جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الموقع الالكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية

دراسة وصفية تحليلية للموقع الالكتروني لجامعة المدية
فيفري/ أوت 2020

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

حميدة قرصان

مباركة بن رابح

إشراف الأستاذ:

مصطفى سحاري

السنة الجامعية 2020/2019

كلمة شكر

الحمد لله كثيرا مباركا أن وفقنا وسدد خطانا وألهمنا الصبر والقوة لإتمام هذا العمل. فله الحمد وعليه أفضل الثناء . كما نتقدم بالشكر الخالص للأستاذ الفاضل سحاري مصطفى على موضوع مذكرتنا . الذي ساعدنا بتوجيهه ونصائحه وتعليماته فله جزيل الشكر .

نتقدم بالشكر الجزيل إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من دور وصانوا لنا علمهم منارة تنير لنا مسيرة العلم بمزيد من التألق والنجاح. إلى جميع أساتذتنا الكرام من الطور الابتدائي إلى الجامعي و إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد ومن الله الموفق إلى كل سداد نطلب العفو والعافية في النهاية كما أولانا سددا وعونا من البداية.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى :

من قال فيهما الرحمان: (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه والوالدين إحسانا و أوصى بهما برا..) إلى من لا أنسى فضلهما يوما. إلى من علماني الحب قبل الفطام وأهدياني الوصل دون الخصام إلى من ربياني وليدا أدام الله عزهما وأطال عمرهما .

– إلى نبع الحنان أمي الغالية و إلى أبي رمز الفداء .

إلى مصدر سعادتي وسر ابتسامتي إخوتي و كل الأحفاد. إلى رفيقات دربي صديقاتي وزميلاتي (فاطمة – سعاد – خديجة) إلى من كانا لي سندا وعونا في الحصول على المراجع الزميلين (عبد الرزاق و محمد الأمين) .

إلى كل طلبة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة المدية دفعة 2020. إلى كل طالب علم أينما كان وأينما وجد إلى كل أساتذتي الكرام من درسوني من الابتدائي إلى مرحلة الجامعة .إلى من شاركتني في إنجاز هذا العمل زميلتي مباركة.

إلى هؤلاء أهدي ثمرة جهدي .

حميدة

إهداء

إلى أغلى ما أملك في هذه الحياة .

إلى من أعطتني الحب والحنان، وإلى التي حملتني وهنا على وهن ومن رأتني أخطوا الخطوات الأولى في حياتي. إلى أمي الحبيبة أطال الله في عمرها .

إلى من تعلمت منه كيف تكون الحياة إلى من هو السند، إلى من هو بالنسبة لي رمز العطاء والتحدي إلى الذي دعمني في كل قرار أبي الغالي حفظه الله و أطال الله بعمره.

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة ، إلى كل إخوتي وأخواتي وجميع أولادهم وبالأخص إلى أخي خالد وأختي سهيلة التي أعتبرها أمي الثانية .

إلى من زرع أمل في حياتي إلى من هو رفيق الدرب إلى من كان لي الصديق والأخ إلى خطيبي سليم .

إلى كل صديقاتي ورفيقات دربي وبالأخص صديقتي وزميلتي في المذكرة حميدة إلى صديقتي الحبيبة شهرزاد.

مباركة

خطة الدراسة

مقدمة

الاشكالية وتساؤلات

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

منهج الدراسة

أدوات الدراسة

مجتمع البحث

عينة الدراسة

تحديد المصطلحات

الدراسات السابقة

صعوبات الدراسة

I - الاتصال الداخلي بالمؤسسة عبر الموقع الإلكتروني

1-1 ماهية الموقع الإلكتروني تعريفه تطوره ومكوناته

2-1 أنواع الموقع الإلكتروني

3-1 خصائص الموقع الإلكتروني

4-1 أهمية الموقع الإلكتروني

II - ماهية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

1-2 تعريف الاتصال الداخلي بالمؤسسة

2-2 خصائص الاتصال الداخلي بالمؤسسة

3-2 أساليب الاتصال الداخلي بالمؤسسة وأنواعه

4-2 أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة وأهدافه

III- الإطار التطبيقي :

تمهيد

بطاقة فنية عن جامعة يحيى فارس بالمدية

تفريغ محتوى البيانات

نتائج الدراسة

توصيات

أفاق الدراسة

خلاصة

خاتمة

مقدمـــــــة

مقدمة

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل والنظم الإدارية في المؤسسات الجزائرية، والتي شهدت تطورا ملحوظا في تسيير وإدارة عملها وذلك من الانتقال من الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وبالتالي الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود ، جامعة يحيى فارس بالمدية كغيرها من المؤسسات الجامعية تميزت بضبط وتخصيص موقعها الالكتروني الخاص بها عبر شبكة الانترنت، بحيث يعبر الموقع الالكتروني من معالم التنافس والتميز واستمرار تقدمها العلمي الذي يعزز مكانتها الأكاديمية بين مختلف الجامعات ، لذلك تولي جامعة المدية أهمية بالغة في تصميم مواقعها من خلال وضع خطط إستراتيجية واضحة المعالم ، وفعالة على شبكة الانترنت تهدف إلى تزويد الطلبة الباحثين والأساتذة الموظفين وغيرهم من المتصفحين بالمعلومات، والخدمات المختلفة المتعلقة بالتعليم والبحث والتطوير وبهذا ارتبطت جودة المواقع الالكترونية في المؤسسات الجامعية بتصنيفها على أساس آدائها من خلال شبكة الانترنت، بحيث يعمل الموقع الالكتروني على خلق اتصال داخلي بين الإدارة الجامعية وجمهورها الداخلي والخارجي من طلبة وعمال بها، حيث يعتبر الاتصال الداخلي سر نجاح المؤسسة خاصة في وضعنا الراهن المتميز بالسرعة والتطور المستمر . والتدفق السريع للمعلومات، فنقل هذه الأخيرة بين أفراد المؤسسة يعتبر من الضروريات الجوهرية لسيرورة نجاح المؤسسات.

فالاتصال الداخلي بالجامعة أصبح يثير اهتمام العمال والطلبة في ما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشكلاتهم داخل المؤسسة، وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العمال الإداريين والطلبة والأساتذة، فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات.

ومن هذا المنطلق انصب موضوع الدراسة حول دور الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية، بحيث تعتمد هذه الأخيرة على أساليب ووسائل حديثة في الاتصال ، لهذا تم التركيز على الموقع الالكتروني التي تسير من خلالها المعلومات والتوجيهات بين مختلف أعضاء المؤسسة الجامعية ، ويرتبط الاتصال الداخلي بمدى فعالية هذه الأساليب والوسائل ، لتحقيق الأهداف المرجوة من من خلال تخصيص موقع الكتروني في المؤسسة الجامعية .

فقد جائت هيكلة الدراسة في ثلاث فصول، الفصل الأول: يتضمن الإطار المنهجي للدراسة من خلال عرض الإشكالية والوقوف على أهمية و أسباب الدراسة واختيار الموضوع، وأهم أهداف الدراسة بالإضافة إلى تحديد أهم المفاهيم الأساسية وبعض المفاهيم التي لها صلة بموضوع الدراسة .

أما فيما يخص **الفصل الثاني:** فقد جاء بمبحثين:

المبحث الأول: يتضمن ماهية الموقع الإلكتروني ، من حيث مفهوم الموقع الالكتروني وأهم تطوراته والوقوف على مختلف أنواعه ، و الخصائص التي يتميز بها وأهميته .

أما **المبحث الثاني:**كان بعنوان ماهية الاتصال الداخلي بالمؤسسة، تعريفه وخصائصه وكذا التطرق إلى مختلف أساليبه والأنواع الخاصة به، وصولا إلى أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة وأهم أهدافها .

أما الفصل فيما يخص **الفصل الثالث:** فقد خصصناه للإطار التطبيقي للدراسة حيث نص بدوره على بطاقة فنية لجامعة يحيى فارس بالمدية وتفريغ البيانات وعرضها، والتعليق عليها ومن ثم تحليلها واستخلاص النتائج وأفاق الدراسة.

أما الخاتمة فكانت عبارة عن ما ورد في الجانب النظري والتطبيقي .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الاشكالية وتساؤلات
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. منهج الدراسة
6. أدوات الدراسة
7. مجتمع البحث
8. عينة الدراسة
9. تحديد المصطلحات
10. الدراسات السابقة
11. صعوبات الدراسة

الإشكالية:

شهد العالم في النصف الثاني من القرن العشرين، تطورات غير مسبوقة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، هذه التطورات حملت معها ظهور وسائل اتصالية جديدة تختلف تماما عن الوسائل السابقة ، ولعل أهم ما يميز هذا الوسائل هو قدرتها على نقل الرسائل الإعلامية بأسرع وقت وأقل تكلفة مما جعل العالم وكأنه قرية صغيرة على حد تعبير ماريشال ماكلوهان.

هذا وتعد شبكة الانترنت أهم اختراع تكنولوجي، ميز هذا العصر بحيث قدمت هذه الوسيلة مجموعة خدمات وتطبيقات متنوعة فتحت المجال واسعا أمام المؤسسات وسهلت العملية الاتصالية خاصة ما تعلق بخدمة المواقع الإلكترونية بمختلف المؤسسات التي أصبحت بمثابة بوابة للتعريف بطبيعة المؤسسة ونشاطاتها كما أنها همزة وصل بين المؤسسة أو المؤسسات الأخرى وكذا بين المؤسسة وجمهورها.

والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات الأخرى أدركت قيمة هذه المواقع الإلكترونية وأهميتها في التعريف بالمؤسسة وخدماتها وخلق نوع من الاتصال الجديد بها، مما جعلتها تنشئ مواقع خاصة بها حيث أضحت الأخيرة واجهة خدماتية وتفاعلية الهدف منها إبراز هوية المؤسسة وطبيعتها والخدمات التي تقدمها وتوفرها.

والمؤسسات الحكومية الجزائرية واحدة من بين هذه المؤسسات التي سعت إلى مواكبة هذا التطور الحاصل ، وقد وقع اختيارنا على المؤسسة الجامعية من أجل دراستنا كوننا طلاب فيها بالإضافة إلى أنها الأنسب والأقرب لموضوع الدراسة ، كما أنها تعتمد على الموقع الإلكتروني بدرجة أولى في التعامل مع جمهورها الداخلي، وعليه تم أخذنا جامعة المدية يحيى فارس مجالا لدراستنا وإنطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكال الخاص بهذه الدراسة كالتالي :

- كيف يساهم الموقع الإلكتروني بجامعة المدية في تفعيل الاتصال الداخلي بها؟

ويندرج تحت الإشكال تساؤلات فرعية :

_ ما هي نوعية الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بجامعة المدية ؟

_ ما هي مساهمة الموقع الإلكتروني لجامعة المدية في التواصل الداخلي ؟

_ ما هو واقع الاستخدام الفعلي للموقع الإلكتروني بالمؤسسة الجامعية يحيى فارس بالمدية؟

_ ما مدى اعتماد جامعة المدية يحيى فارس للموقع الإلكتروني كوسيلة لتحقيق اتصال داخلي أثناء الأزمات ؟

أسباب اختيار الدراسة:

بما أن التكنولوجيا أصبحت لها أهمية كبيرة في حياة الأفراد والمؤسسات فكان لابد من توظيفها والاستفادة منها. وعليه جاءت دراستنا هذه لمعرفة مدى أهمية الموقع الإلكتروني بجامعة المدية، وكذا إبراز دوره في تفعيل الاتصال الداخلي بها، بالإضافة إلى التعرف على مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للجامعة في تحسين عملها.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة الدور الذي يلعبه الموقع الإلكتروني في جامعة المدية من خلال ربط الاتصال بين الجامعة والطالب بالإدارة فهي عملية ربط الاتصال بين الجامعة والطالب بالإدارة وبالتالي هي عملية اتصالي تفاعلي متبادل. وإبراز هذا الدور إذا وجد وتسعى هذه الدراسة أيضا للتعرف على مساهمة الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بها.

كما تتمثل أهمية دراستنا في النتائج التي سوف نصل إليها، إذ يمكن الاستفادة من نتائجها في البحوث ودراسات أخرى وكذا انطلاقا منها إلى دراسة الإشكالية متشابها لها.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة ، والخدمات التي يقدمها وإلى معرفة أهمية الموقع الإلكتروني بالنسبة لجامعة المدية إضافة إلى التعرف على دوره وأهميته في تفعيل الاتصال الداخلي بها.

منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة لابد من اتباع طريقة علمية وخطوات ممنهجة ومنظمة وواضحة وهذا من أجل الوصول إلى النتائج المطلوبة وتحقيق الأهداف المراد بها.

وذلك يجب اتباع منهج معين يتناسب بطبيعة الدراسة، ويعرف المنهج على أنه الطريقة المؤدية بالعلم إلى التقدم من مجرد الشك والتصور والوهم إلى الحقائق الموثوق فيها والنتائج السلمية الموضوعية.ويهدف إلى الدقة والتدقيق ويعتمد على المنطق وعلى الأساليب اللازمة للتحقيق والقياس.[1]

أما المنهج الذي اعتمدنا عليه من أجل دراسة موضوعنا فهو المنهج الوصفي كونه الأنسب لنوعية دراستنا .

ويعرفه بست "best " إن البحوث الوصفية تهتم بالظروف والعلاقات القائمة، والممارسات الشائعة والمعتقدات. ووجهات النظر القيم والاتجاهات عند الناس، العمليات الجارية والتأثيرات التي يستشعرها الأفراد والتيارات والاتجاهات الآخذة في النمو والظروف

يهتم المنهج الوصفي أحيانا بدراسة أحيانا بدراسة العلاقة بين ما هو كائن وبين الأحداث السابقة والتي أثرت في تلك الأحداث والظروف الزامنة.[2]

ونجد تعريف أخر للمنهج الوصفي " desccripritive method " هو أحد المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه بشكل رئيسي في الدراسات العلمية، على مستويين:

---

[1] محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ، عمان ،2006،ص 333 .

[2] محمد عبد العال النعيمي ، عبد الجبار توفيق البياتي ، **طرق ومناهج البحث العلمي** ، المؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008، ص 238 .

المستوى الأول : هو مرحلة البحوث أو الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية.

حيث تهدف هذه البحوث إلى التعرف على أهم الفروض التي ينبغي أن توضح موضع البحث والتجربة.

المستوى الثاني: إذا استهدف البحوث الكشفية بوجه عام إلى التعريف على ظاهرة معينة، اكتشاف معارف وأفكار جديدة تساعد على تحديد المشكلة البحثية بدقة أما المستوى الثاني من البحوث التي تعتمد على المنهج الوصفي في تناول موضوعاتها هي البحوث الوصفية.[3]

الأدوات المستخدمة:

قد استخدمنا في دراستنا الميدانية أدوات من أجل جمع المعلومات والبيانات المهمة والأساسية والتي تساعدنا على إتمام الدراسة والوصول إلى نتائج منها:

وعليه الأدوات المستخدمة لهذه الدراسة هي المقابلة والاستبيان وتعريف المقابلة على أنها " أداة من أدوات البحث أو اختبار فروضه وتعتمد على مقابلة الباحث لمن تجري معه المقابلة وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عنها ، من قبل من تجري معه المقابلة ."[4]

تم إلغاء المقابلة بسبب ظهور جائحة كورونا وتوقف الدراسة بالجامعة طول فترة البحث لهذا الموضوع .

ونجد تعريف آخر للمقابلة بأنها " اتصال شخص منظم وتفاعل لقطر مباشر يقوم بفرد مع فرد آخر أو مجموع أفراد هدفه استشارة أنواع معينة من المعلومات والبيانات لاستخدامها في البحث العلمي من أجل تحليل ظاهرة معينة ما وتشخيص الصعوبات التي تواجهها والعمل على توصيف معالجتها .[5]

---

[3] جمال محمد أبو شنب ، **البحث العلمي** ، (**المناهج والطرق والأدوات**) ، دار المعرفة الجامعية الأرازيطية، القاهرة، 2007 ، ص129

[4] إبراهيم عبد العزيز الدعياج ، **مناهج وطرق البحث العلمي** ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2010 ، ص 102 .

[5] محمد أزهر سعيد السماك ،**طرق البحث العلمي** (**أسس وتطبيقات**) ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، بدون طبعة ، ص 91

فقد أجرينا مقابلة مع مسؤول عن الموقع الإلكتروني بجامعة المدية لاكنها كانت فقط لضبط موعد للمقابلة ثم ألغيت بسبب الغياب عن الدراسة جراء ما تخلله هذا الوباء.

الاستبيان:

وهو" تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة ، مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفراغ للإجابة ، وبطلب من المجيب عنها – مثلا: الإشارة إلى ما يراه مهما أو ما ينطبق عليه منهما ، ما يعتقد المجيب أنه هو الإجابة الصحيحة.[6]

كما يعرف الاستبيان:" على أنه وثيقة يتم بواسطتها تسجيل البيانات والمعلومات وجمعها حول الظاهرة موضوع البحث ويعد الاستبيان من الوسائل المهمة في جمع البيانات في البحوث ، ويتم بطرح أسئلة مكتوبة على استمارة يعدها الباحث تطرح مباشرة من قبل الباحث أو بواسطة البريد أو الهاتف أحيانا بلغة سهلة ومبسطة ومركزة دون إطناب خالية من المصطلحات العلمية .[7]

مجتمع البحث:

يعرف المجتمع البحث على أنه " جمع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث "

وهو أيضا:" المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف ، والذي يهدف إلى دراستها ويتم تعميم النتائج الدراسة على كل مفرداته "[8]

ويعرف مجتمع البحث كذلك على أنه: " تحديد المفردات التي يتم إعداد البحث منهم مثلا لدراسة المستوى العلمي لجامعة معينة، فإن مجتمع البحث يتألف من جميع الطلبة لتلك الجامعة "[9]

---

[6] إبراهيم بن عبد العزيز ، الدعياج ، المرجع سابق ، ص 97

[7] محمد أزهر سعيد السماك ، المرجع السابق ، ص 92-93

[8] محمد عبد الحميد ، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية** ، عالم الكتاب ، القاهرة ، الطبعة الأولى الثانية ، 2004 ، ص 130 .

[9] دلال القاضي ومحمد البياتي ، **منهجية أساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائي** ، الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، دون سنة النشر ، ص 158.

إن مجتمع البحث الذي ستقوم عليه هذه الدراسة يتمثل في جامعة يحيى فارس بالمدية .

وستوزع الاستمارة على مجموعة من طلبة جامعة المدية.

عينة البحث:

وتعرف أنها" ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا "[10]

وتعرف بأنها " جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث مختلفة، وتظم عددا من أفراد المجتمع "[11]

و تمثلت عينية هذا الموضوع في جزء من الطلبة بجامعة المدية.

وبالتالي تم ضبط عدد العينة بمقدار 60 فردا مابين 30 طالب و 30 طالبة موزعة بين الذكور والاناث .

حدود الاستفادة من الدراسة: تقوم الدراسة على تحليل واقع الميدان الذي يقام به البحث وبما أن أي دراسة تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة (المكاني والزماني والبشري)فإن مجالات دراستنا هي:

المجال المكاني: لقد قمنا بالدراسة على المؤسسة الجامعية وتحديد جامعة المدية يحي فارس.

المجال الزمني: امتدت هذه الدراسة على مدار أشهر من البحث ، والضبط منذ اختيار وتحديد المشكلة في أواخر جانفي 2019 وصولا إلى استخلاص نتائج الدراسة في جوان 2020.

[10] – كامل محمد المغربي، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية** ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2007، ص 139

[11] ذوقان عبيدات و آخرون ، **البحث العلمي ، مفهومه ، أدواته ، أساليبه** ، دار الفكر لل والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 110 .

المجال البشري: باعتبار أن مجتمع البحث كبير وواسع ويصعب الوصول والتعامل معه فقد آخذ عينة تمثل مجتمع البحث الكلي والتي هي فئة من الطلبة الجامعيين (اناث وذكور). من جامعة المدية يحيى فارس .

تحديد المصطلحات:

الموقع الالكتروني:

لغة: هو المكان المتوافر على عنوان إلكتروني على الشبكة العنكبوتية على حاسوب في مكان على الإنترنت، ويشمل الموقع عادة على صفحة رئيسية تسمى صفحة الويب Web page.[12]

اصطلاحا: هو مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل ، يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان وله عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الإنترنت .[13]

إجرائيا: هو صفحة إلكترونية موجودة في قاعدة بيانات الإنترنت، يمكن الأفراد مشاهدتها والتفاعل مع محتوياتها وهذا من خلال برامج حاسوبية تدعى متصفح الويب، وهذه الصفحة تحتوي على معلومات وبيانات معينة حول مؤسسة ما أو شخص معين .

الإتصال الداخلي:

لغة: موضوع من أنواع الاتصال ويتم عبر القنوات التي تكون داخل المنشأة أو المؤسسات وهدفه تطوير الروح المعنوية للعاملين والموظفين، وإخبارهم بالمعلومات المهمة حول العمل والمؤسسة.[14]

---

[12] عامر إبراهيم قنديلجي ، **المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الأولى ، 1430 هـ ، 2010 ، ص 563 .

[13] مصعب مشقق ، **دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ، علوم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة المسيلة ، 2017 ،2018 ، ص 9 .

[14] محمد جمال الفار ، **المعجم الإعلامي** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص 262 .

اصطلاحا: ويعرفه البعض على أنه الميكانيزم الذي تنشأ به، تنمو وتتطور وحدة ومتجانسة والتي نسميها شركة أو مؤسسة .[15]

ويعرف أيضا الاتصال الداخلي communication intern وهو شكل من أشكال الاتصالات المتعلقة التي تكون بين مختلف المسؤوليات الإدارية داخل المنظمة أو المؤسسة في أثناء ممارسة المهام الرسمية ، والذي يتجسد من خلال تطبيق شبكة الاتصال كما هي واردة في الهيكل التنظيمي .[16]

إجرائيا: الاتصال الداخلي عبارة عن همزة وصل بين المؤسسة و إدارات المؤسسة وكذا بين المسؤولين والعاملين ويتم عن طريق وسائل مختلفة ويقوم عن نقل وتبادل المعلومات والأفكار ، وقد يكون رسمي أو غير رسمي والهدف منه هو تحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها .

المؤسسة الجامعية:

لغة: تعرف ضمن معاجم اللغة العربية ، بأنها مجموعة من المعاهد العلمية العالية ، المسمات بالكليات ، تدرس فيها الأدب والفنون ومختلف العلوم .[17]

اصطلاحا: عرفها عبد الله عبد الرحمان هي إحدى المؤسسات أو التنظيمات الاجتماعية التي تساهم في عملية تنمية المجتمع بصفة عامة ولها وظائف متعددة هي العملية التعليمية ، زيادة المعرفة ، إجراء البحوث المتنوعة المساهمة في حل مشكلات المجتمع المحلي ، ومن ناحية أخرى يمكن أن نتصور المؤسسات الجامعية، ما هي إلا نسق فرعي يرتبط بالتنظيمات والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.[18]

---

[15] ناصر دادي عدوان ، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية** ، دراسة نظرية وتطبيقية ، دار المحمدية ، الجزائر ، 2004 ، ص 31.

[16] ناصر قاسيمي، **مصطلحات أساسية في علم الاجتماع الإعلام و الاتصال** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2017 ، ص 15 .

[17] عبد النور جبور ، سهل إدريس ، **قاموس المنهل** ، دار الأدب للنشر والتوزيع ، لبنان ، 1980 ، ص 394 .

[18] بسمة بوقرين ، **دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ، علوم العلوم الإنسانية ، تخصص إصال في التنظيمات ، جامعة ، تبسة ، 2016 ص 11- 12 .

إجرائيا : المؤسسة الجامعية يحيى فارس بالمدية هي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي وهي بمثابة مرحلة استكمالية للمراحل التعليمية السابقة ، وهي تحتوي على كليات لدراسات مختلفة العلوم والآداب وكذا الفنون ، ويوجد بها مستويات (ليسانس ، ماستر، دكتوراه) .

الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة من أهم المعايير التي يتم استخدامها والاستعانة بها في البحوث والدراسات فهي تعتبر كدليل ومؤشر لفهم بعض الإشكاليات وهي تنقسم إلى قسمين منها دراسات مشابهة ودراسات متطابقة.

فالدراسات المشابهة هي التي تتشابه مع البحث محل الدراسة في جانب معين يمكن أن يكون هذا التشابه في وقت معين أو من زاوية أخرى.

و لحداثة موضوعنا لم نكتفي من الحصول على دراسات متطابقة، فقد اعتمدنا على دراسات مشابهة.

الدراسة الأولى: وهو الموقع الإلكتروني وكذا في مجال البحث وهي المؤسسة الجامعية مصعب مشقق، تحت عنوان دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة المسيلة 2017، 2018.

إشكالية هذه الدراسة :

ماهو دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة ؟

وانطلاقا من هذا الإشكال طرح الباحث مجموعة من الأسئلة الفرعية وفق لأبعاد تقييم جودة المواقع الإلكترونية والمتمثلة فيما يلي :

_ما هو دور معيار اعتمدنا الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية بكلية محل الدراسة عند مستوى 0،05؟

_ما هو دور معيار القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات التعليمية بكلية محل الدراسة عند مستوى 0،05 ؟

_ما هو دور ومعيار القيمة الخدماتية للموقع الإلكتروني في تحسين خدمات التعليمية بكلية محل الدراسة عنه مستوى 05،0 ؟

_ما هو دور معيار الحيوية للموقع الإلكتروني في تحسين خدمات التعليمية بالكلية وبمستوى 05،0؟

للإجابة على هذه الأشكال وضع فرضية و هي:

- يوجد دور معنوي عند مستوى 0،05 للموقع الإلكتروني في تحسين الخدمات التعليمة بالكلية محل الدراسة .
- وقد طرح ثلاث فرضيات تخدم الفرضية الرئيسية وكانت هذه الفرضيات وفق المعايير المطروحة في التساؤلات الفرعية.
- والمنهج الذي اعتمدنا عليه الباحث هو المنهج الوصفي واستخدام الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات.
- ويهدف الباحث من خلال قيامه بهذه الدراسة إلى:
- التعرف على مدى تأثير موقع الكلية بجامعة بوضياف في المسيلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية .
- بإضافة محاولة تقييم جودة موقع الكلية تشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية توصل الباحث في الأخير إلى نتائج مهمة وهي:
- أنها الموقع الإلكتروني يتوفر على المعايير المعتمدة في هذه الدراسة والمتمثلة في (– القيمة –الخدمية –الحيوية) ، ولكن ليس بدرجة عالية في معظمها .

- كما أشارت إلى أبعاد جودة خدمات التعليمية دلت على توفر الحد الأدنى من متطلبات جودة الخدمات للكلية.

و تمكن الباحث في آخر دراسته من تأكيد فرضيات التي صاغها والتي تعني وجود دور معنوي لمختلف معايير تقييم الموقع الإلكتروني للكلية على تحسين جودة الخدمات بالكلية محل الدراسة.[19]

الدراسة الثانية :

بسمة بوقرين: دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية .

دراسة ميدانية بجامعة تبسة ، لنيل شهادة ماستر (أ ل م) دفعة 2016

اشكالية الدراسة:

– ما هو دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات رشيدة في جامعة تبسة؟

– ما هي التقنيات الاتصالية التي تساهم في اتخاذ قرارات رشيدة في جامعة تبسة ؟

– وقد اعتمدنا الباحث في تناوله هذا الموضوع المنهج الوصفي ، الذي من خلاله وصف ظاهرة الاتصال الداخلي وتحليل البيانات والاستبيان .

– وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

– في المؤسسة اتصال الإدارة بالعمال مباشرة و من خلال اقتراحاتهم يحسن من أدائهم ويخلق الاستمرارية للاتصال.

– المؤسسة تستعمل المعلومات والاتصال حيث توفر التكنولوجيا للمؤسسة سهولة وسرعة وفعالية كبيرة في جمع وتحليل و إرسال المعلومات مما يرفع قدرة المؤسسة على ترشيد قراراتها.

[19] مصعب مشقق ، **دور الموقع للإلكتروني في تحسين جودة الخدمات من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية** ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، علوم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة المسيلة ، 2017 ، 2018 .

– إن التقدم والتطور والتغيير في البيئة الحديثة أصبح يفرض على المؤسسة استخدام الاتصال الحديثة التي تواكب التقدم الحاصل لغرض تحقيق و اتخاذ القرار الفعال والصائب.

– إن نجاح أو فشل أي مؤسسة يقاس بقدر نجاح خطوات وعمليات الاتصال بها.[20]

من خلال هذه الدراسة تمكن الباحث من إقرار وجود علاقة اتخاذ في تسيير البشرية من خلال أنظمة واستقرار الإطارات في العمل.

وجود نظام لتسيير الحياة المهنية حتى يكون لكل فرد من الأنظمة هدف يسعى لتحقيقه واعتمد في هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات، وبعض النظر من الاختلافات الموجودة في هذه الدراسة إلا أنها أفادتني كثيرا في موضوعي من الجانب النظري.

صعوبات الدراسة :

أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي:

تعترض أي باحث مجموعة من الصعوبات والعقبات أثناء القيام بالبحوث العلمية ومنها نذكر:

نقص المادة النظرية حول الدراسة أو صعوبة إجراء الجانب التطبيقي وغيرها .

ومن بين الصعوبات التي واجهتنا عند القيام بهذه الدراسة هي :

بمجرد انتهائنا من الجزئين المنهجي والنظري للدراسة ضربت جائحة كورونا(كوفيد19) العالم وتوقفت الدراسة ولم نتمكن من القيام بدراسة ميدانية بشكل مباشر للموضوع .

_بإضافة إلى إلغاء المقابلة مع المسؤولة عن الموقع الرسمي لجامعة يحيى فارس في ولاية المدية بسبب الجائحة.

[20] بسمة بوقيرن ، **دور الإتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر** ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة تبسة ، سنة 2016 .

الإطار النظري

I – الاتصال الداخلي بالمؤسسة عبر الموقع الإلكتروني

1-2ماهية الموقع الإلكتروني تعريفه تطوره ومكوناته

1-3أنواع الموقع الإلكتروني

1-4خصائص الموقع الإلكتروني

1-5أهمية الموقع الإلكتروني

تمهيد:

يعد التطور التكنولوجي الحاصل في العصر الحالي و بعد ظهور الإنترنت ، وكل ما أتاحتها من تقنيات اتصالية حديثة تعتبر المواقع الإلكترونية أحد أهم تقنيات اتصالية جديدة ، فقد جاء هذا الجزء من الدراسة لتعريف بتقنية المواقع الإلكترونية وكيف تطورت هذه الأخيرة، ما هي مكوناتها – أنواعها وكذا إبراز خصائص المواقع الإلكترونية كوسيلة اتصالية ومعرفة أهميتها.

ماهية الموقع الإلكتروني:

تتعدد تعريفات الموقع الإلكتروني وفقا للخلفيات المعرفين وكذا الاختلاف للزوايا التي ينظر إليها في تعريفه.

يعرف على أنه مجموعة من الملفات الويب المرتبطة فيما بينها، والمتضمنة لملف افتتاحي يسمى الصفحة الرئيسية (HOMPAGE)،التي يمكن الولوج من خلالها إلى بقية الوثائق المتضمنة في الموقع ويتم الوصول إلى الموقع عبر كتابة اسم الموقع على المتصفح . [1]

كما يعرف الموقع الإلكتروني أيضا على أنه: " مجموع من الصفحات Webpages المرتبطة التي تحتوي على نصوص وصور وعينات صوتية ولقطات فيديو وتتحلى صفحات الموقع بميزتين:

_أولا: يمكن حمل الصور والأصوات وغيرها من العناصر المتعددة الوسائط.

_ثانيا: تحتوي على وصلات links متنوعة قد تكون داخل الصفحة ذاتها وقد تعود إلى صفحة أخرى في الموقع نفسه ، كما قد تعود إلى صفحات في مواقع أخرى منتشرة عبر الإنترنت كما تتضمن وصلات إلى موارد أخرى عبر الانترنت سبقت ظهور الويب

[1] بلال ونيس ، **المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة بسكرة ، سنة 2014 ، ص 21 .

كالمواقع التي تتعامل مع بروتوكولات نقل الملفات ومواقع الجونر وهذا ما زاد في شعبية المواقع الإلكترونية .[1]

كما نجد تعريف آخر للموقع الإلكتروني بأنه: "عنوان فريد ومميز يتكون من عدد من الأحرف اللاتينية أو الأرقام التي يمكن بواسطتها الوصول لموقع ما على الانترنت".[2]

تطور الموقع الإلكتروني :

بعد التحولات في الفترة من بين 1957إلى غاية 1984 انطلاق أول شركة كمبيوتر بتسجيل ملكية الإنترنت، خاصة بها في 1984 وفي سنة التي تليها أنشأت مؤسسة العلوم العالمية الأسرع .

. (TNSFNE) .

وبعد ذلك أظهرت نظاما عملاقا تم ربطه بالشبكة المعروفة الآن وثم التدارس في هذه الشبكة الحاسوبية إلى أن وصلت إلى قوة مهمة أظهرت شبكة الإنترنت قوتها في ذلك الوقت المهم الزمان، إلا بعد انقضاء الأعوام التي ذلك التاريخ وهي في عام 1990 وكانت المبادئ الأساسية قد تم وضعها في عام 1989، وبداية الانطلاق لهذه الشبكة وتم الاختيار لها في عام 1990 وتم نشرها في ذلك العام في منطقة الحدود مابين فرنسا وسويسرا ، وكانت شركة الويب العالمية سببا في تلك النهضة لموضوع هذه الإنترنيت وتم تعيين شركة " كيرف " للقيام بذلك النظام الأوروبي للفيزياء والجزئيات ، وتطورت الشبكة العالمية –WWW ، وفي العام 1993 تم تطور متصفح موزاييك وثم تبعه برنامج" نتسكيب " و "إكسبلور" وفي عام 1995 اتصل . بشبكة الإنترنت 6000000 جهاز و50000 شبكة وأصبحت كلمة انترنت و ويب متداولة عبر العالم وثم تطويرها حتى صدرت منها عدد 1000 نسخة ، وثم تطبيق تلك المجلدات وزاد اهتمام الناس بتلك

[1] أزهار جبايلي ، سارة حمزة ، **استخدامات زبائن المؤسسة الخدماتية للموقع الإلكتروني والاشباعات المحققة منه** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة أم البواقي ، سنة 2015 ، ص 8 – 9 .

[2] فاتن حسين حوى ، **المواقع الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية** ، عمان ، 1431 ،2010 ، ص 55 .

الصفحة حتى صار لها لكل يوم متصفحين جدد وزادت النسبة يوميا إلى 1000 شخص يوميا .

لهذا الموقع الهام من خلال التطور المتواصل في تقنية المعلومات للاتصالات والتطورات التقنية الحديثة التي تصدر خلال أوقات قصيرة واستخدام الشباب للإنترنت ، من خلال التطور جائت بعد ذلك بروتوكولات مهمة تم عقد صفقتها مع الشركة بأمور مهمة ساعدت في نشر ذلك على الشبكة، وتمت أمور التطوير من ذلك العام ولهذا نجد أن الشبكة العنكبوتية قد ظهرت في هذا القرن أي أنها حديثة عهد مصطلحات ذلك الانترنيت[1].

مكونات الموقع الإلكتروني:

كل موقع الإلكتروني يتكون من :

_ بروتوكول نقل النص التشعبي (hyper transfer protocol http) وهي عبارة

_عن مجموعة المقاييس المتفق عليها المستخدمة بين الحاسبات التي تتم بها عملية الاتصال والمشاركة بالملفات.

_اسم فريد لكل موقع أو عنوان فريد يسمى URl . وهي اختصار

Uniforn rescource locatork ، ويعطى الإسم من قبل مركز معلومات الشبكة.

وكل العناوين عادة تنتمي بثلاثة حروف توضح نوع نشاط الموقع مثلا:

_المنظمات مثل اليونيسيف هي منظمة دولية أعطيت لها org .

_الشركات و المؤسات والأسواق التجارية تنتمي con .

_الكليات والجامعات والمعاهد مثلا أعطيت لها edu gov.

_الجهات العسكرية أعطيت لها mil ، أما الخدمات الأخرى فأعطيت لها بروتوكولات أخرى وهي على النحو التالي:

[1] أزهار جبايلي ، سارة حمزة ، **ستخدامات زبائن المؤسسة الخدماتية للموقع الإلكتروني والاشباعات المحققة منه** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة أم البواقي ، سنة 2015 ، ص 50 ، 51 .

_لتبادل الملفات FTP://fille transforprtocol .

_المجموعات الإخبارية : news : newsgroup .

_الاتصال عن بعد : telnet ://telnet .

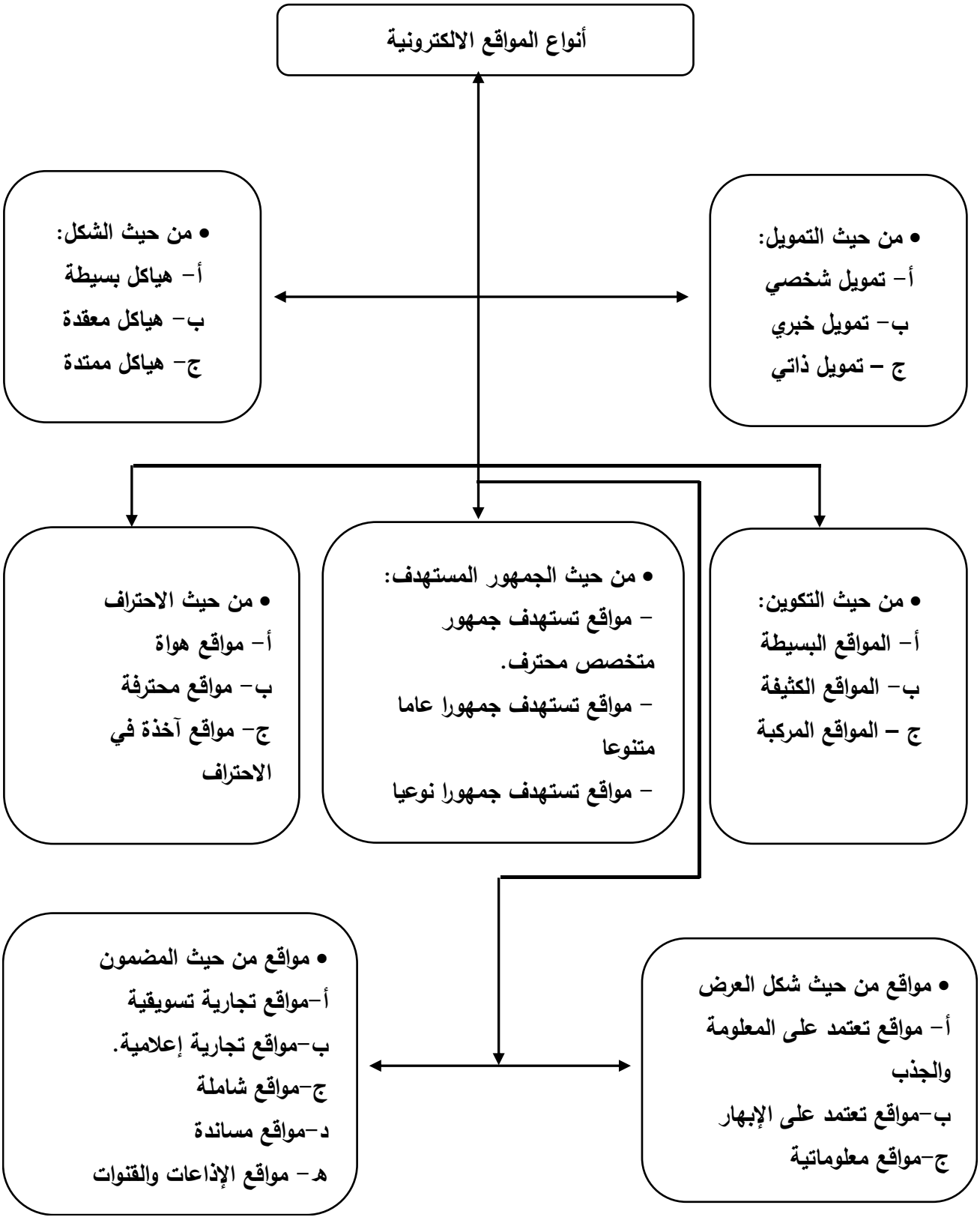
_البريد الإلكتروني : mailto : email addres .

_الوصلات والروابط التشعبية: الربط التشعبية link our hyperlink

عبارة عن كلمة أو صورة أو رسم أو جرافيكس يتم تظليلها أو تعيينها بطريقة ما من قبل صاحب الموقع بوضع تحتها خط أو بخط كبير أو إظهارها بحروف سوداء ، عريضة أو مرقمة أخرى أو بجزاء من نفس الموقع ، حيث تعد هذه الروابط التشعبية المستخدم بصفحة أخرى أو بجزاء من نفس الموقع ، حيث تعد هذه الروابط عنصر أساسيا [1]

[1] بلال ونيس ، **المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة بسكرة ، سنة 2014 ، ص 62 ، 63 .

عناصر المواقع الإلكتروني :



بالتالي يحتوي الموقع الإلكتروني على صفحة رئيسية يمكن الوصول إليها من خلال عنوان الموقع وتعرض هذه الصفحة محتويات الموقع وتضم ارتباطات تشعبية تقود الصفحات الأخرى في نفس الموقع أو مواقع أخرى .[1]

خصائص الموقع الإلكتروني كوسيلة اتصالية :

يعتبر الموقع الإلكتروني بين الوسائل ذات الاستخدام الواسع في الحياة فهو يتميز بقدرة الاتصال بكافة شرائح المجتمع أينما كانوا، هذا ما جعلها تتصدر كل وسائل الاتصال الجماهيري .

وعلى الرغم من أن الواقع الإلكتروني لا تزال وسيلة متاحة لمستخدمي الأجهزة الحديثة فقط إلا أنه حقق نجاح كبير وأصبح له أهمية كبيرة بالنسبة للجمهور والمؤسسة التي سارعت انتشار الموقع واستخداماته من طرف المنظمات والمؤسسات هي خلال خصائص المستحدثات الناجحة التي اقترحها **روجزر** عام 1983 الويب فتتمثل هذه المميزات فيما يلي:

-جعلت الخدمات المعلوماتية متاحة لملايين المستخدمين.

- مكنت الحاسبات الآلية من استخدام أنواع مختلفة من نظم التشغيل، ومن عرض خدمات الميلتيميديا وفتحت باب الاتصال البشري على مصراعيه وفي جميع المجالات.

- قدرة المواقع على الجمع بين وظائف العديد من مصادر المعلومات كالإذاعة والتلفزيون والهاتف والأقراص المدمجة.

-تقديم خدمات المعلومات واسعة النطاق من خلال خاصية الخطوط المحورية المتعددة ، والتي تسمح للمستخدمين بالارتباط عبر أنظمتها بالنصوص والملفات التي يتعلق عليها النص المحوري tesct yper ويتضح أن الويب يمتاز عن سواها من الوسائل في عملية

[1] مصعب مشقق ، **دور الموقع للإلكتروني في تحسين جودة الخدمات من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية** ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، علوم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة المسيلة ، 2017 ، 2018 . ص 10 .

الاتصال فقد فاقه نظراتها من حيث السهولة في إدخال المعلومات أو الحصول عليها، وسهولة الدخول إليها أو الخروج منها والتجوال من خلالها إلى مواقع أخرى عديدة ومختلفة ولا نهائية.

ومن مميزاته في مجال تقديم الخدمات هي:

ـ إدراج المعلومات والخدمات والمنتجات بطريقة سهلة وجذابة.

ـ تفاعل المشتركين بالإنترنت مع تلك الخدمات.

ـ إمكانية الطلب والمراسلة المباشرة لأي من تلك الخدامات.

ـ إمكانية إجراء التغييرات والتعديلات المناسبة على أي من الخدمات والمعلومات.

ـ إدراج معلومات متكاملة عن خدمات المؤسسة أو المنظمة .

ـ إمكانية الحصول على نوعية المتعاملين ومعدل الحركة اليومية على الخدمة .

ـ عالمية الخدمات المقدمة فجميع المشتركين بشبكة الإنترنت على اختلاف توزيعهم الجغرافي الداخلي أو الدولي، لديهم الإمكانية للنقاد لتلك الخدمات مع ثبات تكاليف الاتصال وانخفاضها[1].

أهمية الموقع الإلكتروني:

للموقع الإلكتروني أهمية كبيرة في التعامل عبر شبكة الإنترنت ، وتبرز هذه الأهمية في كونه أكثر من مجرد عبر الإنترنت ، فهو أيضا يبين هوية موقع الإنترنت لمن يسعى الوصول إليه ، تماما ـ مثل: اسم الشخص الذي يشير إلى فرد معين أو بشكل أكثر دقة إلى مدى صحة علامة تجارية لمؤسسة أو الشركة في اسم الشركة يشير إلى هوية شركة معينة.

[1] بلال ونيس ، **المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص إتصال وعلاقات عامة ، جامعة بسكرة ، 2013-2014 ، ص 66-67 .

وفي هذا الإطار وبالنظر إلى الموقع الإلكتروني من زاوية الوظائف التي يؤديها فإننا نلاحظ أهمية مزدوجة لهذا الموقع الإلكتروني ، وتتخلص صفة الازدواج في الأهمية الفنية الوظيفية من جهة والأهمية الاقتصادية والتجارية من جهة آخرى .

أ ـ الأهمية الفنية للموقع الإلكتروني :

سهل استخدام الموقع الإلكتروني من الناحية الفنية أو التكنولوجية التعامل مع شبكة الإنترنت من جانب الأشخاص والمشروعات ، فإن الموقع الإلكتروني جاء نتيجة التطور الذي طرأ على العنوان الرقمي القديم الذي كان يأخذ صورة ip فقد كان يتكون هذا الأخير من مجموعة من الأرقام التي يصعب تخزينها أو حفظها في الذاكرة .

ولهذا الأخير نظام الموقع الإلكتروني يسمح باتصال سهل وبسيط بالشبكة ، وذلك باستخدام مجموعة من الحروف ، ومن ثم فاستبدال الأرقام الكثيرة بحروف تماثل بصفة أصلية كل حروف اسم المشروع التجاري أو بعضها منها شجع مستخدمي الإنترنت لزيادة المواقع الخاصة بالمشروعات والاستفادة من المنتجات والخدمات التي تقدمها . [1]

ب ـ الأهمية الاقتصادية للموقع الإلكتروني:

تتجلى هذه الأهمية في ثلاثة أوجه و هي:

1ـ يعتبر الموقع الإلكتروني وسيلة فعالة للإعلان عن المشروعات والشركات ، فحتى يستطيع أي مشروع مزاولة التجارة ، فهو يحتاج إلى الإعلان عن نفسه إلى الجمهور المستهلكين ، وهذا الإعلان يتم عن أرض الواقع عن طريق تسمية يختارها لنفسه وعنوان ثابت له ، ورقم تلفون ورقم فاكس أما على شبكة الإنترنت فهذا يتم على طريق ال domain name، أي أن الموقع الإلكتروني يقوم بدور الإعلان عن المشروعات التجارية وما تقدمه من منتجات وخدمات للجمهور، فأصبح من الممكن أن يزور الموقع مستهلكون من كل دول العالم ليتعرفوا على نشاط المشروع وما يقدمه . ولعل ذلك مرده أن شبكة

[1] فاتن حسين حوى ، **المواقع الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية** ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان 1431- 2010 ، الطبعة الأولى ، ص 60.

الإنترنت تعرف فكرة الحدود الجغرافية للدول ، الأمر الذي يضفي أهمية كبيرة خاصة فيما يتعلق بالوفاء عبر الإنترنت من قبل المستهلكين .

2_ يتجاوز دور الموقع الإلكتروني الدور الإعلاني للمشروعات ليقوم بدور كبير في تصريف المنتجات والخدمات التي تقدمها هذه المشروعات، ففي معظم الحالات تهدف المشروعات من إنشاء موقع لها إلى عرض منتجاتها وخدماتها عبر موقعها الإلكتروني ، بحيث يمكن للمستهلكين أن يبتاعوا هذه المنتجات مباشرة .

3_ يقوم الموقع الإلكتروني بدور المميز للمشروعات التجارية ، فطبقا للقاعدة الأسبقية في التسجيل التي تحكم هذه المواقع الإلكترونية والتي تقضي بأنه لا يجوز لأكثر من مشروع أن يكون له الموقع الإلكتروني نفسه ، ومن ثم يكون لكل مشروع موقع واحد يميزه عن غيره ، ومن ثم يستطيع المستهلك عن طريق هذا الموقع أن يتصل بصفحة web، لهذا المشروع و يتعرف من خلاله على أنشطه المشروع وما يقدمه من منتجات وخدمات. و تسهيلا لحفظ موقعها وتحديد هويتها، تقوم المشروعات باختيار موقعها الإلكتروني من حروف سهلة وبسيطة ترتبط بعلامتها الأصلية المعروفة بها حتى تضمن ارتباط المستهلك بموقعها الإلكتروني.[1]

[1] فاتن حسين حوى ، **المواقع الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية** ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان 1431- 2010 ، الطبعة الأولى ، ص61 ،62.

خلاصة

نستخلص مما سبق إن المواقع الإلكترونية أصبحت وسيلة اتصالية ضرورية في حياة الأفراد والمؤسسات وهذا بفضل سهولة استخدامها ، وقدرتها على توفير الوقت والجهد وكذا التكلفة والإضافة إلى كونها تمتلك قدرة هائلة على اختراق جميع الحدود ، وهذا يظهر من خلال خصائصها وأهميتها الكبيرة .

الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد

يعتبر الاتصال الداخلي من أبرز المقومات التي ترتكز عليه أي مؤسسة من المؤسسات باختلاف أنواعها ونشاطاتها ، وهذا من أجل دفع سيرورة العمل ولتحقيق أهدافها وضمان بقائها. وعلى هذا كان على المؤسسة توعية الموظفين والعاملين بها إلى أهمية الاتصال الداخلي، وجعل كل موظف أو فرد داخل المؤسسة يتحمل وظيفة مزدوجة(إدارية–اتصالية).

وقد جاء هذا الجزء لتناول مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه وخصائص الاتصال الداخلي وكذا أساليب الاتصال الداخلي ووسائله وفي الأخير تطرقنا إلى أهميته و أهدافه .

ماهية الاتصال الداخلي :

تعريف الاتصال الداخلي بالمؤسسة: عرفها منال طلعت محمود" الاتصال الداخلي دراسة تطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل، التي بواسطتها تنظم المؤسسة الاتصال مع محيطها ".[1]

ـ كما عرفه إبراهيم أبو عرقوب على أنه " الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على مستوى الفردي و الجماعي ، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ، فيكون إما اتصال رسمي أو غير رسمي " .[2]

ونجد تعريف آخر للاتصال الداخلي" هو عملية نقل وتبادل المعلومات والأوامر والتعليمات من أعلى المستويات الإدارية إلى أدناها، أو من الأدنى إلى الأعلى أو فيما

[1] بسمة بوقيرن ، **دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر** ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة تبسة ، سنة 2016 ، ص 28

[2] سارة قلقول ، **الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة السياحية** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة أم البواقي سنة 2014 ، 2015 ص 58

بين عناصر الوظيفة داخل هيكلها التنظيمي بين العاملين بهدف تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء لتحسين الوظيفي" .[1]

ويعرفه أحمد بدري على أنه " مجموعة من النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى انجاز مشروع موحد بلغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصيته ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفاعليته فيها" .[2]

أنواع الاتصال الداخلي :

إن الحديث عن الاتصال الداخلي في المؤسسة وأشكاله يجعل الفرد يفكر في التقسيم بين الرسمي والغير الرسمي ، وهناك من يقسمها إلى اتصالات صاعدة ونازلة وجانبية أو أفقية وكلها تستجيب إلى أنواع قنوات الاتصال المستعملة ، والتي يمكن حصرها في ثلاثة أنواع رئيسية الاتصال الفردي ، التنظيمي والجماهيري .

ـ **الاتصال الفردي:** هو اتصال شخص بين فردين داخل المؤسسة سواء كان ذلك بإرسال أو استقبال الرسائل، لأهداف متعددة سواء ترتبط بالنشاط العادي للمؤسسة أو لإقامة علاقات خارج الوظائف المحددة للأشخاص.

ـ **الاتصال الوظيفي أو التنظيمي:** هو تحويل الرسائل الاتصالية في إطار عمل التنظيم والوظائف أو وحدات المؤسسة المختلفة ويتطلب عن الأقل مرسلا ومستقبلا .

ـ **الاتصال الجماهيري:** هو تحويل الرسائل إلى عدد كبير من الأشخاص أين المرسلون والمستقبلون أكثر إلى حد لا يمكن تحديد هوياتهم كليا . [3]

ويمكن تصنيف الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة إلى نوعين رئيسين هما:

---

[1] خنوف عيسى وآخرون ، **دور الإتصال الداخلي في تحفيز أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية** ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال ، جامعة المسيلة ، سنة 2018، 2019 ، ص 72 .

[2] رضوان بلخيري ، سارة جابري ، **مدخل للاتصال والعلاقات العامة** ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435ن 2014 م ، ص 72 .

[3] قادري محمد ، **الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستير ، علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة تلمسان ، سنة ، 2019 ، 2010 ، ص 57. 58 .

أ ـ الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي تم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالية ، يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية أيضا ، يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة أي أنه لا يقوم بالاتصال إلا من مختص بذلك.

والاتصال الرسمي يقصد به تلك الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي. [1]

وهذا النوع من الاتصال الرسمي في الاتجاهات التالية :

ب_ الاتصال النازل: وهو أهم أنواع الاتصالات الرسمي في الاتصال الداخلي بالمؤسسة و تتمثل أهدافه الأساسية في الإعلام والشرح ، الإقناع وبعث الشعور بالانتماء للمؤسسة ، لوحة الإعلانات خطب و زيارات المسؤولين، دفتر الاستقبال ، التقرير السنوي الداخلي ،الاجتماعات الرسمية، معرض الصحافة، لافتات المؤسسة، الوسائل السمعية البصرية، الجريدة الداخلية للمؤسسة، أيام الأبواب المفتوحة. ويكون الاتصال النازل من أعلى إلى أسفل يعني من رئيس إلى عامل أو المدير إلى الموظف ، المعلم .

ج_ الاتصال الصاعد: ومن أهم وسائله بعد التقرير ، صناديق الأفكار و الاقتراحات والشكاوى بعض أبواب الجريدة الداخلية للمؤسسة(بريد القراء) الإستقصاءات (التحقيقات) وسبر الآراء ، من خلال التشاور ، حلقات الجودة .

و يكون هذا النوع من الاتصال عكس النازل يعني من أسفل إلى أعلى من عمال إلى رئيس.

د_الاتصال التفاعلي: فهو بفعل دوره التكميلي للنوعين السابقين وإلى وسائلها ، ويمكن ذكر أماكن خاصة مشجعة على الاتصال التفاعلي مثل مكتبه ووسائل نقل المؤسسة ،

[1] رضوان بلخيري ، سارة جابري ،**مدخل للإتصال و العلاقات العامة** ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435. 2014م ، ص 74

كما يمكن إضافة شبكة الإنترنت الداخلية مؤخرا ، التي أصبحت المؤسسات تستعملها لمعالجة المعلومات وتواصلها الداخلي بصورة أسهل وأسرع وأرخص ومن أهم وظائفها، البريد الإلكتروني، تسيير مختلف الفهارس، خدمة إدارة الشبكة ، ندوات النقاش وكذا إنشاء مواقع وصفحات خاصة بكل مصلحة ، إمكانية الاتصال بمواقع خارجية .[1]

والاتصال التفاعلي تعتمد على وسائل اتصال الحديثة تعتمد على الحاسبات الإلكترونية كوسيلة أساسية لعملها وفي مجال كما أن نشير إلى أن وسائل عديدة مثل البريد الإلكتروني و المواقع. [2]

الاتصال الغير الرسمي: فهو الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين، وبين أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات والأفكار أو جهات النظر في الموضوعات التي تهتم وتتصل بعملهم فتبادل المعلومات هنا من خارج منافذ الاتصال الرسمية أو بعيد عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية خلال السلم المرمي المندرج للتنظيم وذلك في اللقاءات الغير رسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص .[3]

إن هذه الاتصالات غير الرسمية لها علاقة بالإدارة وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في جهاز إداري بطريقة تلقائية ، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية وصداقات شخصية فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على أساس الشخص التلقائي ، ولا يخضعون في تلك الاتجاهات المحددة ، كما قد يكون الحال عند إتباع أي أسلوب رسمي .

---

[1] فضيل دليو ، **إتصال المؤسسة (إشهار ، علاقات عامة ، علاقات مع الصحافة)** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2003 ، ص 118.117 .

[2] محمد منير حجاب ، **الاتصال الفعال للعلاقات العامة** ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2007 ، ص 42 .

[3] رضوان بلخيري ، سارة جابري ،**مدخل للاتصال و العلاقات العامة** ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435. 2014م ، ص 86.

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة، وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط ، طالما أن هناك علاقات تربط الأفراد والأطراف المتصلة وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.[1]

ـ والاتصال غير الرسمي، فهو يحدث خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي، ويمكن اعتباره مساعدا للاتصال الرسمي. ويتمثل هذا الاتصال فيما ينقل داخل التنظيم أو خارجه من معلومات قد تكون صحيحة أو مفتعلة يطلها أفراد عن قصد أو عن غير قصد .[2]

خصائص الاتصال الداخلي:

يتميز الاتصال الداخلي بالمؤسسة من الخصائص أهمها

ـ **الاتصال عملية ديناميكية:** حيث تعتبر عملية الاتصال تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الأفراد والتأثير بهم، مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكياتنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة.

ـ **الاتصال عملية مستمرة:** حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال، فنحن في عملية اتصال داخلي دائما مع أنفسنا ومع مجتمعنا، وبهذا المعني يمكننا القول بأن الاتصال هو قلب العملية الإدارية.

ـــ **الاتصال عملية دائرية:** ويعني ذلك أن الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط، بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري. حيث يشترك الأفراد جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأحذ وعطاء وتأثير وتأثر.

ـــ **لا يمكن إلغاء الاتصال:** ونقصد هنا أنه من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود ، فقد نتأسف للمستقبل ولكن من الصعب سحب الرسالة الاتصالية إذا تم توزيعها .

---

[1] بوعلي فريدة ، فوضيل حيكة ، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك ، جامعة البويرة ، سنة 2015 ، ص 71 .

[2] محمد أبو سمرة ، **الاتصال الإداري و الإعلامي** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 1432م ، 2011، ص 54 .

ـ الإتصال عملية معقدة: بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال و إلا سيفشل الاتصال.[1]

أساليب الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

تختلف أساليب ووسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة باختلاف نوعها وطبيعة نشاطها وكذا نوعية جمهورها ولكن أبرز أساليب الاتصال الداخلي هي :

ـ أسلوب الاتصال الكتابي: communication writing يتم هذا الاتصال بين المرسل والمستقبل الكلام المكتوب وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات كبيرة الحجم وذات الاتساع في التنظيم والمستويات الإدارية المغرية، وحتى ينجح الاتصال الكتابي و يحقق أهدافه يجب أن يتصف بالبساطة والوضوح والدقة .

ويتخذ هذا الأسلوب من الاتصال وسائل متباينة أهمها:التقارير،المذكرات واقتراحات،الدوريات،الأوامر والتعليمات والكتب لكتب،الصحف،المجلات الشكاوى، وأيضا وسائل التكنولوجية .

ـ أسلوب الاتصال الشفوي verbal communicatio، ويتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا،أي طريق الكلام المنطوق المسموع. و هذا الأسلوب يتميز عن الأسلوب الكتابي بأنه أكثر سهولة وأيسر وأكثر إقناعا للمرسل إليه والمستقبل ويستخدم في الموضوعات التي تحتاج على شرح و تفسير الإجابة على التساؤلات المطروحة بوضوح وبطريقة فورية ومباشر .ويتحقق هذا الأسلوب بوسائل مختلفة أهمها، (المقابلات الفردية أو الجماعية)، المكالمات الهاتفية والندوات واللجان.

[1] بوعلي فريدة ، فوضيل حيكة ، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك ، جامعة البويرة ، سنة 2015 ، ص 69.

ـ أسلوب اتصال التصويري picture communication. ويجري هذا الأسلوب من أساليب الاتصال الداخلي بالمؤسسة عن طريق وسائل مختلفة منها اللوحات الخشبية، ومجلة المؤسسة، ومجلة المؤسسة ، وكذا الفضائيات والإنترنت .[1]

ـــ أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة :

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال فالاتصال هو جوهر المؤسسة والروح التي تحركها بحيث أن نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة. فالمؤسسات على اختلاف مهامها و أنشطتها تسعى إلى تفعيل آليات الاتصال وفق الإستراتيجية المدروسة تتضمن نوعين من الاتصال (الداخلي والخارجي) وكل منهما مكمل لآخر فقوة الاتصال الداخلي تنعكس بإيجابية على الاتصال الخارجي، ونظرا للأهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة وأثاره عليها سوف تبرز أهمية هذا النوع من الاتصال في المجالات التالية:

ـ الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات: يلعب الاتصال الداخلي بالمؤسسة دور جوهري في عملية اتخاذ القرار، وإذا عن طريقه يتم تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الحقيقة والصحيحة،التي تأتي من الخارج سواء كانت صاعدة أو نازلة،وهو الذي يساعد على اختيار أفضل بدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد أو القريب من الرشد .

ـ الاتصال الداخلي والتوجيه: يعتمد المدير في توجيهه للعاملين على نظام من الاتصالات حيث يستطيع المدير باستخدام سبل الاتصال المتاحة له أن يجدد العاملين أهداف التنظيم بصفة عامة، ويشرح لهم الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤدونها، والإمكانيات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف . كما أن الاتصالات الداخلية هي سبل الإدارة لإبلاغ العاملين رأيها في مستويات آدائهم .

[1] محمد أبو سمرة ، **الاتصال الإداري و الإعلامي** ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 1432م ، 2011، ص 75،74 .

ـ الاتصال الداخلي والتنسيق: حيث يقصد بالتنسيق التوفيق بين الأنشطة المختلفة للمؤسسة أو جهود أي جماعة من جماعات المؤسسة وذلك لمنع التضارب والتعارض .

وذلك فإن التنسيق الفعال يتوقع على وجود قنوات اتصال جيدة ، من المؤسسة وان تبرز أهمية الاتصال الداخلي في تحقيق تنسيق في مجالات الاتصالات الأفقية أو العريضة .[1]

أهداف الاتصال الداخلي بالمؤسسة :

إنطلاقا من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الاتصال الداخلي بالمؤسسة، يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

أـ أ أهداف خاصة بالعاملين : خلق الرضا والارتياح بين العاملين ـ زيادة التفاهم والثقة ـ الارتقاء بمعلومات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء أرائهم في المواضع المطروحة .[2]

كما أن الاتصال داخل المؤسسة من خلال تعريفه للعاملين بما يجري في المؤسسة الذي يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي ، و لتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجهات التي قدمها " سعيد يس عامر" و "علي محمد عبد الوهاب " وتتخلص في توخي الإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم نقل المعلومات وكذا تشجيع الآراء البناءة ، والالتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور .

ب ـ أهداف خاصة بالقيادة : تدور في مجملها تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة هادفة ، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات ، مما يسهل عليه

[1] رضوان بلخيري ، سارة جابري ،**مدخل للاتصال و العلاقات العامة** ، دار الجسور للشنر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435. 2014م ، ص 91 . 92 .

[2] بسمة بوقرين ، **دور الإتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة تبسة ن سنة 2016 ، ص 29 .

التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة . [1]

ج ـ أهداف خاصة بالجمهور : تتلخص في قائمة نظام اتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها ، وكذلك طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى .[2]

[1] رضوان بلخيري ، سارة جابري ،**مدخل للاتصال و العلاقات العامة** ، دار الجسور للشنر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435. 2014م ، ص 93 .

[2] فرساي محمد ، موايزية أحلام ، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية** ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة المدية ، سنة 2014 ، 2015 ، ص 22 .

خلاصة

في الأخير يمكن الخروج بنتيجة مهمة وهو إن الاتصال الداخلي وما يمتلكه من خصائص ووسائل تجعل له أهمية كبيرة في المؤسسة وفي مساعدتها على تحقيق الأهداف الأساسية والاتصالية لها ، والاتصال الداخلي للمؤسسة لا تعني به فقط التواصل وإنما هو أو لا ، وإنما هو أولا وقبل كل شيء سياسة وإستراتيجية الإدارية ، والتغلب على أهم العراقيل التي تواجهها وضمان السيولة المستمرة للوسائل وكذا وصولها إلى الأطراف المعينة ، وتحقيقها للأهداف المسطرة .

الجانب التطبيقي

III- الإطار التطبيقي :

تمهيد

بطاقة فنية عن جامعة يحيى فارس بالمدية

تفريغ محتوى البيانات

نتائج الدراسة

توصيات

أفاق الدراسة

خلاصة

خاتمة

بطاقة فنية للجامعة يحيى فارس بالمدية:

التأسيس: منذ عشرين سنة في 2000.

النوع: عمومي .

الموقع الجغرافي: المدينة المدية

البلد: الجزائر

عدد الطلاب 19932 طالبا في سنة 2014 _ 2015

الموقع الإلكتروني: univ_ medea /dz

1_2 عرض نتائج الدراسة وتحليلها .

_ توزيع محور البيانات الشخصية

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

	الجنس	
العينة	التكرار	النسبة
ذكور	25	% 50
اينات	25	% 50
المجموع	50	%100

تفريغ محتوى البيانات:

كانت نسبة على استمارة 10% على 50 استمارة و زعت على الطلبة والطالبات بجامعة يحيى فارس بالمدية.

و قد تم إلغاء 10 استمارات من بين 60 استمارة وهذا بسبب عد جدية المبحوثين في الإجابة عن الأسئلة.

تضمن معلومات والبيانات الشخصية عن المبحوثين من الطلبة (ذكور واينات) ، فجاء توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس : فيما يخص الذكور بتكرار 25 فرد بنسبة 50%

أما الإيناث بتكرار 25 مرة بنسبة 50 %

جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب مستوى الجنس.

	السن	
	التكرار	النسبة
23_20	30	%60
27 _24	20	%40
المجموع	50	%100

توزيع أفراد العينة حسب متغير السن : حيث جاء الاحتمال الأول (20_ 23) بأعلى نسبة 60 % بتكرار 30 مرة . وليأخذ البنات الاحتمال الثاني 40% بتكرار 20 .

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العائلة حسب المستوى التعليمي.

	المستوى التعليمي	
العينة	التكرار	النسبة
ليسانس	10	%20
ماستر	40	%80
المجموع	50	%100

توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي : نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من مستوى الماستر وهذا بتكرار 40 مرة ب 80 % وهذا راجع لاختيار إعداد كبير من المبحوثين من فئة الماستر. كون لديهم خبرة ومستوى أكثر بالإضافة إلى كونهم يعرفون مدى أهمية إجاباتهم وتأثيرها على نتائج الاستمارة بصفة عامة وعلى النتائج العامة للدراسة بصفة عامة .

أما احتمال مستوى الليسانس فقد جاء بتكرار 10 مرات ب 20 % لقد توصلت دراستنا الموسوم ب (دور الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية يحيى فارس بالمدية).إلى جملة من النتائج حيث ارتأينا نحن أصحاب الدراسة تقسيمها إلى نتائج في ضوء التساؤلات وأخرى متعلقة بالدراسات السابقة،

وفي الأخير نتائج عامة للدراسة .

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الكلية:

	الكليات	
	التكرار	النسبة
كليةالعلوم الإنسانية والإجتماعية	20	%40
كلية الآداب واللغات	10	%20
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	20	%40
المجموع	50	%100

نلاحظ أن المبحوثين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وأيضا كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جائت بنفس التكرار 20 مرة ب 40%، ثم تأتي كلية الآداب واللغات بتكرار 20 % ، وهذا راجع إلى كون الكليتين السابقتين كلاهما يستخدم الموقع الالكتروني بصفة خاصة والتكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة عامة في طبيعية دراساتهم ونشاطاتهم .

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات :

1_1 أغلب أفراد العينة متصفحي الموقع الإلكتروني للجامعة، أجمعوا على أن نوع المعلومات والخدمات التي يقدمها لهم الموقع الإلكتروني هي تعليمات وتوجيهات من الإدارة أو الإعلانات من طرف الأساتذة كما أنه يساعد هم في معرفة كل الأمور المتعلقة بهم.

1_2 النتيجة المتعلقة بالتساؤل الثاني :

يرى أغلبية أفراد العينة أن مساهمة الموقع الإلكتروني لجامعة يحيى فارس بالمدية في تسهيل الاتصال الداخلي بها، يظهر من خلال المميزات و الخصائص التي يتمتع به مثل: سهولة الدخول والخروج منه. وكذا سرعة الحصول على المعلومات من خلاله، بالإضافة إلى خاصية تفاعلية فيه، وكل هذه التفاصيل يساهم في أداء الجامعة دورها وتحقيق أهدافها.

1_3 النتيجة المتعلقة بالتساؤل الرابع :

أجمع معظم متصفحي الموقع الإلكتروني في المؤسسة الجامعية يحيى فارس على أنه يتم الاستخدام الفعلي للموقع، وهذا لكونه يلبي احتياجات الجامعة الطلبة ويساعدهم في الاتصال بجامعة المدية وبالعاملين فيها بصفة عامة.

وبالتالي نستنتج أن جامعة المدية واعية بأهمية استعمال تكنولوجيا وأهميتها وتأثيرها على مسار الاتصال التنظيمي فيها.

1_ 4 النتيجة المتعلقة بالتساؤل الرابع :

يرى أكثر من نصف المبحوثين إن الاعتماد على الموقع الإلكتروني كوسيلة لتحقيق الاتصال الداخلي بالجامعة أثناء الأزمات ، هو اعتماد كلي وكامل كونه يعتبر الوسيلة الأفضل و الأنجح للاتصال بالمؤسسة في حالة عدم القدرة على الوصول إليه حيث أنه يوفر له جميع المعلومات و أخبارها التي تتيح له فرصة إطلاع دائم على المستجدات ، كما يمنح إمكانية الاتصال بالأساتذة عبر احتواء الموقع على مواقع أخرى ، وصفحات

تساعد الطالب في الوصول إلى ما يحتاجه مثل: فضاء الطالب ، فضاء الأستاذ ، والبريد الإلكتروني كل أستاذ مسؤول في الإدارة.

II_ نتائج الدراسة وعلاقاتها بالدراسات السابقة :

إن الفائدة الموجودة من وراء استخدامات السابقة هو الاستفادة منها، سواء في الجانب النظري أو الجانب التطبيقي الميداني ، وقد حاولنا إجراء مقارنات بين النتائج التي توصلنا إليها وبين التي توصل إليها الباحثين، في دراستهم ولو كان هذا بصفة مختصرة .

2_**1 الدراسة الأولى :** وكما ذكرنا في الجانب المنهجي إن سبب وراء اختيارنا لهذه الدراسة هو تشبهها مع دراستنا في المتغير الأول وهي مجال للبحث وهذا راجع لعدم وجود دراسة مطابقة .

وكانت بعنوان دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات التعليمية من منظور طلبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف للباحث مصعب مشقق وقد قام به في 2017_ 2018 بجامعة المسلة .

تشتبه لنتائج الدراستين الاتصال أو التعليم، في كون الموقع الإلكتروني للجامعة له دور كبير وأهمية أكبر من حيث تأثير استخدامه سواء في الاتصال أو التعليم.

وفق معايير معينة وهذا من منظور الطلبة، أما دراستنا فهي تسعى لمعرفة نوع الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للجامعة في جانب الاتصال الداخلي.

2_2 الدراسة الثانية :

وقد وقع اختيارنا لهذه الدراسة كونها تتطابق مع دراستنا في المتغير الثاني الاتصال الداخلي وفي مجال البحث أي الجامعة.

جائت بعنوان (دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية)، للباحثة بسمة بوقرين وقامت بدارسة ميدانية جامعة العربي التبسي في 2016 ، في تبسة.

تتوافق نتائج الدراسة مع دراستنا في سعيها إلى إبراز أهمية تفعيل الاتصال الداخلي في الجامعة ، وإبرازه كمقياس تقييم نجاح أو فشل المؤسسة الجامعية .

وتختلف دراسة الباحثة عن دراستنا التي تسعى إلى الوصول إلى تأكيد العلاقة بين الاتصال الداخلي وعملية ترشيد القرارات .

أما نحن فإن هدفنا هو معرفة كيف يتم الاتصال الداخلي من خلال الموقع الإلكتروني.

نتائج الدراسة :

تدور إشكالية الدراسة وتساؤلاتها حول دور الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية بالمدية، ومن خلال دراستنا للموضوع وتحليله يمكن أن نخرج بنتائج عامة في نقاط رقمية .

إن الاتصال الداخلي أمر جيد بالنسبة للمؤسسة الجامعية وجميع العاملين بها بغض النظر عن أدوارهم و مراتبهم .

تعتمد المؤسسة الجامعية وجميع العاملين بها و أنشطتها وإنجازاتها وكذا استهداف الجمهور الداخلي بها.

إن الموقع الإلكتروني مهم جيدا في المؤسسة الجامعية بصفة خاصة، لكونه يوفر كم هائل من المعلومات والخدمات التي تبين فئات الجمهور الخاص بها.

وكما سبق وذكرنا أهمية الاتصال الداخلي بالجامعة بغض النظر عن نوع وسائل المستخدمة ، لتحقيق هذا الاتصال إلا أن الوسائل الاتصالية الحديثة هي الأفضل لأنها تصل إلى أكبر عدد من الجمهور في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ، كما يمكن من خلالها معرفة رد فعل الجمهور المستهدف على محتوى الرسالة وما مدى الاستجابة لها وتأثره بها، وعلى هذا يأتي استخدام الموقع الإلكتروني للاتصال الداخلي بالجامعة في أول مرتبة و بأعلى نسبة ثم تلي استخدام الصفحة الرسمية للجامعة الموجودة على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، وبعد خدمة البريد الإلكتروني .

توصيات الدراسة:

إن خلاصة أي بحث أو دراسة تنتمي لمجموعة من التوصيات التي استنتجناها من خلال من خلال الدراسة، حيث تتضمن التوصيات والعناصر الواجب الانتباه إليه أكثر في

الدراسات المستقبلية ، فمن بين هذه التوصيات ، يجب على الدراسات المستقبلية أن تركز على تحليل مضمون الموقع الإلكتروني للجامعة .

ويلزم أيضا على الدراسات القادمة تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من خلال موقعها .

التطور المستمر لتكنولوجيا الاتصال ووسائلها يلتزم على البحوث المستقبلية الانتباه أكثر لكيفية الاستخدام والاستفادة منها ، بصفة جيدة في المؤسسة الجامعية .

تعتبر هذه الدراسة من بين الدراسات التي اهتمت بتعريف على عملية الاتصال الداخلي للمؤسسة بجماهيرها عبر المواقع الإلكترونية، ولهذا على الدراسات القادمة الاهتمام أكثر بموضوع الاتصال الداخلي الالكتروني للمؤسسة من أجل الوصول إلى تحديد أسسه وخصائصه.

خلاصة :

لقد قطعت جامعة المدية أشواطا كبيرة من نشأتها إلى يومنا هذا من خلال جملة من الانجازات المحققة ، والتي كانت ضمنها إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف وسائلها و تقنياتها تعتمد النهوض والرقي بها، إلى مصاف الجامعات الكبرى إلى أنها تحتاج إلى بعض الجهود الإضافية وإلى مختصين في هذا المجال لتتجاوز التحديات والصعوبات التي قد تواجهها في هذا الأمر في المستقبل وخاصة إن هذا يعيش تطور مستمر وسريع .

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الموقع الالكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية في المدية ، حيث تم تناول أهم النقاط المتعلقة بالمواقع الاكترونية والاتصال أساسية في جميع المعلومات ، وقد اخترنا عينة مكونة من 60 مفرد حتى تمثل مجتمع البحث الكلي ، حيث توصلنا في الأخير إلى جملة من النتائج صحة التساؤلات قامت عليها هذه الدراسة .

وتمثلت هذه النتائج في :

إن الموقع الالكتروني في الجامعة يقدم مجموعة مختلفة من خدمات الطلبة منها المعرفة والتعليمية وكذا الثقافية.

إن الموقع الالكتروني يساهم بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بين جميع الأطراف الاتصالية للمؤسسة .

وفي المؤسسة الجامعية يحيى فارس بالمدية بأهمية الاستخدام الفعلي للموقع الالكتروني الخاصة بها ، وإبرازه كوسيلة فعالة وناجحة لتحقيق الاتصال الداخلي بجماهيرها. أثناء الأزمات أو الأوضاع الذي عادية.

و حتى في الأوضاع أيضا لقدرته على تخطي حاجز الزمان والمكان بأسرع وقت ممكن و بأقل وقت ممكن، وبأقل جهد وتكلفة.

خاتمـــة

خاتمة

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة الموسومة ب دور الموقع الالكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية ، والتي أخذنا فيها جامعة يحيى فارس بالمدية نموذجا حيث قمنا فيها بدراسة الموضوع من الجانبين النظري والتطبيقي ، وقد جائت نتائج هذه الدراسة تبعا للتعليمات الكيفية قمنا بصياغتها في شكل تساؤلات ، نظرا لعدم إمكانية قيامنا بالتحليلات الكمية للأسئلة الاستبيان ، بسبب فيروس كوفيد 19 الذي عرقل عملية توزيع وجمع استمارات الاستبيان هذا ما دفعنا إتباع طريقة أخرى في التحليل وكذا في الوصول إلى النتائج ، أن وهي مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية لها ، ومناقشة نتائج دراستنا وعلاقتها بالدراسات السابقة التي وظفناها داخلها ، لنتمكن في الأخير بالخروج باستنتاجات عامة حول الدراسة .

ونشير إلى أن هذه النتائج خاصة بجامعة المدية لذلك لا يمكن تعميمها وذلك لاختلاف المؤسسات، وخصائصها و أهدافها وحتى أهدافها واختلاف المجال الجغرافي.

وفي الختام نرى أن دراستنا ما هي إلا محاولة بسيطة تمهد الطرق أمام الباحثين والدارسين للإجراء دراسات وبحوث مستقبلية متشابهة لها ، ولاكن تناولها من زوايا مختلفة عنه

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

معاجم وقواميس :

1- عبد النور جبور، سهل إدريس، قاموس المنهل، دار الأدب للنشر والتوزيع ، لبنان، 1980 .

2- عامر إبراهيم قنديلجي ، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الأولى ، 1430 هـ ، 2010 .

3- محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ، عمان ،2006.

4- إبراهيم عبد العزيز الدعياج ، مناهج وطرق البحث العلمي ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2010 .

5- جمال محمد أبو شنب، البحث العلمي ، (المناهج والطرق والأدوات) ، دار المعرفة الجامعية الأرازيطية، القاهرة، 2007.

6- دلال القاضي ومحمد البياتي ، منهجية أساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائي ، الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، دون سنة النشر .

7- ذوقان عبيدات و آخرون ، البحث العلمي ، مفهومه ، أدواته ، أساليبه ، دار الفكر والتوزيع ، عمان ، 2007 .

8- رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1435ن 2014.

9- فاتن حسين حوى ، المواقع الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان 1431- 2010 ، الطبعة الأولى.

10- فضيل دليو ، اتصال المؤسسة (إشهار ، علاقات عامة ، علاقات مع الصحافة) دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2003 .

11- - كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2007.

12- محمد أزهر سعيد السماك ،طرق البحث العلمي (أسس وتطبيقات) ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، بدون طبعة .

13- محمد أبو سمرة ، الاتصال الإداري و الإعلامي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 1432م ،2011.

14- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتاب ، القاهرة ، الطبعة الأولى الثانية ، 2004 .

15- محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2007 .

16- ناصر دادي عدوان ، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة نظرية وتطبيقية ، دار المحمدية ، الجزائر ،2004.

17- ناصر قاسيمي ، مصطلحات أساسية في علم الاجتماع الإعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2017 .

مذكرات :

1- أزهار جبايلي ، سارة حمزة ، استخدامات زبائن المؤسسة الخدماتية للموقع الإلكتروني والإشباعات المحققة منه ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة أم البواقي ، سنة 2015 .

2- بلال ونيس ، المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة بسكرة ، سنة 2014.

3- بسمة بوقيرن ، دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة تبسة ، سنة 2016 .

4_بوعلي فريدة ، فوضيل حيكة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك ، جامعة البويرة ، سنة 2015 .

5_خنوف عيسى وآخرون ، دور الإتصال الداخلي في تحفيز أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال ، جامعة المسيلة ، سنة 2018، 2019 .

6_سارة قلقول ، الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة السياحية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة أم البواقي سنة 2014 ، 2015.

7_ فرساي محمد ، موايزية أحلام ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة المدية ، سنة 2014 ، 2015 .

8_قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستير ، علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة تلمسان ، سنة ، 2019 ، 2010 .

9- مصعب مشقق ، دور الموقع للإلكتروني في تحسين جودة الخدمات من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، علوم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة المسيلة ، 2017 ،2018.

الملاحـــق

الملاحق

جامعة الدكتور يحيى فارس

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والإتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة الإستبيان

موجهة إلى الطلبة

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة تحت عنوان (دور الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية يحيى فارس) نضع بين أيديكم استمارة استبيانية وذلك نرجوا من سيادتكم ملىء هذه الاستمارة بصدق وموضوعية ، ونتعهد أن كامل البيانات المجمعة بواسطة هذه الاستمارة ستكون سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة ، وذلك بوضع علامة X في الخانة المناسبة ، وشكرا على تعاونكم معنا .

إعداد الطلبة

قرصان حميدة

بن رابح مباركة

الأستاذ المشرف

سحاري مصطفى

السنة الجامعية 2019 _ 2020

– البيانات الشخصية :

_ الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

_ السن : 20-24 ☐ 25-29 ☐

_ المستوى التعليمي : ليسانس ☐ ماستر ☐

_ المحور الأول: واقع الاتصال الداخلي بجامعة المدية يحيى فارس .

1 _ ما هي وسائل الاتصال الداخلي الموجودة في جامعة المدية ؟

_ مكتوبة ومطبوعة ☐ _ إلكترونية ☐

2 _ هل تساعد هذه الوسائل في تحقيق الاتصال الداخلي بالجامعة ؟

_ نعم ☐ _ لا ☐ _ قليلا ☐

3 _ ما هو الهدف من وجود الاتصال الداخلي بالجامعة من وجهة نظرك ؟

_ نشر وتوزيع المعلومات ☐

_ خلق عملية اتصالية تفاعلية بين جميع أفراد داخل الجامعة ؟ ☐

_ العمل على تنسيق الأعمال والنشاطات داخل الجامعة ... الخ ☐

4 _ أي كلية :

_ كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية . ☐

_ كلية الآداب . ☐

_ كلية العلوم الاقتصادية . ☐

_ كليات اخرى .....

5 _ ماهو نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الجامعة ؟

_ نازل ☐ _ صاعد ☐ _ التفاعلي 5 _ في رأيك 6_ ☐

أي نوع من أنواع السابقة يساعد على تحقيق الاتصال الداخلي بالجامعة بطريقة جيدة ؟ مع التعليل

.....

.....

6- كيف تقيم مستوى الاتصال الداخلي بجامعة المدية ؟

_ جيدا ☐

_ حسنا ☐

_ المحور الثاني:

1 _ هل تتصفح للموقع الإلكتروني للجامعة المدية ؟

_ دائما ☐ _ أحيانا ☐ _ نادرا ☐

2 _ لماذا تستخدم الموقع الإلكتروني لجامعة المدية ؟

_ من أجل الحصول على المعلومة ☐

_ مواكبة للتطور.

_مراعات الخصوصية .

3 _ هل يتوفر الموقع الإلكتروني الخاص بجامعتك على كل البيانات التي تحتاجها كطالب ؟

_ نعم _ لا

4 _ وماهي نوع المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بجامعة المدية ؟

_ تعليمات _ أوامر

_ توجيهات _ إعلانات

5 _ هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على صفحات أخرى تساعد الطالب ؟

_ نعم _لا

إذاكانت إجابتك ب نعم

فما.....

.....

6 _ كيف تقيم فعالية الموقع الإلكتروني للجامعة ؟

_جيدة _ متوسطة _ ضعيفة

المحور الثالث:

1 _ هل يساعد الموقع الإلكتروني في تسهيل الاتصال الداخلي

.....بجامعة المدية ؟

_ نعم ☐

_ لا ☐

2 _ هل تؤدي فكرة الاعتماد على الموقع الإلكتروني فقط للاتصال بالجامعة ؟

_ نعم ☐

_ لا ☐

_ لماذا

.....

.....

3 _ هل ترى أن جامعتك تسعى أكثر إلى استخدام التكنولوجيا في تنظيم الاتصال الداخلي بها ؟

_ نعم ☐ _ لا ☐

4 _ الموقع الإلكتروني أنسب وسائل تحقيق الاتصال الداخلي بالجامعة أثناء الأزمات ؟

_ مؤيد ☐

_ معارض ☐

مع الشرح

.....

.....

5 _ كيف تقيم مساهمة الموقع الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي بجامعة المدية ؟

_ جيدا ☐

_ حسنا ☐

_ ضعيف ☐

الفهـــرس

الفهرس

كلمة شكر

إهداء

مقدمة ..... أ

الإشكالية: 4

أسباب اختيار الدراسة: 5

أهمية الدراسة : 5

أهداف الدراسة : 6

منهج الدراسة: 6

الأدوات المستخدمة: 7

مجتمع البحث: 8

عينة البحث: 9

تحديد المصطلحات: 10

الدراسات السابقة : 12

صعوبات الدراسة : 15

الإطار النظري 16

ا – الاتصال الداخلي بالمؤسسة عبر الموقع الإلكتروني 17

الفهرس

تمهيد:.....18

ماهية الموقع الإلكتروني: 18

تطور الموقع الإلكتروني :.....19

مكونات الموقع الإلكتروني: 20

عناصر المواقع الإلكتروني :.....22

خصائص الموقع الإلكتروني كوسيلة اتصالية : 23

أهمية الموقع الإلكتروني: 24

أ ـ الأهمية الفنية للموقع الإلكتروني : 25

ب ـ الأهمية الاقتصادية للموقع الإلكتروني:.....25

خلاصة 27

الاتصال الداخلي في المؤسسة 28

تمهيد.....28

ماهية الاتصال الداخلي :.....28

أنواع الاتصال الداخلي :.....29

خصائص الاتصال الداخلي:.....32

أساليب الاتصال الداخلي بالمؤسسة:.....33

ـ أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة :.....34

الفهرس

أهداف الاتصال الداخلي بالمؤسسة :.....35

خلاصة 37

III- الإطار التطبيقي :.....39

بطاقة فنية للجامعة يحيى فارس بالمدية:.....40

1_2 عرض نتائج الدراسة وتحليلها 41

تفريغ محتوى البيانات:.....41

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات :.....45

II_ نتائج الدراسة وعلاقاتها بالدراسات السابقة :.....46

نتائج الدراسة : 47

توصيات الدراسة:.....47

خلاصة 49

ملخص الدراسة :.....50

خاتمة.....52

قائمة المصادر والمراجع.....54

الملاحق.....58

الفهرس.....65