهمية الدراسة فيما يلي:

- ✓ الإحاطة بالمفاهيم الأساسية حول الرقمنة .
- ✓ التعرف على كيفية تطبيق التكنولوجيا في قطاع التعليم العالي.

- ✓ التطورات التكنولوجية الكبيرة التي أحدثت ثورة في مختلف الميادين، حتم على الجامعات تبني الرقمنة التي تمكنها من مواكبة مختلف التطورات التي تتعرض لها وبالتالي مواجهتها والتكيف معها.
- ✓ من خلال هذه الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال العرض النظري لمختلف المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وتقديم تقنيات إستخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- ✓ يتمتع إستخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي بالعديد من الجوانب الإيجابية لعل من أبرزها ما يتمثل بعدم التقيد بالعوامل الزمنية والمكانية.
- ✓ إستخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي هو الثورة الحديثة في أساليب وتقنيات التعليم والتسيير أحدث ما تتوصل إليه التقنية من أجهزة وبرامج في عمليات التعليم.
- ✓ الرقمنة في قطاع التعليم العالي الركيزة الأساسية لأي بلد من بلدان العالم المتقدمة والنامية.
- ✓ الرقمنة في قطاع التعليم العالي مقياس لتقدم وإزدهار البلدان اذ نجده يحظى بمكانة متميزة.

- أوجه التشابه وأوجه الإختلاف :

- أوجه التشابه:

إتفقت دراسة الباحث ياسين حفصي بونبعو: مع دراستنا في متغير مشابه لمتغير دراستنا الحالية دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد تبسة " هو متغير **" الرقمنة ".**

- أيضا إتفقت في إستخدام **المنهج الوصفي** في الدراسة.

- أوجه الإختلاف :

إختلفت دراسة الباحث " ياسين حفصي بونبعو " على دراستنا الحالية في الدراسة الميدانية حيث أجريت على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد تبسة بالنسبة لدراستنا، وعلى مستوى قطاع التعليم العالي بالنسبة لدراسة الباحث.

- أيضا إختلفت في متغير آليات الإتصال الداخلي، حيث نلاحظ غياب تام لهذا المتغير في دراسته وبالتالي التركيز على **أهمية إستخدام الرقمنة** للنهوض بقطاع التعليم العالي عكس دراستنا التي اهتمت بدور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية.

- أيضا برز الاختلاف في **نوع المنهج** حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الباحث ياسين حفصي بونبعو، بينما أستخدم المنهج الوصفي فقط في دراستنا الحالية.

سادسا: المدخل النظري للدراسة

1- تعريف النظرية :ويعرفها أرنولد روس بأنها كل متكامل من التعريفات والفروض العامة التي تظهر ما ويشتق منها مجموعة شاملة ومتسقة من الفروض المحددة والقابلة للاختبار اشتقاقا منطقيا.[1]

وبالنظر لطبيعة دراستنا المتمثلة في دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية ، يتم الإستناد على **النظرية البنائية الوظيفية** وهي:

2- مفهوم النظرية :تستند البنائية الوظيفية إلى مفهومي البناء structure والوظيفة function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها في تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المولدة عن ذلك.[2]

كما تعرف أيضا على أنها من بين المدارس العملاقة في النظرية الاجتماعية التقليدية والمعاصرة وأسهمت اسهاما ايجابيا في اثراء وتطور النظرية الاجتماعية بما قدمته من فروض وقوانين علمية حول المجتمع، وما قدمته من أدوات تحليل للواقع الاجتماعي[3]

3- مرتكزات النظرية :تقوم هذه النظرية على مجموعة من المرتكزات أهمها:

- ✓ إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة و إذا حدث أي نوع من التنافر داخله فإن قوى مجتمع سوف تنشط من أجل استعادة التوازن.
- ✓ تساهم جميع الأنشطة المتكررة للمجتمع باستقراره و بمعنى آخر فإن كل من النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام[4]

4- **إسقاط النظرية** :

وفقا لتحليلات البناء الوظيفي للمجتمع والتي تقرها النظرية البنائية الوظيفية، يمكن القول أن نظام الرقمنة هو جزء ضروري مكون للمديرية بما توفره من وسائل حديثة متعددة الميزات و الخصائص و التي تسهم في إدارة أنشطة المديرية ككل، ومن هنا تتضح الوظائف الظاهرة والكامنة للرقمنة في إدارة أقسام المديرية وما تؤديه من أدوار وظيفية متنوعة، ونخص بالذكر الوظائف التي في ظلها تحسن آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية .

---

[1]- عادل عوض، منطلق النظرية وعلاقتها بالواقع التجريبي، د ط دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، 2000، ص 54.

[2]- الغربي محمد، النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 03، جامعة تيسمسيلت الجزائر2019/9/30، ص 127.

[3]- عالية بشيرة، اسهامات المنهج التاريخي والنظرية الوظيفية في التنمية السياحية، مجلة أكاديمية فصلية محكمة تعنى بالبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، العدد 01 ،جامعة الدكتور مولاي طاهر بسعيدة ماي 2018، ص 154.

[4]- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد الإتصال و نظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2006، ص125.

وبالتالي فإن الرقمنة وآلية الإتصال الداخلي في الجامعة هي أجزاء يعتمد كل منها على الآخر من أجل الحفاظ على توازن المؤسسة.

سابعا: تحديد مفاهيم الدراسة

يعتبر تحديد المفاهيم و المصطلحات أمرا ضروريا لأي بحث أو دراسة، إذأن من واجب الباحث عند صياغته للمشكلة تحديد المفاهيم التي يستخدمها و كلما كان تحديد المفاهيم دقيقا ، مهل على القراء الذين يتابعون البحث و إدراك المعاني و الأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها.

1- تعريف الدور:

- **لغة :** من كلمة دور ، جمعه أدوار، مصدره دار، وهو عودة الشيء إلى مكان عليه.[1]
- **إصطلاحا :** يقصد به وظيفة أو مكانة الانسان في موقف محدد كدور الأب، والطبيب والقائد والأستاذ، وهو الجانب الحركي في المركز أو هو كيفية التمتع بالحقوق والواجبات التي يمنحها أو يرفضها المركز.[2]
- **إجرائيا :** هي تلك الوظيفة التي تؤديها الرقمنة في تسهيل تدفق المعلومات وتغيير انماط التفاعل من تقليدي إلى رقمي ، بهدف تحسين آليات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الجامعية دريد عبد المجيد تبسة.

2- تعريف الرقمنة :

2-1- لغة :

- ✓ هي مصدر صناعي مشتق من الفعل "رقم"، ويعود أصل الكلمة إلى الجذر اللغوي "ر-ق-م" الذي يدل على الكتابة والتعيين العددي والتحديد، وقد ورد في ا لمعجم الوسيط أن "رقم الشيء" تعني "جعل له رقما، أو دونه عددا، أو وضع له علامة رقمية تميزه عن غيره".[3]
- ✓ هي دلالة تشير إلى إضفاء هوية عددية على الأشياء أو المفاهيم، بحيث يمكن فرزها وتمييزها باستخدام الأرقام أو الرموز العددية .وفي لسان العرب لابن منظور، نجـ ـد أن "الرقم" هو ما يكتب أو يوسم على الشيء للدلالة عليه، وهو أثر يقصد به التعريف أو التمييز، ومنه "رقم الثوب" أي زخرفته أو تحديده بخطوط أو ألوان، و"رقم الكتاب" أي وسمه وتدوينه بعلامات مميزة.[4]

---

[1]- مسعود جبران : الرائد (معجم القباني في اللغة والاعلام ط2، دار العلم للملايين بيروت، 2005، ص 412.

[2]- شعبان خضير: مصطلحات في الاعلام والاتصال، ط1، دار اللسان العربي الجزائر 2002، ص 93.

[3]- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، دار الدعوة، ط4، 2004، ص347.

[4]- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج12، ص 263 وما بعدها.

2-2- إصطلاحا :

✓ تعد الرقمنة في الاصطلاح من المفاهيم المعاصرة التي ارتبطت بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي تشير إلى :

"عملية تحويل كافة أشكال المعلومات والبيانات من صيغها التناظرية أو الورقية إلى صيغ رقمية قابلة للمعالجة آليا باستخدام الأدوات الرقمية (كالحاسوب، والهواتف الذكية، والشبكات).[1]

✓ كما يصف بعض الباحثين الرقمنة بأنها "مرحلة تحول إستراتيجي" في تطور المنظمات والمجتمعات، حيث لم تعد الوسائل التقليدية كافية لمواجهة تحديات العصر، مما استدعى الاعتماد على النظم الرقمية لتحقيق المرونة، التفاعل، الفورية، والكفاءة في الأداء.[2]

- **إجرائيا :**هو التحول الذي تقوم به المؤسسات في مجال الاتصال الداخلي، بالاعتماد على الوسائط الرقمية (مثل البريد الإلكتروني، المنصات الذكية، التطبيقات التعاونية،)، بهدف تسريع تبادل المعلومات، تحسين التنسيق بين العاملين، تعزيز الشفافية، وتسهيل اتخاذ القرار في مختلف المستويات التنظيمية."

3- تعريف الإتصال الداخلي :

3-1- لغة : كلمة "الاتصال" مشتقة من الجذر العربي "وصل"، وهو يعني التلاقي والتواصل، حيث يشير إلى عملية ربط بين طرفين أو أكثر من خلال تبادل الرسائل والمعلومات، سواء كان ذلك لفظيا أو غير لفظي، مباشرا أو عبر وسائل تقنية . ويقال "اتصل فلان بفلان" أي أنشأ معه علاقة تواصلية مستمرة أو متواصلة .من جهة أخرى، "الداخلي" يعني ما يتم ضمن إطار أو نطاق محدد، وهو ما يشير إلى الأنشطة التي تحدث داخل كيان معين، مثل المؤسسة أو المنظمة، أي في إطار مغلق يخص مجموعة مجتمع من الأشخاص أو الأنشطة إذا، الاتصال ا لداخلي لغويا يفهم على أنه عملية تواصل بين أطراف مختلفة داخل مؤسسة أو منظمة مجتمع. هذه العملية تتم بهدف تبادل المعلومات والإشراف على سير الأعمال والقرارات، ضمن حدود التنظيم أو البيئة المؤسسية نفسها.[3]

[1]- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة، ط4، 2004، ص 347.

[2]- وحنية قوي، الحوكمة الرقمية والإدارة الإلكترونية في الجزائر، دار الهدى، الجزائر، 2018، ص110-111.

[3]- المعجم الوسيط. (2004). مجمع اللغة العربية. القاهرة: دار المعارف، ص 123.

2-3- اصطلاحا :

✓ "الاتصال الداخلي هو جميع عمليات الاتصال الرسمية وغير الرسمية التي تتم بين جميع مستويات العاملين داخل المؤسسة بهدف تحقيق التنسيق وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة، مما يعزز الأداء الوظيفي والتفاعل بين الأفراد. [1]

✓ الاتصال الداخلي هو العملية المنظمة التي تهدف إلى تحقيق التنسيق بين الأفراد والإدارات داخل المؤسسة، من خلال إرسال واستقبال المعلومات والتوجيهات، بهدف تحسين الأداء المؤسسي.[2]

✓ الاتصال الداخلي هو العملية التي تتيح للعاملين في مؤسسة ما تبادل الأفكار والمعلومات، مما يسهم في تنظيم العمل، وتحفيز الموظفين، وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية.[3]

يمكننا إذا استنتاج أن الاتصال الداخلي اصطلاحيا يشير إلى مجموعة الأنشطة التي تضمن انتقال المعلومات بين الأفراد والفرق داخل المؤسسة، بحيث تؤدي إلى تحقيق أهداف استراتيجية، تحسين الأداء، وتعزيز التفاعل الفعال بين مكونات المؤسسة.

3-3- إجرائيا : هو مجمل العمليات التواصلية التي تتم بين مختلف الأفراد والأقسام داخل المؤسسة، سواء كانت رسائل رسمية عبر قنوات الاتصال المؤسسي المعتمدة، أو محادثات غير رسمية، يهدف هذا الاتصال إلى تبادل المعلومات، تعزيز التنسيق بين الإدارات، وتحفيز الأداء الوظيفي من خلال وضوح الرسائل والشفافية في التواصل.

4- تعريف الآليات :

1-4- لغة:

✓ الآليات جمع "آلية"، وهي مأخوذة من "الآلة"، وتدل في اللغة على الوسيلة أو الأداة التي تستخدم لإنجاز فعل أو تحقيق غرض.

✓ وقد ورد في معجم اللغة العربية المعاصرة أن الآلية هي: "الطريقة أو الوسيلة التي تتبع لأداء عمل معين بصورة منظمة وفهم من هذا التعريف أن الآلية تحمل في طياتها معنى النظام والدقة في الأداء.[4]

2-4- إصطلاحا : ، تستخدم كلمة "الآليات" في الأدبيات الإدارية والتنظيمية للإشارة إلى مجموعة الإجراءات والأساليب والخطوات المعتمدة التي تمكن من تنفيذ السياسات وتحقيق الأهداف المرسومة.

---

[1]- بوعلام، مريم. (2020). دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر، جامعة الجزائر3، ص 46-65

[2]- بوحنية قوي. (2011). سوسيولوجيا الاتصال التنظيمي. دار الكلمة، الجزائر،ص78

[3]- بن يوسف، فتيحة. (2018). الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية .دار الهدى، الجزائر،ص112.

[4]- حمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، القاهرة،2008، ص 93.

✓ ويعرفها بعض الباحثين بأنها" :جملة الوسائل والإجراءات المنهجية التي تعتمدها مؤسسة ما لتنظيم أنشطتها وتحقيق أهدافها بكفاءة، سواء على مستوى الاتصال أو التسيير أو العمل التقني.[1]

✓ وقد استخدمت الكاتبة زهية بن عبو مصطلح الآليات التنظيمية لتعني "كل ما تعتمد عليه المؤسسة من وسائل عملية وتنظيمية لضمان الأداء الوظيفي وتحسين المردود.[2]

3-4- إجرائيا : يعرف الباحث "الآليات" إجرائيا بأنها" :جميع الوسائل التنظيمية والاتصالية والتقنية التي تعتمدها المؤسسة من أجل تنظيم الاتصال الداخلي وتفعيله، بما يضمن انسيابية المعلومات وتنسيق الجهود بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

5- تعريف المؤسسة الجامعية :

1-5- لغة : تشتق كلمة "مؤسسة" من الفعل "أسس"، أي وضع وأقام الشيء على قاعدة ثابتة، ويقال "أسس البناء"، أي أنشأه على قواعد متينة. أما "الجامعة" فهي اسم مشتق من الفعل "جمع"، وتدل على الجمع والضم، وتطلق اصطلاحا على المكان الذي يجتمع فيه الطلبة والعلماء من أجل الدراسة والتكوين في مختلف التخصصات. وبالتالي، فإن "المؤسسة الجامعية" تعني لغويا الهيئة أو التنظيم الذي يؤسس بغرض جمع مختلف الفاعلين في منظومة التعليم العالي ضمن إطار مشترك للتعلم والبحث.[3]

2-5- إصطلاحا: تعرف المؤسسة الجامعية بأنها وحدة تنظيمية وعلمية متخصصة تابعة لوزارة التعليم العالي، تهدف إلى تكوين الإطارات وتطوير المعرفة والبحث العلمي، وتتكون من هياكل إدارية، بيداغوجية، وعلمية، مثل الكليات والمعاهد ومراكز البحث. وتضطلع المؤسسة الجامعية بمهمة إنتاج المعرفة ونشرها، والمساهمة في التنمية الوطنية عن طريق تأهيل الموارد البشرية وتأطيرها علميا وأكاديميا.وتعد الجامعة الجزائرية أحد أبرز الفضاءات التي يجري فيها هذا التكوين، وفق ما تمليه القوانين والتنظيمات الوطنية الخاصة بالتعليم العالي.[4]

1- قشي، فتيحة. "الاتصال التنظيمي كآلية لتفعيل التسيير التشاركي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد20، 2018، ص 109.

2- بن عبو، زهية. "الآليات التنظيمية ودورها في تحسين الأداء داخل المؤسسة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2، العدد 81، 2014، ص4.

3- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، الأمر رقم 99-5 المؤرخ في 4 أفريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24.

4- عون، نبيلة ، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي داخل الجامعة الجزائرية ، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2016 ، ص 22.

3-5- إجرائيا: في هذه الدراسة، تُعرف "المؤسسة الجامعية" إجرائيا على أنها الفضاء المؤسسي الذي يمثل إطارا رسميا لممارسة الأنشطة التعليمية والعلمية والإدارية، والذي يتم داخله التفاعل بين مختلف الفاعلين (طلبة، أساتذة، إداريين)، عبر منظومة من القواعد والآليات التنظيمية.

وتمثل هذه المؤسسة أيضا ميدانا فعليا لدراسة ظاهرة الاتصال الداخلي، بوصفه عنصرا حيويا يؤثر في سير العمل، جودة التكوين، والعلاقات الوظيفية داخل الجامعة.

الفصل الثاني :

الرقمنة في المؤسسة الجامعية

تمهيد:

أولا: نشأة الرقمنة وتطورها

ثانيا : خصائص الرقمنة

ثالثا : أهمية الرقمنة

رابعا : أهداف الرقمنة

خامسا : عوامل نجاح الرقمنة

سادسا : مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي

سابعا : إيجابيات وسلبيات إستعمال الرقمنة في المؤسسات الجامعية

ثامنا : النظريات المفسرة للرقمنة

تاسعا : أساليب الرقمنة:

عاشرا : استراتيجية دمج الرقمنة في قطاع التعليم العالي

خلاصة الفصل:

تمهيد:

مع سهولة الوصول إلى تكنولوجيا في حياتنا اليومية، يعتبر الحديث عن الرقمنة أمرا حيويا، تأثير الرقمنة لا يقتصر على مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فقط بل يمتد إلى كل جانب من جوانب حياتنا، ففي البداية يمكن التعرف على الرقمنة من خلال تحويل المعلومات والبيانات إلى صيغ رقمية تتكون من الأصفار والوحدات، هذا التحول يتيح لنا التعامل مع المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يؤدي إلى تحسين العمليات والخدمات في مختلف المجالات في المؤسسة الجامعية.

ومن خلال هذا الفعل سنتطرق إلى المفاهيم المتعلق بالرقمنة، النظريات المفسرة لها، الرقابة الرقمية واستخدامها في المؤسسة الجامعية، الاتصال الرقمي وانعكاسه في المؤسسة الجامعية، التكوين في مجال الرقمنة لدى الفاعلين في المؤسسة الجامعية.

أولا: نشأة الرقمنة وتطورها

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية وعديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل الواليات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة اختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة سجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف ربط الرقم بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية...التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الواليات المتحدة الأمريكية[1].

ثانيا: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من المزايا والخصائص التي منحتها القبول في المجتمع وساهمت في الانتشار الواسع لها واستخدامها بكثرة من قبل الأفراد والمؤسسات، ومن خلال بحثنا في مجال الرقمنة وجدناها تمتاز بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:[2]

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، فهي غير محدد بالوقت وبالمكان فشبكة الانترنيت مثال تسمح لكل واحد الحصول على ما يلزمه من المعلومات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي. بالإضافة إلى ذلك فان التكنولوجيا قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام المتعبة للعامل، من خلال معالجة المعلومات ونقلها في الثانية الواحدة وبدقة متناهية؛

1- رفع الإنتاجية: تعمل الرقمنة على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال؛

2- العالمية: المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر محيط عملها فتسمح مثال لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا، خاصة بالنظر

---

[1] أحمد الكبيسي، **تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية**، العربية 300، ع 29، اليمن،2008، ص 6.

[2] أسماء سعودي، "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة** – دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس"-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021 ،ص 93

لسهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال ألمعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي؛

3- الفعالية: ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيا مستقبل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛

4- اللامركزية: هي الخاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيا جديدة NTIC مثل حالة الانترنيت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنيت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات، فالاتصال عن طريق الانترنيت يمكن من ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع؛

5- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛

6- الالتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛

7- قابلية التحرك والحركة: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ؛[1]

8- التحويل الرقمي لمصادر المعلومات: وهذا يوفر حجما مهما لكم هائل من المعلومات المتاحة على وسائط رقمية. ومن هنا ظهر مفهوم الإتاحة Access بدال من تملك أوعية المعلومات في المؤسسات المعلوماتية التقليدية؛

9- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة: كالبث الانتقائي للمعلومات. والخدمة المرجعية الرقمية، والترجمة الآلية وغيرها من الخدمات الآلية التي يمكن أن تظهر نتيجة التطورات المتلاحقة في مجال الرقمنة؛

[1] هناء عبداوي، "**مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية** – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس -"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر،2016، ص ، 43 -44 .

10- المحافظة على مواد المعلوماتية النادرة: وهذا لتسهيل إتاحتها لعدد أكبر من المستفيدين من خلال رقمنتها حيث يتم الوصول إليها من بعد.[1]

ثالثا: أهمية الرقمنة

- للرقمنة أهمية بالغة تكمن في مواكبة العصرنة، بحيث تضمن جودة في الخدمات من حيث حداثة ووفرة المعلومات في مختلف مجالات الدراسة المرجو تحقيقها في وقت وجيز و بأقل جهد ممكن .تعتبر عملية الرقمنة اتجاه العديد من المنظمات ويتم اللجوء إليها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، لها قيمة متزايدة جعلت الكثير من المنظمات في الانتقال من الشكل التقليدي إلى مجموعات بها وسائط رقمية.[2]

- الرقمنة تساهم في تطوير وتحسين المقتنيات الوثائق مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف خاصة النادرة منها.

-الاهتمام بالتكنولوجيا لدى المنظمة يعمل على تقديم مختلف الخدمات من خلال التخلص من قيود المكان والزمان، بحيث تقوم بالتخطيط المسبق تحسبا ألي طارئ من أجل الاحتفاظ بنسخ رقمية.

رابعا: أهداف الرقمنة

1- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

2- التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير في نفس الوقت.

-الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الإنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.[3]

---

[1] مسفرة بنت دخيل هللا الخثعمي، "**مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة**"، مجلة RIST، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض العدد 1، مجلد 19 ،2010، ص 24.

[2] مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر**: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل ص83.

[3] المكتبة الرقمية في الجزائر، مهري سهيلة، **دراسة للواقع وتطلعات المستقبل**، مقدمه لنيل درجه ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، 2005 ،2006 ص 83.

خامسا: عوامل نجاح الرقمنة

- أنه على المسئولين في المؤسسات والمنشئات الحكومية أو الأهلية الدين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها :[1]

- تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

- تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية، التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين منها الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء التحديث المستمر لتقنية المستفيدين.

سادسا: مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي

تعددت مظاهر الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وخاصة في الآونة الأخيرة والتي ساهمت في حداثة وتطور هذا القطاع من خلال هذه المظاهر، لذا سنتطرق إلى بعضها فيما يلي:

- التعليم الإلكتروني الرقمي:

يعتبر التعليم الإلكتروني من أهم الظواهر الرقمية والأساسية كذلك في التعليم العالي، وتتجلى ماهيته في:

أ-تعريف التعليم الإلكتروني:

تعددت التعاريف المقدمة للتعليم الإلكتروني فيما يلي نريد أهم هذه التعاريف:[2]

عرفت اليونسكو UNESCO 2006 التعليم الإلكتروني بأنه: عملية اكتساب المعارف والمهارات من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

عرف هالتز Hiltz التعليم الإلكتروني بأنه: التعليم والتعلم المحددة ببيئة الكمبيوتر مستخدما تكنولوجيات الاتصال وشبكات المعلومات لتغيير سلوكيات المتعلمين في أي وقت وبأي مكان.

---

[1] نور الدين بوازلغ، عمار عزوز، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسني الخدمة العمومية** -دراسة حالة بلدية باب الواد- ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد: 59 ،الجزائر ،2008 ، ص 44.

[2] طارق عبد الرؤوف، **التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة**، ط 6 ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014،ص ص 27 -28 .

عرف جورج الرنج Elering George 2004 التعليم الإلكتروني بأنه: استخدام شبكات المعلومات لتحسين التعليم والتعلم الخبرة ضمن فصل إلكتروني تقليدي أو افتراضي على الإنترنت كبيرة التعلم أكثر مرونة.

وعرفه الموسى والمبارك 2001 التعليم الإلكتروني بأنه: طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات إنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي.

ويعرفه هورتون على أنه: استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسوب من أجل إنشاء خبرات التعلم.

ومن هذه التعريفات يمكننا استنتاج تعريف شامل وواضح حول التعليم الإلكتروني :بأنه عملية بأنه عملية اكتساب معلومات والمهارات، وأنه طريق التعليم والتعلم وذلك باستخدام وسائل عديدة وآليات تكنولوجية حديثة وذلك لتحسين التعليم وتعلم خبرات جديدة.

ب-أهداف التعليم الإلكتروني:

تتمثل أهداف التعليم الإلكتروني في:[1]

- القدرة على تلبية حاجات ورغبات المتعلمين المعرفية والعلمية.
- بسرعة تجديد المعلومات والمعارف وترتيبها بحسب أهميتها والموقف المعاش.
- تحسين التفاعل والتعامل بين طرفي العملية التعليمية المعلم والمتعلم.
- توسيع نطاق الاستفادة من المصادر الرقمية.
- النصوص الرقمية يمكن الولوج إليها عن طريق شبكات المعلومات سواء داخلية أو خارجية.
- تطوير مستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات وكذا دعم العمل البيداغوجي بشكل عام والتحسين من مستوى الطالب بشكل خاص.

سابعا: إيجابيات وسلبيات استعمال الرقمنة في المؤسسات الجامعية

1- الإيجابيات:

- التحكم الأمثل في المسار المهني للموظف من حيث الترقيات، التأهيل، التوظيف، الامتحانات المهنية. ضبط الاحتياجات الحقيقية للقطاع من خلال حصر الخدمات، شهادة العمل....
- العمل على الوقاية والتقليل من الأخطاء التي قد تقع مع الموظفين في عملية الترقية الخاصة بهم.

[1] رؤى، أحمد جاسم. بشرى، إبراهيم سلمان، **أثر التعلم الرقمي على التحصيل العلمي للطالب**، دراسة تحليلية مقارنة لطلبة مرحلة رابعة قسم العلوم المالية والمصرفية في كلية الرشيد الجامعة، مجلة كلية الكويت الجامعة للعلوم الإنسانية، العراق، .2020 ، ص 287.

- تسمح عملية الرقمنة بتعامل الوصاية مع أرقام تعريفية وليس مع أشخاص، كما ستضمن هذه الأخيرة الشفافية والسرعة في العمل علما أن كل وثيقة خاصة بالمستخدمين ستحمل هذا الرقم على غرار رقم الحساب البريدي، وبالتالي الاستغناء عن الملفات الورقية.

2- السلبيات:

- عدم امتلاك الكثير من المؤسسات الجامعية لأجهزه الإعلام الآلي في استعمالها في الرقمنة.
- عدم توفر الأنترنت.
- نفس الخبرة والتكوين لدى الموظفين المكلفين بعملية الرقمنة على مستوى المؤسسات الجامعية.[1]

ثامنا: النظريات المفسرة للرقمنة

1- الحتمية التكنولوجية:

والتي تبحث في تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تطور المجتمع، ظهرت في ستينات القرن الماضي انتشارا ولا زال لغاية اليوم من أكثر النظريات، رائدها هو مارشال ماكلوهان، وهي من أكثر النظريات انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية، وهذا مع التركيز على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره، فهو يرى أن الوسيلة هي الرسالة، وأنه لا يمكن التعامل مع مضمون وسائل الإعلام بشكل مستقل عن هذه التكنولوجيا والتقنيات التي تنقلها.

- ويفترض أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها.
- وطرح لأول مرة مصطلح القرية العالمية سنة 1964.
- كما يرى أن هناك أسلوبين للنظر إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهما:

أ. أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم: وفق هذه النظرة سيكون الاهتمام أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها.

ب. على أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي: بمعنى أنها جزء من العملية التكنولوجية التي بدأت، تتغير ملامح المجتمع كلها وهنا يكون الاهتمام بتأثيرها بصرف النظر عن مضمونها.

- كما اهتم بتطور الاتصال وقسمه إلى أربعة مراحل وهي تعكس في رأيه التاريخ الإنساني هي:

● المرحلة الشفوية: وهي التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي، وقد استغرقت معظم التاريخ البشري.

---

[1] حم عيد حسين، **رقمنة المدرسة الجزائرية الحديثة واقع وآفاق**، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 318.

- مرحلة الكتابة: والتي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت الفي عام.
- مرحلة عصر الطباعة: والتي بدأت من 1500م حتى 1900م.[1]
- مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية التي بدأت عام 1900 حتى يومنا هذا.

كما طرح ماكلوهان لأول مرة عام 1964 مصطلح القرية العالمية، كما يرفض ماكلوهان الحكم على تطور وسائل الإعلام إن كانت جيدة أم سيئة ويقول إن طريقة استخدامها هي التي ستحد أو تزيد من فائدتها ويركز كل أهمية الوسيلة في حد ذاتها وأنها هي الرسالة.[2]

وبإسقاط هذه النظرية على الرقمنة كأحد وسائل التكنولوجيا الحديثة هذه الأخيرة بحسب نظرية الحتمية التكنولوجية فإنها أصبحت جزء من حواس الإنسان وبما أن حواس الإنسان تعتبر وسائل للتواصل فمن شأنها أن تؤثر على علاقته مع الآخرين كما يرى صاحب النظرية بأن التكنولوجيا الحديثة تقيد حرية الإنسان فإن الرقمنة كأحد هذه الوسائل قد يكون لها تأثير إيجابي وأيضا سلبي.

وباجراء نوع من القارب بين الحتمية التكنولوجية التي تقترح أن التقدم التكنولوجي يتحكم بالإنسان بشكل حتمي ولا مفر منه يمكن النظر إلى الرقمنة من زاوية مختلفة على أنها تمثل تقنية وأداة وليست حتمية وهذا متوقف على كيفية استخدامها و توجيهها على سبيل المثال يمكن استخدام الرقمنة لتحقيق التقدم والابتكار في المجال والأداء الوظيفي لكن يجب الحذر من سلبيات تفاقم فجوات الرقمنة واحتمالية تراجع الأداء أو فقدان الوظائف بسبب تطور التكنولوجي.

2- النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا:

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا هي نموذج قبول التكنولوجيا الذي صاغه فينكانيش وآخرون في قبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات:

نحو وجهة نظر موحدة، تهدف النظرية إلى شرح نوايا المستخدم لاستخدام نظام معلومات وسلوك الاستخدام اللاحق، وترى النظرية أن هناك أربعة بنى رئيسية بمتوسط العمر المتوقع للأداء، ومتوسط العمر المتوقع للجهد، والتأثير الاجتماعي، وظروف التيسير، وقد انبثقت النظرية عن ثماني نماذج ونظريات مشتركة سابقة في قبول التكنولوجيا.

تمثل المحاور الثلاثة الأولى المحددات المباشرة لنية الاستخدام، والرابع هو محور مباشر لاستخدام الفعل الكلية وسنوات الخبرة في الاستخدام يفترض أن يخفف من تأثير المحاور الرئيسية الثلاثة على نية الاستخدام والسلوك، وقد وضعت هذه النظرية من خلال استعراض وتوطيد ثمانية

[1] مؤيد عبد الجبار: **العولمة الإعلامية والأمن القومي العربي**، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، ص54.

[2] مؤيد عبد الجبار: مرجع سابق، ص55.

نماذج استخدمتها البحوث السابقة لشرح سلوك استخدام نظم المعلومات (نظرية العمل المنطقي، ونموذج قبول التكنولوجيا، والنموذج التحفيزي، ونظرية السلوك المخطط له، والنظرية المشتركة للسلوك المخطط)(نموذج قبول التكنولوجيا)، و(نموذج استخدام الحاسوب الشخصي، ونشر نظرية الابتكارات، ونظرية الإدراك الاجتماعي).

أ-عوامل النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا:

الأداء المتوقع: ويمثل الأداء المتوقع العامل الأول للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا وأحد الركائز المهمة الذي يؤثر بشكل مباشر على نية الفرد نحو استخدام التكنولوجيا، وبشكل غير مباشر على سلوك الاستخدام الفعل، ويتأثر الأداء المتوقع بخمس متغيرات (الاعتقاد بفائدة الاستخدام، الدوافع الخارجية، الملائمة الوظيفية، الميزة النسبية، النتائج المتوقعة) حيث أن هذه المتغيرات تمثل فهم الأداء المتوقع.

ويمكن وصف العوامل الرئيسية الأربعة في النموذج بمزيد من التفاصيل على النحو التالي:[1]

- **متوسط العمر المتوقع للأداء:** يعرف متوسط العمر المتوقع للأداء بأنه مدى اعتقاد الشخص بأن استخدام نظام من شأنه أن يعزز أداءه الوظيفي. يشير متوسط الأداء المتوقع إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية يجدون أو يتوقعون بأن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي مفيدة لهم بسبب سماتها التي تعزز عملية التدريس والنجاح. وقد أجريت العديد من الدراسات التي حاولت توضيح العلاقة بين بناءات وقبول المستخدم، وعلى الرغم من أن معظمها يركز على الطلاب بدلا من أعضاء الهيئة التدريسية، إلا أن النتائج أشارت إلى وجود علاقات إيجابية بين متوسط العمر المتوقع للأداء والنية في استخدام التكنولوجيا. وبالتالي فإن استكشاف قبول المستخدمين للتكنولوجيا سيفرض أن أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على قبول المعلمين في المدارس هو توقعاتهم بأن هذا التنفيذ سيرفع من مستوى أداء التدريس وبالتالي رفع مستوى تعلم الطلاب.

- **متوسط العمر المتوقع للجهد:** يشير متوسط العمر المتوقع للجهد إلى الدرجة التي يعتقد بها الشخص بأن استخدام نظام معين سيكون خاليا من الجهد العقل، وهذا يعني السهولة المتطورة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي. وأنه من المتوقع أن يكون استخدام تطبيقات الذكاء

[1] عليا هاني حسن الحويطي: **درجة تقبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا**. مذكرة ماجستيرUTAUT، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022، ص ص 22،23.

الاصطناعي يقلل من جهد أعضاء الهيئة التدريسية. ولذلك يمكن افتراض أن أعضاء الهيئة التدريسية سوف ينظرون إلى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أنه سهل وهذا سيسهم في قبولهم له.

- **التأثير الاجتماعي:** ويتعلق التأثير الاجتماعي بمدى شعور المستخدم بأن الآخرين يعتقدون أنه ينبغي لهم استخدام التكنولوجي، ويتوقع من المستخدمين الاعتماد على تكنولوجيا جديدة تحت تأثير مجموعتهم الاجتماعية، وقد وجدت العديد من الدراسات أن التأثير الاجتماعي لزملاء المستخدم يلعب دورا رتيبا في مواقف الأفراد تجاه استخدام التكنولوجيا الجديدة وكذلك قد يتأثر قبول أعضاء الهيئة التدريسية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عوامل مثل : استعداد الطلاب لاستخدام هذه التكنولوجيا، وتقدير الأفراد من أعضاء الهيئة التدريسية الآخرين.[1]

- **التسجيلات المتاحة:** وتدور هذه الظروف في معظمها حول مدى اعتقاد المستخدم بأن المؤسسات والهياكل الأساسية متاحة للتمكين من إدخال التكنولوجيا وتعزيز ما في هذا البحث، وتشمل مكونات الدعم التعليمي التي قد تؤثر على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال دعم الوزارة في تحديد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ذات الصلة، جنبا إلى جنب مع العمل على تدريب أعضاء الهيئة التدريسية على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا وتوفير الأجهزة اللازمة (الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية)،وتوفير الدعم التقني داخل الجامعة، حيث أكدت العديد من الدراسات السابقة على وجود علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي والاستخدام الفعل للتكنولوجيا الجديدة، على النقيض من النية في الاستخدام.[2]

3- نظرية العقول الخمس:

يؤكد جاردنر Gardnerأن هذه العقول الخمسة هي أنواع العقول التي يجب تنميتها لدى كل فرد في العصر الحالي لمواجهة التطور المعرفي والتقني ومواجهة آثار تواري دور المدرسة في التربية وتعقد المشكلات الأكاديمية ومع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي، والتي قسمها من خلال نظريته إلى خمسة عقول كالتالي:

– **العقل المنظم the disciplined mind:** القائم على تراكم الخبرات لدى الفرد أكثر من مستوى ذكائه فهو الذي يرى المعرفة - نتاج المعلومات المتخصصة على أنها الوسيلة لاكتساب خبرات أفضل واستخدامها في التفكير وحل المشكلات التي تواجهه.

[1] عليا هاني حسن الحويطي: مرجع سابق، ص ص 24،25.

[2] - المرجع نفسه، ص26.

– **العقل التركيبي او التجميعي synthetic aggregate mind: يتضمن** القدرة على البحث داخل مجموعات هائلة من مصادر المعلومات المتباينة، المطبوعة والإلكترونية، واختيار المناسب منها، وتجمع هذه المعلومات بصورة أكثر عمقا وتقييمها وتنظيمها داخل كل متماسك أي تكوين روابط جديدة بين المعلومات بعضها البعض والتوصل إلى استنتاجات ذات معنى، ومن ثم تقديمها للآخرين بشكلها الجديد.

– **العقل المبدع creative mind:** هو الذهاب إلى ما هو أبعد من المعرفة والتركيبات الموجودة ويؤكد على عرض المفاهيم والحقائق بصورة مترابطة وتوضيح العلاقة بينهما وبين المجالات المعرفية الأخرى وكيفية تطبيقها مع مشكلات الحياة اليومية بشرط أن يحاول عدد من المحاولات لتقديم أفكار جديدة ومثيرة أكثر منه تركيب أو تجمع لعمل قائم وبالتالي فهو يرتبط بالمستقبل.

– **العقل المحترم أو المرن the respectful mind:** قدرة الفرد على التعامل مع الأشخاص على الرغم من اختلافهم في الأفكار والمعتقدات والقيم والتقاليد. ويتميز العقل المرن بتقبل الآخر المختلف، وبالتالي هو اللبنة الأساسية للتعايش والتسامح بين أفراد المجتمع.[1]

– **عقل الأخلاق:** فهو الذي يمتلك القدرة على القيام بالمسؤوليات المختلفة التي يكلف بها من مجتمعه مع التمسك بالمواطنة الصالحة والواعي بأدواره لممارستها، ويمثل الإطار من النزاهة والقيم الأخلاقية يستفاد منه في التربية الأسرية للأبناء، والتعامل مع المجتمع، وتنظيم بيئة العمل والتفاعل مع الشركاء فيه إيجابيا، وعلى الفرد أن يحصد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، واستخدام الخبرة المباشرة وغير المباشرة في تحقيق أهدافه الشخصية والمجتمعية، وأي يهتم بتقييم الذات من فترة إلى أخرى إلى جانب التقييم الذاتي للأداء المهني وهو ما يؤكد على العلاقة بين العقل المرن والعقل الأخلاقي فهي علاقة الجزء بالكل.

– **مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الرقمية:** مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الرقمية تساعد الشركات على تحسين أدائها وتلبية احتياجات العملاء. يمكن لنظام إدارة الموارد البشرية قياس الأداء الوظيفي. التحول الرقمي يؤثر على مستوى الأداء والخدمات المقدمة، مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الرقمية تلعب دورا حيويا في تحسين الخدمات وتعزيز الأداء.

[1] فاطمة محمود الزيات: **فعالية برنامج تدريبي قائم على نظرية العقول الخمسة لجاردنر لتنمية التفكير التأمل لدى الطالبات المعلمات**، المجلة التربوية، دمياط، المجلد 9، العدد91، جويلية 2021، ص 197.

– **تصويب الانحراف الرقمي:** تعني تعديل الإشارة الرقمية لتقليل الانحراف عن القيمة المستهدفة. يتم ذلك عن طريق تعديل قيمة الإشارة الرقمية بناء على الفرق المقاس والقيم المستهدفة. هذا يساعد في تحسين دقة النظام الرقمي.

– **المتابعة والتقييم الرقمي:** تعتبر جزء أساسيا في العملية الرقمية تشمل هذه المرحلة استخدام البيانات والتحليل لقياس أداء الأنشطة وتحقيق الأهداف يتم ذلك من خلال تقييم البيانات المتاحة وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة تكنولوجيا البيانات والتحليل تلعب دورا حيويا في هذه العملية لتحقيق التحسين المستمر وتحقيق النتائج المرجوة.

– **الإجراءات التصحيحية الرقمية:** هي عملية تحسين العمليات والأنظمة الرقمية للمؤسسة لمعالجة أي مشاكل أو انحرافات عن المعايير المطلوبة. وتشمل هذه المرحلة الخطوات التالية:

- وتحديد المشاكل أو الأخطاء في الأنظمة الرقمية بوضوح من خلال مصادر البيانات المحددة.
- إجراء تحليل للسبب الجذري لتحديد أسباب المشكلة واقتراح إجراءات تصحيحية مناسبة.
- تنفيذ التغيرات اللازمة في الأنظمة والعمليات الرقمية لمعالجة المشكلة.
- التأكد من فعالية الإجراءات التصحيحية وعدم تكرار المشكلة من خلال مراقبة مستمرة.
- تدريب فريق العمل على الأنظمة الرقمية الجديدة وبناء القدرات داخل الفريق.
- التعاون مع مزودي الخدمات الرقمية لضمان الدعم والالتزام في حالة حدوث مشاكل.
- التركيز على المستخدمين الأكثر تأثيرا مثل النساء ذوات المستويات التعليمية الأقل وتقديم الدعم اللازم لهن.

بتنفيذ هذه الخطوات بشكل منهجي، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها الرقمي وضمان سلاسة العمليات وتحقيق رضا المستفيدين.[1]

تاسعا: أساليب الرقمنة:

وتتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

- الطريقة الأولى:

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

[1] فاطمة محمود الزيات: المرجع السابق، ص 198.

- **الطريقة الثانية:**

وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل يف عملية التصوير الضوئي التي تنم استخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق.[1]

عاشرا: أسباب الحاجة إلى رقمنة الجامعة

- إيجاد طرق مميزة لعرض المناهج عبر شبكة الانترنت

- إيجاد الحلول لمشكلة الإعداد الكبيرة للطلاب

-الاتصال الحقيقي وإمكانية الوصول للمناهج في أي وقت.

-تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال sالمواقع المختلفة على الأنترنت.

- تحقيق الاتصال التفاعلي بين الطلاب مما يحقق التوافق بين فئات الطلاب.

تعمل على الاستجابة لكافة متطلبات الجمهور، كما وتؤمن المهام، والانضباط، والاهداف مع التعريف على طريقة التواصل من خلال الطرق التي يحتاجها الطالب للنجاح[2].

عاشرا: استراتيجية دمج الرقمنة في قطاع التعليم العالي

إن مشروع رقمن العملية التعليمية، يتطلب في بادئ الأمر، وجود إدارة حقيقية لدي أصحاب القرار لتجسيده على أرض الواقع، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال وضع خطة استراتيجية شاملة للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، حتى يتسنى للجامعة الجزائرية مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هدا المجال.

ومن أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار أثناء دمج الرقمنة في قطاع التعليم العالي ما يلي:

- إجراء دراسة معمقة لكل مكونات الجامعة تمكن من الانتقال السلس من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة عل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- تزويد الجامعة البنية التحتية الضرورية لرقمنه العملية التعلمية من معدات وبرمجيات شبكات تواصل لاسيما تزويد المكتبة، الإدارة وقاعة الأساتذة، المدرجات وقاعات التدريس بتدفق عالي من الانترنت.

[1] مهري، سهيلة: **المكتبة الرقمية في الجزائرية** : دراسة للواقع وتطلعات المستقبل ، مقدمة لنيل درجة الماجيستر في علم المكتبات، تخصص إعلام مهين وتقين، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005-2006، ص 66.

[2] أماني محمود علي السيد:**(التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة)**، مجلة كلية التربية، العدد199، 2022، ص20.

- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والاداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية.

- تنظيم تظاهرات علمية للتعريف بأهمية الرقمنة ودورها في ضمان جودة العملية التعليمية والتحفيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة[1].

[1] اجر خلالفة، انتصار عربوات: **(مكانة التعليم الرقمي في تحديث أنظمة التعليم المباشر في ظل جائحةكوفيد19 :دراسة حالة الجامعة الجزائرية)**، 4 مجلة السياسة العالمية، المجلد7 ،العدد خاص ،2023 ،ص235.

خلاصة الفصل:

تلعب الرقمنة دورا حيويا في تعزيز أداء المؤسسات الجامعية وتطوير خدماتها الأكاديمية والإدارية، فقد أصبحت الرقمنة وسيلة فعالة لتحسين جودة التعليم من خلال توفير منصات تعليمية إلكترونية تتيح للطلاب الوصول إلى المحتوى التعليمي والمحاضرات عبر الإنترنت، مما يسهم في تجاوز العوائق المكانية والزمنية.

كما تسهل الرقمنة العمليات الإدارية، مثل تسجيل الطلاب وإدارة الموارد البشرية والمكتبات، مما يقلل من الإجراءات الورقية ويزيد من كفاءة الأداء المؤسسي، تتيح الأدوات الرقمية تحليل البيانات لتقييم أداء الطلاب والبرامج الأكاديمية، مما يدعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، فإن تحقيق الاستفادة المثلى من الرقمنة يتطلب استثمارات مستدامة في البنية التحتية الرقمية وتدريب الكوادر البشرية لمواكبة التطورات التقنية.

الفصل الثالث:

الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية

تمهيد:

أولا: أهداف الإتصال الداخلي

ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي بالجامعات

ثالثا: عناصر الاتصال الداخلي

رابعا: وظائف الاتصال الداخلي بالجامعات

خامسا: أنواع الاتصال الداخلي

سادسا: وسائل الاتصال داخل المؤسسات

سابعا: معوقات الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية

ثامنا: طرق تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية

خلاصة الفصل:

تمهيد:

يعد الاتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية أحد العناصر الحيوية التي تسهم في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الإدارات والأقسام لضمان سير العمل بكفاءة وفعالية، فهو يهدف إلى تعزيز تبادل المعلومات، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات، وبناء قنوات تواصل شفافة بين أعضاء الهيئة الأكاديمية، والإدارية، ويعد الاتصال الداخلي وسيلة لتحفيز العاملين على المشاركة والإبداع من خلال توفير بيئة تعاونية تدعم تحقيق الأهداف المؤسسية، كما يسهم في الحد من سوء الفهم، وتعزيز الثقة، وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على الانفتاح والتفاعل الإيجابي ولذا، فإن تطوير استراتيجيات اتصال داخلي فعالة يعد ضرورة لتحقيق الاستدامة المؤسسية والتميز الأكاديمي في الجامعات.

أولا: أهداف الاتصال الداخلي

1- أهداف خاصة بالعاملين:

_ خلق الرضا والارتياح بين العاملين؛

_ زيادة التفاهم والثقة؛

_ الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة.

2- أهداف خاصة بالقيادة:

وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.[1]

3- أهداف خاصة بالجمهور:

_ ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه؛

_ تعريفه بإنتاجها وخداتها.

_ التعرف على رأيه في المؤسسة وكذا اقتراحاته للتحسين من خدماتها.

ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي بالجامعات

تبرز أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة الجامعية في المجالات التالية:[2]

-اتخاذ القرارات: حيث يلعب الاتصال دور هام في اتخاذ القرارات، إذ عن طريقه يمكنه تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج، والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات.

-التوجيه: حيث يمكن للمدير أو المسئول باستخدام الوسائل المتاحة له أن يحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانات التي تضعها حتى تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف.

-التنسيق: حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة الجامعية، وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة.

---

[1] منال طلعت محمود: **مدخل الى علم الاتصال** ،المكتب الجامعي،مصر،2001،ص22.

[2] -جاد اهلل . محمد، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، ص 55

ثالثا: عناصر الاتصال الداخلي

1- المرسل:

هو مصدر المعلومة ونقطة انطلاقها، ويعتبر الطرف الأول في عملية الاتصال، ويعمل على إصدار المعلومات والرسائل وتوجيهها إلى المتلقي في انتظار رد فعله، وقد يكون المرسل شخصا عاديا أو معنويا (شركة، مؤسسة، إدارة، وزارة......)

2- الرسالة :

وهو المضمون الذي يهدف المرسل إيصاله إلى المتلقي وهو عبارة عن تحويل الأفكار، يأخذ أشكالا عديدة منها : الكلمات ، الحركات ، الأصوات / الحروف.....الخ.

3- قناة الاتصال والوسيلة:

هي الوسيلة أو المادة التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وقد تكون الرسالة لفظية أو إشارات ، صور ، حركات ....الخ

وقنوات الاتصال إما أن تكون فردية كالزيارات الشخصية أو الجماعية، وكذلك المؤتمرات الاجتماعية، الرحلات، أو جماهيرية كالتلفزيون، الصحف.............الخ

4- المستقبل :

وهو الطرف الأخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل ، وهو الذي تستهدفه الرسالة التي يصدرها المرسل قصد إشراكه فيها ، وقد يكون المرسل إليه أو المستقبل إما فردا أو جماعة ، أو فئة ممجتمع من الجمهور.

5- الرد أو رجع الصدى :

يقوم المستقبل بناءا على ما تلقاه من معلومات بالإضافة الإدراكي ة وفهمه وتفسيره لجا بالرد على ما تلقاه من معلومات مستخدما وسائل مجتمع ، ويتكرر هنا في الإرسال والاستقبال.

رابعا: وظائف الاتصال الداخلي بالجامعات

ويرى البعض أن هناك عدة وظائف تعكس الأهمية التنظيمية والإنسانية والثقافية والاقتصادية للاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الجامعية، ومنها:[1]

[1] اشوري . مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، مطبعة النخلة، الجزائر ، 1992،ص120

1- العمل والإنتاج:

ذلك ألن عملية الاتصال هي التي تحدد سرى العملية الإنتاجية من حيث الإنتاج، والكم والنوعية، كما تحدد العمل والإنتاج : لا يمكن فصل الاتصال التنظيمي أو المؤسسي الرسمي منه أو غرى الرسمي في المؤسسات الجامعية عن عملية التوجهات المرتبطة بالتنفيذ والأداء كتوجيه الملاحظات والتنبهات وحتى الإنذارات بسبب التغيب والإمهال والتهاون عن العمل، وإبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافئة الأداء الجيد للعمل وإرسال المذكرات أو عقد الاجتماعات والندوات لمناقشة المشاكل ورفع مستوى الأداء والإنتاج وتحسين النوعية . وقد أوضحت بحوث كثيرة مثل" هاوثون "مدى تأثرى الاتصال غير رسمي الذي ينتج عن التنظيم غير الرسمي للجماعات العمل في تقنين العمل وتنفيذه وفي وضع معايير سلوكية يعزز بعضها بأقوال وأخبار تأخذ شكل الدعاية والإشاعة، وبعضها يعزز ما يسمى بالاتصال اللفظي باستعمال الإشارات والإيماءات و النظرات، ومختلف الحركات التي تدل على معنى سلوكي اجتماعي معين كالرضى والاشمئزاز والإعجاب والاحتقار والقبول والرفض.

2- الإبداع :

وهو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسنى السلوك التنظيمي والإداري في الجامعة، وتطوير المؤسسة الجامعية وترقية العمليات الإدارية الكبرى من تنفيذ وتخطيط وتنسيق ومراقبة وتقومي. وتعتبر وظيفة الإبداع أقل وظائف الاتصال في المؤسسة ممارسة، وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة التي تبديها عادة مختلف الأطراف للتغيرى والتغيير الإداري والتنظيمي، فالتعود والروتيني والنمطية والتقني باعتبارها تقنيات لتسهيل أداء العمل تعتر أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع، علاوة على تصلب المواقف والاتجاهات، وخاصة عندما يتطلب الإبداع بذل جهود كبرى لتبين الأفكار والأنماط السلوكية الجديدة، حيث يمكن القول أنه كلما كان الجهود المطلوب بذله أكرب كانت المقاومة للتغيرى أقو ى. ومن أسباب هذه المقاومة شعور الفرد أو الجماعة بصعوبة التكيف مع الوضع الجديد الذي يهدد التوازن والانسجام الفردي والاجتماعي الذي قد يكون يف جمال العمل نتيجة جهود وتفاعلات سابقة.

خامسا: أنواع الاتصال الداخلي

1- الاتصال الداخلي الرسمي

1-1- الاتصال الداخلي: هو أهم أشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم و يشمل كل مستوياته، و يعرف الاتصال الداخلي بأنه:" إنتاج و توفير و تجميع البيانات و المعلومات الضرورية

لإنجاز الأعمال داخل التنظيم و نقلها و تبادلها أو إذاعتها في كل مستوياته، و ذلك بهدف إحاطة الآخرين بأمور و أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكهم أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيهه وجهة مجتمع "[1].

فالاتصال الداخلي يتم بين العاملين في المؤسسة وفي نطاقها ويتفرع الاتصال داخل المؤسسة إلى نوعين هما: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي.

أ- **الاتصال الرسمي:** و هي عمليات الاتصال المهيكلة التي تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الاتصال داخل المؤسسة بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما يسير وفق أساليب و إجراءات وقواعد رسمية محددة و معروفة، بهدف نقل الأوامر و القرارات والتوجيهات و التعليمات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى و الدنيا ، فضلا عن إيصال الشكاوي والاقتراحات و الاستفسارات من المستويات التنفيذية إلى هرم السلطة الإدارية و متخذي القرار و بالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية في المؤسسة و يكون ذلك بناءا على تحديد المهام والمسؤوليات وخطوط السلطة الموضحة في الهيكل التنظيمي ووفقا لطبيعة الاختصاصات التي تتطلبها هذه المهام[2].

وتنقسم اتجاهات الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى:

-**الاتصال النازل (الهابط):** وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا و الشكل الغالب في معظم المؤسسات و تتجه فيه الرسالة الاتصالية من أعلى الهرم الإداري إلى المستويات التنظيمية الأقل تبعا للتسلسل الإداري للسلطة يمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:[3]

1- تعليمات محددة تتعلق بالمهمات المحددة وذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الاهداف.

2- معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام وعلاقتها بالمهام الأخرى في التنظيم.

3- معلومات حول الإجراءات والممارسة التنظيمية.

4- معلومات ترجع للمرؤوس فيما يتعلق بمستوى الأداء المتحقق.

5- معلومات ذات طبيعة إيديولوجية غايتها إحداث تماثل بين العاملين وأهداف التنظيم.

ومن وظائف الاتصال النازل نجد:[4]

- تقديم النصح والإرشاد للمرؤوسين ومساعدتهم على حل مشاكلهم.

---

[1] مصطفى حجازي: **الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة**، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، 2000، ص 19.

[2] حسين حريم: **السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن، ص 329

[3] احمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل**، المركز الجامعي، القاهرة، د س ن، ص 350

[4] بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة**، دار اليازوري للنشر و التوزيع عمان، 2009 ، ص 102-103

- تحديد أهداف وبرامج العمل للمرؤوسين.

- مد العاملين بالمعلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز.

- شرح طريقة أداء عمل للمرؤوسين.

أما معوقات الاتصال النازل فتتمثل في:

- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.

- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا.

- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل المرؤوس.

-الاتصال الصاعد: يرى **ليفزي (livesy)** أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل و المعاني بأشكالها و أنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح و المرن، الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال و التواصل مع المستويات الإدارية العليا.

وعموما يمكن للمعلومات التي يتم نقلها عن طريق الاتصال الصاعد أن تكون:

1- معلومات عن العامل نفسه وأدائه ومشاكله.

2- معلومات عن الآخرين ومشاكلهم.

3- معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية.

4- معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يمكن أن يتم ذلك.

وتستخدم عدة أساليب في تطبيق الاتصال الصاعد وأبرزها يتمثل في:[1]

• **سياسة الباب المفتوح**:حيث يعمد بعض المديرين إلى السماح للمرؤوسين بالاتصال المباشر بهم دون المرور عبر المستويات الإدارية المتدرجة.

• **أساليب المشاركة**:مثل اللجان أو الممثلين عن العمال أو من خلال صناديق الاقتراحات أو الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.

• **تعبئة الاستبيانات وإجراء المقابلات عند انتهاء العمل**:حيث يدلي العامل برأيه في المؤسسة وسياساتها واقتراحاته حول الاتصال فيها.

• **مكتب الشكوى**:وهو أسلوب هام يمكن الإدارة من الحصول على معلومات عن العاملين في المستويات الدنيا من الهرم الوظيفي أو الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث ينشا مكتب محايد يعمل على تلقي الشكاوي و دراستها وتحويلها إلى الجهة القادرة على إيجاد حلول و معالج المشكلات و تحسين بيئة العمل.

[1] إبراهيم أبو عرقوب: **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان ،2011، ص137

وعموما يمكن القول إن هناك جملة من العقبات التي تحول نجاح وفعالية الاتصال الصاعد:

1- بعد المسافة بين الإدارة والمستويات الدنيا في التنظيم وذلك بسبب تعدد وكثرة المستويات التنظيمية وكبر حجم المؤسسة.

2- تحريف المعلومات والتقارير و الشكاوي أو تشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى و ذلك ينجم جراء التعديلات بالحذف أو الإضافة، حيث يعمد بعض المشرفين أو المسؤولين إلى ذلك خوفا من غضب الإدارة في اكتشاف التجاوزات والأخطاء وبالتالي فتح تحقيقات واتخاذ إجراءات صارمة.

3- اتجاهات وقيم الرئيس أو المشرف وذلك انطلاقا من طبيعة القيم التي يحملها سواء كانت ايجابية تشجع المرؤوسين على الاتصال بالمستويات الإدارية العليا أو العكس من خلال استخدام الصلاحيات و النفوذ و اعتماد أسلوب التهديد و التخويف الشيء الذي يجعل المرؤوسين يحجمون عن الاتصال مع رؤسائهم في العمل.

4- المركز المتدني للمرؤوسين: فبينما يستطيع الرؤساء بحكم سلطتهم و قدراتهم بالاتصال مع كافة المستويات الإدارية، لا يمكن ذلك بالنسبة للمرؤوسين الذين يكونون على درجة متدنية و في وضع وظيفي متواضع.[1]

3- الاتصال الأفقي:

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل و تبادل المعاني و المعلومات، و الآراء و وجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي ، و غالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصال لقناعتها بإسهامه الكبير في تنسيق الأعمال و حل المشكلات و تعزيز الفهم المشترك للمهام و الواجبات المطلوب تنفيذها و الحد من الصراعات و غيرها من مشاكل العمل و إفرازاته، و مما لاشك فيه أن الاتصال الأفقي يعلب دورا حاسما في تثمين علاقات التعاون و المؤازرة بين العاملين و إدارات و أقسام المنظمة.

وينظر **Luthans** إلى الاتصالات الأفقية على أنها تفاعلات تبادلية لما لها من علاقة بالأفراد وسلوكهم ويحصر أهدافه فيما يلي:[2]

1- تنسيق الواجبات: من خلال توحيد الجهود والأفكار لتحقيق الأهداف المنشودة.

2- حل المشكلات و النزاعات: و ذلك تم بمناقشة المشاكل و اقتراح حلول لحلها و يتم على مستوى الإدارة العليا.

---

[1] حسين حريم: **السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن، ص344

[2] بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص105

3- مشاركة المعلومات: وذلك بين المستويات الإدارية التي تعمل على أداء مهام مشتركة.

4- تعزيز المبادرات والعمل الابتكاري: فالعمل الجماعي يبرز أفكارا مبدعة و يتيح الفرصة لاقتراح مبادرات و إجراء تحسينات على العمل و بيئته.

ومن وظائف الاتصال الأفقي نجد:

- بث ونشر المعلومات بين الأفراد المهتمين بها.

- تشجيع التعاون بين الوحدات الإدارية في المواقف المختلفة التي تواجهها .

أما معوقات الاتصال الأفقي فتتمثل في:[1]

- تداخل الاختصاصات والصلاحيات بين الإدارات.

- عدم الرغبة في مشاركة المعلومات.

- اختلاف التخصصات الوظيفية.

- مضيعة للوقت عندما يساء استخدامه.

هناك عدد من الأهداف والأغراض التي يحققها الاتصال الرسمي، و يظهر ذلك في الاتجاهات المختلفة له ضمن المؤسسة.[2]

ب- الاتصال الداخلي غير الرسمي

- تمثل الاتصال غير الرسمي الاتصالات غير الرسمية أكثر أنواع الاتصال شيوعا فهذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي و لا تتحكم بها أطر نظامية ، فهو يقوم على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية بين أفراد و جماعات العمل المختلفة ،و عادة ما يظهر نتيجة طول خطوط الاتصال أو قصور في النظام الرسمي أو لنمو العلاقات الاجتماعية في التنظيم ، حيث تنساب المعلومات و المعاني في الاتصالات غير الرسمية داخل و خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة و مرونة عاليتين في نقل البيانات و المعلومات و تبادلها بين اكبر عدد من الأفراد، و تعد قنوات الاتصال غير الرسمي اقصر الخطوط الاتصالية ما يتيح قدرا عاليا من التغذية العكسية التي تكون أشبه بالفورية ، إذ قد يعمد الاتصال غير الرسمي إلى نقل معلومات صحيحة أو مفتعلة يطلقها أفراد عن قصد أو غير

[1] عبد الله الطويرقي :**علم الاتصال المعاصر**، مكتبة الهيكل، الرياض.1997، ص226

[2] فرج شعبان :**الاتصالات الإدارية**، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص199.

قصد داخل أو خارج التنظيم مثل الإشاعات واختلاق الأخبار حول قضايا حساسة أو سطحية تهم من يعمل بالمؤسسة.[1]

ولتفادي الآثار السلبية للاتصال غير الرسمي يمكن إتباع المبادئ أو النصائح الآتية:

- النظرة الموضوعية لأهمية الاتصالات غير الرسمية وإشعار العاملين بأهمية الدور الذي يلعبه هذا النوع من الاتصالات.
- توفير الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال تشجيع الإدارة للمرؤوسين على الإقدام بمشكلاتهم دون تحفظ أو خوف.
- تبني نظام جيد للاتصالات يضمن انسياب وتدفق المعلومات في كل اتجاه بما يحقق الفعالية، مع الاهتمام باسترجاع المعلومات ودراسة الاستفسارات المثارة.
- الاهتمام بإنشاء إدارة للاتصالات داخل المؤسسة، يمكن من خلالها التعرف على أبعاد الاتصالات غير الرسمية والتحكم فيها وجعلها في خدمة أهداف المؤسسة.[2]

سادسا: وسائل الاتصال داخل المؤسسات

1- الملصقات الحائطية:

تعتبر الملصقات بمختلف أنواعها من أكثر الوسائل إستعمالا في الإتصال المؤسساتي ومن أهم أنواعها:

أ- **مذكرة المصلحة**: Note de service تحتوي مذكرة المصلحة على تعليمات وتوضيحات عن موضوع ما بأسلوب بسيط، دقيق وال يحبذ فيها الجمل الطويلة، كما أنها من أكثر الوسائل استعمالا من قبل الإدارة المؤسسة الإعلام موظفيها بأهم المعلومات والتعليمات المتعلقة بنشاطهم لكن هناك من المؤسسات التي لا تقوم بإصدار هذا النوع من الوسائل، اعتقادا منها بأنها سوف لن تقرأ، لذلك تقوم بإصدار جريدة المؤسسة، الأكثر استعمالا في المؤسسات الضخمة.

ب- **الجداول الملصقة:** يهدف هذا النوع من الملصقات على وجه الخصوص إلى: تنظيم أهم المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاطات مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة لكن ما يعاب على هذا النوع

---

[1] رضوان سامية: **اثر الاتصالات غير الرسمية على الروح المعنوية لدى العمال المنفذين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الاشغال العمومية مركب المجارف و الرافعات CPG**، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 47.

[2] حورية بولعويدات: **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع التسيير شبكة نقل الغاز بالشرق**، رسالة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص 44.

من الوسائل هو صعوبة عملية إعدادها، إذ تتطلب وقتا وبالتالي فهي التي تواكب المعلومات الآنية التي قد تعرفها المؤسسة. أضف إلى ذلك، فهناك من المؤسسات من تحتكر المعلومات على مستوى مصالحها.

وهذا ما يؤثر على عملية إعداد هذا النوع من الملصقات، وعليه فالمؤسسات مطالبة بتجاوز السلوكات البيروقراطية في إعلام مختلف أعضائها وهذا حتى تواكب الجداول الملصقة أهم وآخر الأحداث التي قد تعرفها المؤسسة.

2- الرسائل:

هي الرسائل التي يقوم مسؤول المؤسسة بإرسالها إلى الموظفين والمتعلقة بموضوع مهم أو شخصي أو لتقديم تشكرات تقديرا لمجهود معين.

3- التقارير :

تعد التقارير من أهم الوسائل التي تهدف إلى نقل أهم المعلومات إلى مختلف أفراد المؤسسة وتلخص التقارير محتوى ندوة أو اجتماع معين ومن أهم محتوياتها، نجد[1] :

- العنوان: موضوع التقرير.
- مقدمة عن المشكل: ملخص عن المضمون.
- عرض القضية: حوصلة سريعة.
- تحليل الحلول الممكنة: إبداء الحكم.
- الحل المقترح: تقديم رأي الجماعة أو الرأي الشخصي.
- الخالصة: إقتراحات محددة مع توضيح سبل تحقيقها على أرض الواقع.

4- جريدة المؤسسة :

هي الأكثر شيوعا وأهمية في الاتصال وهي على غرار الاصدارات الكتابية الأخرى تحتوي على معلومات مفصلة دقيقة وتحليلات معمقة لذلك نجدها عادة ما تتكون من عشرين صفحة، كما أنها تستعمل في الاتجاهات الثالثة للاتصال المؤسساتي: النازل، الصاعد والأفقي بحيث تستعملها الإدارة لإرسال قراراتها وتعليماتها وهي تعتبر أداة هامة يعبر من خلالها الموظفون عن إنشغالاتهم وأخيرا وسيلة للتواصل والاحتكاك فيما بين الموظفين.

[1] مصطفى الحجازي: **الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارة**، دار الطليعة، بيروت، بدون سنة، ص12

-المعلومات السريعة info Flash: تتميز بالآنية في نشر المعلومات على مستوى المؤسسة، رسائلها قصيرة ومختصرة. ومن أهم مميزاتها:[1]

- متعلقة بالحدث.
- معلومات خام.
- رسائلها سريعة ودقيقة.
- سريعة الاستهلاك والزوال.

5- المقابلات:

من أهم أنواعها نذكر:

- مقابلة تحقيق.
- مقابلة لتقييم وإعطاء تقديرات عن الوضع.
- مقابلة لتحديد الحاجات والمتطلبات.
- مقابلة لتحديد الأهداف والمهمات المستقبلية.

سابعا: معوقات الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية

معوقات الاتصال

تشكو العديد من المؤسسات الجامعية من عدة معوقات تجعل من المستحيل أن تنجح العملية الاتصالية، ومن هذه العوائق:[2]

- عدم تقبل المسؤولين وانعدام الإدارة لديهم لتغيرى الأوضاع أي تصادم الأفكار بنى مختلف الأجيال.
- عدم تناسب المضمون مع الاهتمامات الحقيقية للعاملين.
- الوسيلة لا تتوافق مع مضمون الاتصال.
- عدم تلائم الجو العام للاتصال وكذلك بالنسبة للهياكل.

-الأهداف غير محددة وغير قابلة للقياس.

-احتفاظ المؤسسة بالمعلومات لنفسها واعتبارها سرية.

وهناك من حدد معوقات الاتصال الداخلي بالجامعات في ثلاثة أنواع من العقبات والتي تصنف إلى :عقبات مادية، عقبات شخصية، عقبات لفظية.

[1] حمود عودة: **أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي**، دار المعارف، القاهرة، 1971، ص 22

[2] حسن راوية : **السلوك المنظماتي** ،القاهرة : دار المعارف، 2001،ص73.

1 - العقبات المادية:

كندرة الاتصالات أو الإفراط فيها، وكذلك تعتبر كثرة الاتصالات والاجتماعات في المؤسسة عبئا ثقيلا على العاملين في المؤسسة وتعتبر كذلك ضياع للوقت وسببا للملل والضجر. وهذا يجعل الاتصال غير فعال ولا يحقق أهداف المؤسسة الجامعية.

2 -العقبات الشخصية:

وهي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء وحالته النفسية والعاطفية وطباعه ونزعته وما شابه ذلك من نواحي خاصة بقيم الفرد، كذلك نظرا لتجمع مختلف الأصناف البشرية في المؤسسة واختلاف طبيعتهم التفاعلية.

3- العقبات اللفظية:

تعتبر اللغة أداة هامة من أدوات الاتصال تساهم في عملية الاتصال وتسييرها كما يمكن أن تعرقلها فنجد الكثير من الكلمات تحمل أكثر من معنى وفقا للموقف الذي تستخدم فيه فتجعل المعنى غامضا غير مفهوم ولا يصل إلى المستقبل ولا يتحقق الاتصال وهدفه وهو نقل المعلومات ورفض الغموض.[1]

ثامنا: طرق تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية

يمكن تحسين الاتصال بعدة طرق أهمها:[2]

- تلبية احتياجات ورغبات الأطراف الفاعلة في الاتصال، والمقصود هنا تلبية رغبات العاملين من مختلف المستويات والمناصب التي يحتلونها في المؤسسة .
- أن يكون المضمون مثيرا للاهتمام ومعلوماته تمتاز بالجدية والحداثة.
- أن تتوافق الوسيلة مع المضمون والأهداف.
- استخدام اللغة المناسبة زمانا ومكانا.
- جيب خامس أن تشترك مختلف هياكل المؤسسة في عملية الاتصال الداخلي
- جيب سادس أن تكون الأهداف محددة بطريقة جيدة.
- جيب توظيف تقنية الاستماع والملاحظة لإلمام بجميع المعلومات المتعلقة بأطراف المشكلة للمؤسسة.

---

[1] عاشور أحمد :**السلوك الإنساني في المنظمات** ، القاهرة :الدار الجامعية، 1989،ص55

[2] بوقبرين. بسمة، **دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم الاعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016،ص45.

خلاصة الفصل:

يعتبر الاتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية أداة أساسية لتعزيز الفعالية التنظيمية والتكامل الوظيفي بين مختلف الأطراف المعنية، فهو يسهم في تحسين تدفق المعلومات، وتقوية العلاقات بين أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية والطلاب، مما يخلق بيئة تعاونية تدعم تحقيق الأهداف المؤسسية، كما يساعد الاتصال الداخلي على توضيح الأدوار والمسؤوليات، وتقليل الفجوات الاتصالية، وتعزيز الثقة والانتماء داخل المؤسسة، من خلال استراتيجيات اتصال داخلي مدروسة، يمكن للمؤسسات الجامعية تعزيز التفا عل الإيجابي، والابتكار، والاستجابة للتحديات، مما يعزز من جودة الأداء الأكاديمي والإداري على حدٍ سواء.

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا: التعريف بميدان الدراسة

ثانيا: مجالات الدراسة

ثالثا: مجتمع الدراسة

رابعا: نوع الدراسة ومنهجها

خامسا: أدوات جمع البيانات

سادسا: أساليب التحليل

سابعا: الخصائص السيكومترية لأداة الد

تمهيد

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها لتحقيق أهداف البحث. كما نهدف إلى توضيح الميدان الذي تم فيه إجراء الدراسة، بالإضافة إلى المنهج الذي تم اختياره، والذي يحدد كيفية جمع وتحليل البيانات. من خلال استعراض أساليب التحليل المستخدمة، نسعى إلى تقديم إطار واضح حول كيفية معالجة المعلومات وتحويلها إلى نتائج قابلة للتفسير. إن فهم هذه الإجراءات يسهم في تعزيز مصداقية البحث وشفافيته، مما يعكس التزامنا بالمعايير الأكاديمية والمنهجية.

أولا: التعريف بميدان الدراسة

1- مراحل التأسيس

1- 1- تاريخ تأسيس وتطور كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير –تبسة-

تعود النواة الأولى لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي إلى السنوات الأولى من تطور الجامعة، حيث تم استحداث بعض التخصصات ذات الطابع الإنساني والاجتماعي ضمن معاهد كانت تابعة لكليات أخرى، خاصة خلال فترة التسعينيات.

1-2- مرحلة التأسيس الرسمي:

تم إنشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل مستقل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-198 المؤرخ في 30 جوان 2010، والذي أعاد هيكلة الجامعة وتوزيع كلياتها، فتم فصل التخصصات الإنسانية والاجتماعية في كلية مستقلة، بهدف تحسين الأداء البيداغوجي وتوسيع قاعدة التكوين والبحث في هذه الميادين.

1-3- مرحلة التطور:

منذ تأسيسها، شهدت الكلية تطورا ملحوظا من حيث:

- توسيع الأقسام والتخصصات: بدأت الكلية بعدد محدود من التخصصات كعلم الاجتماع والتاريخ، لتدرج لاحقا تخصصات جديدة مثل علم النفس، علوم الإعلام والاتصال، والفلسفة.

- التكوين في الطورين الثاني والثالث: تم فتح تخصصات ماستر في عدة مجالات، ثم لاحقا دكتوراه (نظام LMD) مما ساهم في تعزيز البحث العلمي.

- الأنشطة العلمية: نظمت الكلية ملتقيات وطنية ودولية، وأيام دراسية موجهة للأساتذة والطلبة الباحثين.

- التوسع في الهياكل: تم إنشاء مخابر بحث، وتطوير البنية التحتية من قاعات دروس ومدرجات ومكتبة.

- تعد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إحدى الكليات الأساسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة، وهي فضاء أكاديمي وعلمي يعنى بتكوين الطلبة في مجالات متعددة ترتبط بالإنسان والمجتمع. تأسست الكلية استجابة للحاجة المتزايدة إلى التخصصات التي تهتم بتحليل الظواهر الاجتماعية والإنسانية، وتساهم في إعداد كوادر قادرة على فهم التحولات المجتمعية والمشاركة في التنمية الوطنية.

2- أقسام الكلية، أهدافها وأنشطتها

1 –اقسامها

- تضم الكلية مجموعة من الأقسام، منها:
- قسم علم الاجتماع
- قسم علم النفس
- قسم علوم الإعلام والاتصال
- قسم التاريخ
- قسم الفلسفة
- قسم العلو م الإسلامية
- قسم المكتبات
- قسم السنة الأولى جذع مشترك علوم اجتماعية
- قسم السنة الأولى جذع مشترك علوم انسانية

2 - أهداف الكلية:

- تكوين طلبة في الليسانس والماستروالدكتوراه بكفاءة أكاديمية وبحثية.
- تشجيع البحث العلمي في قضايا المجتمع والإنسان.
- المساهمة في خدمة المجتمع من خلال الدراسات والندوات والاستشارات.
- ترسيخ قيم المواطنة والانفتاح والتفكير النقدي.

3 - أنشطة الكلية:

- الأنشطة العلمية: تنظم الكلية ملتقيات علمية، أيام دراسية، وورشات بحثية، كما تشجع مشاريع التخرج ذات الطابع الميداني، خاصة في ميادين علم الاجتماع، علم النفس، والإعلام.

- الإدارة والهيكل التنظيمي: تسير الكلية من طرف عميد يعاونه نواب في الشؤون البيداغوجية وما بعد التدرج والبحث العلمي، إلى جانب رؤساء الأقسام ومجلس الكلية.

ثانيا: مجالات الدراسة

1- المجال الزمني: ويقصد بها المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة حيث امتدت هذه الدراسة من نهاية شهر فيفري إلى غاية شهر جوان، وقد قسمت هذه الفترة وفق الأطر الخاصة بالدراسة إلى:

- ✓ امتدت فترة إنجاز **الإطار المنهجي** لدراستنا من بداية شهر مارس الى غاية بداية شهر أفريل،

✓ أما فترة إنجاز **الإطار النظري** لدراستنا من حيث جمع المعلومات حول موضوع الدراسة من مختلف المصادر والمراجع وتوظيفها لكتابة الإطار النظري فقد امتدت من نهاية شهر فيفري إلى بداية شهر ماي.

✓ أما بالنسبة **للإطار التطبيقي** فقد تم إنجازه في الفترة الممتدة ما بين بداية شهر ماي إلى جوان.

2- المجال البشري: أجريت الدراسة تحت عنوان دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دريد عبد المجيد ، تبسة، مع موظفين إداريين و أساتذة إداريين **(رجال ، نساء)** باختلاف أعمارهم و من مختلف الأقسام.

3- المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني الذي أجريت فيه دراستنا في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، دريد عبد المجيد، القطب الجامعي، بلدية بولحاف الدير، ولاية تبسة.

ثالثا: مجتمع الدراسة

يقصد بمجال البحث المجال الذي يشمله البحث، والذي قد يكون قطاع التعليم العمال المصانع، المنحرفين أو المدمنين، وغيرها في مجالات البحث العلمي.[1]

وأيضا حسب قراونز فإن مجتمع البحث هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات، وهو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث.[2]

وبالتالي فإن تحديد مجتمع الدراسة يكون تبعا لطبيعة الموضوع، ونظرا إلى موضوع دراستنا" دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، دريد عبد المجيد، تبسة "، فإن مجتمع دراستنا يتمثل في الطاقم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ككل بمختلف مصالحه و أقسامه.

وعلى هذا الأساس وحسب إطلاعنا على حيثيات مجتمع دراستنا الأصلي والمتمثل في60 مفردة بين إناث وذكور وحسب الثقة العلمية في أسلوب " الحصر الشامل " والذي يعرف على أنه " دراسة شاملة لجميع مفردات المجتمع أي لكل أعضاء الجماعة أو المجتمع ، حيث يجب على الباحث جمع

---

[1]- عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ط2، سلسلة الكتب الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ديوان المطبوعات الجامعية 2010، ص.212

[2]- عيسى يونسي، سامية شينار، عائشة عماري، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 02 جامعة زبان عاشور بالجلفة جامعة باتنة 01 المركز الجامعي بأفلو،2021، ص 53.

بيانات بحثه بتطبيق على جميع المفردات التي تشكل مجتمعه ومن كافة الحالات التي تنطبق عليها خصائص ممجتمع دون أي مفردة أو حالة .[1]

وبالتالي فإن دراستنا تستعين **(بالحصر الشامل)** الأوفق لتعميم النتائج بدل استخدام أسلوب المجتمع والتي تتلازم مع الأخطاء النسبية في معظم الحالات.

وبالتالي فقد تم الطاقم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية كنموذج فعلي، وذلك بما له من خصائص تتناسب مع استخدام أسلوب المسح الشامل، وذلك لكون مجتمع الدراسة يتكون من 60مفردة، و بالتالي فإن الدراسة تستلزم مسحا شاملا لكل الموظفين الإداريين و الأساتذة الإداريين لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،و التي تكون إجاباتهم على الإستبيان هي نفسها النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل.

رابعا: نوع الدراسة ومنهجها

أي دراسة علمية تعتمد على منهج والمنهج العلمي هو أسلوب التفكير والعمل يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة المدروسة.[2]

وبالتالي فإن نجاح أي دراسة عالمية متعلق بقدرة الباحث على إختيار المنهج المناسب لنوع دراسته وموضوع الظاهرة المدروسة ، وعليه فإن **المنهج** يعرف على أنه:

هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته أو في تتبعه لظاهرة ممجتمع من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل حتى يتمكن من التعرف عليها وتميزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة .[3]

تصنف دراستنا ضمن الدراسات التي تعتمد على **منهج المسح الوصفي**، و الذي يعرف على أنه: " هو إحدى الطرق المعتمدة لدراسة نوعيات من الأبحاث، و التي تستوجب إختيار مجتمع دراسة بأكملها أو عينات دراسة تمثل أغلبية المجتمع، وذلك بهدف الإحاطة بوصف الظاهرة بإستخدام أدوات البحث العلمي قصد التمكن من جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول عينات الدراسة كالإستبيانات، الملاحظة... إلخ.[4]

---

[1]- محمد شفيق البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2001 ص.184

[2]- ربحي مصطفى عليان البحث العلمي اسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت أفكار الدولية ، الأردن، 2001، ص 35.

[3]- محمد در، أهم مناهج وعينات و أدوات البحث العلمية ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية ، ع 09، دار المنظومة،2017،ص311.

[4]- إسماعيل سيبوكر ، نجلاء نجاحي: أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنسانية، مقاليد، مخبر الليسانيات النصية و تحليل الخطاب، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، جوان 2019، ص50 .

وبالتالي وبما أن دراستنا تبحث عن دور الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية دريد عبد المجيد بتبسة ،فهي بذلك تعتمد على **منهج المسح الوصفي** و الذي يكون فيه إختيار موظفين و أساتذة إداريين ككل، وتحليل ما جمع من بيانات و معلومات و الخروج بالنتائج على ضوئها.

خامسا: أدوات جمع البيانات

- الاستبيان

يعتبر الاستبيان من أهم وأكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في الدراسات الاجتماعية، ويعرف الاستبيان على انه: مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها. (ابراش، 2009، صفحة 269)

وقد مرت عملية بناء استمارة الاستبيان بعدة خطوات وصولا الى نسختها النهائية المعدة للتوزيع على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 60 استمارة استبيان على الموظفين الإداريين لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الشيخ الشهيد العربي التبسي –تبسة-

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان الخاصة بموضوعنا الى أربعة 04 محاور تضم 34 سؤال على النحو التالي:

- **البيانات الشخصية:** والذي ضم 05 بيانات أساسية.

المحور الأول: متعلق بالتساؤل الأول **أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في الكلية الجامعية**، والذي ضم 06 أسئلة، من السؤال 1 إلى السؤال 6.

المحور الثاني: متعلق بالتساؤل الثاني؛ **استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية**، والذي ضم والذي ضم 06 أسئلة، من السؤال 7 إلى السؤال 12.

المحور الثالث: متعلق بالتساؤل الثالث؛ : **دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للكلية الجامعية**، والذي ضم 10 أسئلة، من السؤال 13 إلى السؤال 22

المحور الرابع: متعلق بالتساؤل الرابع؛ **مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين**، والذي ضم 07 أسئلة، من السؤال 23 إلى السؤال 29.

سادسا: أساليب التحليل

بعد عملية جمع البيانات والمعطيات بالوسائل والأدوات المذكورة اعتمدت الدراسة الراهنة على أساليب كمية وكيفية

1- الأساليب الكمية: حيث تم التعبير عنهامن خلال استعمال نموذج ليكارت خماسي الدرجات والتكرارات والنسب المئوية في الكشف عن متغيرات الدراسة، وكذا استعمال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري معامل الثبات ألفا كرو نباخ وكذا المعتمد على المتوسطات الحسابية واختبار (T test) للفرضيات.

2- الأسلوب الكيفي: إذا كان الأسلوب السابق يعطي دلالات رقمية بحتة، فإن الأسلوب الكيفي من شأنه أن يترجم دلالات هذه الأرقام إلى معاني ودلالات لها القدرة على إبراز حقيقة الظاهرة محل الدراسة، وتفسيرها اعتمادا على الجانب النظري.

الجدول (01) يوضح درجات مقياس ليكارت الثلاثي

الإجابات	لا	أحيانا	نعم
الدرجة	01	02	03

المصدر: أيمن صالح سلامة، الإحصاء (أسس ومبادئ)، دار النشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 238.

يتضح من خلال الجدول أنه يعطي مجال أوسع للإجابة، حيث تمثل إجابة موافق الدرجة الأكبر أي 03ودرجة محايد 02، وغر موافق الدرجة 01.

الجدول (02) يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي

المتوسط المرجح	[1.66-1.00]	[2.33-1.67]	[3.00-2.34]
اتجاه الإجابة	لا	أحيانا	نعم
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات ب استخدامspss، ندوة علمية جامعة عنابة، 2013، ص 24.

سابعا: الخصائص السيكوميترية لأداة الدراسة

الصدق الظاهري الاستبيان: صدق الدراسة هو مدى استطاعة أداة القياس ما هو مطلوب قياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال عرض الشكل الأولي له على سبعة من المحكمين حيث تم استلامها آنيا من الأساتذة وهم من ذوي الخبرة والاختصاص أين قاموا برأيهم في الاستمارة.

وهذا الجدول يبين أسماء المحكمين وتخصصاتهم:

جدول (03) يبين أسماء المحكمين وتخصصاتهم

المحكمين	التخصص	الجامعة
د. بن مهدي مرزوق	اعلام اتصال	جامعة تبسة
عبد الحي عبد اللطيف	اعلام اتصال	جامعة تبسة
سيف عبان	اعلام اتصال	جامعة تبسة
مسعودي بدرالدين	اعلام اتصال	جامعة تبسة

ولحساب النسبة المئوية الخاصة بثبات الاستمارة تقوم بجمع مستوى صدق كل سؤال مقسومة على عدد البنود 100، وتكون كالتالي:

(28.75/ 47)   100= 0.61100= 61%

الجدول رقم (04): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرومباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 29	**معامل الثبات الكلي**	**0.713**

المصدر: تم إعداده بناء على مخرجات برنامج spss v20.

يوضح الجدول قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول على معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ) بقيمة 0.713.

هو مقياس لمدى اتساق العناصر المختلفة في استمارة الاستبيان. يعكس مدى تماسك الأسئلة في قياس نفس المتغير. وتعتبر القيمة المسجلة جيدة ، حيث يعتبر أي معامل يتجاوز 0.60 مقبولا، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بقدر جيد من الثبات. هذا يعني أن الأسئلة مصممة بشكل يضمن قياسها لنفس المفهوم. وارتفاع معامل الثبات يعزز موثوقية النتائج المستخلصة من الدراسة. فكلما كانت

الأسئلة متسقة أكثر، زادت الثقة في أن البيانات تعكس الحقيقة حول دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي.

إجمالا يمكن القول أن قيمة معامل الثبات الكلي المقدرة بـ: 71.3% تظهر أن استمارة الاستبيان المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، مما يعزز موثوقية النتائج ويعطي مصداقية أكبر للاستنتاجات المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في الكلية الجامعية.

خامسا: خصائص مجتمع الدراسة

1- حسب متغير الجنس

الجدول رقم (05): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب الجنس

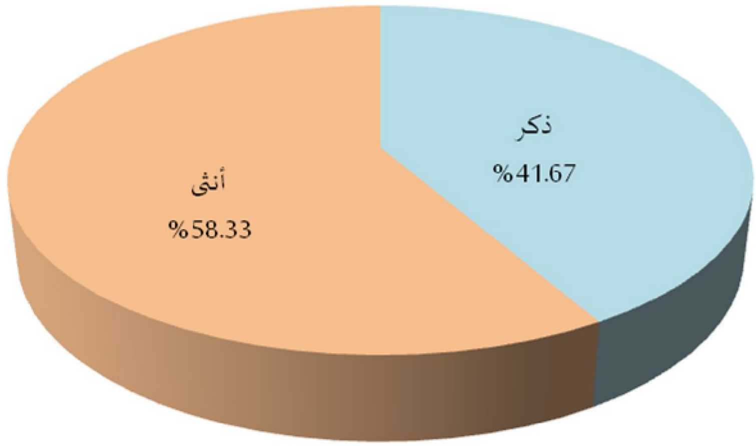
	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	25	41.7
أنثى	35	58.3
مجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج spss

يوضح الجدول رقم (05) أن نسبة الإناث تمثل 58.3% والذكور 41.7% من المجتمع المكونة من 60 موظفا إداريا. تشير هذه النسب إلى وجود توازن نسبي، مع تفوق الإناث، مما قد يعكس توجهات اجتماعية تعزز من دور المرأة في المؤسسات الجامعية. كما أن زيادة نسبة الإناث قد تساهم في تحسين فعالية الاتصال الداخلي، نظرا لانفتاحهن على استخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يعزز بيئة عمل أكثر شمولية وتعاونا.

والشكل التالي يوضح توزيع حجم المجتمع حسب الجنس:

الشكل رقم (01): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج الجدول رقم (05)

2- حسب متغير العمر

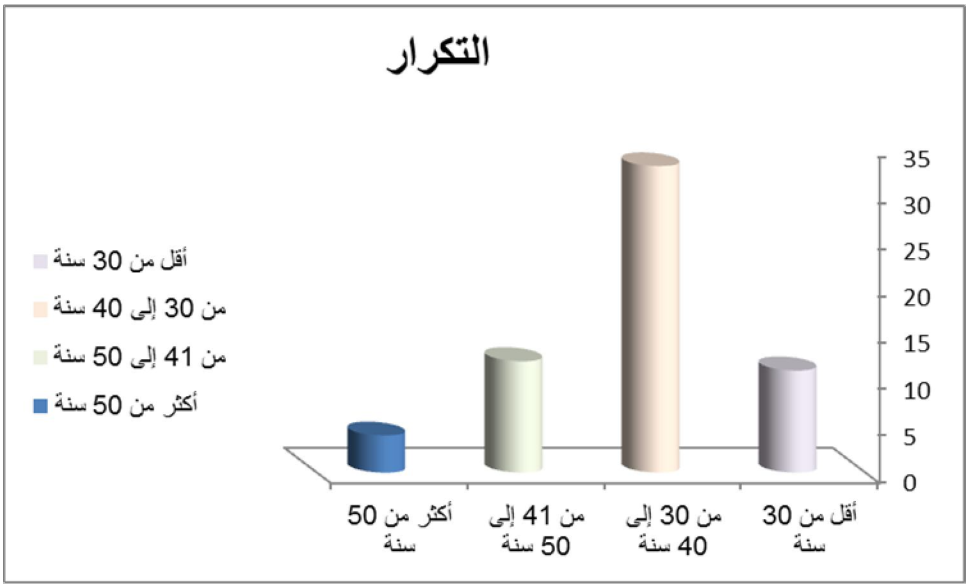
الجدول رقم (06): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير العمر

	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	11	18.3
من 30 إلى 40 سنة	33	55.0
من 41 إلى 50 سنة	12	20.0
أكثر من 50 سنة	4	6.7
مجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج spss

تشير نتائج الجدول رقم (06) إلى أن الخيار العمرية من 30 إلى 40 سنة تمثل النسبة الأكبر بنسبة 55%، تليها الخيار من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20%، ثم الخيار الأقل من 30 سنة بنسبة 18.3%، وأخيرا الخيار التي تزيد عن 50 سنة بنسبة 6.7%. تعكس هذه التوزيعات أن غالبية الموظفين ينتمون إلى الخيار العمرية النشطة، مما قد يؤثر إيجابا على تبنيهم للتكنولوجيا والرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي، حيث أن الأفراد في هذه الخيار العمرية غالبا ما يكونون أكثر انفتاحا على الابتكارات التكنولوجية. والشكل التالي يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير العمر.

الشكل رقم (02): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج الجدول رقم (06)

3- حسب متغير المستوى التعليمي

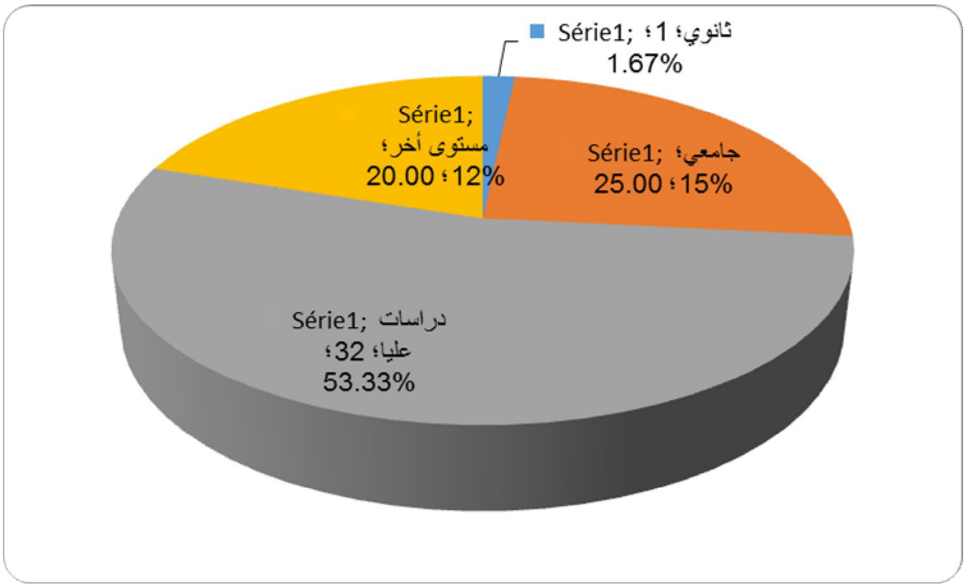
الجدول رقم (07): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير المستوى التعليمي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية%
ثانوي	1	1.7
جامعي	15	25.0
دراسات عليا	32	53.3
مستوى أخر	12	20.0
مجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج spss

تشير نتائج الجدول رقم (07) إلى أن غالبية الموظفين الإداريين في المجتمع يمتلكون مؤهلات دراسات عليا، حيث تشكل هذه الخيار 53.3% من المجتمع. كما أن نسبة 25% من الموظفين يحملون مؤهلات جامعية، مما يعكس مستوى تعليميا مرتفعا بشكل عام في الكلية. في المقابل، تمثل الفئات ذات المستوى التعليمي الثانوي وأقل من ذلك نسبة ضئيلة، مما يدل على أن الكلية تعتمد بشكل كبير على الكفاءات التعليمية العالية في تحسين آليات الاتصال الداخلي، وهو ما قد يسهم في تعزيز فعالية الرقمنة في بيئة العمل. والشكل التالي يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير المستوى التعليمي.

الشكل رقم (03): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج الجدول رقم (07)

4- حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (08): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية

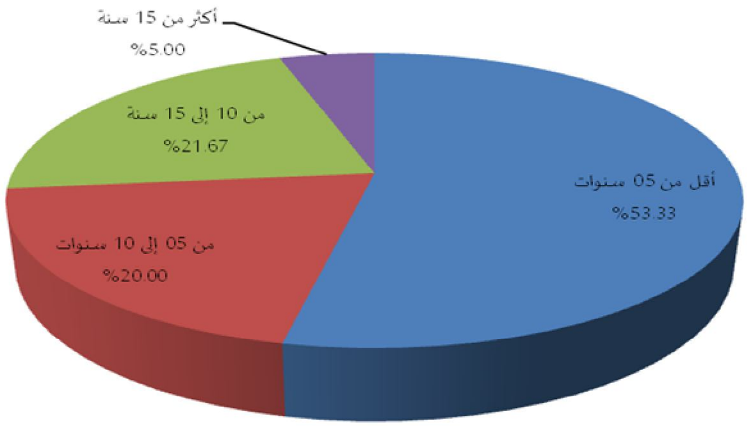
الخيار	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 05 سنوات	32	53.3
من 05 إلى 10 سنوات	12	20.0
من 10 إلى 15 سنة	13	21.7
أكثر من 15 سنة	3	5.0
مجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج spss

تشير نتائج الجدول رقم (08) إلى أن أكثر من نصف الموظفين (53.3%) لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات، مما قد يعكس وجود جيل جديد من الموظفين الذين قد يكونون أكثر انفتاحا على استخدام التقنيات الحديثة والرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي. بينما تمثل الفئات ذات الخبرة المهنية الأكبر (من 5 إلى 10 سنوات ومن 10 إلى 15 سنة) نسبا أقل، مما يدل على أن الكلية تعتمد بشكل كبير على الموظفين الجدد الذين قد يجلبون أفكارا جديدة ومبتكرة في استخدام الرقمنة. في المقابل، فإن نسبة الموظفين ذوي الخبرة التي تزيد عن 15 سنة هي الأقل (5.0%)، مما قد يشير إلى

تحديات في نقل المعرفة والخبرة بين الأجيال المختلفة. والشكل التالي يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية.

الشكل رقم (04): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج الجدول رقم (08)

5- حسب متغير الوظيفة

الجدول (09): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الوظيفة

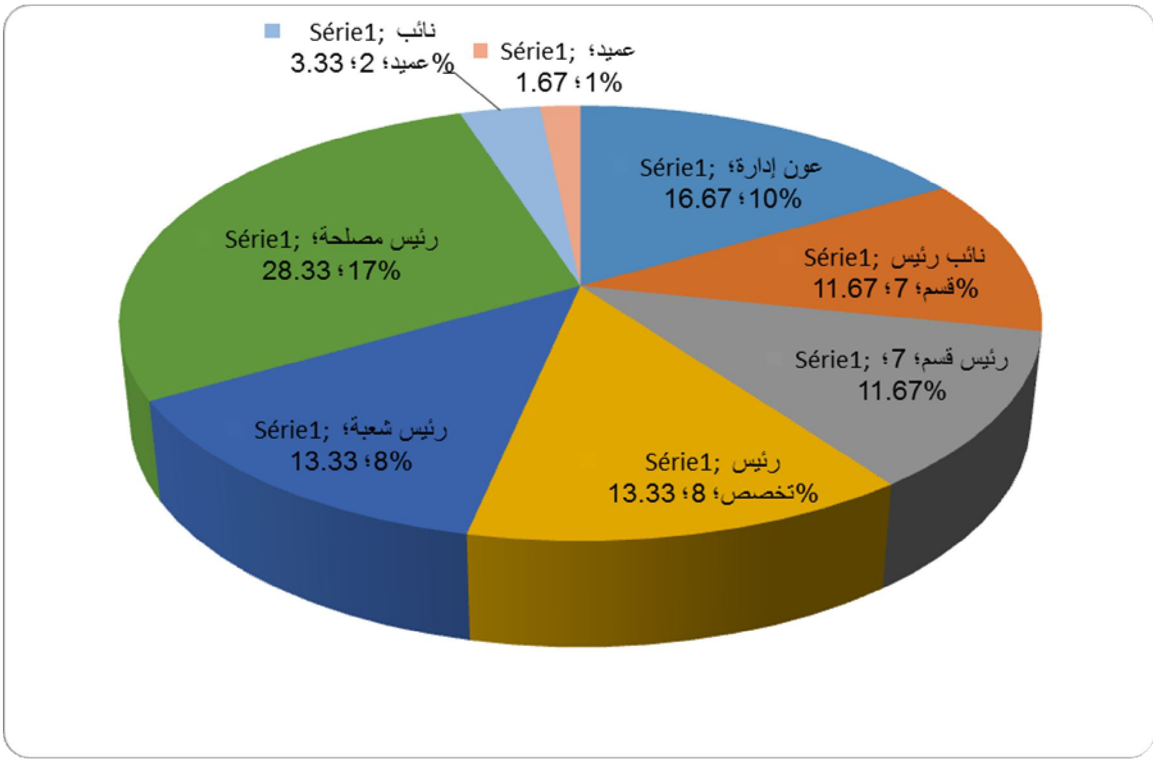
الخيار	التكرار	النسبة المئوية%
عون إدارة	10	16.7
نائب رئيس قسم	7	11.7
رئيس قسم	7	11.7
رئيس تخصص	8	13.3
رئيس شعبة	8	13.3
رئيس مصلحة	17	28.3
نائب عميد	2	3.3
عميد	1	1.7
مجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج spss

تشير نتائج الجدول رقم (09)، إلى أن غالبية الموظفين (28.3%) يشغلون وظيفة رئيس مصلحة، مما يعكس أهمية هذا الدور في إدارة العمليات اليومية داخل الكلية. كما أن هناك توازنا

نسبيا بين باقي الوظائف، حيث تتوزع النسب بين عون إدارة ورؤساء الأقسام والتخصصات والشعب. ومع ذلك، فإن نسبة الموظفين في المناصب العليا مثل نائب عميد وعميد هي الأقل، مما قد يشير إلى أن معظم المبحوثين في الدراسة هم من المستويات الإدارية المتوسطة. هذا التوزيع قد يؤثر على كيفية استجابة الموظفين لمبادرات الرقمنة، حيث أن الموظفين في المناصب الإدارية المتوسطة قد يكون لديهم تأثير كبير على تنفيذ وتحسين آليات الاتصال الداخلي. والشكل التالي يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الوظيفة

الشكل رقم (05): يوضح توزيع حجم المجتمع حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج الجدول رقم (09)

الفصل الخامس:

عرض وتحليل البيانات الميدانية

أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات

ثالثا: النتائج العامة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها خلال الدراسة. سنبدأ بتفصيل النتائج المستخلصة من البيانات، مع التركيز على الجوانب الكمية والنوعية. سيتم استخدام أدوات تحليلية مناسبة لفهم الأنماط والعلاقات الموجودة في البيانات. بعد ذلك، سنناقش نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات التي تم طرحها في البداية، مما يساعد على توضيح كيفية ارتباط النتائج بالأهداف المحددة. أخيرا، سنستعرض النتائج العامة التي توصلنا إليها، مع تقديم رؤى حول دلالتها وتأثيرها على الموضوع المدروس. يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل يعزز الفهم العميق للقضايا المطروحة ويستند إلى الأدلة الميدانية.

أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية

1- عرض وتحليل بيانات التساؤل الأول: أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية

الجدول رقم (10): يبين أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية

الرقم	العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس: لا	المقياس: أحيانا	المقياس: نعم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	كاي ^{2}	مستوى الدلالة
01	هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات وبرمجيات رقمية؟	التكرار	11	29	20	2.15	0.709	أحيانا	8.100[a]	0.017
		النسبة	18.3	48.3	33.4					
02	هل تساهم الوسائل الرقمية في إنجازكم لمهامكم بشكل فعال؟	التكرار	16	26	18	2.03	0.758	أحيانا	2.800[a]	0.247
		النسبة	26.70	46.30	30.00					
03	هل تحتاج استخدام وسائل الرقمنة إلى كفاءة وتأهيل ميداني؟	التكرار	5	11	44	2.65	0.633	نعم	44.100[a]	0.00.
		النسبة	8.30	18.30	73.30					
04	هل توفرت وتعدد الوسائل الرقمية – برمجيات – يساعد على انجاز المهام المكلف به ؟	التكرار	1	7	52	2.85	0.404	نعم	77.700[a]	0.00
		النسبة	1.70	11.70	86.70					
05	هل تعدد الوسائل الرقمية يغطي كل المهام في المؤسسة؟	التكرار	34	8	18	1.73	0.899	احيانا	17.200[a]	0.00
		النسبة	56.70	13.30	30.00					
06	هل تستخدم تطبيقات رقمية بشكل مباشر في مهامك ؟	التكرار	28	13	19	1.85	0.880	احيانا	5.700a	0058
		النسبة	46.70	21.70	31.70					
إجمالي المحور الأول						2.21	0.368	أحيانا	42.400[a]	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق بأهمية الرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية ، ويوضح التوزيع النسبي كما يلي:

1- العبارة 01: تشير نتائج العبارة إلى أن 18.3% من المبحوثين يرون أن المؤسسة لا تمتلك هذه الأدوات، بينما 48.3% يعتبرون أنها متوفرة أحيانا و33.4% يرون أنها متاحة بشكل كامل

يعكس المتوسط الحسابي 2.15 اتجاها نحو "أحيانا"، مما يدل على عدم اليقين بشأن كفاية توفر هذه الأدوات، بينما يشير الانحراف المعياري 0.709 إلى تباين معتدل في الآراء.

كما أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.0170، حيث تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف المبحوثين يرون أن الكلية تمتلك تطبيقات وبرمجيات رقمية، لكن النسبة العالية من الإجابات "أحيانا" تدل على عدم التأكد من توفر هذه الأدوات بشكل كافٍ. يظهر مستوى الدلالة أهمية النتائج، مما يعني أن هناك حاجة لتحسين البنية التحتية الرقمية.

2- العبارة 02: تشير نتائج العبارة إلى أن 26.7% من المبحوثين يرون أنها لا تساهم، بينما 46.3% يعتبرون أنها تساهم أحيانا و30 % يرون أنها تسهم بشكل فعال.

يعكس المتوسط الحسابي 2.03 اتجاها نحو "أحيانا"، مما يدل على عدم اليقين بشأن فعالية هذه الوسائل. كما أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.2470 يشير إلى أن النتائج ليست ذات دلالة قوية، مما يستدعي تحسين تدريب الموظفين على استخدام الوسائل الرقمية لتعزيز الفعالية في إنجاز المهام.

3- العبارة 03: تشير نتائج العبارة إلى أن 8.3% من المبحوثين يرون أنه لا حاجة لذلك، بينما 18.3% يعتقدون أن الحاجة موجودة أحيانا و73.3% يؤكدون أن الكفاءة ضرورية.

يعكس المتوسط الحسابي 2.65 اتجاها قويا نحو "نعم"، مما يدل على الوعي الكبير بأهمية التأهيل. قيمة كاي تربيع 2.800 ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 يشيران إلى دلالة قوية، مما يؤكد على ضرورة تحسين كفاءة الموظفين في استخدام الوسائل الرقمية لتعزيز الأداء الرقمي في المؤسسة.

4- العبارة رقم (04): تشير نتائج العبارة إلى أن 1.7% من المبحوثين يرون أنها لا تساعد، بينما 11.7% يعتقدون أنها تساعد أحيانا و86.7 % يؤكدون أنها تسهم بشكل فعال.

يعكس المتوسط الحسابي 2.85 اتجاها قويا نحو "نعم"، مما يدل على توافق واسع بين الموظفين حول أهمية هذه الوسائل. قيمة كاي تربيع 77.700 ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 يشيران إلى دلالة قوية، مما يعزز من أهمية هذا الرأي ويشير إلى ضرورة الاستثمار في مزيد من البرمجيات لتحسين الأداء في المؤسسة.

5- العبارة رقم (05): تشير نتائج العبارة إلى أن 56.7% من المبحوثين يرون أنها لا تغطي المهام، بينما 13.3% يعتقدون أنها تغطي أحيانا و30% يرون أنها تغطيها بشكل كامل.

يعكس المتوسط الحسابي 1.73 اتجاها نحو "لا" أو "أحيانا"، مما يدل على وجود شعور عام بعدم كفاية الوسائل الرقمية. قيمة كاي تربيع 17.200 ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 يشيران إلى دلالة قوية، مما يؤكد على أهمية معالجة هذه الفجوات في البنية التحتية الرقمية لتحسين الأداء المؤسسي.

6- العبارة 06: تشير نتائج العبارة إلى أن 46.7% من المبحوثين لا يستخدمون هذه التطبيقات، بينما 21.7% يستخدمونها أحيانا و31.7% يستخدمونها بشكل متكرر.

يعكس المتوسط الحسابي 1.85 اتجاها نحو "لا" أو "أحيانا"، مما يدل على عدم الاعتماد الكبير على هذه الوسائل. تشير الدلالة الإحصائية، حيث كانت قيمة كاي تربيع 5.700 ومستوى الدلالة 0.0058، إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام التطبيقات الرقمية وأداء المهام، مما يعزز الحاجة الملحة لتعزيز تدريب الموظفين ودعمهم في استخدام هذه التطبيقات لتحسين كفاءة الأداء في الكلية.

يشير المتوسط الحسابي لإجمالي المحور والمقدر بـ: 2.21 إلى أن الاتجاه العام بين المبحوثين هو "أحيانا" فيما يتعلق بأهمية الرقمنة والوسائل المستخدمة، مما يدل على وعي نسبي بأهمية هذه القضايا. في حين يشير الانحراف المعياري المقدر بـ: 0.368 إلى تباين محدود في الآراء بين المبحوثين، مما يعني توافقا في وجهات النظر. وبالنسبة لمستوى الدلالة الإحصائية 0.000 يعكس أهمية القضايا المطروحة ويؤكد على الحاجة الملحة لتحسين استخدام الوسائل الرقمية في المؤسسة لتعزيز الكفاءة والأداء.

إجمالا تشير النتائج إلى وجود حاجة ملحة لتعزيز الكفاءة والتدريب في استخدام الوسائل الرقمية، بالإضافة إلى ضرورة توفير المزيد من البرمجيات والتطبيقات التي تدعم إنجاز المهام بشكل فعال.

2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية

الجدول رقم (11): يبين مدى استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية .

الرقم	العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس لا	أحيانا	نعم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	كا 2	مستوى الدلالة
07	هل توفر لك الرقمنة قاعدة بيانات كافية ؟	التكرار	00	06	54	2.90	.3030	نعم	38.400[a]	0.000
		النسبة	00	10	90					
08	هل هده البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة ؟	التكرار	00	13	47	2.78	.4150	نعم	19.267[a]	0.000
		النسبة	00	21.7	78.3					
09	هل تستطيع الولوج إلى البيانات الرقمية بسهولة ؟	التكرار	06	34	20	2.23	.6210	أحيانا	19.600[b]	0.000
		النسبة	10	56.7	33.3					
10	هل توفر لك الرقمنة الوصول إلى البيانات بشكل فعال؟	التكرار	00	09	75	2.95	.2200	نعم	48.600[a]	0.000
		النسبة	00	05	95					
11	هل سبق وأن شاركت في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية؟	التكرار	34	07	19	1.75	.914	أحيانا	18.300[b]	0.000
		النسبة	56.7	11.7	31.7					
12	هل دورات التكوينية وفرت المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية ؟	التكرار	00	04	56	2.93	.252	نعم	45.067[a]	0.000
		النسبة	00	6.7	93.3					
إجمالي المحور الثاني						2.59	0.226	أحيانا	42.400[a]	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق باستخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية في المؤسسة الجامعية، ويوضح التوزيع النسبي كما يلي:

1- العبارة 07: تشير النتائج إلى أن 90% من المبحوثين يرون أن الرقمنة توفر لهم قاعدة بيانات كافية، مما يعكس رضا كبير عن فعالية النظام الرقمي. مع متوسط حسابي قدره 2.90، والذي يدل على مستوى مرتفع من التأييد، ومنه يتضح أن الرقمنة تلبي احتياجات المستخدمين المعلوماتية بشكل فعال. هذا يعكس قدرة النظام الرقمي على تحسين الوصول إلى المعلومات وتسهيل استخدامها، مما يعزز من كفاءة العمل ويساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

2- العبارة رقم 08: تشير النتائج إلى أن 78.3% من المبحوثين يرون أن البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة للاستخدام، مما يعكس كفاءة عالية في النظام الرقمي. مع متوسط حسابي قدره 2.78، الذي يدل على مستوى مرتفع من التأييد، يتضح أن غالبية المستخدمين يشعرون بالراحة والثقة في

إمكانية الوصول إلى بياناتهم بسرعة وسهولة. هذا يعكس قدرة النظام الرقمي على تلبية احتياجات المستخدمين، مما يسهم في تحسين الأداء العام وزيادة الإنتاجية.

وتشير النسبة الأخرى، التي تمثل 21.7% من المبحوثين والذين أشاروا إلى أن البيانات تكون جاهزة "أحيانا"، إلى وجود بعض التحديات في الوصول إلى البيانات. هذه النسبة قد تعكس عدم اتساق في جودة البيانات أو مشكلات في النظام الرقمي تؤثر على توفر المعلومات. كما أن 0% من المبحوثين لم يشعروا بعدم جاهزية البيانات، مما يدل على أن النظام الرقمي بشكل عام يعمل بكفاءة، لكن ينبغي الانتباه إلى تحسين الجوانب التي قد تؤثر على تجربة المستخدمين.

3- **العبارة رقم 09:** تشير النتائج إلى أن 56.7% من المبحوثين يجدون أنه يمكنهم الولوج إلى البيانات الرقمية "أحيانا"، بينما يشعر 10% بعدم القدرة على ذلك. مع متوسط حسابي قدره 2.23، الذي يعكس مستوى متوسط من التأييد، يتضح أن هناك تباينا في تجربة المستخدمين. هذه النسبة تشير إلى وجود تحديات في سهولة الوصول، مما يستدعي تحسين واجهات المستخدم أو توفير تدريب إضافي لضمان أن جميع المستخدمين يمكنهم الوصول إلى البيانات بسلاسة. تحسين هذه الجوانب يمكن أن يعزز من فعالية النظام الرقمي ويزيد من رضا المستخدمين.

4- **العبارة رقم 10:** تشير النتائج إلى أن 95% من المبحوثين يرون أن الرقمنة توفر لهم الوصول إلى البيانات بشكل فعال، مما يعكس مستوى عال من الرضا عن النظام الرقمي. ومع ذلك، يجب ملاحظة أن 5% من المبحوثين يعتبرون أن الوصول "أحيانا" فعال، مما يدل على وجود بعض التحديات أو العقبات التي قد تواجههم. مع متوسط حسابي قدره 2.95، الذي يدل على فعالية كبيرة، يتضح أن الرقمنة تلبي احتياجات معظم المستخدمين بشكل ممتاز. عدم وجود أي مشارك يشعر بعدم الفعالية يعكس نجاح النظام، لكن يجب الانتباه إلى تحسين جوانب الوصول لضمان تجربة إيجابية لجميع المستخدمين.

5- **العبارة رقم 11:** تشير النتائج إلى أن 56.7% من المبحوثين لم يشاركوا في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية، بينما 31.7% فقط أكدوا مشاركتهم، و11.7% قالوا إنهم شاركوا "أحيانا". مع متوسط حسابي قدره 1.75، الذي يعكس مستوى منخفض من التأييد، يتضح أن هناك حاجة ملحة لتوفير المزيد من الفرص للتدريب. هذا يدل إلى أن عدم المشاركة في الدورات قد يؤثر سلبا على قدرة المستخدمين على استخدام البرمجيات الرقمية بشكل فعال. تحسين التدريب وتوفير الموارد اللازمة يمكن أن يسهم في تعزيز المهارات والثقة لدى المستخدمين، مما يؤدي إلى استخدام أكثر كفاءة للنظام الرقمي.

6- العبارة رقم 12: تشير النتائج إلى أن 93.3% من المبحوثين الذين حضروا دورات تكوينية يرون أنها وفرت لهم المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية، مما يعكس فعالية عالية لهذه الدورات. مع متوسط حسابي قدره 2.93، الذي يدل على مستوى مرتفع من الرضا، يتضح أن الدورات تمكنت من تلبية احتياجات المبحوثين بشكل ممتاز. ومع ذلك، يجب ملاحظة أن 6.7% من المبحوثين اعتبروا أن المعلومات المقدمة "أحيانا" كانت كافية، مما يشير إلى إمكانية تحسين بعض الجوانب. بشكل عام، تعكس هذه النتائج نجاح الدورات في تزويد المبحوثين بالمعلومات اللازمة، مما يعزز من قدرتهم على استخدام البرمجيات الرقمية بكفاءة.

تشير البيانات الخاصة بالمحور الثاني إلى متوسط حسابي يبلغ 2.59، مما يعكس مستوى متقدم نسبيا من الرضا عن استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية. هذا المتوسط يدل على أن المبحوثين يعتبرون أن لديهم بعض الكفاءة، لكنهم لا يزالون يواجهون تحديات. في حين أشارت نتائج **الانحراف المعياري المقدر بـ: 0.226 إلى تباين منخفض في الآراء، مما يعني أن معظم المبحوثين يتفقون على أن استخدام قاعدة البيانات الرقمية يكون "أحيانا" فعالا. الانحراف المعياري المنخفض يدل على وجود تجارب متقاربة بين المبحوثين. كما تعكس قيمة الدلالة الإحصائية والمقدرة بـ: 0.00) دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن النتائج ليست عشوائية وأن هناك حاجة ملحة لتحسين المهارات والمعرفة المتعلقة باستخدام قاعدة البيانات الرقمية.

بشكل عام، تشير النتائج إلى أن هناك مستوى جيد من الاستخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية، لكن لا يزال هناك مجال للتحسين. متوسط الرضا يشير إلى أن المبحوثين يشعرون بأنهم يمتلكون بعض المهارات، لكن التحديات المتبقية تتطلب مزيدا من التدريب والدعم. تحسين هذه الجوانب يمكن أن يعزز من كفاءة المستخدمين ويزيد من قدرتهم على تحقيق الفائدة القصوى من قواعد البيانات الرقمية.

3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية

الجدول رقم (12): يبين دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية

الرقم	العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	كا^2	مستوى الدلالة
			لا	أحيانا	نعم					
13	هل تساهم البيانات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والوحدات داخل الكلية؟	التكرار	01	06	53	872.	389.0	نعم	82.300[a]	0.000
		النسبة	1.7	10	88.3					
14	هل تعتمد مصالح المؤسسة على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام؟	التكرار	03	13	44	682.	0.567	نعم	45.700[a]	0.000
		النسبة	5	21.7	73.3					
15	هل تسهل الرقمنة عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة؟	التكرار	09	08	43	572.	0.745	نعم	39.700[a]	0.000
		النسبة	15	13.3	71.7					
16	هل تساهم الرقمنة في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	التكرار	06	38	16	2.17	587.0	أحيانا	26.800[a]	0.000
		النسبة	10	63.3	26.7					
17	هل تعتقد أن وجود نظام رقمي موحد، يقلل من الأخطاء في تنسيق المهام؟	التكرار	00	16	44	2.73	0.446	نعم	13.067[b]	0.000
		النسبة	00	26.7	73.3					
18	هل توفر الرقمنة آليات لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة؟	التكرار	03	30	27	402.	0.588	نعم	21.900[a]	0.000
		النسبة	05	50	45					
19	هل أدت الرقمنة إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام؟	التكرار	10	33	17	2.12	0.666	أحيانا	13.900[a]	0.001
		النسبة	16.7	55	28.3					
20	هل تعتقد أن المعلومات الرقمية تزيد من وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين؟	التكرار	19	20	21	2.03	0.823	أحيانا	.100[a]	0.951
		النسبة	31.7	33.3	35					
21	هل تعتقد أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون والعمل الاجتماعي؟	التكرار	25	24	11	1.77	0.745	أحيانا	6.100[a]	0.047
		النسبة	41.7	40	18.3					
22	هل تفضل العمل ضمن فريق لأنه يسهل التواصل فيما بينكم ؟	التكرار	45	09	06	1.35	0.659	لا	47.100[a]	0.000
		النسبة	75	15	10					
إجمالي المحور الثاني						2.26	0.320	أحيانا	42.400[a]	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق بأهمية الرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية، ويوضح التوزيع النسبي كما يلي:

1- العبارة 13: تشير النتائج إلى أن المبحوثين (88.3%) يرون أن البيانات الرقمية تسهم بشكل كبير في تحسين التنسيق بين المصالح والوحدات داخل الكلية. يعكس المتوسط المرتفع (2.87) إدراكا إيجابيا لدور الرقمنة في تعزيز التعاون والتواصل. في حين يدل الانحراف المعياري المنخفض (0.389) على توافق الآراء بين المبحوثين، مما يشير إلى أن معظمهم يتفقون على فعالية البيانات الرقمية في تحسين التنسيق. بالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (82.300) ومستوى الدلالة (0.000) تعزز من قوة العلاقة، مما يعني أن النتائج ليست عشوائية وتؤكد أهمية استخدام البيانات الرقمية كأداة استراتيجية لتحسين التنسيق داخل المؤسسة.

2- العبارة رقم 14: تشير النتائج إلى أن 73.3% من المبحوثين يعتقدون أن مصالح المؤسسة تعتمد على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام، مما يعكس توافقا ملحوظا في استخدام التكنولوجيا. المتوسط البالغ 2.68 يدل على إدراك إيجابي نسبيا لدور هذه التطبيقات في تحسين التنسيق بين الوحدات. في حين دل الانحراف المعياري (0.567) على وجود بعض التباين في الآراء، مما يعني أن هناك أفرادا قد لا يرون نفس المستوى من الفعالية في استخدام التطبيقات الموحدة. ومع ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (45.700) ومستوى الدلالة (0.000) تعزز من قوة العلاقة، مما يعني أن النتائج ليست عشوائية وتؤكد أهمية استخدام البرمجيات الرقمية بشكل موحد لتحقيق كفاءة أكبر في تسيير المهام داخل المؤسسة.

3- العبارة رقم 15: تشير النتائج إلى أن 71.7% من المشاركين يرون أن الرقمنة تسهل عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة، مما يدل على إدراك إيجابي لدور التكنولوجيا في تحسين التواصل. المتوسط البالغ 2.57 يعكس تصورا جيدا عن فعالية الرقمنة في تعزيز عمليات تبادل المعلومات. كما أشار الانحراف المعياري (0.745) إلى درجة من التباين في الآراء، مما يعني أن بعض المشاركين قد يرون أن هناك مجالات لتحسين تبادل المعلومات. ومع ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (39.700) ومستوى الدلالة (0.000) تدل على أن النتائج ليست عشوائية، مما يعزز من أهمية الرقمنة كأداة استراتيجية لتسهيل تبادل المعلومات داخل المؤسسة.

4- العبارة رقم 16: تشير النتائج إلى أن 63.3% من المشاركين يرون أن الرقمنة تساهم "أحيانا" في تسريع اتخاذ القرارات، بينما 26.7% يؤكدون أنها تساهم في ذلك، مما يعني أن هناك إدراكا مختلطا حول فعالية الرقمنة في هذا السياق. المتوسط البالغ 2.17 يدل على أن الرضا عن تأثير الرقمنة على

اتخاذ القرارات هو متوسط. ويدل الانحراف المعياري (0.587) على بعض التباين في الآراء، حيث يشعر بعض المشاركين بأن الرقمنة ليست فعالة بشكل كافٍ في تسريع عملية اتخاذ القرارات. ومع ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (26.800) ومستوى الدلالة (0.000) تشير إلى أن النتائج ليست عشوائية، مما يعكس أهمية تقييم دور الرقمنة في تحسين عمليات اتخاذ القرارات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

5- العبارة رقم 17: تشير النتائج إلى أن 73.3% من المشاركين يعتقدون أن وجود نظام رقمي موحد ،يقلل من الأخطاء في تنسيق المهام، مما يعكس إدراكا قويا لدور الرقمنة في تحسين دقة العمليات. المتوسط المرتفع (2.73) يدل على توافق كبير في الآراء حول فعالية النظام الرقمي في تقليل الأخطاء. و يشير الانحراف المعياري المنخفض (0.446) إلى وجود توافق في الآراء بين المشاركين، مما يعني أن معظمهم يتفقون على أن النظام الموحد يلعب دورا حاسما في تحسين التنسيق وتقليل الأخطاء. إضافة إلى ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (13.067) ومستوى الدلالة (0.000) تدل على أن هذه النتائج ليست عشوائية، مما يعزز من أهمية وجود نظام رقمي موحد كأداة إستراتيجية لتحسين فعالية التنسيق داخل المؤسسة.

6- العبارة رقم 18: شير النتائج إلى أن 50% من المشاركين يرون أن الرقمنة توفر آليات "أحيانا" لمتابعة تنفيذ المهام، بينما 45 % يؤكدون أن الرقمنة توفر هذه الآليات بشكل فعال. يشير المتوسط البالغ 2.40 إلى أن هناك إدراكا إيجابيا نسبيا لدور الرقمنة في تحسين المتابعة، ولكنه ليس مرتفعا بشكل كبير.و يدل الانحراف المعياري (0.588) على وجود تباين في الآراء، مما يعني أن بعض المشاركين قد لا يشعرون بأن الرقمنة كافية لتوفير آليات متابعة فعالة. ومع ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (21.900) ومستوى الدلالة (0.000) تشير إلى أن النتائج ليست عشوائية، مما يعكس أهمية الرقمنة كأداة لتحسين آليات المتابعة، ويستدعي الحاجة لتعزيز هذه الجوانب لتحقيق كفاءة أعلى في متابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة.

7- العبارة رقم 19: تشير النتائج إلى أن 55% من المشاركين يرون أن الرقمنة أدت "أحيانا" إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام، بينما 28.3 % يؤكدون أنها ساهمت في ذلك بشكل فعال. المتوسط البالغ 2.12 يدل على أن الرضا عن تأثير الرقمنة في تقليل الازدواجية هو متوسط. ويشير الانحراف المعياري (0.666) إلى وجود تباين في الآراء، حيث يشعر بعض المشاركين بأن الرقمنة لم تحقق الفعالية المطلوبة في هذا المجال.

ومع ذلك، فإن قيمة كاي تربيع العالية (13.900) ومستوى الدلالة (0.001) تدل على أن النتائج ليست عشوائية، مما يعكس أهمية الرقمنة في محاولة تقليل الازدواجية، ويشير إلى الحاجة لمزيد من التحسينات لتحقيق نتائج أفضل في هذا السياق.

8- العبارة رقم 20: تشير النتائج إلى أن الآراء حول تأثير المعلومات الرقمية على وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين هي مختلطة. حيث أن 31.7% من المشاركين يرون أن المعلومات الرقمية لا تزيد من الوضوح، بينما 35% يرون أنها تفيد في ذلك، و33.3% يعتبرونها مفيدة "أحيانا". المتوسط البالغ 2.03 يدل على إدراك متوسط نوعا ما حول فعالية المعلومات الرقمية.

ويشير الانحراف المعياري (0.823) إلى تباين كبير في الآراء، مما يوحي بأن هناك عدم توافق بين المشاركين حول هذا الموضوع. قيمة كاي تربيع المنخفضة (0.100) ومستوى الدلالة العالي (0.951) يشيران إلى أن النتائج ليست ذات دلالة إحصائية، مما يعني أن هناك حاجة لمزيد من الاستقصاءات لفهم تأثير المعلومات الرقمية على وضوح المهام ومشاركتها بشكل أفضل.

9- العبارة رقم 21: تشير النتائج إلى أن 41.7% من المشاركين لا يرون أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون، بينما 40% يرون أنه "أحيانا" يسهم في ذلك، و18.3% فقط يؤكدون أنه يعزز التعاون بشكل فعال. المتوسط المنخفض (1.77) يعكس إدراكا سلبيا نسبيا حول تأثير الاتصال على التعاون. ويدل الانحراف المعياري (0.745) على بعض التباين في الآراء، مما يعني أن هناك عدم توافق بين المشاركين حول فعالية الاتصال في تعزيز التعاون. قيمة كاي تربيع (6.100) ومستوى الدلالة (0.047) يشيران إلى أن النتائج ذات دلالة إحصائية، مما يعكس أهمية فهم دور الاتصال في تعزيز التعاون والعمل الاجتماعي في المؤسسة.

10- العبارة رقم 22: تشير النتائج إلى أن 75% من المشاركين يفضلون عدم العمل ضمن فريق، مما يعكس إدراكا سلبيا تجاه العمل الجماعي من حيث تسهيل التواصل. فقط 10% يفضلون العمل ضمن فريق، مما يدل على قلة الرضا عن هذه الطريقة في العمل. و يشير الانحراف المعياري (0.659) إلى تباين في الآراء، لكن الغالبية العظمى تتفق على عدم تفضيل العمل الجماعي. قيمة كاي تربيع العالية (47.100) ومستوى الدلالة (0.000) تعكسان أن النتائج ليست عشوائية، مما يدل على ضرورة استكشاف أسباب عدم تفضيل العمل ضمن فرق، وتقديم استراتيجيات لتحسين تجربة العمل الجماعي وتعزيز التواصل بين الأفراد.

تشير بيانات المحور الثالث إلى أن المتوسط البالغ 2.26 يعكس إدراكا متوسطا لدور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية، حيث يرى المشاركون أن الرقمنة تساهم

"أحيانا" في هذا التنسيق. الانحراف المعياري المنخفض (0.320) يدل على توافق نسبي في الآراء. كما أن قيمة كاي تربيع العالية (42.400) ومستوى الدلالة (0.000) تشير إلى أن النتائج ليست عشوائية، مما يعكس أهمية الرقمنة في تحسين التنسيق.،يوصى بتحسين الأنظمة الرقمية المستخدمة، وتوفير تدريب مناسب للموظفين، وإجراء تقييم دوري لفعالية الرقمنة لتحقيق نتائج أفضل في التنسيق بين الوحدات.

4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين

الجدول رقم (13): يبين مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين

الرقم	العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	كا 2	مستوى الدلالة
			لا	أحيانا	نعم					
23	هل ترى أن الرقمنة عززت من التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين؟	التكرار	20	17	23	2.05	.852	أ،حيانا	.900[a]	0.000
		النسبة	33.3	28.3	38.3					
24	هل تتيح الرقمنة تقاسم المهام بشكل واضح بين الإداريين؟	التكرار	7	22	31	2.40	.694	نعم	14.700[a]	0.000
		النسبة	11.7	36.7	51.7					
25	هل تمكنكم الرقمنة من متابعة التقدم في تنفيذ المهام بشكل جماعي؟	التكرار	33	14	13	1.67	.816	أحيانا	12.700[a]	0.000
		النسبة	55.0	23.3	21.7					
26	هل ساهمت الرقمنة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة؟	التكرار	31	16	13	1.70	.809	أحيانا	9.300[a]	0.000
		النسبة	51.7	26.7	21.7					
27	هل تقلل الرقمنة من تداخل المصالح بين الموظفين؟	التكرار	5	17	38	2.55	.649	نعم	27.900[a]	0.000
		النسبة	8.3	28.3	63.3					
28	هل تعتقد أن الرقمنة تخلق بيئة عمل أكثر شفافية بين الإداريين؟	التكرار	17	10	33	2.27	.880	أحيانا	13.900[a]	0.000
		النسبة	28.3	16.7	55.0					
29	ما نوع التفاعل الذي تعززه الرقمنة بين الإداريين؟	التكرار	23	16	16	2.05	.999	أحيانا	11.067[b]	0.001
		النسبة	38.3	26.7	26.7					
إجمالي المحور الرابع						2.09	0.383	أحيانا	22.500[d]	0.013

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق بأهمية الرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية، ويوضح التوزيع النسبي كما يلي:

1- العبارة 23: تشير النتائج إلى أن 38.3% من المشاركين يرون أن الرقمنة عززت هذا التفاعل، بينما 33.3% يعتقدون أن ذلك يحدث أحيانا و28.3% يرون أن الرقمنة لم تعزز التواصل بشكل واضح. يمثل متوسط 2.05 اتجاها يميل نحو الإيجابية، لكن ليس بشكل قوي، حيث تعكس النسب وجود تيار مختلط في الآراء. أما نتائج الانحراف المعياري المقدرة بـ: 0.852 فتدل على تباين معتدل، مما يعني أن بعض الموظفين قد يواجهون تحديات في التواصل الرقمي. القيمة p = 0.000 تشير إلى دلالة إحصائية قوية، مما يعكس موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة تعتبر أداة لها تأثير إيجابي محتمل على التواصل، لكن لا يزال هناك اتجاه للأفكار المتباينة حول فعاليتها، مما يستدعي المزيد من الجهود لتحسين استراتيجيات الاتصال التنظيمي.

2- العبارة 24: تشير النتائج إلى أن 51.7% من المشاركين يرون أن الرقمنة تحقق ذلك، بينما 36.7% يعتبرون أن هذا يحدث أحيانا و11.7% يرون أن الرقمنة لا تساهم بذلك. يمثل متوسط 2.40 اتجاها إيجابيا، مما يشير إلى أن غالبية الأفراد يشعرون بأن الرقمنة تساعد في تنظيم وتقاسم المهام بشكل أفضل.

ويدل الانحراف المعياري 0.694 على تباين معتدل في الآراء، مما يعني أن هناك اتفاقا عاما على الفوائد، لكن بعض الأفراد قد يواجهون صعوبات في تطبيق ذلك. القيمة p = 0.000 تشير إلى دلالة إحصائية قوية، مما يعكس موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة تلعب دورا إيجابيا في تحسين تنظيم العمل وتقاسم المهام بين الإداريين، مما يعزز فعالية الاتصال والتنظيم داخل المؤسسات. ومع ذلك، ينبغي على المؤسسات التركيز على معالجة أي تحديات قد تواجه الموظفين في استخدام هذه الأدوات لضمان تحقيق الفوائد المرجوة.

3- العبارة 25: تشير النتائج إلى أن 51.7 % من المشاركين يرون أن الرقمنة لم تسهم بذلك، بينما 26.7% يعتبرون أن هذا يحدث أحيانا و21.7% يرون أن الرقمنة ساهمت في تعزيز التعاون. يمثل متوسط 1.70 اتجاها سلبيا نسبيا، مما يشير إلى أن الأغلبية تشعر بعدم كفاية تأثير الرقمنة في تحسين العمل الجماعي.

ويدل الانحراف المعياري 0.809 على تباين معتدل في الآراء، مما يعني أن هناك انقساما في التجارب، حيث يواجه بعض الموظفين تحديات في التعاون الرقمي. القيمة p = 0.000 تشير إلى دلالة إحصائية قوية، مما يعكس موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة لم تحقق التأثير الإيجابي المتوقع في تعزيز العمل الجماعي، مما يستدعي من المؤسسات إعادة تقييم استراتيجياتها الرقمية وتقديم الدعم والتدريب اللازمين للموظفين لتعزيز التعاون الفعال.

4- العبارة 26: تشير نتائج السؤال إلى أن 51.7 % من المشاركين يرون أن الرقمنة لم تسهم بشكل فعال في ذلك، بينما 26.7% يعتبرون أن هذه المساهمة تحدث أحيانا و21.7% يرون أن الرقمنة ساهمت في تعزيز التعاون. يمثل متوسط 1.70 توجها سلبيا نسبيا، مما يدل على أن الأغلبية تشعر بعدم كفاية التأثير الإيجابي للرقمنة على التعاون.

ويشير الانحراف المعياري 0.809 إلى وجود تباين معتدل في الآراء، مما يعني أن بعض الموظفين قد يواجهون صعوبات في الاستفادة من الأدوات الرقمية لتعزيز العمل الجماعي. القيمة $p = 0.000$ تعكس دلالة إحصائية قوية، مما يؤكد موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة لم تحقق التأثير المرجو في تعزيز العمل الجماعي، مما يستدعي من المؤسسات إعادة تقييم استراتيجياتها الرقمية وتوفير التدريب والدعم اللازم للموظفين لتعزيز التعاون الفعال. تحتاج المؤسسات إلى التركيز على كيفية استخدام التكنولوجيا بشكل أفضل لتعزيز بيئة العمل الجماعي والتعاوني.

5- العبارة 27: تشير نتائج السؤال إلى أن 63.3% من المشاركين يرون أ ن الرقمنة تسهم بشكل فعال في تقليل هذا التداخل، بينما 28.3% يعتبرون أن ذلك يحدث أحيانا و8.3% يرون أن الرقمنة لا تؤثر في ذلك. يمثل متوسط 2.55 اتجاها إيجابيا قويا، مما يدل على أن الأغلبية تشعر بأن الرقمنة تساعد في تحقيق وضوح أكبر في الأدوار والمسؤوليات. ويشير الانحراف المعياري 0.649 إلى تباين منخفض في الآراء، مما يعكس توافقا عاما بين المشاركين حول الفوائد المحتملة للرقمنة في تقليل التداخل. القيمة $p = 0.000$ تعكس دلالة إحصائية قوية، مما يؤكد موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة تعتبر أداة فعالة في تحسين التنظيم وتقليل تداخل المصالح بين الموظفين، مما يعزز بيئة العمل ويساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر كفاءة. لذلك، ينبغي على المؤسسات الاستمرار في تبني الحلول الرقمية لتعزيز هذا الاتجاه الإيجابي.

6- العبارة 28: تشير نتائج السؤال إلى أن 55 % من المشاركين يرون أن الرقمنة تسهم بشكل فعال في تحقيق هذه الشفافية، بينما 28.3% يرون أنها لا تساهم بذلك و16.7% يعتبرون أن هذا يحدث أحيانا. يمثل متوسط 2.27 اتجاها إيجابيا، مما يدل على أن الأغلبية تميل إلى الإيجابية في تقييم تأثير الرقمنة على الشفافية.

ويدل الانحراف المعياري 0.880 على وجود تباين معتدل في الآراء، مما يعني أن بعض الموظفين قد لا يشعرون بالتأثير الإيجابي للرقمنة في هذا المجال. القيمة p = 0.000 تعكس دلالة إحصائية قوية، مما يؤكد موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة تعتبر أداة فعالة في تعزيز الشفافية في بيئة العمل، لكن لا تزال هناك بعض الآراء المتباينة. لذا، ينبغي على المؤسسات العمل على تطوير استراتيجيات رقمية تدعم الشفافية وتعزز من ثقافة التواصل المفتوح بين الإداريين.

7- **العبارة 29:** تشير نتائج إلى أن 23% من المشاركين يرون أن الرقمنة لا تعزز التفاعل، بينما 16% يعتبرون أن هذا يحدث أحيانا و16 % يرون أن الرقمنة تعزز التفاعل بشكل فعال. يمثل متوسط 2.05 اتجاها يميل نحو الإيجابية، لكن ليس بشكل قوي. ويدل الانحراف المعياري 0.999 يدل على تباين كبير في الآراء، مما يشير إلى أن هناك اختلافات ملحوظة في تجارب الموظفين فيما يتعلق بتأثير الرقمنة على التفاعل. القيمة p = 0.001 تعكس دلالة إحصائية قوية، مما يؤكد موثوقية النتائج.

بناء على ذلك، يمكن القول إن الرقمنة تعتبر أداة لها تأثير محتمل على تعزيز التفاعل بين الإداريين، ولكن هناك حاجة لمزيد من الجهود لتحسين هذا التأثير. ينبغي على المؤسسة التركيز على تطوير استراتيجيات رقمية تدعم التواصل الفعال وتحقق أقصى استفادة من الأدوات الرقمية لتعزيز التعاون بين الفرق.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات

1- مناقشة نتائج التساؤل الاولى:

بناءا على النتائج الاحصائية المتحصل عليها في المحور الاول ، نلاحظ بان المتوسط الحسابي الاجمالي يقدر بـ 2.21 والذي يندرج ضمن المجال المتوسط، وبانحراف معياري يقدر بـ 36806.، وهو ما يدل على ان هناك تشتت ضعيف في استجابات المبحوثين حول اسئلة المحور الاول.

وتبلغ قيمة كا تربيع 42.400a بمستوى الدلالة 0.000 عند درجة الحرية 1، وهو ما يعتبر دال احصائيا، أي أن: هناك اهمية كبيرة للرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية وهذا من خلال انها تساعد على انجاز مختلف العمليات الجامعية بجودة عالية وفي اقل وقت.

2- مناقشة نتائج التساؤل الثاني:

بناءا على النتائج الاحصائية المتحصل عليها في المحور الثاني ، نلاحظ بان المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر بـ 2.59 والذي يندرج ضمن المجال القوي، وبانحراف معياري يقدر بـ .22638، وهو ما يدل على ان هناك تشتت ضعيف في استجابات المبحوثين حول أسئلة المحور الثاني.

وتبلغ قيمة كا تربيع 30.533b بمستوى الدلالة 0.000 عند درجة الحرية 6 ، وهو ما يعتبر دال إحصائيا، أي أن: توجد استخدامات للنظام الرقمي وقاعدة البيانات الرقمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، من خلال كفقاية هذه البيانات وجاهزيتها وكذلك الوصول إليها أحيانا بسهولة وبشكل فعال، غير ان عينة الدراسة يرون ان هناك مشاركة قليلة في الدورات التكوينية للتحكم في قاعدة هذه البيانات، ويرون ان هذه الدورات توفر معلومات كافية للتحكم في البرمجيات المعلوماتية.

3- مناقشة نتائج التساؤل الثالث:

بناءا على النتائج الاحصائية المتحصل عليها في المحور الثالث ، نلاحظ بان المتوسط الحسابي الاجمالي يقدر بـ 2.26 والذي يندرج ضمن المجال المتوسط، وبانحراف معياري يقدر بـ 32075. ، وهو ما يدل على ان هناك تشتت ضعيف في استجابات المبحوثين حول اسئلة المحور الثالث.

وتبلغ قيمة كا تربيع 17.467c بمستوى الدلالة 0.179 عند درجة الحرية 0.179 ، وهو ما يعتبر غير دال احصائيا، أي أن: هناك مساهمة ضعيفة للرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات المختلفة، وهذا لانه لا توجد هناك تطبيقات مشتركة لتسيير المهام بين مختلف المصالح التنظيمية داخل الكلية، اضافة الى الرقمنة لم تساهم بشكل فعال في تسريع عملية اتخاذ القرارات، اضافة الى انها احيانا ما توفر آليا لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة.

4- مناقشة نتائج التساؤل الرابع:

بناءا على النتائج الاحصائية المتحصل عليها في المحور الرابع ، نلاحظ بان المتوسط الحسابي الاجمالي يقدر بـ 2.09 والذي يندرج ضمن المجال المتوسط، وبانحراف معياري يقدر بـ 38341. ، وهو ما يدل على ان هناك تشتت ضعيف في استجابات المبحوثين حول اسئلة المحور الرابع.

وتبلغ قيمة كا تربيع 22.500d بمستوى الدلالة 0.0133 عند درجة الحرية 10، وهو ما يعتبر دال احصائيا، أي أن: الرقمنة تساهم بشكل كبير في توحيد الجهود المبذولة فالتفاعل بين الاداريين، من خلال ان الرقمنة تعزز من عملية التفاعل بين الموظفين الاداريين داخل الكلية، لانها تاسمح لهم بالتقسيم الواضح والعادل للمهام فيما بينهم، مما يقلل من إمكانية تداخل المصالح بين الموظفين، لانها تعمل على توفير بيئة عمل تتسم بالشفافية بين الاداريين.

ثالثا: النتائج العامة

بناءا على مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية، تم التوصل الى النتائج العامة التالية:

- تلعب الرقمنة دورا كبيرا في تحسين آليات الاتصال الداخلي في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة، وذلك من خلال ان الرقمنة تساهم في تعزيز التفاعل

الجامعي بين مختلف المصالح التنظيمية من خلال تحسين جودتها وزيادة سرعة تدفق المعلومات بالطريقة التي تسمح باتخاذ القرارات السليمة والتي تسمح بتحقيق الأهداف المسطرة من عملية الاتصال الداخلي بالجامعة.

- هناك اهمية كبيرة للرقمنة (الوسائل المستخدمة) في المؤسسة الجامعية.

- توجد استخدامات للنظام الرقمي وقاعدة البيانات الرقمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة.

- هناك مساهمة ضعيفة للرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات المختلفة.

- الرقمنة تساهم بشكل كبير في توحيد الجهود المبذولة فالتفاعل بين الاداريين .

خاتمة

خاتمة

ركزت الدراسة الميدانية على دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي دريد عبد النجيد بولحاف الدير –تبسة-، أن التحول الرقمي لم يعد خيارا، بل أصبح ضرورة حتمية لضمان كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، وأثبتت النتائج أن تبني الأدوات الرقمية أحدث تغييرا إيجابيا وملموسا، حيث سرع تدفق المعلومات، وحسن التنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات، وعزز الشفافية في اتخاذ القرارات، ولقد نجحت الرقمنة في كسر الحواجز التقليدية، موفرة بيئة عمل أكثر تفاعلية ومرونة، مما مكن الموظفين والإداريين من تبادل المستندات، المشاركة في النقاشات، وتتبع المهام بكفاءة غير مسبوقة، الأمر الذي لم يقتصر على تعزيز الإنتاجية الفردية والجماعية فحسب، بل أسهم أيضا في بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التعاون والانفتاح، ورغم وجود تحديات مثل مقاومة التغيير والحاجة المستمرة للتدريب وتأمين البنية التحتية، فإن تجاوزها يتطلب إرادة مؤسسية قوية، واستثمارا مستمرا في الموارد البشرية والتقنية، ووضع استراتيجيات واضحة ومستدامة للتحول الرقمي. بذلك، تبرهن هذه الدراسة على أن الرقمنة هي قوة دافعة لتحقيق التميز الأكاديمي والإداري في الجامعات، إذ إن الاستفادة القصوى من إمكاناتها في تعزيز الاتصال الداخلي يضمن للمؤسسة الجامعية قدرة أكبر على التكيف مع المتغيرات، وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، وتقديم بيئة تعليمية وإدارية حديثة ومبتكرة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المصادر

1- المعاجم والقواميس:

1. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج12.
2. حمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، القاهرة،2008.
3. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، دار الدعوة، ط4، 2004.
4. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة، ط4، 2004.
5. مسعود جبران : الرائد (معجم القباني في اللغة والاعلام ط2، دار العلم للملايين بيروت، 2005.
6. المعجم الوسيط. (2004). مجمع اللغة العربية. القاهرة: دار المعارف.

2- الأوامر والقرارات

1. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، الأمر رقم 99-5 المؤرخ في 4 أفريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24.

ثانيا: المراجع

1- الكتب:

1. إبراهيم أبو عرقوب: **الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان ،2011.
2. أحمد الكبيسي، **تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية**، العربية 300، ع 29، اليمن،2008.
3. احمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل**، المركز الجامعي، القاهرة، د س ن.
4. إسماعيل سيبوكر ، نجلاء نجاحي: أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنسانية، مقاليد، مخبر الليسانيات النصية و تحليل الخطاب، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، جوان 2019
5. اشوري . مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، مطبعة النخلة، الجزائر ، 1992.
6. بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة**، دار اليازوري للنشر و التوزيع،عمان، 2009 .
7. بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة**، دار اليازوري للنشر و التوزيع،عمان، 2009 .

8. بن يوسف، فتيحة. (2018). الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية .دار الهدى، الجزائر.

9. بوحنية قوي. (2011). سوسيولوجيا الاتصال التنظيمي. دار الكلمة، الجزائر.

10. جاد اهلل. محمد، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

11. حسن راوية : **السلوك المنظماتي** ،القاهرة : دار المعارف، 2001.

12. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد الإتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة .2006

13. حسين حريم: **السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات**، دار زهران للنشر و التوزيع، القاهرة، د س ن.

14. حسين حريم: **السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات**، دار زهران للنشر و التوزيع، القاهرة، د س ن.

15. حم عيد حسين، **رقمنة المدرسة الجزائرية الحديثة واقع وآفاق**، جامعة المسيلة، الجزائر.

16. حمود عودة: **أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي**، دار المعارف، القاهرة، 1971 .

17. ربحي مصطفى عليان البحث العلمي اسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت أفكار الدولية ، الأردن، .2001

18. شعبان خضير: مصطلحات في الاعلام والاتصال، ط1، دار اللسان العربي الجزائر.2002

19. طارق عبد الرؤوف، **التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة**، ط 6 ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014.

20. عادل عوض، منطلق النظرية وعلاقتها بالواقع التجريبي، د ط دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، .2000

21. عاشور أحمد: السلوك **الإنساني في المنظمات**، القاهرة: الدار الجامعية، 1989.

22. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، ط05، دار المميزة للنشر والتوزيع، عمان،2014.

23. عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ط2، سلسلة الكتب الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ديوان المطبوعات الجامعية 2010.

24. عبد الله الطويرقي :**علم الاتصال المعاصر**، مكتبة الهيكل، الرياض.1997.

25. فرج شعبان :**الاتصالات الإدارية**، دار أسامة للنشر، عمان، 2008.

26. محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء،2015.

.27

28. محمد شفيق البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2001.

29. محمد فتحي الكرداني: البحث العلمي نظريات تطبيقات ط1، مؤسسة عالم الرياضة للنشر ودار وفاء للطباعة، الإسكندرية 2015.

30. مصطفى الحجازي: **الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارة**، دار الطليعة، بيروت، بدون سنة.

31. مصطفى حجازي: **الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة**، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، 2000.

32. منال طلعت محمود: **مدخل الى علم الاتصال** ،المكتب الجامعي،مصر،2001.

33. مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر**: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل.

34. مؤيد عبد الجبار: **العولمة الإعلامية والأمن القومي العربي**، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع.

35. وحنية قوي، الحوكمة الرقمية والإدارة الإلكترونية في الجزائر، دار الهدى، الجزائر، .2018.

2- المذكرات والرسائل:

1. أسماء سعودي، "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة** – دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس"-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.

2. بوعلام، مريم. (2020). دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3.

3. بوقبرين. بسمة، **دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم الاعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016.

4. حورية بولعويدات: **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع التسيير شبكة نقل الغاز بالشرق**، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

5. رضوان سامية: **اثر الاتصالات غير الرسمية على الروح المعنوية لدى العمال المنفذين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الاشغال العمومية مركب المجارف و الرافعات CPG**، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

6. عليا هاني حسن الحويطي: **درجة تقبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا**. مذكرة ماجستير UTAUT، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022.

7. عون، نبيلة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي داخل الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2016.

8. المكتبة الرقمية في الجزائر، مهري سهيلة، **دراسة للواقع وتطلعات المستقبل**، مقدمه لنيل درجه ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، 2005 ،2006.

9. مهري، سهيلة: **المكتبة الرقمية في الجزائرية**: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجيستر في علم المكتبات، تخصص إعلام مهين وتقين، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005-2006.

10. هناء عبداوي، "**مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية** – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس -"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر،2016.

3- المجلات والمقالات:

1. اجر خلالفة، انتصار عريوات: **(مكانة التعليم الرقمي في تحديث أنظمة التعليم المباشر في ظل جائحةكوفيد19: دراسة حالة الجامعة الجزائرية)**، 4 مجلة السياسة العالمية، المجلد7 ،العدد خاص ،2023 .

2. أماني محمود علي السيد:**(التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة واقتصاديات المعرفة)**، مجلة كلية التربية، العدد199 ،2022.

3. بن عبو، زهية. "الآليات التنظيمية ودورها في تحسين الأداء داخل المؤسسة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2، العدد 81، 2014.

4. رؤى، أحمد جاسم. بشرى، إبراهيم سلمان، **أثر التعلم الرقمي على التحصيل العلمي للطالب**، دراسة تحليلية مقارنة لطلبة مرحلة رابعة قسم العلوم المالية والمصرفية في كلية الرشيد الجامعة، مجلة كلية الكويت الجامعة للعلوم الإنسانية، العراق، .2020.

5. عالية بشيرة، اسهامات المنهج التاريخي والنظرية الوظيفية في التنمية السياحية، مجلة أكاديمية فصلية محكمة تعنى بالبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، العدد 01، جامعة الدكتور مولاي طاهر بسعيدة ماي 2018.

6. عيسى يونسي، سامية شينار، عائشة عماري، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 02 جامعة زيان عاشور بالجلفة جامعة باتنة 01 المركز الجامعي بأفلو،2021.

7. الغربي محمد، النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 03، جامعة تيسمسيلت الجزائر2019/9/30.

8. فاطمة محمود الزيات: **فعالية برنامج تدريبي قائم على نظرية العقول الخمسة لجاردنر لتنمية التفكير التأمل لدى الطالبات المعلمات**، المجلة التربوية، دمياط، المجلد 9، العدد91، جويلية 2021.

9. قشي، فتيحة. "الاتصال التنظيمي كآلية لتفعيل التسيير التشاركي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد20، 2018.

10. محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمية، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، ع 09، دار المنظومة،2017.

11. مسفرة بنت دخيل هللا الخثعمي، "**مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة**"، مجلةRIST ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض العدد 1، مجلد 19 ،2010.

12. نور الدين بوازلغ، عمار عزوز، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسني الخدمة العمومية** -دراسة حالة بلدية باب الواد-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد: 59، الجزائر ،2008.

الملاحق

الملحق الأول: استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد

بولحاف الدير - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: إعلام واتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

المستوى: الثانية ماستر.

أخي الفاضل، أختي الفاضلة، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في اختصاص اتصال تنظيمي، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة بعنوان:" دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية " دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لعينة من الأساتذة الإداريين موظفين إداريين.

" ونرجو من سيادتكم الإجابة التعاون معنا بالإجابة على جميع بنوده بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

للعلم أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فقط يكفي الإجابة بموضوعية وواقع الحال. كما أن إجاباتكم تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا.

ملاحظة: لا داعي لكتابة الاسم واللقب.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

من إعداد الطالبين: تحت إشراف:

يوسفي إسراء د. عبد الحي عبد اللطيف

فتح الله عامر

السنة الجامعية:2024-2025

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 سنة إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ مستوى آخر ☐

-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐

من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

الوظيفة:

عون إدارة ☐

نائب رئيس القسم ☐

رئيس قسم ☐

رئيس التخصص ☐

رئيس شعبة ☐

رئيس مصلحة ☐

نائب العميد ☐

عميد ☐

الملاحق

المحور الأول: أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية

هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات وبرمجيات رقمية؟

نعم☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل تساهم الوسائل الرقمية في إنجازكم لمهامكم بشكل فعال؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

إدا كانت الاجابة بـ نعم فيما تتمثل ؟

هل تحتاج استخدام وسائل الرقمنة إلى كفاءة وتأهيل ميداني؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل توفرت وتعدد الوسائل الرقمية – برمجيات – يساعد على انجاز المهام المكلف به ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل تعدد الوسائل الرقمية يغطي كل المهام في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل تستخدم تطبيقات رقمية بشكل مباشر في مهامك ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الثاني: استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية

هل توفر لك الرقمنة قاعدة بيانات كافية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل هده البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة ؟

نعم ☐ لا☐ أحيانا ☐

هل تستطيع الولوج إلى البيانات الرقمية بسهولة ؟

نعم ☐ لا☐ أحيانا ☐

10-هل توفر لك الرقمنة الوصول إلى البيانات بشكل فعال؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

11-هل سبق وأن شاركت في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

12-هل دورات التكوينية وفرت المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الثالث: دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية

13-هل تساهم البيانات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والوحدات داخل الكلية؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

14-هل تعتمد مصالح المؤسسة على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

15-هل تسهل الرقمنة عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

16-هل تساهم الرقمنة في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

17- هل تعتقد أن وجود نظام رقمي موحد يقلل من الأخطاء في تنسيق المهام؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

18-هل توفر الرقمنة آليات لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

19-هل أدت الرقمنة إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

20-هل تعتقد أن المعلومات الرقمية تزيد من وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

21-هل تعتقد أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون والعمل الاجتماعي؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

22-هل تفضل العمل ضمن فريق لأنه يسهل التواصل فيما بينكم ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين

23-هل ترى أن الرقمنة عززت من التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

24-هل تتيح الرقمنة تقاسم المهام بشكل واضح بين الإداريين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

25- هل تمكنكم الرقمنة من متابعة التقدم في تنفيذ المهام بشكل جماعي؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

26-هل ساهمت الرقمنة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

27-هل تقلل الرقمنة من تداخل المصالح بين الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

28-هل تعتقد أن الرقمنة تخلق بيئة عمل أكثر شفافية بين الإداريين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

29-ما نوع التفاعل الذي تعززه الرقمنة بين الإداريين؟

تبادل المعلومات ☐

التعاون في إنجاز المهام ☐

تقديم اقتراحات وآراء ☐

المتابعة والتقييم ☐

لا يوجد تفاعل ملحوظ ☐

الملحق رقم (02).: نتائج SPSS

البيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	41.7	41.7	41.7
	أنثى	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	11	18.3	18.3	18.3
	من 30 إلى 40 سنة	33	55.0	55.0	73.3
	من 41 إلى 50 سنة	12	20.0	20.0	93.3
	أكثر من 50 سنة	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	1	1.7	1.7	1.7
	جامعي	15	25.0	25.0	26.7
	دراسات عليا	32	53.3	53.3	80.0
	مستوى اخر	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون إدارة	10	16.7	16.7	16.7
	نائب رئيس قسم	7	11.7	11.7	28.3
	رئيس قسم	7	11.7	11.7	40.0
	رئيس تخصص	8	13.3	13.3	53.3
	رئيس شعبة	8	13.3	13.3	66.7
	رئيس مصلحة	17	28.3	28.3	95.0
	نائب عميد	2	3.3	3.3	98.3
	عميد	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الخبرة_المهنية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	32	53.3	53.3	53.3
	من 05 إلى 10 سنوات	12	20.0	20.0	73.3
	من 10 إلى 15 سنة	13	21.7	21.7	95.0
	أكثر من 15 سنة	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	60	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.713	28

المحور الأول: أهمية الرقمنة –الوسائل المستخدمة – في المؤسسة الجامعية

1- التكرارات والنسب المؤوية

هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات وبرمجيات رقمية؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	11	18.3	18.3	18.3
	أحيانا	29	48.3	48.3	66.7
	نعم	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تساهم الوسائل الرقمية في إنجازكم لمهامكم بشكل فعال؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	16	26.7	26.7	26.7
	أحيانا	26	43.3	43.3	70.0
	نعم	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تحتاج استخدام وسائل الرقمنة إلى كفاءة وتأهيل ميداني؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	5	8.3	8.3	8.3
	أحيانا	11	18.3	18.3	26.7
	نعم	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل توفرت وتعدد الوسائل الرقمية – برمجيات – يساعد على انجاز المهام المكلف به ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	1.7	1.7	1.7
	أحيانا	7	11.7	11.7	13.3
	نعم	52	86.7	86.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعدد الوسائل الرقمية يغطي كل المهام في المؤسسة؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	34	56.7	56.7	56.7
	أحيانا	8	13.3	13.3	70.0
	نعم	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تستخدم تطبيقات رقمية بشكل مباشر في مهامك ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	28	46.7	46.7	46.7
	أحيانا	13	21.7	21.7	68.3
	نعم	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات وبرمجيات رقمية؟	60	2.15	.709
هل تساهم الوسائل الرقمية في إنجازكم لمهامكم بشكل فعال؟	60	2.03	.758
هل تحتاج استخدام وسائل الرقمنة إلى كفاءة وتأهيل ميداني؟	60	2.65	.633
هل توفرت وتعدد الوسائل الرقمية – برمجيات – يساعد على انجاز المهام المكلف به ؟	60	2.85	.404
هل تعدد الوسائل الرقمية يغطي كل المهام في المؤسسة؟	60	1.73	.899
هل تستخدم تطبيقات رقمية بشكل مباشر في مهامك ؟	60	1.85	.880
N valide (listwise)	60		

قيم كاي مربع للمحور الأول

Test

	هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات وبرمجيات رقمية؟	هل تساهم الوسائل الرقمية في إنجازكم لمهامكم بشكل فعال؟	هل تحتاج استخدام وسائل الرقمنة إلى كفاءة وتأهيل ميداني؟	هل توفرت وتعدد الوسائل الرقمية – برمجيات – يساعد على انجاز المهام المكلف به ؟	هل تعدد الوسائل الرقمية يغطي كل المهام في المؤسسة؟	هل تستخدم تطبيقات رقمية بشكل مباشر في مهامك ؟
Khi-deux	8.100[a]	2.800[a]	44.100[a]	77.700[a]	17.200[a]	5.700[a]
ddl	2	2	2	2	2	2
Signification asymptotique	.017	.247	.000	.000	.000	.058

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 20.0.

المحور الثاني: استخدام والتحكم في قاعدة البيانات الرقمية

1- التكرارات والنسب المؤوية

هل توفر لك الرقمنة قاعدة بيانات كافية ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	6	10.0	10.0	10.0
	نعم	54	90.0	90.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل هده البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	13	21.7	21.7	21.7
	نعم	47	78.3	78.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تستطيع الولوج إلى البيانات الرقمية بسهولة ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	6	10.0	10.0	10.0
	أحيانا	34	56.7	56.7	66.7
	نعم	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل توفر لك الرقمنة الوصول إلى البيانات بشكل فعال؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	3	5.0	5.0	5.0
	نعم	57	95.0	95.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل سبق وأن شاركت في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	34	56.7	56.7	56.7
	أحيانا	7	11.7	11.7	68.3
	نعم	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل دورات التكوينية وفرت المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	4	6.7	6.7	6.7
	نعم	56	93.3	93.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
هل توفر لك الرقمنة قاعدة بيانات كافية ؟	60	2.90	.303
هل هده البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة ؟	60	2.78	.415
هل تستطيع الولوج إلى البيانات الرقمية بسهولة ؟	60	2.23	.621
هل توفر لك الرقمنة الوصول إلى البيانات بشكل فعال؟	60	2.95	.220
هل سبق وأن شاركت في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية ؟	60	1.75	.914
هل دورات التكوينية وفرت المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية ؟	60	2.93	.252
N valide (listwise)	60		

قيم كاي تربيع للمحور الثاني

Test

	هل توفر لك الرقمنة قاعدة بيانات كافية ؟	هل هده البيانات التي توفرها الرقمنة تكون جاهزة ؟	هل تستطيع الولوج إلى البيانات الرقمية بسهولة ؟	هل توفر لك الرقمنة الوصول إلى البيانات بشكل فعال؟	هل سبق وأن شاركت في دورات تكوينية للتحكم في قاعدة البيانات الرقمية ؟	هل دورات التكوينية وفرت المعلومات الكافية للتحكم في البرمجيات الرقمية ؟
Khi-deux	38.400[a]	19.267[a]	19.600[b]	48.600[a]	18.300[b]	45.067[a]
ddl	1	1	2	1	2	1
Signification asymptotique	.000	.000	.000	.000	.000	.000

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 30.0.

b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 20.0.

المحور الثالث: دور الرقمنة في تنسيق المهام بين الوحدات الداخلية للمؤسسة الجامعية

1- التكرارات والنسب المؤوية

هل تساهم البيانات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والوحدات داخل الكلية؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	1.7	1.7	1.7
	أحيانا	6	10.0	10.0	11.7
	نعم	53	88.3	88.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعتمد مصالح المؤسسة على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	5.0	5.0	5.0
	أحيانا	13	21.7	21.7	26.7
	نعم	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تسهل الرقمنة عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	9	15.0	15.0	15.0
	أحيانا	8	13.3	13.3	28.3
	نعم	43	71.7	71.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تساهم الرقمنة في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	6	10.0	10.0	10.0
	أحيانا	38	63.3	63.3	73.3
	نعم	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعتقد أن وجود نظام رقمي موحد يُقلل من الأخطاء في تنسيق المهام؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	16	26.7	26.7	26.7
	نعم	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل توفر الرقمنة آليات لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	5.0	5.0	5.0
	أحيانا	30	50.0	50.0	55.0
	نعم	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل أدت الرقمنة إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	10	16.7	16.7	16.7
	أحيانا	33	55.0	55.0	71.7
	نعم	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعتقد أن المعلومات الرقمية تزيد من وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	19	31.7	31.7	31.7
	أحيانا	20	33.3	33.3	65.0
	نعم	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعتقد أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون والعمل الاجتماعي؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	25	41.7	41.7	41.7
	أحيانا	24	40.0	40.0	81.7
	نعم	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تفضل العمل ضمن فريق لأنه يسهل التواصل فيما بينكم ؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	45	75.0	75.0	75.0
	أحيانا	9	15.0	15.0	90.0
	نعم	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
هل تساهم البيانات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والوحدات داخل الكلية؟	60	2.87	.389
هل تعتمد مصالح المؤسسة على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام؟	60	2.68	.567
هل تسهل الرقمنة عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة؟	60	2.57	.745
هل تساهم الرقمنة في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟	60	2.17	.587
هل تعتقد أن وجود نظام رقمي موحد يُقلل من الأخطاء في تنسيق المهام؟	60	2.73	.446
هل توفر الرقمنة آليات لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة؟	60	2.40	.588
هل أدت الرقمنة إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام؟	60	2.12	.666
هل تعتقد أن المعلومات الرقمية تزيد من وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين؟	60	2.03	.823
هل تعتقد أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون والعمل الاجتماعي؟	60	1.77	.745
هل تفضل العمل ضمن فريق لأنه يسهل التواصل فيما بينكم ؟	60	1.35	.659
N valide (listwise)	60		

قيم كاي تربيع للمحور الثالث

Test

	هل تساهم البيانات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والوحدات داخل الكلية؟	هل تعتمد مصالح المؤسسة على نفس التطبيقات أو البرمجيات الرقمية لتسيير المهام؟	هل تسهل الرقمنة عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة؟	هل تساهم الرقمنة في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟	هل تعتقد أن وجود نظام رقمي موحد يُقلل من الأخطاء في تنسيق المهام؟	هل توفر الرقمنة آليات لمتابعة تنفيذ المهام داخل الوحدات المختلفة؟	هل أدت الرقمنة إلى تقليل الازدواجية أو التكرار في تنفيذ المهام؟	هل تعتقد أن المعلومات الرقمية تزيد من وضوح المهام ومشاركتها مع الآخرين؟	هل تعتقد أن الاتصال في نفس المستوى التنظيمي يعزز من التعاون والعمل الاجتماعي ؟	هل تفضل العمل ضمن فريق لأنه يسهل التواصل فيما بينكم ؟
Khi-deux	82.300[a]	45.700[a]	39.700[a]	26.800[a]	13.067[b]	21.900[a]	13.900[a]	.100[a]	6.100[a]	47.100[a]
ddl	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Signification asymptotique	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.951	.047	.000

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 20.0.

b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 30.0.

المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في توحيد الجهود المبذولة والتفاعل بين الإداريين

1- التكرارات والنسب المئوية

هل ترى أن الرقمنة عززت من التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	20	33.3	33.3	33.3
	أحيانا	17	28.3	28.3	61.7
	نعم	23	38.3	38.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تتيح الرقمنة تقاسم المهام بشكل واضح بين الإداريين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	7	11.7	11.7	11.7
	أحيانا	22	36.7	36.7	48.3
	نعم	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تُمكنكم الرقمنة من متابعة التقدم في تنفيذ المهام بشكل جماعي؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	33	55.0	55.0	55.0
	أحيانا	14	23.3	23.3	78.3
	نعم	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل ساهمت الرقمنة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	31	51.7	51.7	51.7
	أحيانا	16	26.7	26.7	78.3
	نعم	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تقلل الرقمنة من تداخل المصالح بين الموظفين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	5	8.3	8.3	8.3
	أحيانا	17	28.3	28.3	36.7
	نعم	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هل تعتقد أن الرقمنة تخلق بيئة عمل أكثر شفافية بين الإداريين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	17	28.3	28.3	28.3
	أحيانا	10	16.7	16.7	45.0
	نعم	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ما نوع التفاعل الذي تعززه الرقمنة بين الإداريين؟

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تبادل المعلومات	23	38.3	38.3	38.3
	التعاون في إنجاز المهام	16	26.7	26.7	65.0
	تقديم اقتراحات وآراء	16	26.7	26.7	91.7
	المتابعة والتقييم	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
هل ترى أن الرقمنة عززت من التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين؟	60	2.05	.852
هل تتيح الرقمنة تقاسم المهام بشكل واضح بين الإداريين؟	60	2.40	.694
هل يُمكنكم الرقمنة من متابعة التقدم في تنفيذ المهام بشكل جماعي؟	60	1.67	.816
هل ساهمت الرقمنة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة؟	60	1.70	.809
هل تقلل الرقمنة من تداخل المصالح بين الموظفين؟	60	2.55	.649
هل تعتقد أن الرقمنة تخلق بيئة عمل أكثر شفافية بين الإداريين؟	60	2.27	.880
ما نوع التفاعل الذي تعززه الرقمنة بين الإداريين؟	60	2.05	.999
N valide (listwise)	60		

قيم كا تربيع للمحور الرابع

Test

	هل ترى أن الرقمنة عززت من التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين؟	هل تتيح الرقمنة تقاسم المهام بشكل واضح بين الإداريين؟	هل يُمكنكم الرقمنة من متابعة التقدم في تنفيذ المهام بشكل جماعي؟	هل ساهمت الرقمنة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة؟	هل تقلل الرقمنة من تداخل المصالح بين الموظفين؟	هل تعتقد أن الرقمنة تخلق بيئة عمل أكثر شفافية بين الإداريين؟	ما نوع التفاعل الذي تعززه الرقمنة بين الإداريين؟
Khi-deux	.900[a]	14.700[a]	12.700[a]	9.300[a]	27.900[a]	13.900[a]	11.067[b]
Ddl	2	2	2	2	2	2	3
Signification asymptotique	.638	.001	.002	.010	.000	.001	.011

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 20.0.

b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	60	2.2822	.21403
N valide (listwise)	60		

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المحور_الأول	60	2.2111	.36806
المحور_الثاني	60	2.5917	.22638
المحور_الثالث	60	2.2683	.32075
المحور_الرابع	60	2.0976	.38341
N valide (listwise)	60		

قيم كاي تربيع للمحاور

Test

	المحور_الأول	المحور_الثاني	المحور_الثالث	المحور_الرابع
Khi-deux	42.400[a]	30.533[b]	17.467[c]	22.500[d]
Ddl	11	6	13	10
Signification asymptotique	.000	.000	.179	.013

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 5.0.

b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 8.6.

c. 14 cellules (100.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 4.3.

d. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 5.5.

الملحق رقم (03): التعهد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministére de l'Enseignement Supèrieure et de la Recherche Scientifique

Universite Larbi Tebessi – Tebessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales

جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تعهد

أنا الموقع أسفله الطالب: يوسعي إسراء

والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: دور الإعلانات في تحسين الخدمات الإدارية دراسة ميدانية للأساتذة الجدد بين وظيفة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - العقيد الحاجي دريد عبد الحميد - بوادي تبسة

المكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: إتصال تنظيمي

وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 03_19_07_35

أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال الغير او اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية او خرائط أو صور دون الإشارة للمصدر.

تبسة في: 26 ماي 2025

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه
التوقيع والبصمة

2025 ماي 26

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministére de l'Enseignement Supèrieure et de la Recherche Scientifique

Universite Larbi Tebessi – Tebessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales

جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تعهد

أنا الموقع أسفله الطالب: فتحي الله عاصم

والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: دور الصحيفة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجديدة، دراسة جديدة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي عبد الحميد مهري تبسة

المكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: الاتصال الصحي

وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 03.07.19.35

أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال الغير او اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية او خرائط أو صور دون الإشارة للمصدر.

تبسة في: 27 ماي 2025

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه
التوقيع والبصمة

27 ماي 2025

رئيس المجلس الشعبي البلدي
ملحقة الشؤون التعليمية
بوعلي لعروسي

ملخص الدراسة

تتناول هذه الدراسة دور الرقمنة في تحسين آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية، مع التركيز على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في القطب الجامعي دريد عبد المجيد - بولحاف الدير - تبسة. تهدف الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن أن تسهم أدوات وتقنيات الرقمنة في تعزيز فعالية الاتصال بين الأساتذة الإداريين والموظفين. وقد تمت الدراسة من خلال جمع بيانات ميدانية عبر استبيانات ومقابلات، حيث شملت عينة من الأساتذة والموظفين. أظهرت النتائج أن الرقمنة تؤدي إلى تحسين سرعة وفعالية التواصل، وتسهيل تبادل المعلومات، مما يعزز من بيئة العمل والتعاون بين الأفراد. ومنه تسجل الدراسة أهمية اعتماد استراتيجيات رقمية متكاملة لتحسين الاتصال الداخلي، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية وتطوير الأداء الأكاديمي والإداري.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الاتصال الداخلي، تحسين الأداء ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

Study Summary

This study addresses the role of digitization in improving internal communication mechanisms within the university institution, focusing on the Faculty of Humanities and Social Sciences at the Driedd Abd El-Majid University Campus - Boulehaf Dyr - Tebessa. The study aims to explore how digitization tools and techniques can enhance the effectiveness of communication between administrative faculty and staff.

Data were collected through field surveys and interviews, involving a sample of faculty members and staff. The results showed that digitization leads to improved speed and effectiveness of communication, facilitating information exchange and enhancing the work environment and collaboration among individuals.

Thus, the study highlights the importance of adopting integrated digital strategies to improve internal communication, contributing to the achievement of university objectives and the development of academic and administrative performance.

Keywords: *Digitization,Internal, Communication,Performance Improvement, Faculty of Humanities and Social Sciences.*