جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية.

دراسة حالة لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الفترة الممتدة من 1 مارس2025 الى 30 ماي 2025.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

جيلالي حياة

قاسمي سعيدة

إشراف الأستاذ:

فار كمال

الموسم الجامعي: 2025/2024

جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية.

دراسة حالة لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الفترة الممتدة من 1 مارس 2025 الى 30 ماي 2025.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتان:

جيلالي حياة

قاسمي سعيدة

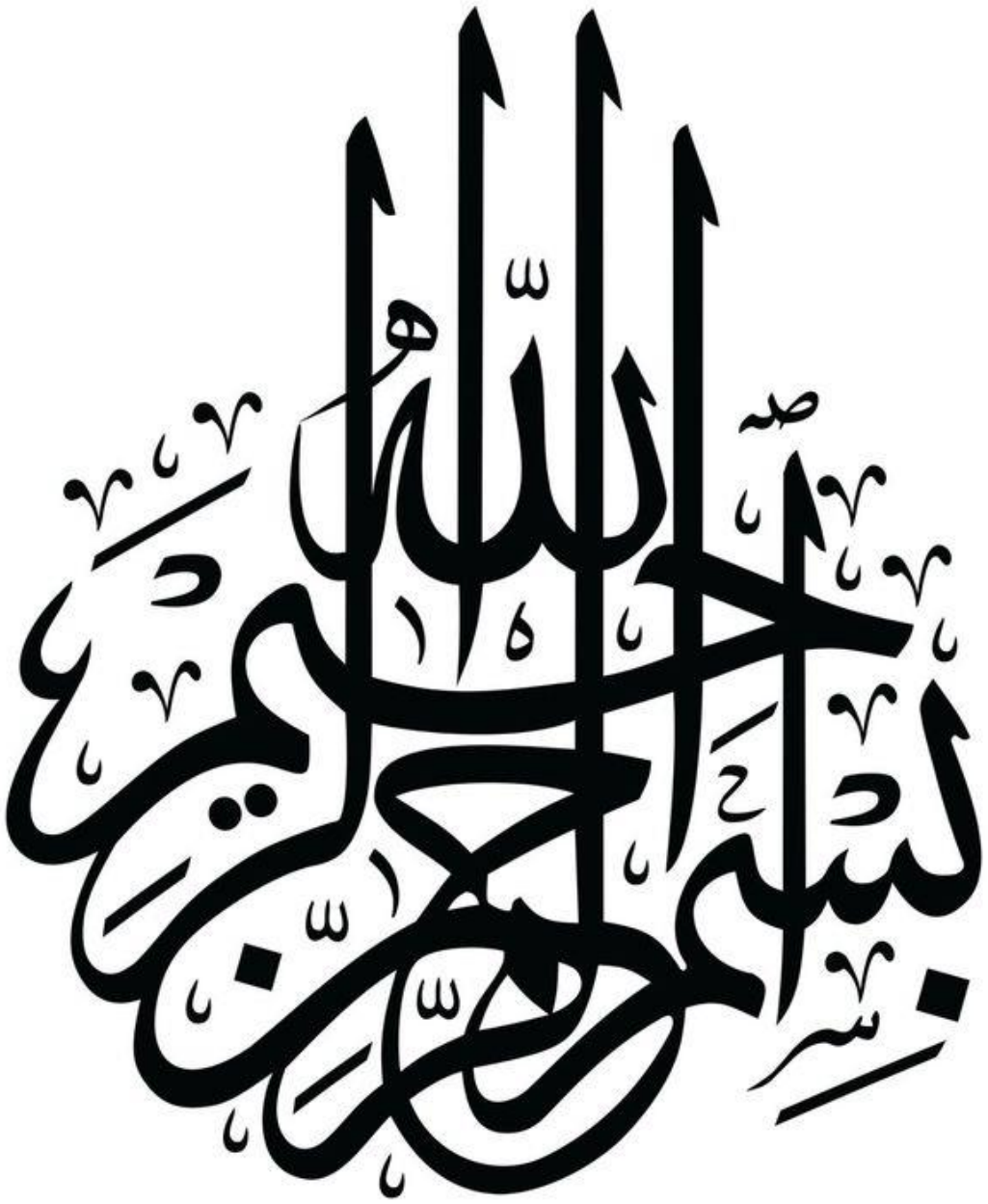
إشراف الأستاذ

فار كمال

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة
فار كمال	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر(ب)	يحي فارس بالمدية
راشدي وردية	رئيسا	أستاذ محاضر(أ)	يحي فارس بالمدية
بوخرص نادية	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	يحي فارس بالمدية

الموسم الجامعي: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان:

الحمد لله الذي هدى قلوبا كانت موتى،

وأيقظ هما كانت كسالى، ثم الصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم وعلى أله وصحبه ومن تبعه بإحسان الى يوم الدين والى أغلى نعمة من الرحمان منحها للإنسان هي العقل والايمان.

اما بعد نتقدم بخالص الشكر والتقدير الى الأستاذ الفاضل (فار كمال) الذي كان نعم الموجه طيلة مراحل إنجاز هذه المذكرة البيداغوجية، والذي بذل من وقته الكثير في سبيل ارشادنا وعلى توجيهه القيم وآرائه النيرة والذي ساهم في إخراج هذا العمل في شكله النهائي.

نتوجه بخالص الشكر والتقدير الى كل أساتذة قسمنا الكرام وعلى رأسهم الأستاذ (رملي بوزيد)، الأستاذ (زاوي جمال)، الأستاذ (بسام احمد شريف)، الأستاذ (العيدي موسى) والأستاذة (راشدي وردية)، شكرا على ارشادكم لنا لتوجيهنا ومنحنا من وقتكم ورصيدكم العلمي في سبيل انجاز هذا العمل وفي سبيل البحث العلمي.

نتوجه بالشكر الى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على قبول مناقشة هذا العمل.

ولا ننسى ان نشكر موظفي ومسيري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على كل المساعدات التي قدموها لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان والعرفان الى العائلة الكريمة على الرعاية والاهتمام.

ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد العون والمساعدة سواء من قريب او بعيد.

إهداء

الحمد لله الذي ملأ السماوات والأرض وما بينهما، ونشكره سبحانه وتعالى على منحه لنا نعمة العقل والامل والصبر والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد:

أهدي هذا العمل الى من قال فيهما الرحمان "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى النور الذي أنار دربي، والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا، الى من تربيت على يديه ومن علمني القيم والمبادئ، الى من لا ينفصل اسمي على اسمه ***أبي الغالي "محمد"***

إلى من جعل الله الجنة تحت اقدامها، الى من حملتني وهنا على وهن، وكافحت من اجل وصولي الى هذا اليوم الى ***امي الغالية "رشيدة" حفظها الله.***

إلى التي قدميها جنة، وصوتها تلاوة، يديها رحمة ووجها نور، وتبقى هي الاحن في عيون أحفادها، ***جدتي" مريم" أطال الله في عمرها.***

إلى أجمل الاقدار من قال فيهم الرحمن "سنشد عضدك بأخيك" إلى سندي في الحياة وتوأم روحي ***أختي "خولة"*** *إلى هبة السماء وسر سعادتي أختي صغيرة"* ***رحيل"*** *إلى ضلعيي الثابتي الذي لا يميلا* ***أخي" مصطفى" أخي " إسحاق" حفظهما الله.***

إلى الايدي الصغيرة التي تطرق بابي زائرة لتدخل الانس والحياة إلى أيامي ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة عمري" ***أكرم –كريم".***

إلى من وجدتهم فوجدت المعنى الحقيقي وراء كل الابتسامات التي تبقى معلقة على وجهي إلى صديقاتي ورفيقات دربي" ***إيمان – وصال–نادية".***

إلى الحلم الذي أرهقني إلى الطموح والشغف الذي يرافقني طوال الليالي إلى الفرحة التي تنتظرني

الى من يفرحهم نجاحنا بدون استثناء وشكرا.

جيلالي حياة.

إهداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل وتحقق حلمي.

اهدي بكل حب ثمرة تخرجي الى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات

رغم الصعوبات

الى من لا ينفصل اسمه عن اسمي ذلك الرجل العظيم الذي ساندني وشجعني للوصول لطموحاتي الذي

بذل كل ما بوسعه ولم يبخل سندي وأغلى ما املك

ابي الغالي" رابح"

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف الى التي تعجز الكلمات عن وصفها ا التي كانت النور في عتمتي

ومن كان دعائها سر نجاحي ومن رافقتني في كل اوقاتي

الى قدوتي ومعلمتي الأولى **امي الحبيبة" فاطمة** " اطال الله في عمرها

الى من تقف عباراتي بجانبهم عاجزة الى من ساندوني عند ضعفي الى من قاسموني حلو الحياة ومرها

*تحت سقف واحد الى رياحين حياتي اخوتي" **محمد وسايح**" الى من اعتمد عليهم في كل كبيرة وصغيرة*

*اخواتي" **سامية-زهرة-خضراء-سهيلة -هاجر** "*

*والى المصابيح التي تنير منزلنا أولاد أخواتي، والى دلوعة البيت "**تسنيم**"*

الى روافد الوفاء ومن جمعنا نفس الطموح الى رفيقات دربي

الى كل من ساندني من قريب او من بعيد ولو بالقليل

قاسمي سعيدة.

ملخص الدراسة:

تتمحور دراستنا هذه حول دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، والتي تهدف الى التعرف على واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالكلية.

فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة باعتباره الأنسب لهاته الدراسة من اجل الحصول على معلومات معمقة ومفصلة لأجل تحليل الظاهرة المدروسة، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات المتعلقة بموضوعنا، واعتمدنا على العينة القصدية التي شملت 44 مفردة.

انطلاقا من المعلومات التي توصلنا اليها خلال الدراسة والتحليل، هي ان الاتصال الرقمي يلعب دورا كبيرا في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، بالرغم ما يواجهه من تحديات في نقص تدفق الانترنت وقلة البرامج الرقمية بالإضافة الى نقص في البنية التحتية الرقمية، الى انه أصبح أداة أساسية في الكلية لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

Study Summary:

This study focuses on the role of digital communication in improving job performance at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Yahya Fares University in Medea. The aim is to identify the reality of digital communication in improving job performance at the faculty.

We adopted a case study approach, as it is considered the most appropriate for this study, to obtain in-depth and detailed information for analyzing the phenomenon under study. We also relied on a

questionnaire as the primary tool for collecting information related to our topic, and we relied on a purposive sample of 44 individuals.

Based on the information we obtained during the study and analysis, digital communication plays a significant role in improving job performance at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Yahya Fares University in Medea. Despite the challenges it faces, including a lack of internet access, a shortage of digital programs, and a lack of digital infrastructure, it has become an essential tool at the faculty for raising job performance.

خطة الدراسة:

- **ملخص الدراسة**
- **مقدمة.**

الفصل الأول: البناء الفكري والمنهجي للدراسة.

- الإشكالية.
- التساؤلات.
- أسباب اختيار الموضوع.
- اهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- مفاهيم الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة والعينة.
- أدوات الدراسة.
- حدود الدراسة.

الفصل الثاني: مدخل للاتصال الرقمي.

- **المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي.**
- المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي وخصائصه.
- المطلب الثاني: وظائف الاتصال الرقمي.
- المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرقمي.
- **المبحث الثاني: محددات، مستويات ومهارات الاتصال الرقمي.**
- المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي.
- المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي.

- المطلب الثالث: مهارات الاتصال الرقمي.
- **الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة.**
- **المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.**
- المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي.
- المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي.
- المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- **المبحث الثاني: محددات الأداء الوظيفي وطرق تحسينه.**
- المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي.
- المطلب الثاني: طرق تحسين الأداء الوظيفي.
- المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي.
- **المبحث الثالث: الاتصال الرقمي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي.**
- المطلب الأول: دور تطبيقات الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي.
- المطلب الثاني: استخدامات الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي.
- المطلب الثالث: علاقة مهارة الاتصال الرقمي بالأداء الوظيفي.
- **الفصل الرابع: الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.**
- **المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.**
- المطلب الأول: بطاقة فنية لجامعة المدية.
- المطلب الثالث: تعريف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.

- **المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.**
- المطلب الأول: تحليل نتائج الجداول البسيطة.
- المطلب الثاني: تحليل نتائج الجداول المركبة.
- نتائج الدراسة.
- الخاتمة.
- قائمة المصادر والمراجع.
- قائمة الملاحق.
- فهرس الجداول.
- فهرس الاشكال.
- فهرس المحتويات.

مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا كبيرا في مجال الاتصالات والمعلومات، مما أدى الى بروز مفهوم الاتصال الرقمي كوسيلة فعالة في بيئة العمل، حيث ساهم هذا الأخير في الغاء النمطية في التواصل والربط بين المجتمعات البشرية وذلك من خلال ارسال واستقبال الرسائل عبر الوسائل الرقمية مثل البريد الالكتروني، الانترنت، الحاسوب .....

يعد الاتصال الرقمي أساس استمرار نشاط المؤسسات بكل أنواعها وتحقيق أهدافها فهو الحجر الأساس والعمود الفقري لها أي انه وسيلتها لتنفيذ المشاريع، كما أصبح الاتصال الرقمي ضروريا في المؤسسات لتحقيق أهدافها، وهو ما دفع بكل المؤسسات لتبني تطبيق الرقمنة لتوفير الجهد والوقت وتحقيق أهدافها ككل.

ومن بين تلك الأهداف تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، والذي يعد العامل الرئيسي لتسهيل العمل وتنظيمه، فهو مجموعة السلوكيات والنتائج التي يقوم بها الموظف اثناء تأديته لمهامه ومسؤولياته الموكلة اليه من قبل مسؤوليه، من حيث الجودة والدقة والتي تعد من بين المؤشرات لتقييم كفاءة وفعالية الموظف والمرتبطة بكمية العمل والقدرة على الابتكار والتجديد في بيئة العمل، فلابد لكل موظف ان يتمتع بمهارات الاتصال وعلى رأسها مهارات الاتصال الرقمي والعمل الجماعي من اجل الرفع بمستوى المؤسسة، ولتحقيق ذلك سعت كل الجامعات لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بها ، والذي يعد أساس استمرار كل مؤسسة سواء كانت اقتصادية أو خدماتية، وهذا الأداء الجيد مرهون بالجهد الفكري والعضلي الذي يقدمه الموظفون، سعيا لتحقيق الأهداف بأقل تكلفة وبأقصى قدر من الكفاءة، وعندما يتم استغلال الموارد بشكل فعال مع توفير بيئة عمل مريحة تضمن صحة وسلامة العامل، فإن ذلك ينعكس إيجابا على مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي يكون أداء وظيفي جيد.

في هذا الإطار تعتبر جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية بكلياتها من بين المؤسسات الجامعية التي عملت على تطبيق استراتيجية الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي خاصة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

من خلال استغلال تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعل بين الموظفين وتغيير أسلوب وطريقة العمل وتغيير مستويات وأشكال الاتصال، كما سخرت كافة الإمكانات المادية والبشرية لتطبيق الاتصال الرقمي بشكل متقن لتحسين الأداء الوظيفي.

وفي هذا الإطار جاءت دراستنا للتعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمدية من خلال استطلاع رأي وقد تم تقسيم الدراسة الى الفصول التالية:

الفصل الأول: وكان بعنوان البناء الفكري والمنهجي للدراسة حيث تضمن الاشكالية وتساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة، أهمية الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، مجتمع البحث والعينة، منهج البحث وادواته، حدود الدراسة.

الفصل الثاني: كان بعنوان مدخل للاتصال الرقمي وتضمن مبحثين، المبحث الاول ماهية الاتصال الرقمي، المبحث الثاني محددات، مستويات ومهارات الاتصال الرقمي.

الفصل الثالث: تطرقنا في هذا الفصل الى ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة وتضمن ثلاث مباحث، المبحث الأول مفهوم الأداء الوظيفي، المبحث الثاني محددات الأداء الوظيفي وطرق تحسينه، المبحث الثالث الاتصال الرقمي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: وخصصنا هذا الفصل للإطار الميداني للدراسة حيث تناولنا فيه الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحيى فارس بالمدية، وقد ضم مبحثين المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة اما المبحث الثاني تضمن تحليل البيانات، ليتم الوصول في الأخير الى نتائج وخاتمة.

الفصل الأول:

البناء الفكري والمنهجي للدراسة.

الإشكالية:

يشكل الاتصال الرقمي رافد من أهم الروافد الأساسية للتسيير الفعال في المؤسسات، حيث أصبح ضرورة حتمية لتحقيق الاتصال الجيد بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، وبالتالي أصبحت تقاس كفاءة المؤسسة بمدى استعمالها لوسائل الاتصال الرقمي الحديث في عملية تبادل المعلومات والأفكار مع جمهورها.

كما تؤثر الاتصالات الرقمية بشكل مباشر على العنصر البشري، والذي يعتبر المحرك الأساسي للمؤسسات، فنشاطها واستمرارها لا يرتبط بالموارد المالية أو الطبيعية أو التكنولوجية فقط بل الأهم هو قدرتها على امتلاك موارد بشرية ذات كفاءة، فالموظفين داخل المؤسسة لابد ان يمتلكون مهارات ومعارف تمكنهم من التعامل مع المشكلات وبالتالي تحسن من أدائهم الوظيفي.

وفي المقابل يمثل مفهوم الأداء الوظيفي النشاط او المهارة او الجهد المبذول من طرف الموظف من أجل إتمام الاعمال الوظيفية الموكلة اليه، بحيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية في الوقت المحدد. وفي هذا الإطار، نجد أن تنظيم الأنشطة و المهام الاتصالية يؤدي الى تعزيز انتماء العامل للمؤسسة والرضا عن أداء مهامه بشكل افضل، كما تؤكد مختلف الدراسات الحديثة ان تحسين الأداء الوظيفي مرهون بمدى توفر المهارات الاتصالية الرقمية اللازمة في أداء مختلف الوظائف والمسؤوليات ، ولضمان التقديم الجيد للخدمات ينبغي الاهتمام بمسألة تحسين أداء العاملين، ولتحقيق ذلك لابد من التوجه الى بعض التكنولوجيات الحديثة مثل الاتصال الرقمي الذي يعمل على تسهيل وصول المعلومات وتبادلها بهدف تحقيق التنسيق بين مختلف العاملين لأداء العمل، كما ينعكس وجود قنوات اتصال فعالة بشكل إيجابي على أداء النشاطات والمهام.

وفي هذا السياق، تعتبر المؤسسات الجامعية بصفة عامة وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية بصفة خاصة، من بين المؤسسات التي تعمل على تحسين أدائها الوظيفي، من خلال تبني أساليب ووسائل الاتصال الرقمي وادماجها في أداء

مختلف المهام والأنشطة الإدارية، بهدف تحسين أداء العمل. وهذا تجسيدا لمختلف القرارات الوزارية، التي تنص على ضرورة رقمنة مختلف الأنشطة والمهام وكذا مختلف علاقتها

بجمهورها الداخلي والخارجي، من اجل تحقيق الأهداف الأساسية وعليه نطرح التساؤل الجوهري الاتي:

ما دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية؟

وللإجابة على التساؤل الجوهري يتوجب طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ما واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية؟
- ما هي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية؟
- كيف تؤثر مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية؟
- ماهي التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي؟

أسباب اختيار الموضوع.

أ-الأسباب الذاتية:

- ميولنا الشخصي ورغبتنا في دراسة الموضوع.
- ارتباط الموضوع المدروس بمجال تخصصنا.
- الرغبة في تنمية المهارات الشخصية والمهنية.

ب-الأسباب الموضوعية:

- تزايد استخدام المؤسسات باختلاف أنواعها للاتصال الرقمي.

- معرفة كيفية استخدام الموظفين للاتصال الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.
- الوصول الى نتائج يمكن من خلالها التعرف على أهمية الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحيى فارس بالمدية.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.
- محاولة التعرف على وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.
- تأثير مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.
- معرفة التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تتناول إشكالية تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة و تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، كما تكمن أهمية الدراسة في لفت انتباه القائمين على المؤسسات الجامعية بصفة عامة وجامعة يحيى فارس بالمدية بصفة خاصة، وكذا مساهمتها في مواكبة كل التقنيات والوسائل الرقمية في أداء المهام والأنشطة الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي.

تحديد المفاهيم:

تعد عملية تحديد المصطلحات من أهم مراحل البحث العلمي وهذا لتفادي الوقوع في أي خلط بين الدراسات العلمية، حيث يمكن أن يحمل المصطلح ذاته مفاهيم مختلفة لتكون سببا في الخروج عن إطار الموضوع المراد دراسته، فتشتمل جل الدراسات العلمية على مصطلحات يجب أحيانا تحديدها لغة، والذي يكون من المعاجم والقواميس واصطلاحا أي المعنى المتفق عليه من طرف الباحثين، وإجرائيا أي المعنى الذي يحمله المصطلح في إطار الدراسة والذي يمكن أن يتضمن معنى آخر ضمن دراسات أخرى.

وتضمنت دراستنا مجموعة من المصطلحات التي توجب تحديدها لغة، اصطلاحا وإجرائيا وهي:

1-الاتصال الرقمي:

أ-اصطلاحا:

هو عملية نقل مواد الاتصال باستخدام الأسلوب الرقمي digital transmission يستمد هذا الأسلوب اصوله من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة التشغيل والإيقاف. [1]

كما عرفه سعد العميري بأنه نوع من أنواع الاتصال الحديث الذي يعتمد على ثلاث قواعد أساسية لتحقيق الهدف منه تتمثل القاعدة الأولى بأطراف عملية الاتصال، والقاعدة الثانية بالتكنولوجيا الرقمية ونظمها المتاحة، اما القاعدة الثالثة تتمثل في المهارات الفردية والبعد الإنساني الذي يهدف في نهاية الامر الى تحقيق هدف الاتصال.[2]

---

[1] ياسر عبد الرحمان خلف، **تكنولوجيا الاعلام والاتصالات**، ط1، دار الجنادرية، الأردن، 2017، ص35.

[2] سعد مطلق العميري، **تأثير المدونات الالكترونية الكويتية على اتجاهات الطلبة في قسم الاعلام في جامعة الكويت**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، قسم اعلام واتصال، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2011، ص16.

ب-اجرائيا:

عملية تواصل بين مجموعة من الافراد باستخدام تكنولوجيا الاتصال مثل (البريد الالكتروني، الانترنت، الإكسترانت، الأنترانت ...الخ) حيث انه يتميز بالتفاعلية وسهولة الوصول الى المعلومة في أي زمان ومكان.

2- الأداء الوظيفي:

أ-اصطلاحا:

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء عملية الإنتاجية وعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.

ويمكن القول انه ذلك النشاط او المهارة او الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا او فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة. [1]

ب-اجرائيا:

هو قدرة الموظف على إنجاز مهامه بالشكل المطلوب وفي الوقت المحدد، من اجل تحقيق أهداف تسعى اليها المؤسسة التي ينتمي إليها، حيث أنه يرتبط بعوامل داخلية تتعلق بقدرات ومهارات الفرد، وعوامل خارجية تتعلق بمناخ العمل والعلاقة بين أعضاء ورؤساء المؤسسة.

3- المؤسسة الجامعية:

1- المؤسسة:

أ- **لغة:** يعرفها قاموس اللغة العربية بأنها التأسيس مشتق من الفعل أسس بمعنى بناء ووضع قواعد البناء وأسسه.[2]

ب-**اصطلاحا:** هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.

فهي عبارة عن تجمع لأشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات في لإنتاج سلع وبيعها سلع اعلى منها تكلفة. [3]

---

[1] بشارحزي، **الاتصال التنظيمي**، (د.ط)، دار الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص46.

[2] لويس معلوف، **المنجد في اللغة العربية**، ط2، بيروت،2009،ص300.

[3] سامية عواج، **الاتصال في المؤسسة-المفاهيم-المحددات-الاستراتيجيات**، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019، ص 188.

كما تعرف أيضا: هي كيان اجتماعي يسعى الى تحقيق اهداف محددة ولها بناء وظيفي واضح ومقصود ومحددات واضحة.[1]

2- الجامعة:

أ- **لغة:** كلمة الجامعة من فعل جمع يجمع جمعاً، جمع المتفرق أي ضم بعضه إلى بعض ويقال قدر جامعة أي عظيمة، وجمعتهم جامعة أي جمعهم أمر جامع، وكلمة جامعة كثيرة المعاني على إيجارها، والجمع جوامع، وفي الشريف: "أوتيت جوامع الكلام وهي مجموعة معاهد علمية وتسمى كليات تدرس فيها الآداب والفنون والعلوم.[2]

ب- **اصطلاحا:** الجامعة مؤسسة لتكوين لا تحدد بمفردها أهدافها وتوجيهات تلك الأهداف بل بالعكس فهي تتلقاها من المجتمع الذي يعتبر الأساس وهو الوحيد الذي بإمكانه أن يمدها بالحياة وبالمدلول وبالواقع، وبدراسة متأنية لمختلف الفروع والأنظمة حتى التجريدية منها المدرسة في الجامعات المنتمية لأنظمة اجتماعية واقتصادية مختلفة، يمكننا أن نلمس هذه الحقيقة في سواء الجامعات المسماة "الليبرالية" أو الجامعات الأمريكية أو جامعات بلاد الاشتراكية. [3]

يعرف **محمد عبد الهادي عفيفي** الجامعة بأنها: "عبارة عن مجموعة من العلماء، وهبوا أنفسهم لحب العلم والمعرفة يسعون إليها ويبحون عنها ينظرون إلى الحياة ومشكلاتها نظرة شمولية متكاملة، كما أن الجامعة هي المكان الذي يتحقق فيه الاحتكاك بين عملية تنمية المعرفة وخدمة المجتمع والحاجة إلى الخريجين".[4]

---

[1] نبيل جواد، **إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، ط1، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت،2007، ص19.

[2] شعبان عبد العاطي وآخرون، **المعجم الوسيط**، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص135.

[3] احمد بلول، إسماعيل بلول، **تقييم مستوى الفعالية التنظيمية لجامعة الجلفة في ظل نظام LMD حسب نظام كآمرون**، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية ،2018، ص48.

[4] عبير سهام مهدي، عمار حميد ياسين، **دور الجامعات العراقية في اعداد القيادات الشبابية لتعزيز المسؤولية المجتمعية**، المجلة السياسية والدولية، المجلد 2019، العدد 40، العراق، ص259.

ج-**اجرائيا:**

هي مؤسسة او منظمة رسمية تعليمية عليا تهتم بتقديم خدمة التعليم العالي والبحث العلمي، وتمنح من خلالها درجات مثل الليسانس والماستر والدكتوراه كما أنها تساهم في إعداد كوادر متخصصة تلبي احتياجات سوق العمل والمجتمع كما تهدف هذه المؤسسات الى تعزيز البحث العلمي، نشر المعرفة.

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة بأنها الأبحاث السابقة التي يرجع اليها الباحث، من اجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، ومن ثم القيام بدراستها بشكل جيد ثم تحليلها بالطرق العلمية والمنهجية المستخدمة في البحث العلمي، حيث تشمل كل الدراسات المرتبطة بالموضوع سواء المتشابهة او المتطابقة مع موضوع البحث، حيث كانت هناك دراسات متعلقة بعنوان الدراسة الحالية فكانت متشابهة معها في متغير الأداء الوظيفي وهناك دراسات متعلقة بمتغير الاتصال الرقمي ومن بين هذه الدراسات:

أ- **الدراسة الأولى:** جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة، أطروحة دكتوراه من إعداد الطالبة بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، سنة 2020/2019 كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا تحت إشراف الدكتورة تونسي فايزة.

التي عالجت الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة؟

وطرحت مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي؟
- ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على رضا العاملين؟
- ما مدى تطور عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- ما مدى تطور وكفاءة الإدارة الجامعية بعد تطبيق تقنية الإدارة الالكترونية؟

فقد هدفت هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن الإدارة الالكترونية وتطور عملية الاتصال داخل الإدارة وكذلك البحث عن رضا العاملين داخل الجامعة، من خلال تطوير التقنيات الحديثة داخل الإدارة، وركزت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف الحصول على معطيات من مجتمع البحث المقصود، مستخدمين في ذلك العينة العشوائية البسيطة في اقتناء مفردات العينة، واستخدامهم أداتان في عملية جمع المعلومات وهما الملاحظة والاستبيان.

وتوصلت للنتائج التالية:

- أثرت الإدارة الالكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة من خلال تناسب مهاراتهم المهنية مع تطبيق الشبكة المعلوماتية.
- عملت إدارة الجامعة على توفير البنية التحتية الأساسية لتوفير شبكة الاتصال والحواسيب مما انعكس إيجابيا عل أداء العاملين.
- تطور الإدارة الجامعية مقارنة بالسابق من ناحية التجهيز وطبيعة المعاملات الا ان هناك مزيج بين الاعمال التقليدية والاعمال الحديثة الا ان الجامعة الجزائرية تطمح لبعض الخدمات الالكترونية أكثر تميزا.

ب- الدراسة الثانية: جاءت هذه الدراسة تحت عنوان" الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، من إعداد الطالبة زرطال لطيفة سنة 2016/2015، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تحت إشراف بلعيور الطاهر ولعوبي يونس.

التي عالجت الإشكالية التالية: هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية . منتوري بشير. بالميلية؟

وتفسرها أربع تساؤلات فرعية وهي:

- هل توجد علاقة بين الاتصال النازل وزيادة كفاءة أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية . منتوري بشير. بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال الصاعد وزيادة فعالية أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية . منتوري بشير. بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال الافقي وزيادة دافعية الموظفين نحو العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية . منتوري بشير. بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين بين الاتصال غير الرسمي وبين الجهد المبذول من طرف الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية . منتوري بشير. بالميلية؟

وهدفت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين ومعرفة مدى اعتماد التنظيمات الجزائرية أسلوب الاتصال وعلاقته بأداء العاملين، وركزت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته في كشف العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. واستخدام أداتان في عملية جمع المعلومات وهما الاستبيان والملاحظة.

وتوصلت للنتائج التالية:

- وجود علاقة طردية بين الاتصال النازل الفعال وزيادة الكفاءة للموظفين وهذا ما يعكس الاعتماد الكبير للمؤسسة العمومية الاستشفائية وذلك من خلال استثمار وتوظيف وسائله وإجراءاته المختلفة بشك فعال وصحيح يمكنها من الدفع بأداء موظفيها، نحو تحقيق الهدف الرئيسي والسمعة الجيدة للمؤسسة.
- وجود علاقة طردية بين الاتصال الصاعد الفعال وزيادة فعالية أداء الموظفين ولكن بشكل نسبي وضعيف بحيث أقر المبحوثين اعتماد المؤسسة على بعض مقومات أخرى فلا يوجد إشراك فعال إيجابي لأراء الموظفين.
- وجود علاقة طردية بين الاتصال غير الرسمي الفعال ونوعية الجهد المبذول، حيث أكد أفراد العينة وجود علاقات رسمية والتي تكونت نتيجة التفاهم والتي تنشأ بشكل تلقائي

اجتماعي يجعلهم أكثر رغبة في الانضمام الى مثل هذه الجماعات من اجل اشباع رغباتهم المختلفة والتي عجز التنظيم الرسمي إشباعها.

ج- **الدراسة الثالثة:** جاءت تحت عنوان " مهارة الاتصال الرقمي ودورها في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي" دراسة مسحية على عينة من طلبة قسم الاعلام والاتصال بجامعة المدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، من اعداد الطالبيين: محمد أمين بوثريه ومحمد كشاد، سنة 2024/2023، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، تحت اشراف الدكتورة فندوشي ربيعة.

والتي عالجت الإشكالية التالية: ما هو دور الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي بجامعة المدية؟

وطرحت مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي بالمدية؟
- كيف تساهم سمات الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي بالمدية؟
- فيما تكمن تحديات الاتصال الرقمي لتحفيز الطلبة على التعليم الجامعي بالمدية؟
- ما هو تقييم الطلبة لتوظيف الاتصال الرقمي في التحفيز على التعليم الجامعي؟

وهدفت هذه الدراسة الى معرفة أهم الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي وإبراز أهم التحديات التي تواجه الاتصال الرقمي بجامعة المدية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث الموضوعات، مستخدمين في ذلك العينة الطبقية، واستخدامهم لأداة الاستبيان.

وتوصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

- تستخدم جامعة المدية مجموعة من الوسائل الرقمية التي تساعدها على تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي وتتمثل في الأنترنت، والمنصات التعليمية، البريد الالكتروني هذه

الوسائل تنتج للطلاب والمعلمين مشاركة المواد الدراسية والملفات مع بعض بسهولة وبشكل سريع.

- ساهمت سمات الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي وذلك من خلال توفير بيئة تعليمية تفاعلية، وتجاوز وحدة الزمان والمكان كما انه أحدث زيادة في تنوع المحتوى التعليمي.
- تتمثل تحديات الاتصال الرقمي في العملية التعليمية بجامعة المدية في التحديات التقنية، التحديات التنظيمية، والتحديات الفنية.
- بالنسبة للتقييم الطلبة حول الاتصال الرقمي بالجامعة فإننا نجد ان الأجهزة الرقمية بمخابر التعليم ذات كفاءة متوسطة في العملية التعليمية، وتدفق الانترنت بالجامعة ضعيف فهذا نتيجة الموقع الجغرافي للجامعة والاتصال الرقمي فقد حسن جودة التعليم الجامعي بنسبة قليلة.

د- حدود الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد استفدنا من الدراسات السابقة من خلال معرفة صياغة الإشكالية والتساؤلات لدراستنا، وطريقة توظيف المنهج المناسب واختيار أدوات جمع البيانات والمعلومات المناسبة وتحديد مجتمع البحث والعينة، كما استفدنا منها في إعداد الجانب النظري للدراسة الحالية وتوفير الجهد والوقت بتزويدنا بالمصادر والمراجع والمجلات التي لها صلة بموضوع دراستنا، وكذلك بالنسبة لنتائج الدراسة التي اعتمدنا عليها في عملية تحليلنا وتفسيرنا لنتائج الدراسة الحالية.

وما يلاحظ على هذه الدراسات أنها لم تشخص العلاقة القائمة بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي بشكل معمق فهو ما تعمل دراستنا على تحقيقه.

منهج الدراسة:

يعتبر المنهج البحثي العمود الفقري في تصميم أي بحث والخطة التي تحتوي على عدة خطوات، والتي يجب على كل باحث إتباعها، ومن أجل بلوغ أهداف الدراسة قمنا بإتباع منهج دراسة حالة، الذي يعتبر انسب منهج لهذه الدراسة والذي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث الموضوعات.

فيعرف منهج دراسة حالة على أنه "المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فردا، او مؤسسة، او نظاما اجتماعيا، وذلك بقصد الوصول الى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة.[1]

وتم اختيارنا لهذا المنهج للتعرف على العلاقة القائمة بين استخدام الاتصال الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي تحديدا لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في تحسين

أدائهم ومدى تأقلمهم مع استخدام هذه التكنولوجيا في جامعة يحي فارس بالمدية للوصول الى نتائج دقيقة.

مجتمع الدراسة والعينة:

أ- **مجتمع الدراسة:** يعتبر مجتمع البحث من أهم المراحل المنهجية في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية، التي تتطلب الدقة البالغة والواجب توفرها لدى الباحث.

وفي هذا الإطار يعرف مجتمع البحث على أنه " المجتمع الأكبر او مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل هذا المجتمع الكل او المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته."[2]

---

[1] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، (د.ط)، عالم الكتب، مصر، 2000،ص56.

[2] المرجع نفسه، ص130.

ومجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته هو مجموع موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذي قدر عددهم بـ 227 موظف من بينهم الموظفين الذين يستعملون الاتصال الرقمي وهم 44 موظف، وعدد الأساتذة 164، 4 رؤساء الأقسام و8 نوابهم، وعميد الكلية ونائبين، و4 أعوان أمن، حسب المعلومات المقدمة من طرف مصلحة فرع المستخدمين الإداريين.

ب- عينة الدراسة: العينة هي" جزء من مجتمع البحث يتم اختيارها من طرف الباحث وقد تكون قصدية "وتعرف كذلك على انها " مجموعة من الوحدات تخضع لدراسات تحليلية وميدانية، تكون ممثلة تمثيلا متكافئا مع المجتمع الأصلي، وتمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا."[1]

فالعينة المختارة التي تناسب دراستنا هي العينة القصدية، التي يختارها الباحث عن قصد بسبب وجود دلائل على أنها تمثل مجتمع البحث حيث اخترنا العينة بشكل قصدي وهم الموظفين الذين يستخدمون الاتصال الرقمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والذين قدر عددهم ب 44 موظف، من بينهم (موظفين مصلحة التدريس، مصلحة التعليم والتقييم، مصلحة الاحصائيات والاعلام والتوجيه، مصلحة الوسائل والصيانة، رؤساء الأقسام والنواب، التقنيين والمهندسين)

وتم اختيار هذه العينة، كونها تمثل الفئة الأكثر استخدام لتطبيقات الاتصال الرقمي على مستوى الكلية، ونظرا لصعوبة الحصر الشامل وضيق الوقت.

حيث تم توزيع 44 استبيان على عينة الدراسة، واسترجعنا 41 مفردة و3 ضائعة وهو عدد لا بأس به.

أدوات الدراسة:

تختلف أدوات جمع البيانات من بحث علمي الى آخر حسب طبيعة الموضوع وطبيعة الدراسة الميدانية التي يتطرق إليها الباحث، وتعتبر عنصر مهم في هذا البحث فبواسطتها يتم الحصول على البيانات والمعلومات، وعلى هذا الأساس اخترنا الاستمارة كأداة أساسية

[1] سمير محمد حسين، **بحوث الاعلام**، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005، ص 85.

نظرا لما توفره من سهولة جمع المعلومات والبيانات الميدانية عن موضوع الدراسة، بالإضافة الى المقابلة لجمع البيانات التي يصعب الوصول اليها عن طريق الاستبيان.

أ- **الاستبيان:** يعرف بأنه " مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمربطة بعضها بالبعض الاخر، بشكل يحقق الهدف او الأهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه."[1]

وقد تم اخضاع الاستبيان الى التحكيم من طرف أربع محكمين (أنظر الى الملحق رقم 02 الصفحة 132)، حيث تم صياغة بعض البنود وتعديلها، وتم تصميمها في شكلها النهائي وفق المحاور التالية:

المحور الأول: البيانات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، التخصص)

المحور الثاني: واقع الاتصال الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (يحتوي على 4 أسئلة)

المحور الثالث: وسائل الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (يحتوي على 6 أسئلة)

المحور الرابع: تأثير مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (يحتوي على 7 أسئلة)

المحور الخامس: التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي (يحتوي على 3 أسئلة)

بعد توزيع الاستبيان واسترجاعه، تم مراجعته وتحليله باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(spps)، حيث تحصلنا على التكرارات والنسب المئوية التي قمنا بقراءتها وتحليل نتائجها.

[1] محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، اليمن ،2019، ص126.

ب- **المقابلة:** تعتبر من الأدوات الفعالة في جمع البيانات والتي يعتمدها الباحث العلمي في دراسته لما لها من أهمية في الوصول لاستطلاع الإجابة من المبحوث لنفسه دون الاعتماد على الاخرين، ومن المعروف ان علاقة وجه لوجه التي تثبتها المقابلة تجعلها أداة مرنة هذه المرونة تمكن الباحث من الوصول الى المعلومات الدقيقة والموثوقة.

وتعرف على أنها " محادثة او حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص او اشخاص آخرين من جهة أخرى، بغرض الوصول الى معلومات تعكس حقائق او مواقف محددة، يحتاج الباحث الوصول اليها بضوء اهداف بحثه. [1]

حدود الدراسة:

أجريت دراستنا ضمن حدود زمانية ومكانية وهي كالاتي:

أ- **الحدود المكانية للدراسة:** تم اجراء هذه الدراسة في جامعة يحي فارس بالمدية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

ب- **الحدود الزمانية للدراسة:** انطلقنا في الدراسة النظرية من 10 ديسمبر 2024 إلى غاية 1 مارس 2025 اما الجانب التطبيقي فقد حدد من 15 مارس 2025 الى غاية 30 ماي 2025.

[1] المرجع نفسه، ص141.

الفصل الثاني:

المدخل الأساسي للاتصال الرقمي.

تمهيد:

يعد الاتصال الرقمي في وقتنا الحالي حجر الأساس وركيزة هامة وأساسية في جميع الميادين حيث يعتبر مقياسا لتطور وتقدم الأمم وحضارتها، وخاصة مع التطور الحاصل في المجالات وبما في ذلك مجال الاتصالات الذي استعمل فيه النظام الرقمي الحديث فأصبح رقميا، وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على هذا النوع من الاتصال من خلال التطرق الى تعريف الاتصال الرقمي وأهدافه ومستوياته، للحديث فيما بعد عن الوظائف التي يقوم بها، بالإضافة الى محدداته واهم مهاراته.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي وخصائصه

ما زالت تعاريف الاتصال الرقمي محددة بما قدمته إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل: الفيديو، الصوت والنص وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة كما اقترنت بعض التعاريف باستخدام الحواسب والوسائل المتعددة في الاتصال، دون التعمق في الابعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال.

وهذا ما جعل الكثير من الباحثين يركزون في تعريف الاتصال الرقمي على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها، باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين اطرافه.[1]

وعليه فالاتصال الرقمي يقصد به التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظري ANALOG على الأسلوب الرقمي DIGITAL ورقمنه المعلومات أيضا أي تحول المعلومات (نص، صورة او صوت) الى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية ارسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.

وتشير كلمة رقمي DIGITAL الى الحالتين هما التشغيل والإيقاف ON\OFF يتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف وتتخذ كل الحروف والرموز والإشارات والصور والرموز BITS وعادة ما يحتوي كل BITS على ثماني رموز. [2]

وعندما يتم تحويل المادة المرسلة أي كانت الساتمار منفصل متماثل من النبضات الكهربائية لا يقوم الجهاز بأرسالها مباشرة بل يقطعها الى قطع صغيرة ويرقمها بحيث تأخذ كل عينة رقما معينا وتسمى هذه العملية بالترقيم، حيث يوجد عند بداية خط الارسال لأي بيانات كانت أداة تسمى COMENTER مهمتها تحويل البيانات من صورتها التناظرية الى صورتها الرقمية وتقوم هذه البيانات ببث كود مستمر من البيانات أيا كانت تحويلها الى

---

[1] أمينة نبيح، **الاتصال الرقمي والاعلام الجديد موقعFacebook نموذجا**، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2018، ص26.

[2] ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، **الاعلام الرقمي الجديد**، ط1، الاعصار لنشر والتوزيع، عمان،2014، ص67.

إشارات رقمية وكما انه يوجد من الطرف المقابل لها او جهة الاستقبال أيا كانت تلك الالة المستقبلة لها بتحويل تلك الإشارات الرقمية الى إشارات تناظرية تحاكي واقع تلك البيانات المرسلة وتسمى هذه الأداة O.A.CONVENTER.[1]

ويمكننا تعريفه على انه العملية الاتصالية التي تتم عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية، بالاعتماد على ربط جهاز الحاسوب الالي بشبكة الانترنت بخدماتها المتنوعة ويشار اليه بالاتصال الرقمي الافتراضي، والذي يمكن التواصل عن طريق الشبكات الاجتماعية.[2]

وعرفه **الدكتور محمد عبد الحميد** على أنه "العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها، من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة".[3]

ومن خصائص ومميزات الاتصال الرقمي نجد:

1. **التفاعلية:** وهذه السمة لم تكن تميز سوى أشكال الاتصال المواجهين، بينما كان الاتصال الجماهيري يفتقدها تماما. وتعني التفاعلية interactivity انتهاء فكرة الاتصال الخطى او الاتصال في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية.[4]

2-**التنوع:** أدى تطور المستحدثات الرقمية الى ارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة لتوظيف أفضل العملية الاتصال لما يتفق مع حجاته ودوافعه ويتمثل تنوع الاتصال الرقمي:

- تنوع اشكال الاتصال عبر حاسب الاتصال اتصال الصوتي بريد الالكتروني . جماعات النقاش . المؤتمرات عن بعد . الاتصال بمواقع الالكترونية ومواقع محطات TV.

---

[1] المرجع نفسه، ص67.

[2] أمينة نبيح، المرجع السابق، ص24.

[3] محمد عبد الحميد، **نظريات الاعلام واتجاهات التأثير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة،2005، ص104.

[4] محمد عبد الحميد، **الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت**، ط1، عالم الكتب، القاهرة،2007، ص30.

– تنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى او مجالاته التنوع في محتوى الاتصال عبر الوسائل . التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص.[1]

3-**التكامل:** وتمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل**integrated** فالفرد يمكنه اثناء تعرضه لمواد إعلامية يمكن ان يختار من بينها ما يراه مطلوبا للتخزين او الطباعة او التسجيل على الأقراص المدمجة compact disk (c.d) او إعادة أرسالها الى آخرين بالبريد الالكتروني، وذلك لان النظام الرقمي بمستحدثاته يوفر أساليب التعرض والاتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت العرض الى شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة.[2]

4-**اللاتزامنية:**synchronization وتعني إمكانية ارسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال، ففي حالة البريد الالكتروني يمكن توجيه الرسائل في أي وقت بغض النظر عن تواجد المتلقي للرسائل في وقت معين.

5. **الانتشار:**ubiquity ويعني تحول الوسائل الجديدة من مجرد ترف وإضافات إلى وسائل ضرورية ووظيفية، ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار التليفون المحمول على نطاق واسع.[3]

6. **الحركة والمرونة:** حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة الى أي مكان مثل: الحاسب الشخصي والتليفون المحمول وكاميرات الفيديو المحمولة.

7. **قابلية التحويل:**convertibility حيث أتاح الاتصال الرقمي إمكانية تحويل الإشارات المسموعة الى رسائل مطبوعة او مصورة والعكس.[4]

---

[1] ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص70.

[2] محمد عبد الحميد، **نظريات الاعلام واتجاهات التأثير**، المرجع السابق، ص111.

[3] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر،1998، ص107.

[4] المرجع نفسه، ص107.

8. **الكونية:** بمعنى ان البنية الجديدة لوسائل الاتصال هي بنية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة لعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية، كذلك تتبع مسار الاحداث الدولية في أي مكان في العالم. ومن خلال هذه الكونية فإنها لا شك في انها تؤثر في الاعلام المحلي وتقتل روح الابداع فيه، بالإضافة الى انها تؤثر في الاعلام المحلي وتقتل روح الابداع فيه، بالإضافة الى انها تفصل المواطن عن سياقه الثقافي والاجتماعي والوطني، وتسعى الى خلق تجانس عالمي من خلال الترويج لنمط حياة، فوسائل الاتصال تعمل في الغالب على عولمة العالم.[1]

المطلب الثاني: وظائف الاتصال الرقمي

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية تشابه في بعضها وظائفها وسائل الاتصال التقليدي ومن بينها:

1. تجاوز قيود العزلة: التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالأخرين من خلال برامج الحاسب او من خلال الشبكات، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال لمحادثات والحوارات والبريد الالكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجميع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الافراد دائرة علاقاتهم.[2]

2. وفي ذلك الإطار تنشأ المجتمعات الافتراضية: التي تجمع بين افرادها اهداف مختلفة كناهضة العنصرية الدعوة الديمقراطية . تحرير الجنس والنوع.

3. تقوم المواقع المنتشرة عل النت بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والاحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة إخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها وفورية الاعلام.

---

[1] محمد صبري صالح وآخرون، **إشكالية التلقي في الاتصال الرقمي**، المؤتمر الرابطة العربية للبحث العلمي وعلوم الاتصال، جامعة دهلوك، نيسان، 2019، ص8.

[2] رضوان مفلح العلي وآخرون، **مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي**، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان،2016، ص95.

4. القيام مع الوظيفة الإخبارية بالوظيفة التعبوي: لتأييد الأفكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الأفكار وهذه الوظيفة بها المواقع بمعزل عن كل النظم وهي بذلك تسهم في تنمية المشاركة الديمقراطية التي ترى ضرورة اتاحة فرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع ممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال.

5. تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السلبي تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية وخاصة ان نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل الى 90% من 30 مليون فرع في أوروبا وأمريكا الشمالية وهي دول الاحتكارات والتي تبني مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.[1]

6. بجانب الوظيفة الإخبارية والوظيفة الاتصالية تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات ي كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تتصدر كافة الوظائف وتصل الى 90.75% من أسباب استخدام الانترنت.

7. القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسوب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال مثل التعليم الفردي أو الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم.[2]

المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرقمي

لقد لخص بعض التقنيين اهم اهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية:

- **هدف تقني:** حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال أرشفتها ليستفيد الجمهور المتلقي.
- المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.

[1] المرجع نفسه، ص95.

[2] نفس المرجع السابق، ص96.

- إمكانية تحويل المعلومات من كتابة الى محفوظات حيث يتم تغيير نظامها الى صيغ رقمية عددية باللغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع ارجاعها.[1]
- يهدف ذلك الى تحقيق لامركزية المعلومات حق تصبح مخزنة في منطقة ما يمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى، ولا تكون المعلومة حكرا على المنطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الافراد.
- تحقيق قدر عال من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.
- التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي او التناغم بين الأسواء من اجل القضاء على مشكلة التشويش مستقبلا.[2]
- **التخزين:** اما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل المئات من الأشخاص في نفس الوقت.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية الى الشكل الرقمي يمكن للفرد استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق.[3]

[1] رضوان بالخيري، **مدخل الى الاتصال المؤسساتي**، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر،2015، ص184.

[2] المرجع نفسه، ص184.

[3] أمينة خلاف وآخرون، **واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي1945، قالمة، 2021/2020، ص20.

المبحث الثاني: محددات، مستويات ومهارات الاتصال الرقمي

المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي

يقوم الاتصال الرقمي على مجموعة من المحددات وهي:

1. إننا إذا كنا نصف الاتصال الإنساني في اشكاله التقليدية بانه عملية process على أساس الحركة والتدفق والاستمرار تطور علاقاتها وعلاقات عناصرها ببعضها البعض، وتأثيرات السياق والبيئة الاتصالية الذي تتم فيه هذه العملية. فإن الاتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل عل استمرار الاتصال وتطوره. وتأمين العلاقات بين العناصر وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية وتعتبر هذه أيضا عمليات فرعية في العملية الكلية، تتسم بالتطور والتغير المستمر والتأثيرات المتبادلة مع عناصر عملية الاتصال سواء في تيسير العملية أو تحقيق أهدافها.[1]

2. الاتصال الرقمي عملية لا تتم بين أطراف عملية الاتصال فقط وضمن بيئة وسياق اجتماعي واتصالي معين بل يضاف عليه انه عملية بين عناصر النظم الرقمية التي تدل على استمرار الاتصال وتطوره.

3. مهما كان مستوى الاتصال الرقمي (ثنائي او جمعي) هو اتصال عن بعد، وكل التقنيات المستخدمة في الاتصال تستخدم في القريب بين أطراف الاتصال لكن كل ذلك لا تجعله يقترب من الاتصال المواجهي.

4. وجود النظم الرقمية ضروري لإتمام عملية الاتصال الرقمي.[2]

5. يزيد في عناصر عملية الاتصال الرقمي عن الاتصال المواجهي او الجماهيري وجود أجهزة الترميز في عمليتي الارسال والاستقبال، ويعتبر الكمبيوتر هو جهاز الارسال والاستقبال.

---

[1] محمد عبد الحميد، **نظريات الاعلام واتجاهات التأثير**، المرجع السابق، ص104.

[2] ماهر عودة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص68.

6. ضرورة توافر الثقافة الكمبيوترية لأطراف الاتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب وتعليماتها ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج الى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها او ارسالها واستقبالها.[1]

7. يتسم الاتصال الرقمي بأنه عملية هادفة لأطراف عملية الاتصال منذ البداية، لان أطراف عملية في هذه الحالة على وعي تام بمتطلبات الاتصال الرقمي وخصائصه وصعوباته منذ بداية الاقتراب الى عملية الاتصال سواء كانت مع برامج الكمبيوتر او مع الأطراف الأخرى، وبالتالي فإن هناك وظائف واهداف يسعى الأطراف الى تحقيقها من هذا الاتصال، تتفق في مجملها مع اهداف الاتصال الإنساني بصفة عامة وان كانت تختلف في الترتيب نظرا لصدارة مفهوم المعلوماتية وما يرتبط بها من خصائص في عملية الاتصال الرقمي ومستحدثاته.

8. تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورة لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يقوم الاتصال السلكي او اللاسلكي مقامه مادام لا يعتمد على النظم الرقمية لأن النظم الرقمية ومستحدثاتها هي التي أضفت على هذا المفهوم طابعه الخاص بما توفره من مزايا وخصائص لا تتوفر في الاشكال التقليدية للاتصال.[2]

المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير اشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية الى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات.

وتتمثل هذه المستويات في الاتي:

1. الاتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج . تمثل قاعدة بيانات . طرفا في عملية الاتصال، ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة

[1] المرجع نفسه، ص68.

[2] محمد عبد الحميد، **نظريات الاعلام واتجاهات التأثير**، المرجع السابق، ص107.

التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم او البحث في قواعد البيانات او التسلية والترفيه.[1]

2. الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية: نظرا لتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) وشبكات العاملة عليها. والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعرض الى وسائل الاعلام واستبدال الانترنت بها فقد سعت وسائل الاعلام الى استجار مواقع sites دائمة لها على شبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقي الى المواد الإعلامية التي تعرضها على هذه المواقع. وساعد على تشجيع لذلك خدمة النص الفائق hyper text التي بدأتها الشبكة العنكبوتية(شبكة الويب)

واتاحت بذلك التجول المتعاقب والمرتبط بنصوص ذات العلاقة ببعضها، وتطور استخدام الوسائل المتعددة على الشبكة بالإضافة الى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية.[2]

3الاتصال بقواعد البيانات: وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات والبيانات إما عن طريق الكابل cableكما في الشبكات المحلية او عن طريق شبكة الانترنت كما في الشبكات intranet او extranet.وهذا النمط من الاتصال ليس فيه قدرا كبيرا من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والاتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات.[3]

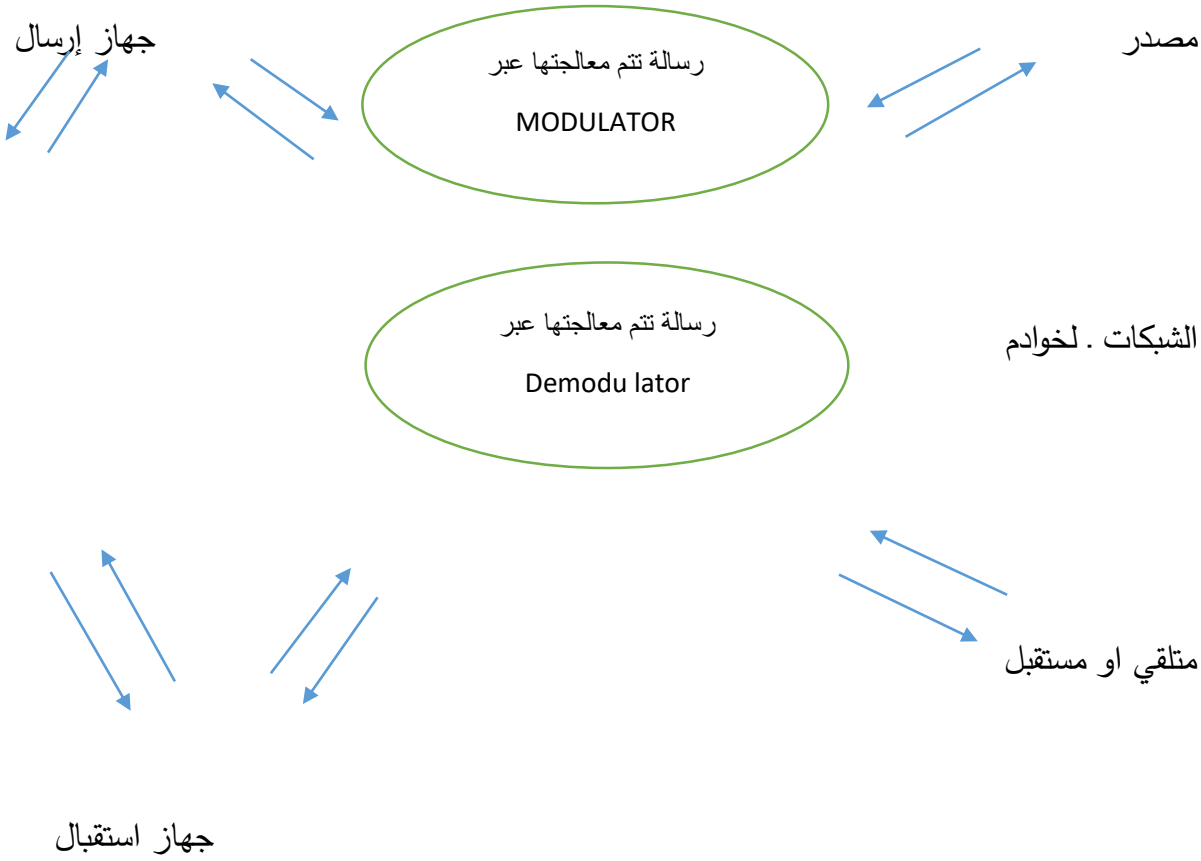
4الاتصال المباشر من خلال الشبكات: وهو الاتصال الذي يتم عبر الشبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال كارت الmodem وخط التلفون والذي يتم عبره الاتصال،

[1] محمد عبد الحميد، **الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت**، المرجع السابق، ص40.

[2] المرجع نفسه، ص41.

[3] رضوان مفلح العلي وآخرون، **مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي**، المرجع السابق، ص89.

وهذا الاتصال إما ان يكون مكتوبا عبر الرسائل او ان يكون صوتيا او بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما ان يكون مع فرد او مع مجموعات كما يحصل في news group وأشكال هذه الاتصال يجب ان يكون متزامنا، اما الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات وتتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات من:



شكل رقم (1) عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات.[1]

المطلب الثالث: مهارات الاتصال الرقمي

يمكن تحديد مهارات خاصة بالشخص المتصل رقميا داخل الفضاء الافتراضي من خلال محاولة إسقاط مهارات التواصل التقليدية المتعلقة بالفرد وتلبيسها وشاح الرقمة وما أحدثته التقنية عليها من تغيرات وكذا المهارات الجديدة التي أنتجتها البيئة الرقمية ومن بين هذه المهارات نجد:

[1] المرجع نفسه، ص 90.

1. مهارة الاستماع: هذه المهارة في التواصل الرقمي تشمل القدرة على فهم وتفسير المعلومات الملقاة من خلال وسائل الاتصال الرقمي. مثل المكالمات الصوتية والمرئية والدردشات عبر الانترنت. ويشمل ذلك القدرة على تحليل المحتوى والتركيز على النقاط الرئيسية والتعامل مع الأخطاء المحتملة في الفهم، وإظهار الاتصالات الفعالة والاهتمام بما يقال من خلال المحادثة الرقمية.[1]

2. مهارة التحدث: تشمل القدرة على التعبير عن الأفكار والمفاهيم بوضوح ودقة من خلال وسائل الاتصال الرقمية مثل البريد الالكتروني والمكلمات الصوتية والمرئية والدردشات عبر الانترنت. ويشمل ذلك القدرة على اختيار الكلمات المناسبة وترتيبها بشكل منطقي وجذاب، وتجنب الأخطاء اللغوية والتوضيح اللازم للأفكار المعروضة.

3. مهارة القراءة: يطلق عليها القراءة الالكترونية فهي القدرة على فهم واستيعاب المعلومات الملقاة من خلال الوسائل الرقمية، كالتعامل مع النصوص الرقمية المتنوعة عبر البريد الالكتروني والمقالات والرسائل النصية والوثائق الرقمية.[2]

4. مهارة الكتابة: تعتبر الكتابة المتقنة من اهم مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي. بحيث يكون لدى الفرد القدرة على كتابة نصوص واضحة ومفهومة وقابلة للفهم، مع تجنب استخدام الاختصارات والرموز التعبيرية بشكل مفرط يحول الى التأويل الخاطئ وبالتالي الفهم السيء للرسالة المكتوبة، غير أن هذه الأخيرة في الفضاء الرقمي طرأت عليها عدة تغيرات من خلال استخدام اللغة العربجية وهي خليط بين الحروف و الأرقام و أيضا كتابة الكلمات العربية بالحروف اللاتينية واستخدام اختصار الكلمات للتواصل بالإضافة الى التواصل بالايموجي في المحادثات الرمية بين المستخدمين نظرا لما تقدمه هذه الرموز من مزايا اتصالية مختلفة على غرار إكمال المعنى الناقص في اللغة المكتوبة وكذا إيصال

[1] كريمة بوشنافة، نوال وسار، **مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي**، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية لجامعة ام البواقي، المجلد9، العدد 2، 2023، ص201.

[2] المرجع نفسه، ص201-202.

المشاعة والعواطف المتنوعة التي يعجز الفرد عن التعبير عنها فيبينها من خلال الايموجي. حيث يوظف اغلب مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

وتطبيقات الدردشة الايموجي في محادثاتهم بصرف النظر عن اللغة التي يتكلمون بها والتي تضم في مجملها 2800 رمز تعبيري متداول.[1]

بعد ان قمنا بإسقاط المهارات التواصلية التقليدية في البيئة الرقمية بعد التحولات الطارئة على العملية الاتصالية من التقليدي الى الرقمي، سنحاول ذكر بعض المهارات التي انتجت في الفضاء الافتراضي والتي ينبغي ان يتمتع بها المستخدم للتواصل الرقمي وهي كالاتي:

1. مهارة التفكير: وتعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف والعلاقات خلال عملية الاتصال، تشمل القدرة على التفكير النقدي الإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة والمبتكرة، واستخدام الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لتنمية المهارات الفكرية والتفكير يعني تغليب مختلف وجهات النظر في الموقف او القضية او المشكلة، لنتمكن من ابتكار الحلول غير العادية للمشكلات المختلفة، مع ملاحظة التركيز بين الرأي الشخصي وبين الوقائع الحقيقية.

2. مهارة الانتقاء: يقصد بها الاختيار الأمثل للمضامين الرقمية الجيدة داخل الفضاء الافتراضي الذي يمتاز بزخم هائل ومتنوع من المعلومات المفيدة والضارة ولا يكون متلقي سلبي مستهلك لكل ما تقع عليه عينه عبر شاشة هاتفه او حاسوبه، فعلى المستخدم ان يمتلك مهارة الانتقاء لتعزيز معارفه وإثراء تفكيره والابتعاد قدر الإمكان عن المحتوى التافه والمضيع للوقت فقط.[2]

---

[1] نوال وسار، **الرموز التعبيرية في البيئة الرقمية تحولات تواصلية وتحديات اتصالية**، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، المجلد9، العدد2، جوان 2022، ص1005.

[2] محمد منير حجاب، **مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة**، ط4، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 69.

3. مهارة التحليل: أي قدرة المستخدم على تحليل المضامين الرقمية وقراءة معانيها الظاهرة والضمنية ومقاصدها المباشرة وغير مباشرة، وتكوين رأي شخصي اتجاه ما يعرض عن قناعة وليس موجه من قبل أي جهة داخل الفضاء الر قمي، لذا ينبغي على المستخدم أن يمتلك مهارة التحليل لتجنب التبعية الفكرية المغلطة.

4. مهارة النقد: وتشمل القدرة على تقييم المحتوى المتاح على الانترنت وتحديد مدى مصداقيته وصحته، بمعنى إمكانية المستخدم على النقد البناء للمضامين الرقمية المعروضة في الفضاء الافتراضي الذي يبحر فيه ولا يتقبل كل ما يعرض عليه بسذاجة ولا يكون مستخدم سلبي.[1]

[1] كريمة بوشنافة، نوال وسار، المرجع السابق، ص203-206.

خلاصة الفصل:

يعتبر استخدام الاتصال الرقمي عنصرا مهما في تحسين فعالية التواصل داخل المؤسسات، حيث أنه يساهم في تعزيز وتسهيل تبادل المعلومات وله دورا رئيسيا في تقوية صلة العلاقات المهنية بين الموظفين، ويساهم في تسهيل وتبسيط الإجراءات، وللاتصال الرقمي عنصر أساسي في العصر الحديث يمكن استغلاله لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف العمليات الوظيفة، وإن استخدامه بشكل متقن ومدروس يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث:

ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة.

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي مفهوم واسع ومتطور حيث تتميز محتوياته بالديناميكية نظرا لتغير مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية لذا يستحوذ الأداء الوظيفي على أهمية كبيرة في مجال البحث والدراسة، كما حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في جميع حقول المعرف الإدارية، كونه الركن الأساسي الذي تقوم عليه المؤسسة، وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل والذي جاء في المبحث الأول إلى تحديد مفهوم الأداء الوظيفي والتعرف على أنواعه وأهم العوامل المؤثرة فيه، أما في المبحث الثاني فسنتعرض إلى محددات الأداء الوظيفي، وطرق تحسينه بالإضافة إلى التطرق إلى معوقاته.

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا، فعرفه **كود** على "انه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته. "ما ولسن ووسترن فقد عرفاه على" انه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة." ويشير مفهوم الأداء الوظيفي الى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها خلال فترة محددة.[1]

وعرفه **العديلي** بانه" الحصول على حقائق او بيانات محددة، من شأنها ان تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل."

كما عرفه **الحوامدة والفهداوي** على انه " مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية."[2]

ويشير الأداء حسب **حسن محمد راوية** الى " درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد، اذ يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة".

ويرى **هلال محمد عبد الغني حسن** "ان السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي للفرد، باعتبار ان هذا السلوك يتكون عند استجابة الفرد للمثيرات التي تصادفه في أي زمان

---

[1] حسين محمد الحراحشة، **إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص90.

[2] فايز عبد الرحمن الفروخ، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص43-44.

ومكان بحيث هو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يجد نفسه فيه، وهذا الأداء يظهر نتيجة لضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه، فيحدث تفاعل بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة ما يشكل الأداء".[1]

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي، فإنه يمكننا القول بأن هناك إجماع واضح من قبل الباحثين ان الأداء الوظيفي عبارة عن غاية او هدف يراد الوصول اليه. ومن زاوية أخرى نلحظ ان هناك مناظير وزوايا متباينة في النظر الى الأداء الوظيفي، فالبعض يتناوله من خلال أداء الفرد، او أداء فريق العمل، والبعض الاخر يتناوله من خلال النظر الى أداء المؤسسة ككل. ولغايات هذه الدراسة يمكننا تعريف الأداء الوظيفي على انه مجموعة من أنماط السلوك الادائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن التفاعل والاتصال مع بقية أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والابداع والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل. ويعكس الأداء الوظيفي ولاء الموظف لمؤسسته. كما يمثل

أداء الافراد أداء الأقسام التي ينتمون اليها وبالتالي يعكس أداء المؤسسة ككل. ومن ثم فإن الأداء الوظيفي عبارة عن:

1. جهد يهدف الى تحويل المدخلات الى المخرجات.

2. جهد يسعى الى تحقيق أهداف الوظيفة.[2]

3. سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

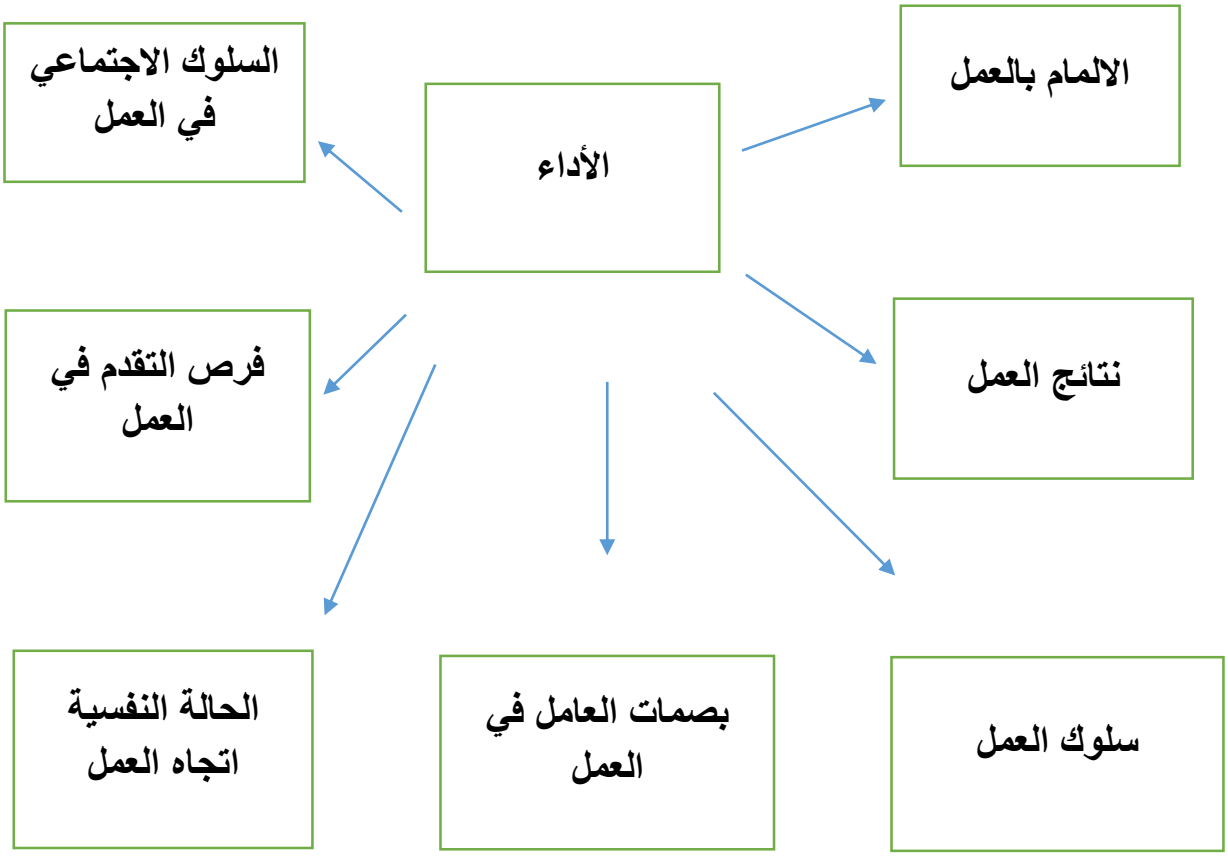
4. سلوك يهدف الى تحقيق نتيجة.

[1] نبيلة عدان، **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**، ط1، دار مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019، ص 65.

[2] حسين محمد الحراحشة، المرجع السابق، ص92.

5. استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.[1]

ومما سبق فإن مفهوم الأداء يعد اشمل وأوسع ويضم كل المصطلحات السابق الشكل التالي يوضح كل الجوانب المتداخلة في الأداء الوظيفي:



شكل (2) يوضح كل الجوانب المتداخلة في الأداء الوظيفي:[2]

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع وذلك كما يلي:

[1] المرجع نفسه، ص92.

[2] نبيلة عدان، المرجع السابق، ص 54.

1. حسب معيار الطبيعة: يصنف الأداء الى اقتصادي، اجتماعي، تنظيمي، تقني .... الخ. وفي إطار هذا التصنيف فإنه من غير الممكن أن تعتمد المؤسسة اعتمادا مطلقا على أحد المكونات دون أخرى، لتحقيق الأداء في المستوى المطلوب، لكن من المنطقي ان تعطي لجانب معين أهمية نسبية أكبر ن الجوانب الأخرى.[1]

2حسب معيار الشمولية: تبعا لهذا المعيار الذي يقسم الأهداف الى كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء الى:

أ- **الأداء الكلي:** حيث يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها الى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.... الخ [2]

ب- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى: أداء وظيفة المالية، وظيفة الموارد البشرية، وظيفة التموين، وظيفة الإنتاج وظيفة التسويق، وحسب نفس المعيار: معيار الشمولية يرى روبنسون ان هناك ثلاث مستويات للأداء:

- الأداء على المستوى التنظيمي.
- الأداء على مستوى العمليات.
- الأداء على مستوى الوظيفة.[3]

---

[1] Gibbs john, **performance Measure Properties and Incentives Institute for the Study of Labor** ,Magazine of EL Bahithe,frence,No1356,2003,p130.

[2] Eriksson irwn, Regarding **Preference and Performance Pay An Experiment on incentives and sorting**, Magazine of Economic in Bret in, No1191, 2004, p8.

[3] بسمة العمري، نور الهدى قانة، **أثر متطلبات الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي إدارة الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2019، ص20.

3. حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي:

- **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء بأداء الوحدة، أي انه نتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساس مما يلي:

أ- **الأداء البشري:** وهو أداء موظفين المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

ب- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

ج-**الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

- **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تسبب في احداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب او بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، إذا تعلق الامر بمتغيرات كمية اين يمكن قياسها وتحديد أثرها. [1]

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يعتبر العنصر البشري أحد اهم المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأية منظمة، وهو يتأثر بما تتأثر به المنظمة سوآءا من عوامل البيئة الداخلية او عوامل البيئة الخارجية، وهذه العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد ولكنها تؤثر على أدائه الوظيفي، تعد أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي:

1. غياب الأهداف المحددة: فالمنظمات التي تعمل دون ان يكون لديها خطط تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن

[1] المرجع نفسه، ص21.

تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم وفي هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي يؤدي بالآخر الذي يكون أدائه محدودا او محدودا.[1]

2. مشاكل الرضا الوظيفي: ان عدم الرضا الوظيفي او انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

3. التسيب الإداري: يعتبر من الظواهر الإدارية التي لها أثر كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين وهو يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول او الموظف خارج نطاق العمل او في اعمال ليس لها صلة به.

4. نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين: والتي تنعكس على مستوى أدائهم لذا فإن مهمة إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين وذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة واحتياجاتهم. [2]

5. العوامل المتعلقة بالمؤسسة: ترتبط هذه العوامل بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العمال، ومن هذه العوامل: مدة وتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل ونظم الاتصال، التكنولوجيا المستخدمة ونمط الاشراف والقيادة، الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل.

6. العوامل المتعلقة ببيئة العمل: إذ لا يمكن لأي منظمة ان تعيش منعزلة عن البيئة المحيطة، فهي تعيش إذن ضمن بيئة توفر وتتأثر بها، كما يمكن القول ان البيئة الراعية والحاضنة للمنظمة سيكون لها بالغ الأثر في بلوغ المنظمة غاياتها واستمرار وتدفق

---

[1] عبد المجيد اونيس وآخرون، **مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين**، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان،2013، ص269.

[2] المرجع نفسه، ص270.

مخرجاتها بما ينعكس أثره على سلوك وإدارة ومهارة العاملين بها، لذا وجب على المنظمة مراعاة العوامل البيئية المحيطة بها واخذها بعين الاعتبار.[1]

7. الروح المعنوية لدى الموظف: ان مواقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد ان اتضح ان الروح المعنوية للموظفين تؤثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي. وقد لخصت الكثير من الدراسات الى ان القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلبا او إيجابا وهذا ينعكس سلبا او إيجابا على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية. وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديه (روح الفريق) فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح و الضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي. وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الاشراف وأيضا على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والأجور والترقية والخدمات.[2]

8. الموارد المادية للمؤسسة: تؤثر الموارد المادية للمؤسسة مثل التكنولوجيا المستخدمة والأدوات والأجهزة والمعدات وغيرها على أداء الموظف، وكان ذلك أحد الأسباب التي جعلت المؤسسات والشركات تبدأ في العمل بنظام بيئات العمل المكتبية المفتوحة لتحسين التعاون وارتفاع مستوى أداء الموظفين.

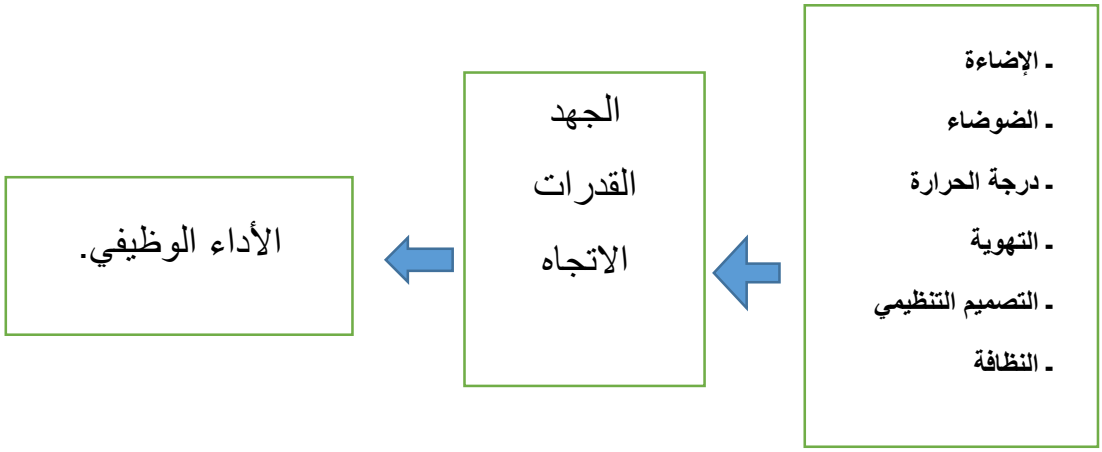
9. عوامل التحفيز: المعروف ان عوامل تحفيز الموظف تلعب دورا مهما في تحسين مستوى أداءه، ولكن الأهم هو ان نعرف ما هي هذه العوامل بالنسبة لكل موظف.

---

[1] فتيحة محمدي، نصرالدين غراف، **تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد15، العدد02، سبتمبر 2021، ص48.

[2] حسين محمد الحراحشة، المرجع السابق، ص 95.

10. مشكلات البيئة المادية: تعتبر هذه المشاكل خارج نطاق سيطرة الفرد، والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، حيث أن عجز المنظمة على توفير بيئة مادية مناسبة من شأنه أن ينعكس سلبا على أداء العاملين والشكل **التالي يوضح العوامل البيئة التي تعدل وتؤثر في الأداء:**[1]



الشكل (3) عوامل البيئة التي تعدل وتؤثر في الأداء:[2]

[1] نبيلة عدان، المرجع السابق، ص 65.

[2] المرجع نفسه، ص 65.

المبحث الثاني: محددات، طرق تحسين ومعوقات الأداء الوظيفي

المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي حصيلة تفاعل مجموعة من المحددات، ورأي البعض ان المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلن معا لتحديد مستوى الأداء، ويتمثل ذلك من خلل المعادلة الاتية:

مستوى الأداء = القدرة على العمل* الرغبة في العمل

إلا أن هناك محددات تم الاتفاق عليها من عدد من الباحثين وهي:

1. الدافعية الفردية: ان لكل فرد رغبة او دافعية تختلف عن غيره والتي يمكن ان تظهر هذه الرغبة في بيئة العمل من خلال حماسه وإقباله على العمل، الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.[1]

2. قدرة الموظف: التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول من خلال الطاقة الجسمية والعقلية التي يبرزها الموظف لأداء مهامه، وتعتبر القدرة هي حصيلة التفاعل بين متغيرين وهما المعرفة والمهارة ويمكن التعبير عنها من خلال المعادلة: القدرة = المعرفة المهارة.[2]

3. إدراك الدور: ويشمل التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يعتقد الموظف انه من الضروري توجيه جهوده في العمل، والكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة.[3]

وأضاف بعض الباحثين محددا رابعا هو:

4. مناخ او بيئة العمل: يجب ان يتم تهيئة مناخ العمل، سواء على مستوى التنظيم كله، او الإدارة او القسم او على جميع المستويات، بحيث يؤدي الى اشباع حاجات الفرد، والتي هي انعكاس لدافعه عن العمل.

---

[1] راوية حسن، **إدارة الموارد البشرية**، (د.ط)، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1999، ص216.

[2] احمد صقر عاشور، **إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، مصر،1983، ص89.

[3] طارق طه، **السلوك التنظيمي في بيئة العولمة انترنت**، ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص302.

أما **الخزامى** فيذكر ان هناك أربعة عوامل ينتج عن تفاعلها المعنى الذي يستشعره الفرد من الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب، والعوامل الأربعة هي:

1. "ما يعرفه الفرد عما يجب عمله في الموقف.

2. الوسائل المتوافرة للعمل في الموقف.

3. القدرات التي لدى الفرد للعمل في الموقف.

4. ما يمكن ان يشبعه الفرد من حاجات نتيجة العمل في الموقف".[1]

المطلب الثاني: طرق تحسين الأداء الوظيفي

إن واحدا من أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء وإدارة الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية:

1. تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، اذ ان تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة و العاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما اذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل ان انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، وكما أن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية الى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدوافع والقابليات والعوامل الموقفة في بيئة المنظمة، والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع تتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة الى المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفة التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا أو إيجابا كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الاشراف والتدريب ظروف العمل....الخ .

[1] فايز عبد الرحمن الفروخ، المرجع السابق، ص45-46.

إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي الى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.[1]

2. تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.[2]

3. تحسين الوظيفة: ان التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرص كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منه. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى

المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الافراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل.[3]

4. دور التدريب في تحسين الأداء: ان التدريب هو النشاط الذي توليه المنظمة اهتماما كبيرا، حيث يهدف الى تنمية قدرات العاملين في العمل، ومن خلاله يزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق استراتيجية المنظمة في البيئة، إذا طبيعة التغيرات التي تعيشها المنظمات في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية او تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرا العاملين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبه اليه

---

[1] سهيلة محمد عباس، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، ط1، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 157.

[2] المرجع نفسه، ص158.

[3] خضرة فطيمة الزهرة بن جدو، **الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أبو قاسم سعد الله، الجزائر، 2020/2019، ص90.

المنظمات، وأصبح لزاما عليها ان تفتش عن برامج التدريب المناسبة للعملين في مراكز التدريب المختلفة.[1]

كما ينظر الى وظيفة التدريب على انها الوظيفة المكملة للتعيين، فلا يكفي ان تقوم المنظمات باختبار الموظفين وتعيينهم، وانما يجب اعداد هؤلاء الافراد وتنمية قدراتهم على أداء الاعمال المسندة إليهم ومساعدتهم في اكساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الاعمال وصقل مهاراتهم وللتدريب تأثيرات متعددة على أداء العاملين من أهمها ما يلي:

1. رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
2. تقوية العلاقات الإنسانية بين الافراد وتطوير اتجاهاتهم.
3. تنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة.
4. تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل.
5. توعية العاملين بأهمية التدريب، وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.[2]

المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي

لكي يقوم الموظف بأداء عمله بالمستوى المطلوب لابد من توفر مجموعة عوامل مساعدة ومكملة لأداء جهد وبذل طاقة منها ما هو متعلق بالفرد ومنها ما هو متعلق بالمنظمة التي يشتغل بها، لكن غالبا ما تصادفه معوقات تحول دون وصوله الى المستوى المطلوب ودون تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة والتي نوجزها فيما يلي:

[1] ميا علي يونس وآخرون، **قياس إثر التدريب في ادارة العاملين**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد 31، العدد1، 2009، ص143.

[2] المرجع نفسه، ص144.

1. الظروف الفيزيقية للعمل: تتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الصوصان بالإضافة الى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهد العامل وتعينه في أداء مهامه بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العامل والتي ينجز عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي الى انخفاض مستوى أدائه.[1]

2. عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الافراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد اعملهم بمسؤوليات أعمالهم.[2]

3. التغيب: يطلق على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور الشخص الى العمل رغم انه مدرج من جدوا العمل مما يؤدي الى ارتباك في جدول الاعمال اليومي نتيجة نقص في الموارد البشرية ويعتبر التأخر جزء من التغيب وان كان لفترة قصيرة وأسباب التغيب منها ما هو شخصي اجتماعي وما هو تنظيمي، مثل عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية التي توفرها المنظمة أي عدم كفايتها مقارنة بما تمنحه المنظمات المنافسة وللحد من هذه الظاهرة المرضية وجب على المنظمة تقديم المزايا الإضافية والخدمات المقدمة للعاملين لأجل المحافظة والإبقاء على التزام العمل وولائه للمنظمة التي يعمل فيها.[3]

4. حوادث العمل: وهي الاخطار التي تواجه العامل اثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن الاعطاب قدم بعض الآلات ومنها ما هو فني انساني ناتج عن سوء التحكم في الالة، بالإضافة الى الظروف النفسية المنحطة للعمال جراء سوء معاملة المشرفين لهم.[4]

---

[1] يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص45.

[2] راوية حسن، المرجع السابق، ص 220.

[3] لطيفة زرطال، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2015، ص121.

[4] محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر،2004، ص488.

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي

المطلب الأول: دور تطبيقات الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

تلعب تكنولوجيا الاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا تجد بأن هناك جدلا محددا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للقوى العاملة، لذا فان العلاقة بين المعلومات والاتصال وأداء الوظيفي تتمثل في: [1]

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز اهداف المؤسسة.
- تؤدي الى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الالي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء.
- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عائق المدراء، مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

[1] راضية بداع، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماستر أكاديمي تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية علوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016، ص11.

- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار. [1]
- أن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- أن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال تنمية عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة امام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.[2]

وتتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي في:

- التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة، والتقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الارسال.
- تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيء للمعلومات.

---

[1] العربي عطية، **إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية**، مجلة الباحث، العدد10، ورقلة، 2012، ص325.

[2] راضية بداع، المرجع السابق، ص12.

- التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذا عقد اجتماعات الكتالونية عن طريق التحاور الالكتروني ...الخ، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية.
- إعطاء الشركاء الخارجيين ثقة أكثر، حيث يزدادون ارتباطهم بالمؤسسة، وتقليص قنوات الاتصال بما يزيد من سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات.
- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.[1]

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي تتجلى في ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل. [2]

المطلب الثاني: استخدامات الاتصال الرقمي ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة

ساهم الاتصال الرقمي في العديد من الأمور من بينها:

- تغيير طريقة التواصل ما بين المرسل والمستقبل للمعلومات المتعلقة بالأنشطة التعليمية والبحثية.
- تغيير أسلوب التعامل مع هذه الأنشطة سواء من حيث الاستقبال، المعالجة، التخزين، أو التوزيع وهذا نحو الاتحاد الايجابي، ولا يمكن لأي أحد أن ينكر القيمة المضافة التي أعطتها هذه التكنولوجيا للعملية التعليمية.
- توسيع دائرة مستقبل الرسائل المعرفية وجعلها أكثر تشويقا وجدياً.

---

[1] الهادي بوقلقول، **الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية**، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقلة، 2005، ص295.

[2] المرجع نفسه، ص295.

- تعتبر وسيلة مستقلة ومتكاملة لما يقدم من معلومات أثناء الحصص الدراسية، ولذلك صار ضروري على المتعلمين تعلم تقنيات الإعلام الآلي والتدرب على طريقة معالجة النصوص في الحاسوب، والإبحار في مختلف المواقع التعليمية والتثقيفية.[1]
- التعليم العالي يجسد قمة الهرم في التعليم لكل المجتمعات فهو يسعى لتزويدها بكافة الخبرات والمكتسبات الضرورية لحياة أفضل وتكوين جيل مهني في المستقبل، وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية كتقنية للعمل، بما فيها تطوير العملية الاتصالية التعليمية، الأنسب للطلبة خصوصا أن معيار تقدم أي دولة يقاس على مستوى موردها البشرية.[2]

يمكننا القول باختصار أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية من خلال عدة طرق منها:

- تحسين عمليات الادارة حيث تقنيات الرقمنة تسهل إدارة الموارد البشرية والمالية والموارد الاكاديمية بشكل فعال، مما يزيد من كفاءة الإدارة الجامعية.
- تعزيز البحث العلمي وذلك من خلال توفير الوصول إلى المكتبات الرقمية، وقواعد البيانات الالكترونية، والأدوات البرمجية للبحث وتتسهل عملية البحث العلمي وتعزز جودة الإنتاج العلمي.
- تحسين الاتصال والتواصل باستخدام البريد الالكتروني والمنصات الرقمية الأخرى يعزز التواصل بين الأعضاء الاداريين والاساتذة والطلاب، مما يسهل تنسيق الأنشطة الاكاديمية والتعليمية.

[1] نور الهدى بوقاعة، رانية عجمي، **رقمنة التعليم العالي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر ادارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021/2020، ص 52.

[2] المرجع نفسه، ص52.

- تطوير البنية التحتية وذلك باستثمار الجامعات في البنية التحتية الرقمية، مثل شبكات الانترنت السريعة والانظمة الحديثة لإدارة المعلومات، هذا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي بشكل عام.[1]

المطلب الثالث: دور مهارة الاتصال الرقمي بتحسين الأداء الوظيفي

بدأ الاتصال الرقمي مع بداية استخدام الحاسوب حيث تبع ذلك إعداد البرامج التي من خلالها تعد الرسائل، كما توفرت برامج متخصصة في إدارة عمل الشبكات، لذا لابد من الاستعمال الجيد للوسائل الرقمية الحديثة، ولضمان فاعلية عملية الاتصال يتطلب الامر مهارة في استخدام هذه الوسيلة نظرا لما تحققه من مزايا بأقل وقت وجهد.

حيث أصبحت مهارات الاتصال الرقمي من الضروريات التي لا غنى عنها في بيئة العمل التي لا تعتمد فقط على المهارات التقنية أو المعرفية، بل أصبحت عنصرا محوريا في تعزيز الأداء الوظيفي.

وفي هذا الإطار، يمكن توضيح دور مهارة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي فيما يلي:

- **تحسين الكفاءة الانتاجية:** حيث أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات اتصال عالية يمكنهم استخدام أدوات الاتصال الرقمية بفعالية مما يسرع من تبادل المعلومات واتخاذ القرارات.
- **تعزيز التعاون والعمل الجماعي:** أي المرونة في العمل عن بعد حيث أن مهارات الاتصال الرقمية ضرورية للعمل عن بعد، وهو ما أصبح شائعا إذ أن هذه المهارات تساهم في تسهيل التعاون بين فرق العمل، حتى وان كانت موزعة جغرافيا من خلال المنصات الرقمية والاجتماعات عن بعد والاعلانات الالكترونية التي تساهم في سهولة

[1] عائشة بخوش، عائشة الحسناء بن شريف، **البيئة الرقمية وأثرها على الأداء الوظيفي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2024/2023 ص84.

العمل وقدرة الموظفين في التعاون مع بعضهم البعض وبالتالي يشعر الموظف بالرضا الوظيفي مما يؤدي الى أداء وظيفي أفضل.[1]

- **الاستجابة السريعة وحل المشكلات:** وهي القدرة على التواصل الفوري مع الزملاء او العملاء من خلال مهارة الكتابة الرقمية والتي تمكن الموظف من الاستجابة السريعة للمشكلات أو الاستفسارات والرد على انشغالات الطلبة ورسائلهم، هذا ما يحسن مستوى الأداء العام.
- **الصورة المهنية والاحترافية:** استخدام الاتصال الرقمي بطريقة احترافية من خلال(كتابة بريد الكتروني رسمي، الرد اللبق، وضوح الرسائل، استقبال المكالمات الهاتفية والاستماع الجيد للطرف الاخر وفهمه) كل هذا يعكس صورة إيجابية عن الموظف ويؤثر على تقييمه الوظيفي فكلما كان استخدامه لوسائل الاتصال الرقمي احترافي كان اداءه جيد. [2]

[1]مقابلة مع السيدة: صفية باندو، رئيسة قسم علم النفس، يوم الاثنين 05 ماي 2025، على الساعة 14:30، بمكتبها.

[2]المرجع نفسه.

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل، يمكن القول أن الأداء الوظيفي يشكل حجر الزاوية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، فالتركيز على تحسين الأداء يؤدي إلى تعزيز الكفاءة والفعالية من خلال التزام الموظفين بالمعايير المهنية والتطوير المستمر لمهاراتهم يساهم في رفع الأداء ويعود بالنفع على الفرد والمؤسسة على حد سواء، وفي النهاية يجب أن يكون هناك التحسين والالتزام المستمر للأداء والضمان استدامة النجاح والتميز.

الفصل الرابع:

الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.

تمهيد:

إن عملية تحليل وتفسير النتائج مرحلة من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة وذلك للحصول على النتائج والتفاصيل المراد البحث عنها، من خلال جمع المعلومات حول الموضوع وتحليلها، وفي هذا الفصل سنقوم بإجراء الدراسة على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بغية التعرف على مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية حيث سنتطرق في هذا الفصل الى التعريف بميدان الدراسة وثم عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: بطاقة فنية عن جامعة المدية

لم تكن جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية في بدايتها جامعة كما هو الحال اليوم و انما كانت عبارة عن معهد وطني ذات تخصص واحد حيث كان اسمه المعهد الوطني لعلوم المهندس وكان عدد الطلبة الوافدين اليه في العام الأول يتجاوزون المئتان طالب وعدد الأساتذة الدائمين فيه لا يتعدى العشرة، ونظرا للظروف الصعبة التي املتها الزيادة المرتفعة للناجحين في شهادة البكالوريا مقارنة بنقص الهياكل و الإمكانيات لاستقبال الكم المتزايد من الطلبة في المقاعد البيداغوجية وكذا الاقامات بالنسبة للطلبة البعيدين عن مقر سكانهم ، إضافة الى تزايد نسبة المتحصلين على شهادات الدراسات العليا ، و كل هذا دفع بالمسؤولين الى ضرورة احتواء هذه المشاكل، وذلك بتوفير عدد من المقاعد البيداغوجية للقضاء على الاكتظاظ الذي تعاني منه الجامعات وكذا توفير مناصب شغل لذوي الشهادات العليا للاستفادة م مستواهم و خبرتهم.[1]

انطلق التعليم العالي بالمدية خلال السنة الجامعية1989/1988 بموجب المرسوم رقم "89.48" المؤرخ في 1989/ 4 /11م بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في الالكترو تقني عندما كان معهدا تكنولوجيا تابعا لإكمالية (الفرابي) من أجل توفير التعليم العالي في الشعب التالية:

- جذع مشترك تكنولوجيا.
- تكوين في المدى القصير في الالكترو تقني.

في شهر جويلية من سنة 2000 وبمقتضى المرسوم رقم 2000/198 المؤرخ في 25/7/2000 رقي المعهد الوطني للتعليم العالي الى مركز جامعي فقد ازداد تطورا حيث عرف المركز فتح أربعة معاهد:

[1] محمد أمين بوثريه، محمد كشاد، **مهارة الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة دكتور يحيى فارس، المدية، 2024/2023، ص72.

- معهد العلوم والتكنولوجيا.
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معهد العلوم القانونية والإدارية.
- معهد الآداب واللغات.[1]

وقد تم ترقية المركز الجامعي يحي فارس الى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم11/9 المؤرخ في 7 محرم 1430 هـ الموافق لـ:4 جافني 2009.

فيما حددت كليات الجامعة حسب نفس المرسوم كما يأتي:

- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق.
- كلية العلوم.
- كلية التكنولوجيا. [2]

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بتاريخ الفاتح من ديسمبر عام 2013 تم انشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بمقتضى المرسوم التنفيذي المعدل والمتمم رقم 403.13 الموافق لـ 2013/12/1، متفرعا عن كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية سابقا والمنشأة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11.09 الموافق لـ 2009/1/4 الذي تضمنا استحداث جامعة المدية، اذ تضم

[1] متحصل عليه من الموقع https://wikipediq.org.com بتاريخ 2025/04/24، على الساعة 17:00.

[2] المرجع نفسه.

طاقما إداريا وبيداغوجيا متكاملا يكفل تكوينا عاليا لمستوى في أطواره الثلاث: ليسانس ماستر، دكتوراه، لضمان تخرج الدفعات المتتالية في أحسن الظروف.[1]

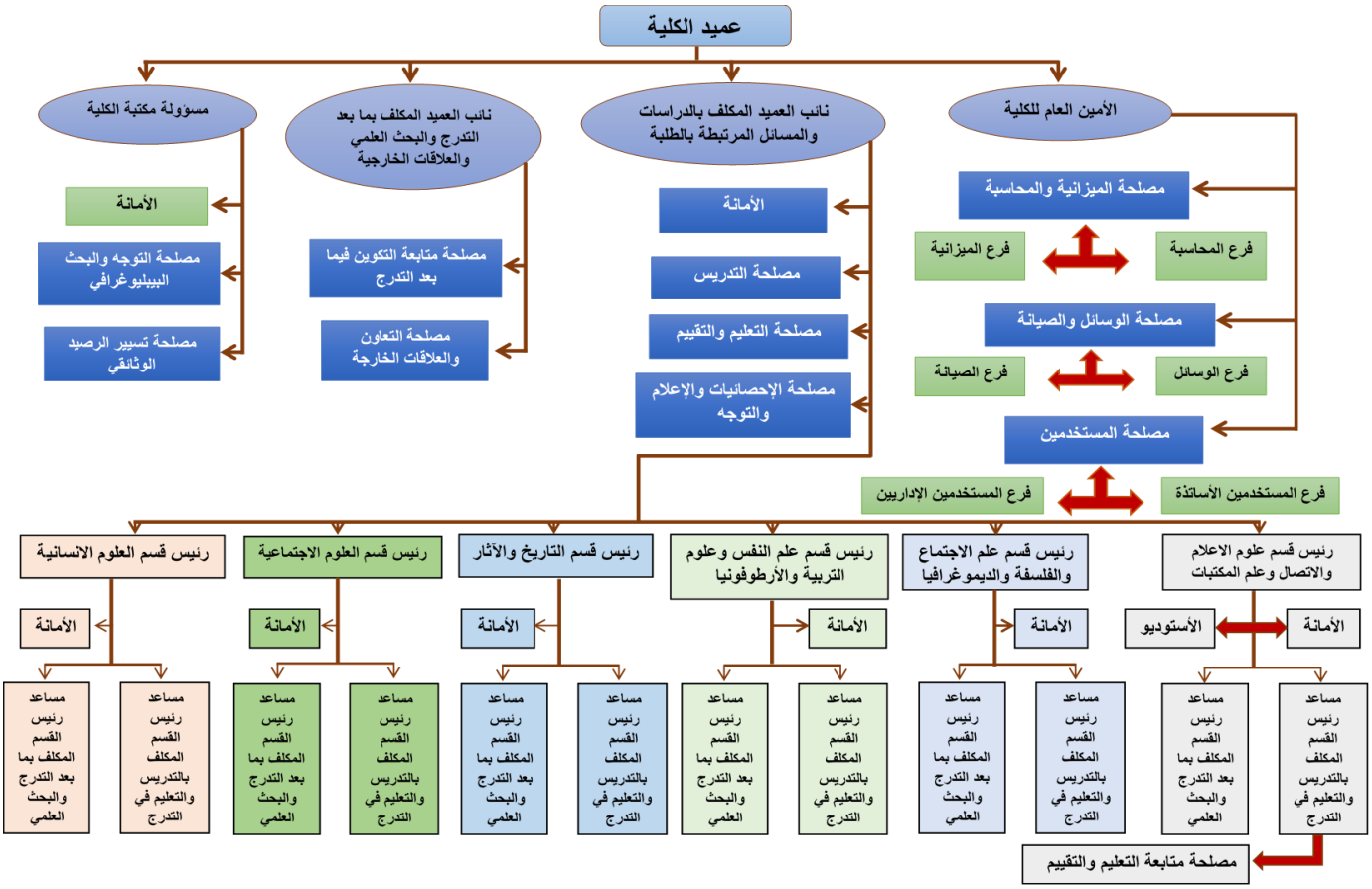
التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تتكون كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من طاقم اداري يضم عدة هيئات ومصالح متكاملة يترأسه عميد الكلية ، حيث أنه يشرف على الأمين العام بالكلية والذي بدوره مسؤول على مصلحة الميزانية والمحاسبة، و تنقسم بدورها الى فرع الميزانية، فرع المحاسبة ونجد كذلك مصلحة الوسائل والصيانة، التي تتكون من فرع الوسائل، فرع الصيانة، مصلحة المستخدمين المكونة من فرع المستخدمين الأساتذة، فرع المستخدمين الإداريين ، نائب السيد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية التي تتكون من مصلحتين ، مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج ومصلحة التعاون والعلاقات الخارجية ، وهناك مسؤولة مكتبة الكلية تليها الأمانة، مصلحة التوجه، البحث الببليوغرافي، مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي بالإضافة الى نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة المكونة من الأمانة مصلحة التدريس، مصلحة التعليم والتقييم، مصلحة الاحصائيات والاعلام والتوجيه .

وعلى مستوى الأقسام، توجد ستة أقسام رئيسية: قسم العلوم الإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، قسم التاريخ والاثار، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، قسم علم الاجتماع والفلسفة والديموغرافيا، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا حيث يترأس كل قسم رئيس قسم يساعده مساعد مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، بالإضافة الى مساعد

[1] أحلام بن علي، عبير وديع، **مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة الجامعية**، مذكرة تخرج لشهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدية ،2023/2022، ص53.

رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعلم في التدرج باستثناء قسم علوم الاعلام والاتصال الذي يضم الاستوديو ومصلحة متابعة التعليم والتقييم. [1]



الشكل (04) الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية.

المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

تعتبر جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية ، من بين جامعات الجيل الرابع حسب تصريح وزير التعليم العالي والبحث العلمي، كونها كانت السباقة في استخدام الاتصال الرقمي في بدايتها سنة 2014، عن طريق الموقع الرسمي في الويب والصفحة الرسمية على مستوى منصة FACE BOOK، اما بالنسبة للمراسلات بين الموظفين والاساتذة كانت عن طريق

[1] مقابلة مع السيد: سيد علي بن تركية، مكلف بالإعلام الالي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الاحد 4 ماي 2025، على الساعة 11:00، بمكتبه.

البريد الالكتروني المهني، أما بالنسبة لمصلحة التدريس فكانت تستعمل موقع SCOOL ومصلحة التقييم كانت تستخدم برنامج SEES في عملية وضع النقاط[1]، بعدها اعتمدت على فضاء الطالب الذي يعتبر موقع خاص بجامعة الدكتور يحي فارس المدية الى غاية 2019، مع جائحة كورونا تم ادراج منصة model لنشر الدروس عن بعد، وفضاء الطالب لوضع النقاط ، الى غاية سنة 2020 تم ادراج منصة PROGRES والعمل بها من قبل الإداريين، اما سنة 2023 تم التخلي عن منصة فضاء الطالب والاعتماد على PROGRES بطريقة رسمية نظرا لتعليمات وزير التعليم العالي والبحث العلمي كمال بداري[2]،

فالمكتبات الجامعية تسير بخطى تطوير وسائلها والبرمجيات ضمن تحسين الخدمات، ومن بينها حوسبة المكتبة حيث انها تستخدم الحواسيب في عملية البحث عن الكتب من قبل الطلبة و توثيق اعارة الكتب بطريقة رقمية، بالإضافة الى المكتبة الرقمية التي تحتوي على كل مذكرات الكلية، وتسعى الكلية على تطوير نظام بديل عن السابق متاح عبر الخط pmb يعمل في بيئة الويب، يساعد الطالب في عملية الاقتناءات المكتبية والتعليقات على الكتب مزود بخادم الذكاء الاصطناعي، يوفر كافة الخدمات المكتبية التي كانت بشكل تقليدي، بالإضافة الى الحجز عن بعد لان النظام متاح على الخط فيمكن للطالب من خلاله الولوج الى حسابه ، بالإضافة الى القيام بحجوزات والاطلاع على قوائم لكتب جدد [3].

[1] المرجع نفسه.

[2] مقابلة مع السيد: علي مختار فزاني، متصرف مستشار بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الاثنين 5 ماي 2025، على الساعة 13:00، بمكتب الأمين العام للكلية.

[3] مقابلة مع السيد: تركي دنداني، رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدبة، يوم الأربعاء 7 ماي 2025، على الساعة 14:00، بمكتبه.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

تطرقنا في هذا المبحث الى جمع البيانات وتفريغها، تم تفريغ هذه البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS ومن ثم تحليل هاته النتائج وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض وتحليل الجداول البسيطة

1. محور البيانات الشخصية:

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

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	% 56.1
أنثى	18	% 43.9
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح ان نسبة الذكور المشكلة لأفراد العينة والمتمثلة في **56.1%** أكثر بقليل من نسبة الاناث المقدرة بـ **43.9%**.

نستنتج أن التوافق النسبي الملحوظ بين الاناث والذكور، راجع الى اتاحة فرص العمل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالنسبة لكلى الجنسين، وذلك من خلال سياسة التوظيف التي تعتمد على الشهادات المتحصل عليها وليس نوع الجنس.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	% 9.8
من 5 إلى 10 سنوات	20	% 48.8
أكثر من 10 سنوات	17	% 41.5
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين وفق الخبرة المهنية في مجال نشاطاتهم، حيث اتضح ان أكبر نسبة **48.8%** من المبحوثين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة **41.5%**، ثم تلي نسبة **9.8%** وهي تمثل فئة أقل من 5 سنوات.

يتضح أن ذو الخبرة المهنية من 5 سنوات الى 10 ومن 10 فما أكثر كانت نسبهم متماثلة، وهذا راجع الى ان جميع الموظفين لديهم خبرة في مجال عملهم، لأن طبيعة عملهم تقتضي ذلك من انجاز المهام الإدارية بشكل متقن، على عكس الموظفين ذو خبرة لا تتجاوز 5 سنوات المبتدئين الموكلين بالمهام البسيطة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
إعلام آلي	4	% 9.8
تقني سامي	7	% 17.1
اتصال	13	% 31.7
علم اجتماع	8	% 19.5
اقتصاد ومحاسبة	6	% 14.6
حقوق	3	% 7.3
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل تخصص الإداريين الذين يعملون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ان تخصص اتصال كانت نسبته **31.7%**، وكان اعلى نسبة من التخصصات الأخرى، ثم تليها فئة تخصص علم الاجتماع الذي نسبته**19.5 %**، ثم نسبة تخصص تقني سامي والتي كانت **17.1%**، ونجد نسبة **14.6%** في تخصص اقتصاد ومحاسبة، اما تخصص اعلام آلي فنسبته **9.8%**، وأخيرا تخصص الحقوق الذي كانت نسبته **7.3%**.

ونستنتج ان التنوع في التخصصات، راجع لنوع المؤسسة وطبيعة العمل، فكل موظف يعمل في مجال تخصصه[1].

الجدول رقم (04): يوضح مدى فرض العمل في الكلية للاتصال الرقمي.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	29	% 70.7
أحيانا	12	% 29.3
نادرا	/	/
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان أكثر من نصف المبحوثين أجابوا بأن طبيعة عملهم في الكلية تفرض عليهم استخدام الاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي، وهذا بنسبة **70.7%**، في حين نجد ان **29.3%** منهم أجابوا بـ "أحيانا"، أما إجابة "نادرا وابدا" فكانت منعدمة.

نستنتج ان اغلبية العاملين يروا بأن طبيعة عملهم في الكلية، تفرض عليهم استخدام الاتصال الرقمي بشكل دائم، مما يعكس ادراكهم لأهميته في تحسين الأداء الوظيفي، هذا يدل على تطبيق القرار الوزاري، الذي ينص على رقمنة الجامعات، وكذا تعميم الاعتماد على الاتصال الرقمي داخل بيئة الكلية.

[1] صفية باندو، مرجع سابق.

الجدول رقم (05): يوضح نمط التغيير الحاصل في الكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
تغيير أسلوب وطريقة العمل	13	% 31.7
المرونة في العمل	18	% 43.9
سهولة اتخاذ القرار	10	% 24.4
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان أبرز التغييرات التي شعر بها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بعد ادخال الاتصال الرقمي، كانت زيادة المرونة في العمل بنسبة **43.9%**، وهو ما يعكس المرونة في الزمان والمكان، يليه تغيير أسلوب وطريقة العمل الذي كانت نسبته **31.7%**، وهي نسبة كبيرة أيضا مما يدل على تحول في طريقة تنفيذ المهام، كما أشار البعض الى ان الاتصال الرقمي أدى الى سهولة اتخاذ القرار وهذا بنسبة **24.4%**.

نستنتج ان الاتصال الرقمي أدى الى تحولات جوهرية في بيئة العمل، شملت زيادة المرونة في العمل، تحديث وتغيير أسلوب وطريقة العمل، وكذا سهولة اتخاذ القرارات ما يعد مؤشرا واضحا في تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم (06): يوضح دافع استخدام الموظفين للاتصال الرقمي.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الحصول على المعلومات	9	22.0
تسهيل نقل المعلومات	17	41.5
الاتصال بالموظفين	9	22.0
مراقبة العمل	6	14.6
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان تسهيل نقل المعلومات كان أكبر نسبة قدرت بـ **41.5%**، تليها نسبة **22%** والتي كانت متكررة عند اجابتي الحصول على المعلومات، والاتصال بالموظفين، وأخيرا نسبة **14.6%** كانت في فئة مراقبة العمل.

نستنتج ان الدافع من استخدام الاتصال الرقمي بالكلية، يسهل نقل المعلومات وهو المحرك الأساسي لاستخدام الاتصال الرقمي، ما يشير الى ان التحدي الأكبر في العمل سابقا كان في بطء تداول المعلومات او فقدانها، اما الحصول على المعلومات والاتصال بالموظفين، يأتيان بدرجة متساوية مما يشير الى ان الاتصال الرقمي يستخدم للمشاركة وليس للاستقبال والارسال فقط، أي الموظفين أطراف متفاعلين في شبكات العمل الرقمية، اما مراقبة العمل كانت بنسبة قليلة، وهذا يعكس الثقة في البيئة المهنية وان الرقابة تتم بشكل غير مباشر.

إن استخدام الاتصال الرقمي موجه لتحسين الإنتاجية وتدفق المعرفة، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (07): يوضح وظائف الاتصال الرقمي في الكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
سهولة التواصل بين الموظفين	16	% 39.0
الحصول على المعلومات	15	% 36.6
تنفيذ المهام الإدارية	10	% 24.4
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان اعلى نسبة قدرت بـ **39%** تشير الى سهولة التواصل بين الموظفين، تليها مباشرة الحصول على المعلومات بنسبة **36.6%**، اما تنفيذ المهام الإدارية جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة **24.4%** لكنه لا يزال يمثل جانبا مهما.

نستنتج ان الوظائف المحققة للاتصال الرقمي ساهمت الى حد ما في سهولة التواصل بين الموظفين، ما يدل على انه يستخدم كأداة تواصل لتحقيق الترابط بين افراد المؤسسة من اجل تحسين الأداء الوظيفي، يليه الحصول على المعلومات مما يبرز دوره في الوصول السريع للبيانات، اما اقل الوظائف استخداما فكانت لتنفيذ المهام الإدارية مما يشير الى ان تحول الاتصال الرقمي لم يكتمل بعد على مستوى العمليات الرسمية.

الجدول رقم (08): يوضح نوع الشبكة المساعدة على أداء العمل.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الإنترنت	31	75.6
الانترانت	10	24.4
الاكسترانت	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان الشبكة التي تساعد في أداء العمل كانت الانترنت بنسبة **75.6%**، ثم تليها الانترانت بنسبة **24.4%**، اما الاكسترانت كانت نسبة منعدمة أي لا تستعملها الكلية.

فنلاحظ ان الاعتماد الكبير على الانترنت يدل على انها الشبكة التي تساعد في تغطية احتياجات أداء العمل، لما لها من خاصية المرونة وسرعة الوصول، اما الانترانت والإكسترانت أصبحت قديمة ودون فعالية.[1]

[1] محمد بريك، شمس الدين زمالي، **واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021/2020، ص75.

الجدول رقم (09): يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة في الكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني	26	% 63.4
مواقع التواصل الاجتماعي	11	% 26.8
المنصات الرقمية	4	% 9.8
أخرى	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول المبين أعلاه ان الوسيلة الاتصالية الرقمية الأهم التي يستخدمونها اثناء أداء عملهم، هي البريد الالكتروني حيث يعتمد عليه نسبة **63.4%**، اما مواقع التواصل الاجتماعي يستخدمها **26.8%**، ثم تليها نسبة **9.8%** كانت للمنصات الرقمية فهي نادرة الاستخدام.

نستنتج ان معظم الموظفين يفضلون الوسائل الرسمية والعملية مثل البريد الالكتروني مما يضمن الارشفة وسهولة التتبع، اما استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يدل على الرغبة في التفاعل السريع والمرونة، لكنها تفتقر الى الرسمية غالبا وقد تؤثر سلبا على الموثوقية، وضعف استخدام المنصات الرقمية يبرز الى الحاجة الى تكوين رقمي حسب راي المبحوثين.

الجدول رقم (10): يوضح الوسيلة المفضلة لدى الموظفين.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الحاسوب	16	% 39.0
الهاتف	10	% 24.4
الفاكس	3	% 7.3
البريد الإلكتروني	8	% 19.5
مواقع التواصل الاجتماعي	4	% 9.8
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه ان الوسيلة الاتصالية المفضلة لدى الموظفين داخل الكلية هي الحاسوب بنسبة **39%**، وجاءت باقي الوسائل بنسب متفاوتة حيث احتل خيار الهاتف المرتبة الثانية بنسبة **24.4%**، ثم البريد الالكتروني بنسبة **19.5%**، اما مواقع التواصل الاجتماعي كانت بنسبة **9.8%**، وأخيرا الفاكس بنسبة **7.3%**.

نستنتج ان الحاسوب هو الوسيلة المفضلة في انجاز العمل، باعتباره يستخدم في المكاتب والإدارات لتخزين البيانات وتنظيم الملفات مما يوفر الوقت والجهد، فيتم استخدام الهواتف الشخصية كونها الوسيلة الأكثر سهولة في تلقي المعلومات، اما البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والفاكس يعتبروا وسائل ثانوية فتستخدم عند الحاجة فقط، هذه الوسائل تساهم الى حد ما في تحسين الأداء الوظيفي بالكلية من خلال سهولة العمل.

الجدول رقم (11): يوضح مدى كفاءة البرامج الرقمية في تغطية احتياجات الإدارة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	15	% 36.6
أحيانا	25	% 61.0
نادرا	1	% 2.4
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه ان اغلبية المستجوبين كانت اجابتهم "بأحيانا" وذلك بنسبة **61%**، وهذا يشير الى انهم يرون ان البرامج الرقمية لا تغطي احتياجاتهم بشكل دائم ويحتاجون الى برامج أكثر فاعلية، اما النسبة الأقل فكانت **36.6%** الذين اجابوا ب "دائما"، مما يدل على أن هناك فئة ترى ان البرامج الحالية كافية لتلبية احتياجات الإدارة لكنها الأقلية مقارنة بالذين يعانون من نقص في التغطية، اما**2.4%** اجابوا "بنادرا" قد يكون ذلك راجع لعدم تحكمهم في استخدام تلك البرامج.

نستنتج ان هناك فجوة في التغطية الرقمية لاحتياجات الإدارة، حيث يرى ما يقارب ثلثي المستجوبين ان البرامج لا تكفي دائما، قد يشير ذلك الى ضرورة تحديث البرامج الحالية او إضافة أدوات وبرامج رقمية تساهم في تعزيز الأداء الوظيفي[1].

الجدول رقم (12): يوضح وسائل الاتصال الرقمية التي تساهم في الحصول على المعلومة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	26	% 63.4
أحيانا	15	% 36.6
نادرا	/	/
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان إجابات المبحوثين كانت تتراوح بين "دائما وأحيانا"، حيث كانت الإجابات الأكثر "لدائما" بنسبة **63.4%**، وذلك يعني بأن وسائل الاتصال الرقمي ساهمت إلى حد ما في تسهيل الحصول على المعلومة في الوقت المناسب، أما **36.6%** من المبحوثين، اجابوا "بأحيانا" وهذا يدل على ان هناك معيقات في بعض الأحيان تمنع من الحصول على المعلومة، وأخيرا "نادرا" و"ابدا" فكانت نسبتهم منعدمة.

نستنتج ان وسائل الاتصال الرقمي قادرة على توفير المعلومات في الوقت المناسب، وبالتالي تساعدهم في أداء عملهم في الوقت المحدد، أي تحسين الأداء الوظيفي الى حد ما بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ويرى عدد اقل من افراد العينة ان وسائل الاتصال أحيانا ما تمكنهم من الحصول على معلومات مناسبة في الوقت المناسب، وهذا راجع لسياسة الكلية وطبيعة عمل الموظف.

[1] مقابلة مع السيد: حمزة بن زيان، فرع الوسائل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الأربعاء 7 ماي 2025، على الساعة15:00 ، بمكتبه.

الجدول رقم (13): يوضح مدى مساهمة الوسائل الرقمية في زيادة التنسيق بين مصالح الكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	30	% 73.2
أحيانا	11	% 26.8
نادرا	/	/
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال هذا الجدول ان هناك اغلبية واضحة ترى ان وسائل الاتصال الرقمي تعمل دائما على تعزيز التنسيق بين المصالح أي بنسبة **73.2%**، اما بنسبة للأقلية فقط التي ترى ان ذلك يحدث "أحيانا" كان بنسبة **26.8%** ، ذلك ما يدل على بعض الحالات الخاصة التي تحد من فعالية هذه الوسائل، اما بنسبة "لنادرا وأحيانا" فكانت منعدمة.

نستنتج ان وسائل الاتصال الرقمي تلعب دورا مهما وعنصرا أساسيا في بيئة العمل الإداري، حيث تساهم الى حد ما في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بين المصالح المختلفة، مما يعزز من فعالية الأداء ويسرع من اتخاذ القرار، ومع ذلك فإن نسبة الموظفين الذين أشاروا الى ان التنسيق يتم أحيانا فئة قليلة لكن توحي بوجود بعض التحديات التي تقلل فعالية هذه الوسائل في بعض الأحيان.

الجدول رقم (14): يوضح دور التحكم في الوسائل الرقمية المتعلقة بتنظيم العمل بالكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	32	% 78.0
أحيانا	9	% 22.0
نادرا	/	/
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال هذا الجدول ان اغلبية كبيرة بنسبة **78%**، ترى ان تحكمها في وسائل الاتصال الرقمي يساعدها "دائما" على تنظيم العمل بفعالية، اما الأقلية التي كانت بنسبة **22%** تعتقد ان هذا الاخير يحدث "أحيانا" فقط، ما يشير الى تفاوت في مستوى التحكم في هذه الوسائل وكذا الوعي الإداري بأهمية استخدام هذه الوسائل بطريقة منظمة ومدروسة، اخيرا "نادرا وابدا" كانت بنسبة منعدمة.

نستنتج ان التحكم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يعد عاملا رئيسيا في تنظيم العمل بكفاءة عالية، وبالتالي يحسن من الأداء الوظيفي بالكلية، فلا بد لكل موظف ان يعي أهمية درايته بالتحكم في الوسائل الرقمية، وكذا الاهتمام بتطوير مهاراته لإنجاز مهامه بالشكل المطلوب.

الجدول رقم (15): يوضح مدى تنفيذ الشروط في كتابة المراسلات الالكترونية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	16	% 39.0
أحيانا	15	% 36.6
نادرا	6	% 14.6
أبدا	4	% 9.8
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه ان ما نسبته **39%** من المستجوبين عبر عن وجود شروط معينة في كتابة المراسلات الالكترونية بصفة "دائمة"، في حين نجد ان ذلك لا يتحقق في بعض الأحيان ما أجاب عنه نسبة **36.6%**، تليها نسبة **14.6%** التي تشير الى انه "نادرا" ما تتقيد بشروط معينة في كتابة المراسلات الالكترونية المتعلقة بالعمل، وأخيرا نسبة **9.8%** تنفي تقيدها بشروط.

وبالتالي نستنتج ان هناك شروط معينة يتقيد بها في كتابة المراسلات اثناء أداء عملهم، خاصة في المراسلات الرسمية تكون لغة محترمة مصطلحات حسب المرسل اليه بنسبة كبيرة، ما يشير ذلك الى امتلاكهم لمهارات الاتصال الرقمي، اما الذين لا يتقيدون بشروط فطبيعة عملهم لا تقتضي ذلك حسب راي المستجوبين.

الجدول رقم (16): يوضح مدى وجود صعوبة في فهم المعلومات الرقمية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	2	% 4.9
أحيانا	11	% 26.8
نادرا	19	% 46.3
أبدا	9	% 22.0
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه ان معظم الإجابات التي كانت "بنادرا" ما يجدون صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليهم بنسبة **46.3%**، اما نسبة المبحوثين الذين اجابوا "بأحيانا" فهي26.8%، تليها ابدا فكانت بنسبة **22%**، أخيرا اجابة "دائما" نسبتها **4.9%**.

نستنتج ان اغلب الموظفين لا يجدون صعوبة في فهم الرسائل الواردة إليهم، وذلك لكون تلك الرسائل تكون واضحة فهم يمتلكون مهارات الاتصال الرقمي، بالإضافة الى تقيد المرسل بشروط معينة في الكتابة تجعلهم يفهمونها، أما الذين يواجهون صعوبة في فهمها لا تكون العوائق لغوية أو متعلقة بالرسالة في حد ذاتها، إنما في فهم محتوى الرسالة أو المطلوب منها خاصتا في التعليمات أو القرارات الجديدة، لا يفهمون كيف يطبقونها حتى يستعين بوسائل أخرى مثل الهاتف لشرح المطلوب من قبل المسؤول.

الجدول رقم (17): يوضح مدى تلقي الشكاوى المتعلقة بعدم فهم الرسائل الالكترونية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	% 7.3
أحيانا	12	% 29.3
نادرا	13	% 31.7
أبدا	13	% 31.7
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول المبين أعلاه ان إجابات المبحوثين كانت تتراوح بين "أحيانا ونادرا وابدا" بنسب متقاربة جدا، فكانت نسبة **31.7%** من المبحوثين الذين اجابوا بـ "نادرا" ما يتلقون شكاوى عن عدم فهم الرسائل الالكترونية خلال أداء العمل، ونفس النسبة كانت متكررة عند إجابة "أبدا"، اما "أحيانا" فكانت اقل منها أي نسبة **29.3%**، فيما يخص الذين "دائما" ما يتلقون شكاوى فهم يمثلون نسبة **7.3%**.

نستنتج ان معظم افراد العينة لا يتلقون شكاوى وذلك لتحكمهم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، اما الذين يتلقون شكاوى فنسبتهم قليلة جدا لأنها تكون في حالة ما إذا كان الموضوع المتكلم عليه جديدا ويحتاج الى تفسيرات دقيقة، فتلك الشكاوى تكون متعلقة باستفسارات عن المطلوب فقط.

الجدول رقم (18): يوضح كيفية وصول الرسائل الالكترونية إلى مختلف الموظفين.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
واضحة	41	% 100
غير واضحة	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول اعلاه ان الرسائل الالكترونية دائما ما تصل واضحة وذلك بنسبة **100%**، وهذا يعني ان الرسائل مصاغة بلغة بسيطة ومباشرة وكذلك امتلاك الموظفين لمهارات الاتصال الرقمي مثل مهارة القراءة الرقمية.

الجدول رقم (19): يوضح الوسيلة المفضلة في تلقي المعلومات.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
المحادثات الصوتية	13	% 31.7
المحادثات المرئية	2	% 4.9
الرسائل النصية	26	% 63.4
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه ان الوسيلة التي يفضلها الموظفين في تلقيهم للمعلومات عند ممارسة مهامهم هي الرسائل النصية التي وقع عليها الاختيار بنسبة **63.4%** ، وهذا لكونها تتمتع بالديمومة بالإضافة الى امكانية قراءتها بتمعن وتكرارها، مما يسهل فهمها والاحتفاظ بها وارشفتها والرجوع اليها كدليل اداري مكتوب في صندوق المراسلات، اما المحادثات الصوتية فكانت بنسبة **31.7%** وهذا لأنها أكثر سهولة في فهم المطلوب وتكون الرسالة واضحة عند التكلم بالصوت، أي الشرح ويمكن اللجوء اليها عند انقطاع الانترنت والقضايا العاجلة، في المقابل نجد المحادثات المرئية نسبة **4.9%** هي نسبة قليلة جدا.

نستنتج من ذلك الرسائل النصية هي المفضلة لدى معظم الموظفين، لان الكتابة تبقى والمحادثة الصوتية او المرئية تزول، فمن خصائص الرسائل الإدارية يجب ان تكون مكتوبة وذلك لكي تكون كدليل يمكن الرجوع اليه.

الجدول رقم (20): يوضح تلقي تكوينات حول التحكم في الوسائل.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	% 46.3
لا	22	% 53.7
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الموظفين الذين اجابوا بعدم تلقيهم اي تكوين خاص في مجال الوسائل الرقمية نسبتهم**53.7%**، ما يشير الى نقص واضح في فرص التكوين وفي المقابل نجد ان الذين تلقوا تكوينا نسبتهم **46.3%**، فهي نسبة تعد قريبة نسبيا من النصف، لكنها اقل من المستوى المطلوب لضمان كفاءة رقمية عامة بين الموظفين وهذا يدل على نقص واضح في فرص التكوين لكل الموظفين.

نستنتج ان هناك نقص في التدريب يستوجب المعالجة لتعزيز التحكم في الوسائل الرقمية، ما يشير الى ان هناك حاجة ملحة الى تطوير برنامج تكوين رقمي شامل، مع التركيز على توسيع التغطية لتشمل جميع الموظفين، وتحقيق توازن أفضل بين من تلقوا تكوينا ومن لم يتلقوه.

الجدول رقم (21): يوضح مدى وجود صعوبة في استخدام الاتصال الرقمي.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	2	% 4.9
أحيانا	21	% 51.2
نادرا	18	% 43.9
أبدا	/	/
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول المبين أعلاه ان هناك صعوبات تواجه الموظفين في استخدامهم للاتصال الرقمي "أحيانا" وذلك بنسبة **51.2%**، اما "نادرا" فكانت بنسبة **43.9%**، وأخيرا اقل نسبة من الإجابات والتي قدرت ب **4.9%**.

نستنتج ان هناك بعض الصعوبات في استخدام الاتصال الرقمي بالكلية.

الجدول رقم (22): يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها الموظفين.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
تقنية	23	% 56.1
لغوية	3	% 7.3
تنظيمية	7	% 17.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول المبين أعلاه ان هناك عدة صعوبات اثناء استخدام الاتصال الرقمي بنسبة للموظف، من خلال إجابات المبحوثين اتضح ان هناك صعوبات تقنية بنسبة **56.1%** وهذا راجع الى انخفاض تدفق الانترنت في بعض الأحيان وكذا مشاكل تقنية في الحواسيب، اما الصعوبات التنظيمية فكانت بنسبة **17.1%**مما يدل على ضعف في التنسيق او التنظيم الإداري لاستخدام الاتصال الرقمي، واخيرا الصعوبات اللغوية فكانت بنسبة **7.3%**، قد تعاني من وجود حواجز لغوية اثناء استخدام التطبيقات الرقمية خاصة إذا كانت بلغة اجنبية.

نستنتج مما سبق ان اغلبية الموظفين عبروا عن وجود صعوبات في استخدام الاتصال الرقمي بنسبة كبيرة، وفي أغلبها صعوبات تقنية والمتمثلة في نقص الانترنت ومشاكل التقنية وحتى خلل في المنصات الرقمية والمواقع الالكترونية.

الجدول رقم (23): يوضح مدى وجود مخاوف من استخدام الاتصال الرقمي.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	1	% 2.4
أحيانا	19	% 46.3
نادرا	9	% 22.0
أبدا	12	% 29.3
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن أكبر نسبة من إجابات المبحوثين "أحيانا" ما تكون لديهم مخاوف والمقدرة بـ **46.3%**، بينما هناك نسبة اقل ليس لديهم مخاوف او تحفظات معينة من استخدام الاتصال الرقمي في سياق العمل وذلك بنسبة **29.3%**، تليها نسبة **22%**، "نادرا" ما يكون لهم مخاوف، اما "دائما" فكانت نسبتها **2.4%** وذلك لمحاولة التعبير عن خوفه.

الجدول رقم (24): يوضح نوع المخاوف.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
عدم التأقلم معها	3	% 7.3
نقص البرامج الخاصة بها	6	% 14.6
مخافة التجسس	20	% 48.8
عدم الإجابة	12	%29.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول أعلاه ان أسباب التخوف من استخدام الاتصال الرقمي في العمل كان مخافة التجسس الذي قدرت نسبته **48.8%**، مما يسبب التوتر أو القلق لدى الموظفين، اما نقص البرامج الخاصة بها فكانت بنسبة **14.6%**، وكذلك عدم التأقلم معها كان بنسبة **7.35%**، بسبب عدم قدرتهم على التكيف مع استخدامها في بيئة العمل، أما الموظفين

الذين لم يجيبوا على السؤال فكانوا بنسبة **29.3%** الذين ليس لديهم تخوف من الولوج إلى قاعدة البيانات والمعطيات، وهذا لدعم الموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا وزيادة وعيهم بأمان البيانات والخصوصيات.

الجدول رقم (25): يوضح القيام بدورات تكوينية في استخدام الوسائل الرقمية بالكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائما	7	% 17.1
أحيانا	23	% 56.1
نادرا	6	% 14.6
أبدا	5	% 12.2
المجموع	41	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال المعلومات المبينة في الجدول أعلاه ان نسبة الموظفين الذين اجابوا "بأحيانا" هي الأعلى بين الفئات وكانت بنسبة **56.1%**، اما "دائما" فكانت بنسبة **17.1%**، تليها "نادرا" فكانت بنسبة **14.6%**، في حين نجد الذين اجابوا بـ "أبدا" فكانت نسبتهم**12.2%**.

نستنتج ان كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أحيانا ما تقوم بتنظيم دورات تدريبية في مجال الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، ويتوقف ذلك على الإمكانيات المادية للكلية وليس لعدم اهتمامها بهذا المجال، اما الذين اجابوا بـ "نادرا" و"ابدا"، فهم فئة المبحوثين الذين لم تتاح لهم الفرصة، لكن يستعينون بالزملاء الذين تلقوا تكوينا او يكون تكوينهم شخصي، وذلك لوعيهم واهتمامهم بأهمية تحكمهم في الاتصال الرقمي.

الجدول رقم (26): يوضح طرق تدريب الموظفين في الكلية.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دورات تكوينية	21	% 51.2
تكوين بتحسين المستوى	8	% 19.5
ملتقيات	2	% 4.9
عدم الإجابة	10	%24.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه ان طرق التدريب الأكثر اعتمادا في الكلية هي دورات تكوينية التي كانت بنسبة **51.2%**، وهذا يشير الى انهم يستفيدون من الدروس المباشرة او الورش العلمية، اما الذين لم يقدموا أي رد على طريقة التدريب فقدرت نسبتهم بـ **24.4%** ، واما التكوين لتحسين المستوى كان بنسبة **19.5%** ، والملتقيات كانت اقل نسبة وقدرت بـ **4.9%**.

نستنتج مما سبق، ان كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تهتم بمجال الاتصال الرقمي، كونها تعير اهتماما كبيرا بتكوين موظفيها في مجال استخدام وسائل اتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي، حيث كانت في شكل دورات تكوينية بالإضافة الى تكوينات لتحسين المستوى.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المركبة

الجدول الرقم (27): يوضح العلاقة بين متغير الخبرة ومدى التحكم في الوسائل الرقمية.

	هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية؟		المجموع
الخبرة المهنية	دائما	أحيانا	
أقل من 5 سنوات	3	1	4
	7,3%	2,4%	9,8%
من 5 إلى 10 سنوات	15	5	20

	36,6%	12,2%	48,8%
أكثر من 10 سنوات	14	3	17
	34,1%	7,3%	41,5%
المجموع	32	9	41
	78,0%	22,0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان هناك علاقة بين متغير الخبرة المهنية والتحكم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، تساعدهم في تنظيم العمل بفعالية حيث نجد ان ما نسبته **36.6%** من الموظفين الذين خبرتهم من 5 الى 10 سنوات اجابوا "بدائما" يتحكمون في الوسائل الرقمية، ونسبة **12.2%** منهم "أحيانا" ما يتحكمون في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، تليها فئة اكثر من 10سنوات بنسبة **34.1%** منهم "دائما" ما يتحكمون في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، ونسبة قليلة منهم لا تجيد التحكم في استخدام الاتصال الرقمي وهي**7.3%**، اما فئة اقل من 5 سنوات بنسبة **7.3%** يتحكمون في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، و**2.4%** منهم "أحيانا" ما يتحكمون في الوسائل الرقمية، وهذا يعني ان الخبرة تلعب دورا كبيرا في التحكم وذلك قد يشير الى تراكم المعرفة التقنية مع الزمن، او لانهم تعودوا على استخدام الوسائل الرقمية اثناء أدائهم لمهامهم.

وفي الأخير نستنتج ان المهارات الرقمية مرتبطة بالخبرة، حيث ان المشاركين الأكثر خبرة اظهروا تحكما أكبر في استخدام الوسائل الرقمية في العمل، وبالتالي فان هناك علاقة واضحة بين الخبرة المهنية والتحكم في استخدام أدوات الاتصال الرقمي، فبما انهم يتحكمون في الوسائل الرقمية فانهم ينجزون المهام بالشكل المطلوب مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول الرقم (28): يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والصعوبة في فهم المعلومات.

	هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك؟				المجموع
الخبرة المهنية	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	
أقل من 5 سنوات	0	3	0	1	4
	0,0%	7,3%	0,0%	2,4%	9,8%
من 5 إلى 10 سنوات	2	4	13	1	20
	4,9%	9,8%	31,7%	2,4%	48,8%
أكثر من 10 سنوات	0	4	6	7	17
	0,0%	9,8%	14,6%	17,1%	41,5%
المجموع	2	11	19	9	41
	4,9%	26,8%	46,3%	22,0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه ان هناك علاقة بين متغير الخبرة المهنية وصعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة اثناء أداء العمل، حيث نجد ان الموظفين الذين خبرتهم من 5 الى 10 سنوات نسبة **31,7%** منهم عبرت على انها "نادرا" ما تجد صعوبة في فهم المعلومات الواردة إليهم، وفي المقابل نجد نسبة **9.8%** اجابوا "بأحيانا" يجدون صعوبة في الفهم، في حين نجد نسبة **4.9%** اجابوا "بدائما"، في حين نسبة **2,4%** لا يجدون أي صعوبة في فهم الرسائل.

تليها الفئة الثانية وهي فئة أكثر من 10 سنوات وقع اختيارهم على "ابدا" وهو ما عبرت عنه نسبة**17.1%**، وفي المقابل نجد نسبة **14.6%** كانت اجابتهم بـ "نادرا"، ونسبة قليلة منهم وهي **9.8%** أجابوا بـ "أحيانا" ما يجدون صعوبة في فهم الرسائل.

أما فئة اقل من 5 سنوات فنسبة **7.3%** منهم عبروا بـ "أحيانا" ما يجدون صعوبة، وأخيرا نسبة **2.4%** منهم اجابوا بـ "أبدا".

ومنه نستنتج ان الموظفين اللذين لديهم خبرة طويلة تفوق 5سنوات لا يجدون صعوبة في فهم الرسائل الواردة إليهم الى حد ما، اما اقل خبرة فيجدون صعوبة في فهم الرسائل في بعض الأحيان، وهذا يعني ان الخبرة لديها دور كبير في التحكم في الوسائل الرقمية، وعليه فان الموظفين القدامى لديهم مهارات الاتصال الرقمي، فكلما زادت سنوات الخبرة قلت الصعوبات في فهم المعلومات الرقمية.

الجدول الرقم (29): يوضح العلاقة بين متغير الخبرة وتلقي شكاوى متعلقة بعدم فهم الرسالة.

	هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				المجموع
الخبرة المهنية	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	
أقل من 5 سنوات	1	1	1	1	4
	2,4%	2,4%	2,4%	2,4%	9,8%
من 5 إلى 10 سنوات	1	5	8	6	20
	2,4%	12,2%	19,5%	14,6%	48,8%
أكثر من 10 سنوات	1	6	4	6	17
	2,4%	14,6%	9,8%	14,6%	41,5%
المجموع	3	12	13	13	41
	7,3%	29,3%	31,7%	31,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه ان الموظفين الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات تتمحور اجاباتهم بين "أحيانا ونادرا وابدا" ما يتلقوا شكاوى عن عدم فهم الرسائل الالكترونية، فنسبة الذين اجابوا "بنادرا" فهي **19.5%**، أما اختيار "ابدا" فوقع الاختيار عليه بنسبة **14.6%**، أما "أحيانا" كانت اجابتهم بنسبة **12.2%**، أما الفئة الثانية الأكثر من 10 سنة نجد نسبة **14.6%** متكررة عند اجابة "أحيانا" و"ابدا"، في حين "نادرا" كانت اجابتهم بنسبة **9.8%**،

أما الفئة اقل من خمس سنوات فانقسمت بالتساوي بين الإجابات الأربع بنسبة **2.4%**، وهذا يدل على ان الموظفين الذين يمتلكون خبرة اكثر من 5 سنوات "نادرا وابدا" ما يتلقون شكاوى عن عدم فهم الرسائل الواردة اليهم، وهذا ما يدل على ان الفئة قليلة الخبرة قد تكون اكثر عرضة لسوء الفهم وقد تحتاج الى تدريب وتوجيه، وفي المقابل نجد الفئة ذات الخبرة العالية تواجه أحيانا مشكلات ربما بسبب أساليب التواصل الجديدة او اختلاف الأساليب التقنية.

الجدول الرقم (30): يوضح علاقة متغير الخبرة و وجود صعوبات في استخدام الاتصال الرقمي.

	هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي؟			المجموع
الخبرة المهنية	دائما	أحيانا	نادرا	
أقل من 5 سنوات	1	3	0	4
	2,4%	7,3%	0,0%	9,8%
من 5 إلى 10 سنوات	1	10	9	20
	2,4%	24,4%	22,0%	48,8%
أكثر من 10 سنوات	0	8	9	17
	0,0%	19,5%	22,0%	41,5%
المجموع	2	21	18	41
	4,9%	51,2%	43,9%	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول المبين أعلاه ان هناك علاقة بين متغير الخبرة المهنية ومواجهة صعوبات في استخدام الاتصال الرقمي، حيث نجد ما نسبته **24.4%** التي تمثل الفئة العمرية من 5الى10 سنوات تشير الى ان "أحيانا" ما تواجههم صعوبات اثناء أداء العمل لكن تلك الصعوبات بسيطة مثل توقف النظام او خلل تقني، في حين نسبة **22%** في نفس

الفئة العمرية عبرت عن عدم وجود صعوبات في استخدام الاتصال الرقمي، لمواكبتها للتطور وقبول التجديد وادراكها لأهمية الاتصال الرقمي في الوقت الحالي، ما يثبت ان الموظفين الذين خبرتهم من 5 الى 10 سنوات لا يواجهون أي صعوبات في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، وتمثل الفئة أكثر من10 سنوات **22%** منها عبروا على انهم "نادرا" ما تواجههم صعوبات، ونسبة **19.5 %** من نفس الفئة عبرت بان "أحيانا" ما تواجه صعوبات في استخدام الاتصال الرقمي، وهذا ما يدل على ان الموظفين القدامى لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرقمي، وهذا يشير الى ان الخبرة المهنية تلعب دورا في التحكم كونه اعتاد على تلك الوسائل في مجال عمله، اما الصعوبات التي تواجههم أحيانا فهي صعوبات تقنية او تنظيمية فليس لها علاقة بمهاراتهم في التحكم بل في تدفق الانترنت او الضغط على تلك المواقع حسب رأي المبحوثين، وفي المقابل نجد فئة اقل من 5 سنوات "أحيانا" ما يواجهون صعوبات في التحكم في الوسائل الرقمية بنسبة**7.3%** منهم.

ومنه نستنتج ان موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا يواجهون صعوبات في التحكم في الوسائل الرقمية وخاصتا الذين لديهم اقدمية في العمل بعكس الذين لا يمتلكون خبرة طويلة في العمل، وتلك الصعوبات التي قد تواجههم هي تقنية متعلقة بالمواقع والوسائل التي قد تتعرض لعطل.

الجدول الرقم (31): يوضح العلاقة بين متغير التخصص ومدى التحكم في الوسائل الرقمية.

	هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟		المجموع
التخصص	دائما	أحيانا	
إعلام آلي	4	0	4
	9,8%	0,0%	9,8%
تقني سامي	6	1	7
	14,6%	2,4%	17,1%

اتصال	10	3	13
	24,4%	7,3%	31,7%
علم اجتماع	4	4	8
	9,8%	9,8%	19,5%
اقتصاد ومحاسبة	5	1	6
	12,2%	2,4%	14,6%
حقوق	3	0	3
	7,3%	0,0%	7,3%
المجموع	32	9	41
	78,0%	22,0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه العلاقة بين التخصص وتحكم الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي الذي يساعدهم في تنظيم العمل بفعالية، حيث نجد ان الموظفين الذين درسوا تخصص اتصال شكلوا النسبة الأعلى من حيث المشاركة **31.7%** ، وكان **24.4 %** منهم ضمن فئة "دائما" ما يعكس انسجاما بين طبيعة تخصصهم المعتمد على مهارات التواصل وقدرتهم على توظيف الوسائل الرقمية بفعالية، يليها تخصص تقني سامي بنسبة **14.6** أجابوا بانهم "دائما" ما يتحكمون في الوسائل الرقمية، أما تخصص الاعلام الالي فكانت اجابتهم حاسمة حيث أجاب جميعهم بـ "دائما" وهو مؤشر يعكس انسجاما بين التكوين الاكاديمي الذي يتطلب الماما بالوسائط الرقمية وبين الممارسة الفعلية لهذه المهارات، وفي المقابل سجل تخصص علم الاجتماع الذي انقسمت الإجابات فيه بالتساوي بين "دائما" و"أحيانا" وهو ما قد يدل على وجود تفاوت في القدرات الفردية الرقمية بين الموظفين، اما تخصص الاقتصاد والمحاسبة فقد جاءت نتائجهم إيجابية الى حد كبير حيث صرح **12.2%**من الموظفين بانهم يتحكمون "دائما" في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، وبخصوص تخصص الحقوق فقط عبر جميعهم بأنهم يتحكمون في استخدام الوسائل الرقمية وذلك بنسبة **7.3%** .

نستنتج ان هناك تفاوت بين التخصصات والتحكم في الوسائل الرقمية، فلا وجود لعلاقة بين التخصص والتحكم بدرجة كبيرة الا عند التخصصات التقنية التي تكونت في مجال الاتصال الرقمي، ولكن هذا لا ينفي ان التخصصات الأخرى لا تمتلك مهارات الاتصال الرقمي بل راجع ذلك الى الاهتمامات الشخصية للموظف باكتساب مهارات الاتصال الرقمي وتطوير نفسه بنفسه، وخاصتا مع التطور الحاصل في مجال العمل وكذا رقمنة جميع القطاعات فلابد لكل موظف ان يواكب هذا التطور لتسير مهامه بالشكل المطلوب، مما يعزز من أدائهم الوظيفي.

الجدول الرقم (32): يوضح العلاقة بين متغير التخصص وتنفيذ الشروط في كتابة الرسائل.

	هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟				المجموع
التخصص	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	
إعلام آلي	2	2	0	0	4
	4,9%	4,9%	0,0%	0,0%	9,8%
تقني سامي	5	2	0	0	7
	12,2%	4,9%	0,0%	0,0%	17,1%
اتصال	3	6	2	2	13
	7,3%	14,6%	4,9%	4,9%	31,7%
علم اجتماع	3	2	1	2	8
	7,3%	4,9%	2,4%	4,9%	19,5%
اقتصاد ومحاسبة	1	3	2	0	6
	2,4%	7,3%	4,9%	0,0%	14,6%
حقوق	2	0	1	0	3
	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	7,3%
المجموع	16	15	6	4	41
	39,0%	36,6%	14,6%	9,8%	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك تباينا في التزام الموظفين بتنفيذ شروط في كتابة المراسلات الالكترونية المرتبطة بالعمل، فان إجابات المبحوثين كانت موزعة بنسب متقاربة بين التخصصات والتقيد بالشروط، فنجد الموظفين الذين درسوا اتصال كانت النسبة الأعلى منهم صرحوا بانهم "أحيانا" ما يتقيدون بشروط في الكتابة، و **7.3%** منهم "دائما" ما يتقيدون بشروط، وفي المقابل نجد نسبة **4,9%** متكررة عند خيار "نادرا" و "ابدا" من نفس التخصص الذي لديه تنوع ملحوظ مما يشير الى تفاوت في الخبرة او الوعي، وهذا يعني أن البعض منهم يتقيد بشروط والبعض الاخر لا، وذلك حسب نوع الوظيفة التي يقوم بها ونوع الرسالة ومضمونها حسب راي المبحوثين، في حين نجد تخصص تقني سامي "دائما" يتقيدون بشروط في كتابة المراسلات وهذا مؤشر عال على الانضباط والاحتكاك المستمر بأنظمة العمل الرقمية، بالإضافة إلى تخصص اعلام آلي كذلك انحدرت اجاباتهم بين "دائما" و"أحيانا" بنفس النسبة وهي **4.9%** وذلك لكونه تخصص ذو طابع تقني غالبا ما يدرب موظفيه على بروتوكولات الاتصال الرقمية، وتخصص علم الاجتماع ف**7.3%** منهم "دائما" ما يتقيدون بشروط في كتابة المراسلات و"أحيانا" كانت بنسبة **4.9%**، وتخصص حقوق اغلبيتهم يتقيدون "دائما" بشروط في كتابة المراسلات بنسبة **4.9%** . و**2.4%** اجابوا بـ "نادرا" وهذه نسبة قليلة، وفيما يخص تخصص اقتصاد ومحاسبة فنسبة **7.3%**منهم "أحيانا" ما يتقيدون بشروط واجابة "نادرا" كانت بنسبة **4.9%**، حيث نجد نسبة منعدمة لكل من تخصصي اعلام الي وتقني سامي في خيار "ابدا" و"نادرا"، اما تخصص الحقوق فكانت في "أحيانا" و"ابدا"، وتخصص اقتصاد ومحاسبة فكانت في خيار "ابدا".

ومنه نستنتج ان هناك نتيجة إيجابية من الالتزام المهني الرقمي بين الموظفين خصوصا في التخصصات التقنية، لكنه في الوقت نفسه يكشف عن تفاوتات جديرة بالدراسة في تخصصات إنسانية وقانونية، بالإضافة الى ان الشروط في الكتابة تكون عند فئة معينة من

الموظفين وعند نوع من الرسائل حسب راي المبحوثين، فمثلا إذا كانت الرسالة بين الموظفين في نفس القسم وبين الزملاء لا تكون بمعايير التي تكون عليها الرسالة الواردة من الرئيس.

الجدول الرقم (33): علاقة متغير التخصص بإجراء تكوين خاص حول التحكم في الوسائل الرقمية.

	هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		المجموع
التخصص	نعم	لا	
إعلام آلي	1	3	4
	2,4%	7,3%	9,8%
تقني سامي	5	2	7
	12,2%	4,9%	17,1%
اتصال	8	5	13
	19,5%	12,2%	31,7%
علم اجتماع	4	4	8
	9,8%	9,8%	19,5%
اقتصاد ومحاسبة	1	5	6
	2,4%	12,2%	14,6%
حقوق	0	3	3
	0,0%	7,3%	7,3%
المجموع	19	22	41
	46,3%	53,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول المبين اعلاه ان اعلى نسبة كانت في تخصص اتصال حيث **19.5%** منهم اجابوا بأنهم اجروا تكوينا، وفي المقابل نجد نسبة **12.3%** منهم لم يجروا أي تكوينا ونفس النسبة تكررت عند كل من تخصص تقني سامي في إجابة "نعم" وتخصص اقتصاد ومحاسبة في إجابة "لا" اما علم الاجتماع فانقسمت اجاباتهم الى نصفين نصف

أجرى تكوينا والنصف الاخر لم يجري أي تكوين بنسبة **9.8%**، فيما يخص نسبة **7.3%** فقد كانت في تخصص حقوق الذين اجابوا بانه لا احد منهم اجرى أي تكوينا ونفس النسبة كانت عند تخصص اعلام الي أيضا في إجابة "لا"، اما نسبة **2.4%** منهم فكانت في تخصص اقتصاد ومحاسبة واعلام الي تلقوا تكوينا.

نستنتج ان برامج التكوين الرقمي داخل بيئة العمل وسيلة أساسية لرفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم في استخدام الوسائل الرقمية، حيث ان هناك تفاوت بين التخصصات واجراء تكوينات في استخدام الوسائل الرقمية، فالمؤسسة الجامعية تقوم بإرسال فئة معينة من الموظفين لإجراء التكوين وذلك حسب طبيعة عملهم في الكلية حسب تصريح المبحوثين.

الجدول الرقم (34): العلاقة بين فرض الاتصال الرقمي ومدى فعالية البرامج المثبتة في جهاز الحاسوب.

	هل البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة؟			المجموع
هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي؟	دائما	أحيانا	نادرا	
دائما	10	18	1	29
	24,4%	43,9%	2,4%	70,7%
أحيانا	5	7	0	12
	12,2%	17,1%	0,0%	29,3%
المجموع	15	25	1	41
	36,6%	61,0%	2,4%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الغالبية من الذين يعتمدون بشكل دائم على الاتصال الرقمي يرون ان البرامج الرقمية في مكان العمل تؤدي دورا متوسطا الى جيدا في تغطية احتياجات الإدارة، حيث نجد النسبة الكبيرة التي اجابت بـ "أحيانا" ما تلبي احتياجات الإدارة وذلك بنسبة **43.9%**، ونلاحظ ان نسبة **24.4%** منهم اجابوا بـ "دائما" ما تكون البرامج المثبتة في الحاسوب كافية لتغطية احتياجات الإدارة، وفي المقابل نجد فئة الموظفين الذين صرحوا بانه "أحيانا" ما تفرض عليهم الوسائل الرقمية اثناء أداء العمل بان "أحيانا" ما تلبي البرامج المثبتة على الحواسيب احتياجاتهم بنسبة**17.1%** ، والذين "دائما" ما تلبي البرامج احتياجاتهم هي **12.2%**، يمكن تفسير ذلك بان الأشخاص الذين لا يعتمدون باستمرار على الاتصال الرقمي لا يرون ضرورة كبيرة في تقييم او المطالبة بتطوير الأدوات الرقمية أو ربما لا يستخدمونها بالشكل الكافي لاختبار كفاءتها، فضعف التفاعل مع الوسائل الرقمية قد يؤدي إلى نقص في ادراك فائدتها او تقييمها بشكل دقيق.

نستنتج ان هناك علاقة إيجابية نسبيا بين مدى اعتماد طبيعة العمل على الاتصال الرقمي والادراك بكفاءة البرامج الرقمية في بيئة العمل، فكلما زاد الاعتماد على الاتصال الرقمي في طبيعة العمل زادت المطالب على البرامج الرقمية، بالإضافة الى الاعتماد المتزايد على الاتصال الرقمي لا يقابله تطويرا كافيا في البيئة الرقمية الداعمة للعمل.

الجدول الرقم (35): يوضح العلاقة بين فرض استخدام الاتصال الرقمي والتحكم في الوسائل الرقمية.

	هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟		المجموع
هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي؟	دائما	أحيانا	
دائما	26	3	29

	63,4%	7,3%	70,7%
أحيانا	6	6	12
	14,6%	14,6%	29,3%
المجموع	32	9	41
	78,0%	22,0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان هناك علاقة بين فرض استخدام الاتصال الرقمي في الكلية والتحكم في استخدام الوسائل الرقمية، فنجد الموظفين الذين اجابوا بـ "دائما" ما طبيعة عملهم تفرض عليهم استخدام الاتصال الرقمي "دائما" ما تحكمهم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدهم في تنظيم العمل بفعالية بنسبة **63.4%** ، وهي نسبة كبيرة تدل على ان وجود الحاجة الدائمة للتواصل الرقمي يدفع الافراد الى تطوير مهاراتهم في إدارة هذه الوسائل مما ينعكس إيجابا على تنظيم العمل، وفي المقابل نجد ان الموظفين الذين "أحيانا" ما يساعدهم التحكم في الوسائل الرقمية في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية نسبتهم **7.3%**، أما الفئة التي يطلب منها "أحيانا" استخدام الاتصال الرقمي **14.6%**منهم أفادوا إلى أن التحكم في الوسائل يساعدهم في تنظيم العمل "دائما" او "أحيانا"، هذا يشير الى ان غياب الدافع أو الحاجة المستمرة يقلل من فرص تطوير المهارات الرقمية التنظيمية.

نستنتج ان الاستخدام المفروض للاتصال الرقمي له أثر إيجابي واضح على قدرة الافراد في التحكم بهذه الوسائل واستخدامها في تنظيم العمل، في المقابل فان الاستخدام الغير منتظم لا يكفي لتطوير هذه الكفاءة، وبالتالي تشجيع الاستخدام المدروس والمنتظم للوسائل الرقمية في سياقات العمل يعد امرا ضروريا لتعزيز الأداء الوظيفي العام.

الجدول الرقم (36): يوضح العلاقة بين أهمية استخدام الاتصال الرقمي في الكلية والقيام بتكوين الموظفين على ذلك.

هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي؟	هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		المجموع
	نعم	لا	
دائما	14	15	29
	34,1%	36,6%	70,7%
أحيانا	5	7	12
	12,2%	17,1%	29,3%
المجموع	19	22	41
	46,3%	53,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الموظفين الذين اجابوا بان طبيعة عملهم تفرض عليهم استخدام الاتصال الرقمي "دائما" ولم يتلقوا تكوينا كانت نسبتهم **36.6%**، اما الذين تلقوا تكوينا فكانت نسبتهم ب **34.1%**، وفي المقابل نجد الذين اجابوا بـ "أحيانا" ما طبيعة عملهم تفرض عليهم استخدام الاتصال الرقمي ولم يتلقوا أي تكوينا كانت نسبتهم **17.1%**، والذين اجروا التكوين من نفس الفئة نسبتهم **12.2%**.

نستنتج أن الاتصال الرقمي أصبح جزءا لا يتجزأ من الممارسة المهنية اليومية داخل الكلية وهو امر تفرضه طبيعة العمل بها، سواء توفرت برامج تكوين أو لا، فهي تفرض على الجميع استخدام الاتصال الرقمي كونه يسهل العمل وينظمه ولا يهم من كان قد تلقى تكوينا خاصا أو لا.

الجدول الرقم (37): يوضح العلاقة بين دور الوسائل الرقمية في التنسيق وتلقي الشكاوى المتعلقة بعدم فهم الرسائل الالكترونية.

	هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				المجموع
هل تعمل وسائل الاتصال الرقمي في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح ؟	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	
دائما	1	9	9	11	30
	2,4%	22,0%	22,0%	26,8%	73,2%
أحيانا	2	3	4	2	11
	4,9%	7,3%	9,8%	4,9%	26,8%
المجموع	3	12	13	13	41
	7,3%	29,3%	31,7%	31,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان هناك علاقة واضحة بين استخدام وسائل الاتصال الرقمية في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح وبين تقليل معدل تلقي الشكاوى، فقد أظهرت النتائج ان نسبة **26.8%** من المبحوثين الذين أفادوا بان وسائل الاتصال الرقمية "دائما" ما تساهم في زيادة التنسيق، أشاروا الى انهم لا يتلقون أي شكاوي، كذلك اشارت نسبة **22%** فكانت متكررة عن "أحيانا" و"نادرا" اما الذين أجابوا بـ "أحيانا" ما تعمل وسائل الاتصال الرقمي في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح فكانت اجابتهم منقسمة بين الاختيارات الأربع بنسب متقاربة، مما يعكس تباينا في تجربتهم مع هذه الوسائل .

نستنتج ان وسائل الاتصال الرقمي تعمل على زيادة التنسيق بين مختلف المصالح وهو ما ينعكس إيجابا على تقليل معدل الشكاوى الواردة، لا سيما في الحالات التي يكون فيها

استخدام هذه الوسائل منظما وفعالا، فكلما كانت وسائل الاتصال أكثر تنظيما قلت الحاجة الى تقديم شكاوى من قبل الأطراف المعنية.

الجدول الرقم (38): يوضح علاقة التحكم في الوسائل الرقمية وكيفية وصول الرسائل الالكترونية.

هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟	كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟	المجموع
	واضحة	
دائما	32	32
	78%	78%
أحيانا	9	9
	22%	22%
المجموع	41	41
	100,0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان هناك علاقة بين طريقة وصول المعلومة والتحكم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي، وذلك ان أكبر نسبة كانت عند الموظفين الذين "دائما" ما يتحكمون في استخدام وسائل الاتصال الرقمي تصلهم الرسائل واضحة بنسبة **78%**، والذين كانت اجابتهم بـ "أحيانا" ما يتحكمون في الوسائل الرقمية ووفي نفس الوقت تصلهم الرسائل واضحة بنسبة **22%**.

نستنتج ان الموظفين الذين يمتلكون مهارات الاتصال الرقمي ويتحكمون في الوسائل الرقمية دائما ما تصلهم الرسائل واضحة، وذلك لقدرتهم على فهم المطلوب، فكلما زادت قدرة الموظف على التحكم في الوسائل الرقمية زاد وضوح الرسائل اليه، وهذا يشير الى ان امتلاك

الموظفين لمهارات رقمية فعالة ينعكس إيجابا على فهمهم للمحتوى المهني المرسل إليهم مما يساهم في رفع كفاءة التواصل داخل بيئة العمل وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول الرقم (39): يوضح علاقة التحكم في الوسائل الرقمية و تلقي التكوين .

	هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		**المجموع**
هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟	**نعم**	**لا**	
دائما	14	18	32
	34,1%	43,9%	78%
أحيانا	5	4	9
	12,2%	9,8%	22%
المجموع	19	22	41
	46,3%	53,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه لا وجود لعلاقة بين التحكم في الوسائل الرقمية والتكوين، فنجد النسبة الأعلى عند الموظفين الذين لم يتلقوا تكوينا لكن يتحكمون في استخدام الاتصال الرقمي بنسبة **43.9%**، اما الذين تلقوا تكوينا ويجيدون التحكم في الوسائل الرقمية فنسبتهم **34.1%**، في حين الذين كانت اجاباتهم بـ "أحيانا" ما يتحكمون في الوسائل الرقمية وتلقوا تكوينا بنسبة **12.2%**، اما الذين لم يتلقوا تكوينا فنسبتهم **9.8%**.

نستنتج أنه لا وجود لعلاقة بين التكوين والتحكم بل تتعلق باختلافات شخصية بين الموظفين، فالموظف المهتم بتطوير نفسه يجيد التحكم في الوسائل، اما الموظف الغير مهتم فنجده تلقى تكوينا ولكن يواجه صعوبات في التحكم أحيانا.

الجدول الرقم (40): يوضح العلاقة بين تنفيذ الشروط في كتابة المراسلات الالكترونية وتلقي الشكاوى المتعلقة بعدم فهم الرسالة.

	هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				المجموع
هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	
دائما	0	5	6	5	16
	0,0%	12,2%	14,6%	12,2%	39,0%
أحيانا	1	5	6	3	15
	2,4%	12,2%	14,6%	7,3%	36,6%
نادرا	2	2	1	1	6
	4,9%	4,9%	2,4%	2,4%	14,6%
أبدا	0	0	0	4	4
	0,0%	0,0%	0,0%	9,8%	9,8%
المجموع	3	12	13	13	41
	7,3%	29,3%	31,7%	31,7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين الذين "دائما" ما يتقيدون بشروط و"نادرا" ما يتلقون شكاوى كانت نسبتهم **14.6%** ،ونفس النسبة كانت متكررة في اجابة المبحوثين الذين "أحيانا" ما ينفذون شروطا في كتابة الرسائل و"نادرا" ما يتلقون شكاوى، في حين جاءت نسبة **12.2%** متكررة عند فئة المستجوبين الذين صرحوا بأنهم "دائما" ما ينفذون شروطا في كتابة الرسائل و "أحيانا" و"نادرا" ما يتلقون شكاوى، والفئة التي "أحيانا" ما يتقيدون بشروط في كتابة الرسائل و"أحيانا" ما يتلقون شكاوى، وفي المقابل نجد نسبة **9.8%** عند الفئة التي لا تتقيد باي شروط وولا تتلقى أي شكاوى وهي نسبة كاملة لأفراد تلك الفئة، ثم نسبة **7.3 %**من الموظفين الذين يتقيدون بشروط و"أحيانا" ما يتلقون شكاوى عن

عدم فهم الرسالة، تليها نسبة **4.9%** كانت متكررة عند كل من المبحوثين الذين "نادرا" ما يتقيدون بشكاوي و "دائما" و"أحيانا" ما يتلقون شكاوى، وأخيرا نجد نسبة **2.4%** متكررة عند الفئة التي تمثل الموظفين الذين "نادرا" ما يتقيدون بشروط في كتابة الرسائل ولكن "دائما" و"أحيانا" ما يتلقون شكاوى.

نستنتج أنه لا وجود لعلاقة بين الالتزام بالشروط في كتابة الرسائل وتلقي الشكاوى، مما يشير إلى أن الالتزام بالشروط لا يضمن بالضرورة الفهم الكامل فقد تكون هناك عوامل أخرى مثل طبيعة الرسالة والمطلوب منها.

نتائج الدراسة:

يمثل البحث العلمي المرحلة الأولى التي تنطلق منها مختلف الدراسات الاكاديمية، مستندا الى الإشكالية التي تم تحديدها من خلال تساؤلات مستخلصة من الإطار النظري والدراسات السابقة في مجال التخصص، وعند نزولنا الى الميدان تم ترجمة المفاهيم النظرية الى ابعاد ومؤشرات مجسدة في ارض الواقع من خلال تقنية الاستمارة، عدنا وبحوزتنا رصيد ثري من المقابلات والبيانات الكمية التي قمنا بتحليلها وتأويلها استنادا الى الإطار النظري الذي شكل الأساس المرجعي للدراسة.

وبناء على نتائج تساؤلات الفرعية المطروحة في الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

1-واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

- طبيعة العمل في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تفرض على موظفيها استخدام الاتصال الرقمي، وهذا راجع لحداثته ودوره في تحسين الأداء الوظيفي.
- بعد ادخال الاتصال الرقمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حدث تغييرا في العمل، وذلك من خلال طريقة صب النقاط وسهولة الوصول لمعلومات الطلبة وخاصة في التسجيلات، هذا ما أدى الى تقليص الضغوطات على الموظفين وبالتالي أصبح أدائهم الوظيفي جيدا بدرجة كبيرة.
- يستخدم الاتصال الرقمي من قبل الموظفين بدافع حصولهم على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وتسهيل نقلها بين الموظفين ما يساهم في كسر القيود بين الموظفين وبالتالي خلق بيئة عمل مناسبة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

2-أهم الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

- يعتمد موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل كبير على شبكة الانترنت، وهذا ما يساعد في تغطية احتياجات أداء العمل، لما لها من خاصية المرونة وسرعة الوصول اليها، وهذا ما يساهم في تحسين أداء الموظفين.
- يعتبر الحاسوب الوسيلة المفضلة لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقدرتها على تنظيم البيانات وتخزينها بالإضافة الى تواجده بكل المكاتب ما يسهل عملهم.
- يستخدم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في أداء عملهم البريد الالكتروني، لما له من أهمية في سرعة تبادل المعلومات بالإضافة الى اعتباره وسيلة رسمية.
- يعتمد موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على البرمجيات والتطبيقات الرقمية مثل تطبيق progress الذي سهل على الموظفين انجاز مهامهم في أسرع وقت.

3-تأثير مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

- يتحكم معظم موظفي الكلية في استخدام وسائل الاتصال الرقمي وهذا عامل مهم في تطوير ادائهم الوظيفي.
- هناك شروط معينة يتقيد بها الموظفين في كتابة المراسلات اثناء أداء عملهم وخاصة في المراسلات الرسمية، ما يشير ذلك الى امتلاكهم لمهارات الاتصال الرقمي والتي قد تلعب دورا فعالا في رفع الأداء الوظيفي بالكلية.
- كل الرسائل الواردة تكون واضحة للمتلقي وهذا يعكس مهاراتهم الرقمية، مثل القراءة والكتابة التي تلعب دورا حاسما في تقليل الجهد والوقت لأنه لا يتلقى شكاوى عن عدم فهم لغة الرسالة وهذا ما يحسن من أدائهم الوظيفي.

4-التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي:

- يواجه الموظفين بعض الصعوبات التقنية المتعلقة بعطل الحواسيب او خلل في التطبيقات ما يعطل من انجاز المهام ولكن ليس بشكل دائم.
- تعاني كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من نقص تدفق الانترنت.
- هناك نقص في البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في العمل، ما يحتاج إلى ضرورة تحديثها أو إضافة أدوات وبرامج رقمية أخرى تساهم في زيادة تعزيز الأداء الوظيفي بالكلية.
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تهتم بمجال الاتصال الرقمي كونها تنظم دورات تكوينية بشكل دوري ولكنها لم تشمل جميع الموظفين.

خلاصة الفصل:

تستخدم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية الاتصال الرقمي بشكل دائم، وهذا يعكس مدى مواكبتها للتطورات الحديثة التي مست قطاع التعليم العالي بالجزائر، من خلال الاستفادة من البرامج والتطبيقات الرقمية وكذا المزايا التي يقدمها الاتصال الرقمي في سرعة تنقل المعلومة وسهولة تخزينها والرجوع اليها.

والسبب الرئيسي وراء انتهاج الكلية للاتصال الرقمي هو تحسين العمل وبالتالي رفع مستوى الأداء الوظيفي، وكان ذلك من خلال تغيير أسلوب وطريقة العمل وطريقة إيصال الرسالة وتحديث مستويات واشكال الاتصال.

خاتـــــمة

خـــــــــــــــاتمة:

مما لا شك فيه ان الاتصال الرقمي أصبح ضرورة حتمية في أي منظمة على مستوى المجتمع ككل، اذ انه يساعدها على القيام بالكثير من الاعمال، كتنظيم العمل وتقليص الجهد والوقت وبالتالي انجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد لها، والرفع من مستوى الكفاءة لموظفيها أي تحسين أدائهم الوظيفي، ومن دراستنا لموضوع "دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية،" توصلنا الى ان الاتصال الرقمي عبارة عن وسيلة يجب ان تستخدمها وتوظفها كل المؤسسات من اجل الرفع من مستوى الأداء بين الموظفين، والذي بإمكانه احداث اثر فعال في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث يساهم في تعزيز التعاون بين الموظفين مما يرفع من الإنتاجية في العمل.

ومن خلال دراستنا توصلنا الى ان كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية تعتمد بشكل كبير على الاتصال الرقمي، باعتباره عمل على تسيير وتنظيم العمل داخلها كما انه عزز من جودة التواصل عند الموظفين داخليا وخارجيا.

أدى الاتصال الرقمي في نفس السياق، بمختلف خدماته الى تحفيز الموظفين على العمل بسبب تسهيله له وتقليل الأعباء التي كانت على عاتق الموظف في السابق، وهذا ما يخلق جو من الارتياح والرفع من معنويات الموظفين وزيادة الثقة بينهم والرغبة في العمل، لكن في المقابل هناك تحديات تواجهها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، كالتحديات التقنية والتنظيمية، اذ نقدم بعض الاقتراحات لفك هذه التحديات والمتمثلة فيما يلي:

- ضرورة التكثيف من الدورات التكوينية المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الرقمي بالنسبة للموظفين.
- ضرورة تحديث البرامج الرقمية الحالية مع إضافة أدوات وبرامج جديدة تساهم في زيادة تعزيز الأداء الوظيفي بالكلية.
- تسخير الإمكانيات المادية لتحسين جودة تدفق الانترنت بالكلية.

– الاهتمام بترقية البنية التحتية وذلك من خلال صيانة الأجهزة بانتظام مع ضرورة توظيف تقنيين مختصين في مجال التحكم في تصليح البرامج الرقمية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

القرآن الكريم.

مراجع باللغة العربية:

أولا الكتب العربية:

1-اونيس عبد المجيد وآخرون، **مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين**، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان،2013.

2-بالخيري رضوان، **مدخل الى الاتصال المؤسساتي**، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر،2015.

3-جواد نبيل، **إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، ط1، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت،2007.

4-حجاب محمد منير، **مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة**، ط4، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

5-الحراحشة حسين محمد، **إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

6-حزي بشار، **الاتصال التنظيمي**، (د.ط)، دار الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.

7-حسن راوية، **إدارة الموارد البشرية**، (د.ط)، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1999.

8- حسين سمير محمد، **بحوث الاعلام**، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005.

9-سلطان محمد سعيد أنور، **السلوك التنظيمي**، ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر،2004.

10- الشمالية ماهر عودة، اللحام محمود عزت، كافي مصطفى يوسف، **الاعلام الرقمي الجديد**، ط1، الاعصار لنشر والتوزيع، عمان،2014.

11- صقر عاشور احمد، **إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، مصر، 1983.

12- الطائي يوسف حجيم وآخرون، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

13- طه طارق، **السلوك التنظيمي في بيئة العولمة انترنت**، ط1، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.

14- عبد الحميد محمد، **الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت**، ط1، عالم الكتب، القاهرة،2007.

15- عبد الحميد محمد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، (د.ط)، عالم الكتب، مصر،2000.

16- عبد الحميد محمد، **نظريات الاعلام واتجاهات التأثير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة،2005.

17- عدان نبيلة، **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**، ط1، دار مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019.

18- عواج سامية، **الاتصال في المؤسسة-المفاهيم-المحددات-الاستراتيجيات**، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان،2019.

19- الفروخ فايز عبد الرحمن، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

20- محمد عباس سهيلة، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، ط1، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2003.

21- المحمودي محمد سرحان علي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، اليمن، 2019.

22- المشهداني سعد سلمان، **منهجية البحث العلمي**، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.

23- مفلح العلي رضوان وآخرون، **مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي**، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان،2016.

24- مكاوي حسن عماد، السيد ليلى حسين، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1998.

25- نبيح أمينة، **الاتصال الرقمي والاعلام الجديد موقعFacebook نموذجا**، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2018.

ثانيا: المعاجم:

26- شعبان عبد العاطي وآخرون، **المعجم الوسيط**، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004.

27- لويس معلوف، **المنجد في اللغة العربية**، ط2، بيروت،2009.

المجلات:

28- بلول احمد، بلول إسماعيل، **تقييم مستوى الفعالية التنظيمية لجامعة الجلفة في ظل نظام LMD حسب نظام كآمرون**، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية ،2018.

29- بوشنافة كريمة، وسار نوال، **مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي**، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية لجامعة ام البواقي، المجلد9، العدد 2، 2023.

30- عطية العربي، **إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية**، مجلة الباحث، ورقلة، العدد10، 2012.

31- علي يونس ميا وآخرون، **قياس إثر التدريب في ادا العاملين**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد 31، العدد1، 2009.

32- محمدي فتيحة، غراف نصرالدين، **تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد15، العدد02، سبتمبر2021.

33- مهدي عبير سهام، ياسين عمار حميد، **دور الجامعات العراقية في اعداد القيادات الشبابية لتعزيز المسؤولية المجتمعية**، المجلة السياسية والدولية، المجلد 2019، العدد 40، العراق.

34- وسار نوال، **الرموز التعبيرية في البيئة الرقمية تحولات تواصلية وتحديات اتصالية**، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، المجلد9، العدد2، جوان 2022.

مؤتمرات:

35- بوقلقول الهادي، **الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية،** المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقلة.

36- صالح محمد صبري وآخرون، **إشكالية التلقي في الاتصال الرقمي،** المؤتمر الرابطة العربية للبحث العلمي وعلوم الاتصال، جامعة دهلوك في نيسان، 2019.

مقابلات:

37- باندو صفية، رئيسة قسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية ، يوم الاثنين 5 ماي 2025، على الساعة 14:30، بمكتبها.

38- بن تركية سيدعلي، مكلف بالإعلام الالي بكلية العلوم الإنسانية ولاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الاحد 4 ماي 2025، على الساعة 11:00، بمكتبه.

39- بن زيان حمزة، فرع الوسائل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الأربعاء 7 ماي 2025، على الساعة15:00، بمكتبه.

40- دنداني تركي، رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدبة، يوم الأربعاء 7 ماي 2025، على الساعة 14:00، بمكتبه.

41- فزاني علي مختار، متصرف مستشار بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية، يوم الاثنين 5 ماي 2025، على الساعة 13:00، بمكتب الأمين العام للكلية.

المذكرات:

أولا: مذكرات الدكتوراه:

42- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، **الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي،** أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أبو قاسم سعد الله، الجزائر، 2019.2020.

ثانيا: مذكرات الماجستير:

43- زرطال لطيفة، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين،** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015.2016.

44- العميري سعد مطلق، **تأثير المدونات الالكترونية الكويتية على اتجاهات الطلبة في قسم الاعلام في جامعة الكويت،** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، قسم اعلام واتصال، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.

ثالثا: مذكرات الماستر:

45- بخوش عائشة، بن شريف عائشة الحسناء، **البيئة الرقمية وأثرها على الأداء الوظيفي،** مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2024/2023.

46- بداع راضية، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** مذكرة ماستر أكاديمي تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية علوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.

47- بريك محمد، زمالي شمس الدين، **واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية،** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021/2020،

48- بن علي أحلام، وديع عبير، **مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة الجامعية،** مذكرة تخرج لشهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدية،2023/2022.

49- بوثريه محمد أمين، كشاد محمد، **مهارة الاتصال الرقمي في تحفيز الطلبة على التعليم الجامعي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة دكتور يحيى فارس بالمدية، 2024/2023.

50- بوقاعة نور الهدى، عجمي رانية، **رقمنة التعليم العالي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر ادارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021/2020.

51- خلاف أمينة وآخرون، **واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة8 ماي 1945، قالمة، 2021/2020.

52- العمري بسمة، قانة نور الهدى، **أثر متطلبات الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي إدارة الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2020/2019.

مراجع اجنبية:

53- Eriksson irwn, **Regarding Preference and Performance Pay An Experiment on incentives and sorting**, Magazine of Economic in Bret in, No1191, 2004.

54- Gibbs john **,performance Measure Properties and Incentives Institute for the Study of Labor** ,Magazine of EL Bahithe,frence,No1356;2003.

مواقع الكترونية:

55- https://wikipediq.org.com, le 24/04/2025, de temps17:00.

الملاحق

الملاحق:

الملحق (1) استمارة استبيانية

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

استمارة استبيانيه حول موضوع:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية الجزائرية.

دراسة حالة لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الفترة الممتدة من 1مارس 2025 الى 30 ماي 2025.

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ـ تخصص اتصال وعلاقات عامة نتقدم الى سيادتكم بهذا الاستبيان حول موضوع مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

نرجو منكم الإجابة عن هذه الاستمارة بعناية وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة وملأ الفراغات بالأجوبة علما ان المعلومات التي ستدلون بها لا تستعمل الا في إطار لبحث العلمي وشكرا.

اعداد الطالبتين:

جيلالي حياة.

قاسمي سعيدة.

اشراف الأستاذ:

فار كمال.

الموسم الجامعي: 2024/ 2025.

البيانات الشخصية:

1-الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من5 الى 10 سنوات ☐ أكثر من 10سنة ☐

3-التخصص:

إعلام آلي ☐ تقني سامي ☐ اتصال ☐

أخرى اذكرها.....

المحور الأول: واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

1-هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الاداء الوظيفي؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

برر ذلك؟

.....

.....

2-ما هو نمط التغيير الذي حدث في الكلية بعد ادخال الاتصال الرقمي لتحسين بيئة العمل؟

تغيير أسلوب وطريقة العمل ☐ المرونة في العمل ☐

سهولة اتخاذ القرار ☐

3-ما دافع استخدامك للاتصال الرقمي في الكلية؟

الحصول على المعلومات ☐ تسهيل نقل المعلومات ☐

الاتصال بالموظفين ☐ مراقبة العمل ☐

أخرى أذكرها.....

.....

4-في رأيك ما هي الوظائف التي يحققها استخدام الاتصال الرقمي بالكلية؟

سهولة التواصل بين الموظفين ☐ الحصول على المعلومات ☐

تنفيذ المهام الادارية ☐

المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

5-ما نوع الشبكة التي تساعدك في أداء العمل؟

الانترنت ☐ الإنترانت ☐ الإكسترانت ☐

6-ماهي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تستخدمها اثناء أداء عملك؟

البريد الالكتروني ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐ المنصات الرقمية ☐

أخرى أذكرها:

.....

.....

7-من خلال اتصالاتكم الرقمية ما هي الوسيلة المفضلة لديك في إنجاز عملك؟

الحاسوب ☐ الهاتف ☐ الفاكس ☐ البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

8-هل البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

برر ذلك؟

.....

.....

9-هل وسائل الاتصال الرقمي تمكنكم من الحصول على معلومات مناسبة في الوقت المناسب؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

كيف ذلك؟

.....

10-هل تعمل وسائل الاتصال الرقمية في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

كيف ذلك؟

.....

.....

المحور الثالث: تأثير مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

11-هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

كيف ذلك؟

.....

12 –هل تتقيد بشروط معينة في كتابة المراسلات الالكترونية المتعلقة بالعمل؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

إذا كانت اجابتك دائما او احيانا فماهي هذه الشروط:

.....

.....

13 –هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة اليك أثناء أداء وظيفتك؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

إذا كانت اجابتك بدائما أو أحيانا فما هي هذه الصعوبات؟

.....

.....

14 –هل تتلقى شكاوى عن عدم فهم الرسائل الالكترونية خلال أداء العمل؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

فيما تتمثل هذه الشكاوى؟

.....

.....

15 –كيف تصلك الرسائل الالكترونية؟

واضحة ☐ غير واضحة ☐

16 –ما هي الوسيلة التي تفضلها في تلقيك للمعلومات عند ممارستك لمهامك؟

المحادثات الصوتية ☐ المحادثات المرئية ☐ الرسائل النصية ☐

برر ذلك؟

.....

.....

17 –هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي:

18–هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

– فما هي طبيعة هذه الصعوبات؟

تقنية ☐ لغوية ☐ تنظيمية ☐

أخرى أذكرها.....

.....

19–هل لديك مخاوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

– لماذا؟

عدم التأقلم معها ☐ نقص البرامج الخاصة بها ☐ التجسس ☐

أخرى اذكرها .....

.....

20-هل تقوم مؤسستكم بإجراء دورات تدريبية حول كيفية استخدام الوسائل الرقمية لتحسين الأداء الوظيفي؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ ابدا ☐

-إذا كانت الإجابة دائما او احيانا فما هي طرق التدريب؟

دورات تدريبية ☐ تكوين بتحسين المستوى ☐ ملتقيات ☐

أخرى أذكرها.....

الملحق (2): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	وردية راشدي	أستاذة محاضرة (أ)	علوم الاعلام والاتصال	جامعة يحيى فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
02	ربيعة فندوشي	أستاذة دكتورة	علوم الاعلام والاتصال	جامعة يحيى فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
03	جمال زاوي	أستاذ محاضر (أ)	علوم الاعلام والاتصال	جامعة يحيى فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
04	إيدير معياش	أستاذ محاضر (أ)	علوم الاعلام والاتصال	جامعة يحيى فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الملحق (3): دليل المقابلة

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

دليل مقابلة حول موضوع:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعة الجزائرية.

دراسة حالة لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الفترة الممتدة من 1 مارس 2025 الى 30 ماي 2025.

البيانات الشخصية

الاسم واللقب: مكان الاجراء:

التخصص: تاريخ المقابلة:

المستوى التعليمي: الساعة:

الرتبة:

الموسم الجامعي 2025/2024

المحور الأول: واقع الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

1-متى تبنت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الاتصال الرقمي؟

2-ماهي الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

3-هل هناك مختصين وتقنيين في مجال الاتصال الرقمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

1-فيما تتمثل الأجهزة والوسائل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

2-ماهي الشبكات التي تعتمدون عليها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

3-ماهي البرمجيات المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

4-ماهي الوسائط الرقمية المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

المحور الثالث: تأثير مهارات الاتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:

1-كيف تقيم استخدام الموظفي للاتصال الرقمي؟

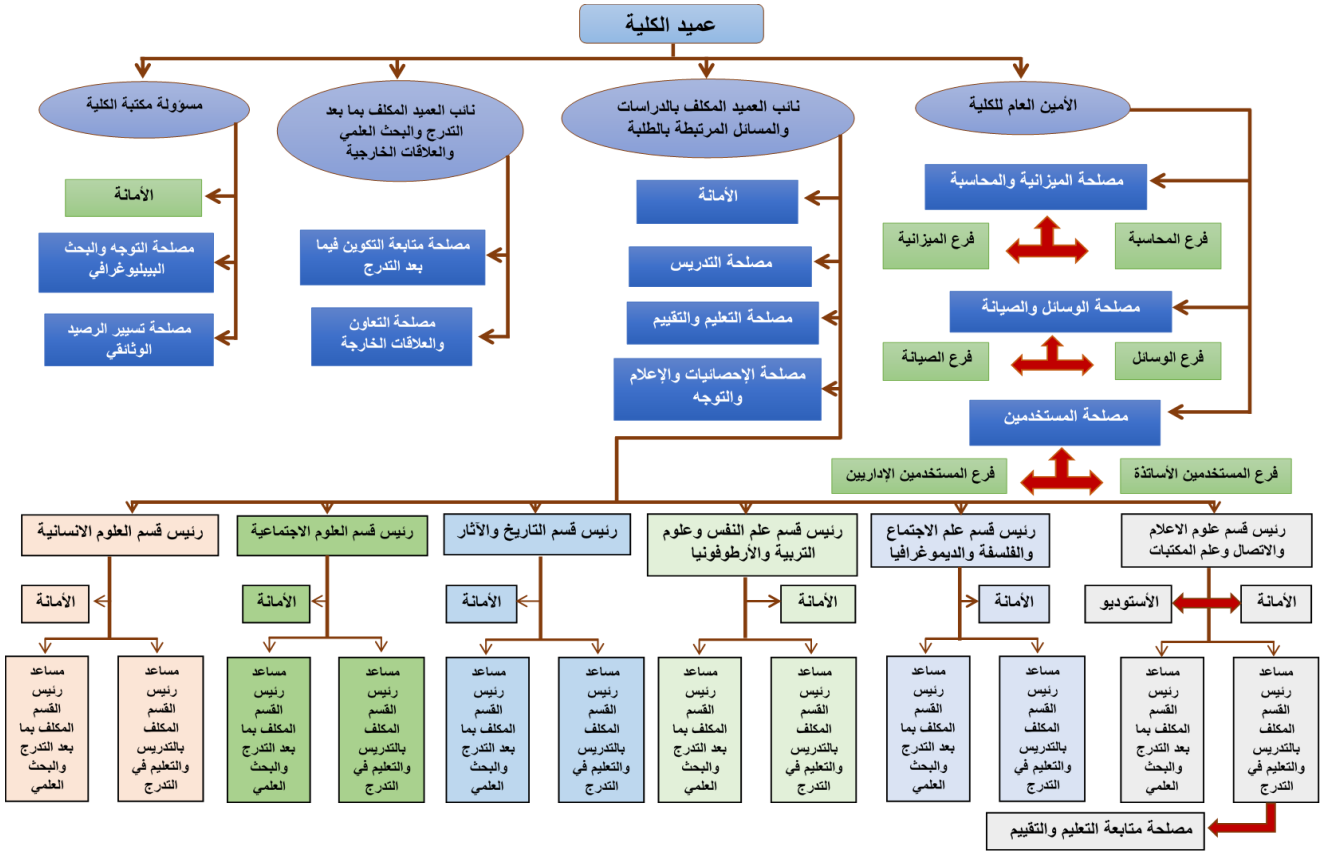
2-هل تنظم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية دورات تكوينية متخصصة في استخدام وسائل الاتصال الرقمي؟

المحور الرابع: التحديات التي يواجهها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في استخدامهم للاتصال الرقمي لتحسين أدائهم الوظيفي:

1-ماهي المعوقات التي تواجهها في ظل استخدامك للاتصال الرقمي؟

2-ما هي الحلول التي تقترحها لتحسين الاتصال الرقمي؟

الملحق (4): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية:



الملحق(05):

الجداول البسيطة:

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	23	56.1	56.1	56.1
	أنثى	18	43.9	43.9	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	9.8	9.8	9.8
	من 5 إلى 10 سنوات	20	48.8	48.8	58.5
	أكثر من 10 سنوات	17	41.5	41.5	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

التخصص

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إعلام آلي	4	9.8	9.8	9.8
	تقني سامي	7	17.1	17.1	26.8
	اتصال	13	31.7	31.7	58.5
	علم اجتماع	8	19.5	19.5	78.0
	اقتصاد ومحاسبة	6	14.6	14.6	92.7
	حقوق	3	7.3	7.3	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	29	70.7	70.7	70.7
	أحيانا	12	29.3	29.3	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

ما هو نمط التغيير الذي حدث في الكلية بعد إدخال الاتصال الرقمي لتحسين بيئة العمل ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تغيير أسلوب وطريقة العمل	13	31.7	31.7	31.7
	المرونة في العمل	18	43.9	43.9	75.6
	سهولة اتخاذ القرار	10	24.4	24.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

ما دافع استخدامك للاتصال الرقمي بالكلية ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الحصول على المعلومات	9	22.0	22.0	22.0
	تسهيل نقل المعلومات	17	41.5	41.5	63.4
	الاتصال بالموظفين	9	22.0	22.0	85.4
	مراقبة العمل	6	14.6	14.6	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

في رأيك ما هي الوظائف التي يحققها استخدام الاتصال الرقمي بالكلية ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سهولة التواصل بين الموظفين	16	39.0	39.0	39.0
	الحصول على المعلومات	15	36.6	36.6	75.6
	تنفيذ المهام الإدارية	10	24.4	24.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

ما نوع الشبكة التي تساعدك في أداء العمل ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الإنترنت	31	75.6	75.6	75.6
	الانترانت	10	24.4	24.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

ما هي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تستخدمها أثناء أداء عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	البريد الإلكتروني	26	63.4	63.4	63.4
	مواقع التواصل الاجتماعي	11	26.8	26.8	90.2
	المنصات الرقمية	4	9.8	9.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

من خلال اتصالاتكم الرقمية ما هي الوسيلة المفضلة لديك في إنجاز عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الحاسوب	16	39.0	39.0	39.0
	الهاتف	10	24.4	24.4	63.4
	الفاكس	3	7.3	7.3	70.7
	البريد الإلكتروني	8	19.5	19.5	90.2
	مواقع التواصل الاجتماعي	4	9.8	9.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	15	36.6	36.6	36.6
	أحيانا	25	61.0	61.0	97.6
	نادرا	1	2.4	2.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل وسائل الاتصال الرقمي تمكنكم من الحصول على معلومات مناسبة في الوقت المناسب ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	26	63.4	63.4	63.4
	أحيانا	15	36.6	36.6	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تعمل وسائل الاتصال الرقمي في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	30	73.2	73.2	73.2
	أحيانا	11	26.8	26.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	32	78.0	78.0	78.0
	أحيانا	9	22.0	22.0	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	16	39.0	39.0	39.0
	أحيانا	15	36.6	36.6	75.6
	نادرا	6	14.6	14.6	90.2
	أبدا	4	9.8	9.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	2	4.9	4.9	4.9
	أحيانا	11	26.8	26.8	31.7
	نادرا	19	46.3	46.3	78.0
	أبدا	9	22.0	22.0	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء العمل ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	3	7.3	7.3	7.3
	أحيانا	12	29.3	29.3	36.6
	نادرا	13	31.7	31.7	68.3
	أبدا	13	31.7	31.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	واضحة	41	100.0	100.0	100.0

ما هي الوسيلة التي تفضلها في تلقيك للمعلومات عند ممارستك لمهامك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	المحادثات الصوتية	13	31.7	31.7	31.7
	المحادثات المرئية	2	4.9	4.9	36.6
	الرسائل النصية	26	63.4	63.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	19	46.3	46.3	46.3
	لا	22	53.7	53.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	2	4.9	4.9	4.9
	أحيانا	21	51.2	51.2	56.1
	نادرا	18	43.9	43.9	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

فما هي طبيعة هذه الصعوبات ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقنية	23	56.1	69.7	69.7
	لغوية	3	7.3	9.1	78.8
	تنظيمية	7	17.1	21.2	100.0
	Total	33	80.5	100.0	
Missing	System	8	19.5		
	Total	41	100.0		

هل لديك مخاوف من استخدام الاتصالات الرقمية في عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	1	2.4	2.4	2.4
	أحيانا	19	46.3	46.3	48.8
	نادرا	9	22.0	22.0	70.7
	أبدا	12	29.3	29.3	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

لماذا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عدم التأقلم معها	3	7.3	10.3	10.3
	نقص البرامج الخاصة بها	6	14.6	20.7	31.0
	التجسس	20	48.8	69.0	100.0
	Total	29	70.7	100.0	
Missing	System	12	29.3		
	Total	41	100.0		

هل تقوم مؤسستكم بإجراء دورات تكوينية حول كيفية استخدام الوسائل الرقمية لتحسين الأداء الوظيفي ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائما	7	17.1	17.1	17.1
	أحيانا	23	56.1	56.1	73.2
	نادرا	6	14.6	14.6	87.8
	أبدا	5	12.2	12.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

إذا كانت الإجابة دائما أو أحيانا فما هي طرق التدريب ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دورات تكوينية	21	51.2	67.7	67.7
	تكوين بتحسين المستوى	8	19.5	25.8	93.5
	ملتقيات	2	4.9	6.5	100.0
	Total	31	75.6	100.0	
Missing	System	10	24.4		
	Total	41	100.0		

الجداول المركبة:

الخبرة + سؤال 11:

الخبرة المهنية * هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟

Crosstabulation

Count

		هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟		
		دائما	أحيانا	Total
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	3	1	4
	من 5 إلى 10 سنوات	15	5	20
	أكثر من 10 سنوات	14	3	17
	Total	32	9	41

الخبرة + سؤال 13:

الخبرة المهنية * هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك ؟Crosstabulation

Count

		هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك ؟				
		دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	Total
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	0	3	0	1	4
	من 5 إلى 10 سنوات	2	4	13	1	20
	أكثر من 10 سنوات	0	4	6	7	17
	Total	2	11	19	9	41

الخبرة + سؤال 14:

الخبرة المهنية * هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟Crosstabulation

Count

		هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				
		دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	Total
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	1	1	1	1	4
	من 5 إلى 10 سنوات	1	5	8	6	20
	أكثر من 10 سنوات	1	6	4	6	17
	Total	3	12	13	13	41

الخبرة + سؤال 18:

الخبرة المهنية * هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي ؟Crosstabulation

Count

		هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي ؟			
		دائما	أحيانا	نادرا	Total
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	1	3	0	4
	من 5 إلى 10 سنوات	1	10	9	20
	أكثر من 10 سنوات	0	8	9	17
	Total	2	21	18	41

التخصص + سؤال 11

التخصص * هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية

Crosstabulation؟

Count

		هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟		
		دائما	أحيانا	Total
التخصص	إعلام آلى	4	0	4
	تقنى سامى	6	1	7
	اتصال	10	3	13
	علم اجتماع	4	4	8
	اقتصاد ومحاسبة	5	1	6
	حقوق	3	0	3
	Total	32	9	41

التخصص + سؤال 12

التخصص * هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟Crosstabulation

Count

		هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟				
		دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	Total
التخصص	إعلام آلي	2	2	0	0	4
	تقني سامي	5	2	0	0	7
	اتصال	3	6	2	2	13
	علم اجتماع	3	2	1	2	8
	اقتصاد ومحاسبة	1	3	2	0	6
	حقوق	2	0	1	0	3
	Total	16	15	6	4	41

التخصص + سؤال 17

التخصص * هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟Crosstabulation

Count

		هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		
		نعم	لا	Total
التخصص	إعلام آلي	1	3	4
	تقني سامي	5	2	7
	اتصال	8	5	13
	علم اجتماع	4	4	8
	اقتصاد ومحاسبة	1	5	6
	حقوق	0	3	3
Total		19	22	41

التخصص + سؤال 18

التخصص * هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي ؟Crosstabulation

Count

		هل تواجهك صعوبات في استخدامك للاتصال الرقمي ؟			
		دائما	أحيانا	نادرا	Total
التخصص	إعلام آلي	0	3	1	4
	تقني سامي	1	2	4	7
	اتصال	0	8	5	13
	علم اجتماع	1	4	3	8
	اقتصاد ومحاسبة	0	3	3	6
	حقوق	0	1	2	3
Total		2	21	18	41

سؤال 1 + سؤال 8

هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟ * هل البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة؟Crosstabulation

Count

		هل البرامج الرقمية المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة؟			
		دائما	أحيانا	نادرا	Total
هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟	دائما	10	18	1	29
	أحيانا	5	7	0	12
Total		15	25	1	41

سؤال 1 + سؤال 11

هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟ * هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟Crosstabulation

Count

		هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟		
		دائما	أحيانا	Total
هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟	دائما	26	3	29
	أحيانا	6	6	12
	Total	32	9	41

سؤال 1 + سؤال 17

هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟ * هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟Crosstabulation

Count

		هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		
		نعم	لا	Total
هل طبيعة عملك في الكلية تفرض عليك استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الوظيفي ؟	دائما	14	15	29
	أحيانا	5	7	12
	Total	19	22	41

سؤال 6 + سؤال 15

ما هي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تستخدمها أثناء أداء عملك ؟ * كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟ Crosstabulation

Count

		كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟	
		واضحة	Total
ما هي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تستخدمها أثناء أداء عملك ؟	البريد الإلكتروني	26	26
	مواقع التواصل الاجتماعى	11	11
	المنصات الرقمية	4	4
	Total	41	41

سؤال 10 + سؤال 14

هل تعمل وسائل الاتصال الرقمي في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح ؟ * هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك Crosstabulation؟

Count

		هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				
		دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	Total
هل تعمل وسائل الاتصال الرقمي في زيادة التنسيق بين مختلف المصالح ؟	دائما	1	9	9	11	30
	أحيانا	2	3	4	2	11
	Total	3	12	13	13	41

سؤال 11 + سؤال 15

هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟ * كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟Crosstabulation

Count

		كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟	
		واضحة	Total
هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟	دائما	32	32
	أحيانا	9	9
	Total	41	41

سؤال 11 + سؤال 17

هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟ * هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟Crosstabulation

Count

		هل تلقيتم تكوينا خاصا حول تطوير التحكم في الوسائل الرقمية ؟		
		نعم	لا	Total
هل تحكمك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي يساعدك في تنظيم العمل مع الفريق بفعالية ؟	دائما	14	18	32
	أحيانا	5	4	9
	Total	19	22	41

سؤال 12 + سؤال 14

هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟ * هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟

Crosstabulation

Count

		هل تتلقى شكاوي عن عدم فهم الرسائل الإلكترونية خلال أداء عملك ؟				
		دائما	أحيانا	نادرا	أبدا	Total
هل تنفذ شروط معينة في كتابة المراسلات الإلكترونية المتعلقة بالعمل ؟	دائما	0	5	6	5	16
	أحيانا	1	5	6	3	15
	نادرا	2	2	1	1	6
	أبدا	0	0	0	4	4
	Total	3	12	13	13	41

سؤال 13 + سؤال 15

هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك ؟ * كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟Crosstabulation

Count

		كيف تصلك الرسائل الإلكترونية ؟	
		واضحة	Total
هل تجد صعوبة في فهم المعلومات الرقمية الواردة إليك أثناء أداء وظيفتك ؟	دائما	2	2
	أحيانا	11	11
	نادرا	19	19
	أبدا	9	9
	Total	41	41

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	64
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	64
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص	65
04	يوضح مدى فرض العمل في الكلية للاتصال الرقمي	66
05	يوضح نمط التغيير الذي حدث في الكلية	67
06	يوضح دافع استخدام الموظفين للاتصال الرقمي	67
07	يوضح وظائف الاتصال الرقمي في الكلية	68
08	يوضح نوع الشبكة التي تساعد في أداء العمل	69
09	يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة في الكلية	70
10	يوضح الوسيلة المفضلة لدى الموظفين	70
11	يوضح مدى كفاءة البرامج الرقمية في تغطية احتياجات الإدارة	71
12	يوضح وسائل الاتصال الرقمية التي تساهم في الحصول على المعلومة	72
13	مدى مساهمة الوسائل الرقمية في زيادة التنسيق بين المصالح	73
14	يوضح دور التحكم في الوسائل الرقمية المتعلقة بتنظيم العمل	73
15	يوضح مدى تنفيذ الشروط في كتابة المراسلات الالكترونية	74

16	يوضح مدى وجود صعوبة في فهم المعلومات الرقمية	75
17	يوضح مدى تلقي الشكاوى المتعلقة بعدم فهم الرسائل الالكترونية	76
18	يوضح كيفية وصول الرسائل الالكترونية	76
19	يوضح الوسيلة المفضلة في تلقي المعلومات	77
20	يوضح تلقي تكوينات حول التحكم في الوسائل	78
21	يوضح مدى وجود صعوبة في استخدام الاتصال الرقمي	78
22	يوضح طبيعة الصعوبات	79
23	يوضح مدى وجود مخاوف من الاتصال الرقمي	80
24	يوضح نوع المخاوف	80
25	يوضح اجراء الكلية للدورات التكوينية في استخدام الوسائل الرقمية	81
26	يوضح طرق التدريب	82
27	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والتحكم في الوسائل الرقمية	82
28	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والصعوبة في فهم المعلومات	83
29	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة وتلقي شكاوى متعلقة بفهم الرسالة	84
30	يوضح علاقة متغير الخبرة بالصعوبات في استخدام الاتصال الرقمي	86
31	يوضح العلاقة بين متغير التخصص والتحكم في الوسائل الرقمية	87

32	يوضح العلاقة بين متغير التخصص وتنفيذ الشروط في كتابة الرسائل	89
33	علاقة متغير التخصص بالتكوين	91
34	العلاقة بين فرض الاتصال الرقمي ومدى فعالية البرامج المثبتة	92
35	يوضح العلاقة بين فرض الاتصال الرقمي والتحكم في الوسائل الرقمية	93
36	يوضح العلاقة بين فرض الاتصال الرقمي وتلقي تكوين	95
37	يوضح العلاقة بين دور الوسائل الرقمية في التنسيق وتلقي الشكاوى المتعلقة بعدم فهم الرسائل الإلكترونية	96
38	يوضح علاقة التحكم في الوسائل الرقمية وكيفية وصول الرسائل	97
39	يوضح علاقة التحكم في الوسائل الرقمية وتلقي تكوين	98
40	يوضح العلاقة بين تنفيذ الشروط وتلقي الشكاوى	99

فهرس الاشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	يوضح عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات	30
02	يوضح كل الجوانب المتداخلة في الأداء الوظيفي	39
03	يوضح عوامل البيئة التي تعدل وتؤثر في الأداء	44
04	يوضح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية	62

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

ملخص الدراسة

خطة الدراسة

مقدمة..... أ

الفصل الأول: البناء الفكري والمنهجي للدراسة..... 4

الإشكالية:..... 4

أسباب اختيار الموضوع..... 5

أهداف الدراسة:..... 6

أهمية الدراسة:..... 6

تحديد المفاهيم:..... 7

الدراسات السابقة:..... 10

منهج الدراسة:..... 15

مجتمع الدراسة والعينة: 15

أدوات الدراسة: 16

حدود الدراسة:..... 18

الفصل الثاني: المدخل الأساسي للاتصال الرقمي..... 20

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي 21

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي وخصائصه..... 21

المطلب الثاني: وظائف الاتصال الرقمي 24
المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرقمي.....25
المبحث الثاني: محددات، مستويات ومهارات الاتصال الرقمي.....27
المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي.....27
المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي.....28
المطلب الثالث: مهارات الاتصال الرقمي.....30
الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة.....36
المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.....37
المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي.....37
المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي 39
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....41
المبحث الثاني: محددات، طرق تحسين ومعوقات الأداء الوظيفي.....45
المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي.....45
المطلب الثاني: طرق تحسين الأداء الوظيفي 46
المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي.....48
المبحث الثالث: الاتصال الرقمي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي 50
المطلب الأول: دور تطبيقات الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي.....50
المطلب الثاني: استخدامات الاتصال الرقمي ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة 52
المطلب الثالث: دور مهارة الاتصال الرقمي بتحسين الأداء الوظيفي.....54

الفصل الرابع: الاتصال الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية 58

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة..... 59

المطلب الأول: بطاقة فنية عن جامعة المدية..... 59

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 60

المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية: 62

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج..... 64

المطلب الأول: عرض وتحليل الجداول البسيطة 64

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المركبة..... 82

نتائج الدراسة: 101

خـــــــاتمة: 106

قائمة المصادر والمراجع: 109

الملاحق..... 116

فهرس الجداول..... 140

فهرس الاشكال: 143

فهرس المحتويات:..... 144