

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة -عمار ثلجي- الأغواط
كلية العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال



واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية

(دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية جامعة -عمار ثلجي- الأغواط)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستري في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

الشريف داودي

إعداد الطالبتين :

أميرة جودي

عزيزة لحرمر

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُرَّتْكُمْ رَأْسُ قَوْلِي بِذِكْرٍ

الاهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك إلى نبي الرحمة
ونور العالمين محمد الأُمِّي الأمين، مصداقا لقوله ﷺ:

"من صنع إليكم معروفا فكافؤه، فإن لم تجد ما تكافؤه به، فادعوا له حتى ترو أنكم قد كافأتموه"

لا يسعني سوى أن أوجه خالص الشكر والامتنان لكل من وهبنا ثقته وأجاد علينا

من علمه ونصحنا من خلاصة تجاربه، نوجه الشكر الجزيل للأستاذ الفاضل الشريف داودي لإلهامه لنا
للدراصة في هذا الموضوع ولثقتنا بنا لعمل بحث يعكس نصائحه وإرشاداته التقويمية طيلة مسار العمل.

ولا أنسى كل من دعمنا ووجهنا من قريب أو من بعيد

أسأل الله لكم العون والتوفيق وأن يجازيكم عنا خير الجزاء.

إِهْدَاء

إلى أول من أبصرتها عيني إلى أول من لفتني بلمسات من الرحمة والحنان وغدّتي التقوى والايمان إلى من كانت
مدرستي الأولى قبل كل المدارس ومعلمتي الأولى قبل أي معلم

من صححت عثراتي وصوبت كلماتي ومسكت هذه البنان التي تخط لك اليوم
فتعجز في توصيفك وتخونها العبرات في خط فضلك عليها فمن أين تبدأ والي أين تنهي

أمي

جزاك رب الفضل والرحمة عليّ من واسع فضله ومن رضاك فليجعل لي حظا
وجنة الفردوس الأعلى أسكنك والنعيم رزقك ان شاء الله

والدي

عمود عائلتنا لك مني كل الامتنان والشكر والدعاء
لكما حبيبيا في هذه الدنيا اهدي هذا العمل المتواضع.

عزيزة

إِهْدَاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير..

صدق الله العظيم.

الحمد لله

حبا وشكرا وامتنا على البدء والختام. وصلاة وسلام على سيدنا محمد صلى الله

عليه وسلم

إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه ذالك الرجل العظيم الذي مهد لي طريق العلم سندي ومأمني أبي الغالي، إلى الذي تعب بدون مقابل لإتمام
مسيرتي الدراسية إلى معلمي ودكتورتي الأول متعه الله بالصحة والعافية.

إلى التي علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة، إلى التي تعجز كل الكلمات عن وصفها إلى التي كانت النور في عمتي، إلى
التي كان دعاؤها سر نجاحي إلى المضحية من أجلي ورافقتني في كل أوقاتي

إلى نوري أختي الغالية نور الهدى رفيقة دربي و حياتي.

إلى أخي و سندي في الحياة

و إلى أستاذي و مشرفي الذي كان جزء كبير في تحقيق حلمي و أصبح واقع بفضلله

شكرا لك يا أستاذي على كل تعب و معلومة مساعدة لي حفظك الله و راعك

أميرة

فهرس المحتويات

الواجهة

الشكر و العرفان

اهداء

اهداء

ملخص الدراسة

مقدمة أ- ب

الإطار المنهجي للدراسة 5

1- الاشكالية 6

2- تساؤلات الدراسة: 7

3- أسباب اختيار الموضوع 7

4- أهمية الدراسة 9

6- ضبط مفاهيم الدراسة: 10

7- نوع الدراسة ومنهجها: 14

8- عينة ومجتمع البحث: 15

9- حدود الدراسة: 15

9- أدوات الدراسة: 16

11- الدراسات السابقة: 17

الفصل الثاني: 21

الاتصال غير الرسمي 21

تمهيد : 22

اولا: مفاهيم حول الاتصال: 23

ثانيا: الاتصال المؤسسي 26

ثالثا: مدخل الاتصال غير الرسمي 28

رابعا: مفهوم الاتصال غير الرسمي ودوافع وجوده 30

خامسا: مظاهر وأشكال الاتصال غير الرسمي 32

سادسا: ايجابيات وسلبيات الاتصال غير الرسمي 35

سابعا: الاتصال في مؤسسات التعليم العالي 38

خلاصة الفصل: 44

.....	الفصل الثالث:	
45.....	البيئة الرقمية	
46.....	تمهيد:	
47.....	اولا: مفهوم البيئة الرقمية	
49.....	ثانيا: نشأة البيئة الرقمية	
51.....	ثالثا: عناصر البيئة الرقمية	
52.....	رابعا : خصائص البيئة الرقمية	
53.....	خامسا: أهمية البيئة الرقمية	
55.....	سادسا: تشخيص واقع البيئة الرقمية في الجزائر	
55.....	سابعا: الاتصال الغير رسمي في البيئة الرقمية	
59.....	الإطار الميداني للدراسة	
59.....	(عرض وتحليل النتائج)	
60.....	تمهيد:	
60.....	1- بطاقة تقنية عن كلية العلوم الإنسانية:	
61.....	2- الهيكل التنظيمي للكلية:	
62.....	3- تفريغ البيانات وقراءة الجداول وتحليل النتائج:	
93.....	الاستنتاجات العامة للدراسة:	
97.....	الخاتمة	
99.....	قائمة المراجع	
100.....	أولاً: الكتب	
101.....	ثانيا: المعاجم والقواميس	
101.....	ثالثا: المقالات والدوريات والرسائل	
102.....	رابعا: المحاضرات والمقابلات	
102.....	خامسا:مراجع إلكترونية	
103.....	الملاحق	

فهرس الجدول

الرقم	العنوان	ص
01	الجنس	79
02	الفئة العمرية	80
03	المستوى التعليمي	82
04	الخبرة المهنية	84
05	الوسائل الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي	86
06	الاعتماد على وسائل رقمية في الاتصال غير الرسمي	88
07	استخدام مجموعات تواصل رقمية (مثل واتساب أو تليغرام) في التواصل غير الرسمي	91
08	تعتمد على اللقاءات غير الرسمية (استراحة، مناسبات، تجمعات) لتعزيز التواصل.	93
09	توفر المؤسسة وسائل رقمية تسهل الاتصال غير الرسمي	96
10	أكثر أسلوب اتصال غير رسمي يعتمد عليه داخل المؤسسة	99
11	يبين مساهمة البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال داخل المؤسسة	101
12	يبين أكثر أسلوب اتصال غير رسمي معتمد عليه داخل المؤسسة	103
13	مساهمة البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال داخل المؤسسة	104
14	تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين	105
15	قلّ التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بسبب الاعتماد على الوسائل الرقمية	108
16	صعوبات الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	111
17	أبرز الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي	112
18	الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة	113
19	تأثير بيئة العمل (الإدارة، القوانين، الثقافة التنظيمية) على فعالية الاتصال غير الرسمي	116

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	ص
01	يوضح خصائص الرقمنة	65
02	الهيكل التنظيمي	78
03	الجنس	79
04	الفئة العمرية	81
05	المستوى التعليمي	83
06	الخبرة المهنية المكتسبة	85
07	الوسائل الأكثر استخداماً في الاتصال غير الرسمي	88
08	الاعتماد على وسائل رقمية في الاتصال غير الرسمي	90
09	مستوى استخدام منصات تواصل رقمية في التواصل غير الرسمي	92
10	تعتمد على اللقاءات غير الرسمية (استراحة، مناسبات، تجمعات) لتعزيز التواصل.	95
11	يبين توفير المؤسسة وسائل رقمية تسهل الاتصال غير الرسمي	96
12	يبين أكثر أساليب اتصال غير رسمي معتمد عليه داخل المؤسسة	101
13	أدت البيئة الرقمية إلى زيادة سرعة تداول المعلومات غير الرسمية	102
14	مساهمة البيئة الرقمية في زيادة سرعة تداول المعلومات	104
15	تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين	106
16	قلّ التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بسبب الاعتماد على الوسائل الرقمية	107
17	صعوبات في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	109
18	أبرز الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي	111
19	بكون أن الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة	113
20	بكون أن الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة	115
21	تأثير بيئة العمل (الإدارة، القوانين، الثقافة التنظيمية) على فعالية الاتصال غير الرسمي	116

ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال غير الرسمي ضمن سلسلة المسارات الاتصال المؤسسي داخل التنظيم، والذي يُغيب في غالب الاحيان من قبل ارباب العمل رغم مخلفاته التأثيرية بين العاملين، بالأخص مع ما تتيحه البيئة الرقمية من سهولة في تواصل الافراد مع بعضهم البعض داخل بيئة العمل وخارجها.

من خلال هذا الطرح حاولنا في دراستنا الكشف عن تمثيلات ممارسات الاتصال غير الرسمي في ظل البيئة الرقمية بمؤسسات التعليم العالي من خلال دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين بكلية العلوم الانسانية جامعة الاغواط عمار ثليجي، وفق التساؤلات التالية:

- كيف أثرت البيئة الرقمية على أشكال الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الانسانية؟
- ما هي أساليب الاتصال غير رسمي المعتمدة بكلية العلوم الإنسانية؟
- ما هي الوسائل المستعملة في الاتصال غير رسمي بكلية العلوم الإنسانية؟
- ما هي صعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية؟

وبعد جمع المعلومات النظرية والميدانية حول الدراسة، باعتمادنا للاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث احتوت على 20 سؤال ووزعت على 48 مفردة من مجتمع الدراسة وبعد تفريغ البيانات وعرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها بالاعتماد على المنهج الوصفي فقد توصلنا الى بعض أبرز النتائج:

تظهر نتائج الدراسة أن هناك تحولاً من التحفظ في إنشاء علاقات داخل بيئة العمل إلى وجود هذه العلاقات بالفعل، وذلك بفضل تأثير البيئة الرقمية. كما أن تعزيز هذه العلاقات غير الرسمية يسهم في تحسين الأداء والبيئة التنظيمية في كلية العلوم الإنسانية.

Abstract:

Informal communication forms part of the chain of institutional communication channels within an organization ; it is often overlooked by employers despite its significant impact on staff, particularly given the ease with which the digital environment enables individuals to communicate within and outside the workplace.

Through this study, we have sought to uncover the manifestations of informal communication practices within the digital environment of higher education institutions, based on a field study of administrative staff at the Faculty of Humanities, University of Laghouat, Ammar Thaliji, addressing the following questions:

- How has the digital environment affected forms of informal communication at the Faculty of Humanities?
- What are the methods of informal communication adopted at the Faculty of Humanities?
- What are the means used for informal communication at the Faculty of Humanities?
- What are the difficulties facing informal communication at the Faculty of Humanities?

After gathering theoretical and field data for the study, using a questionnaire as a data collection tool—which contained 20 questions and was distributed to 48 individuals from the study population—and following the collection, presentation, analysis, interpretation and discussion of the data using a descriptive approach, we arrived at some key findings

The results of the study show a shift from hesitation in establishing relationships within the workplace to the actual existence of these relationships, thanks to the influence of the digital environment. Additionally, fostering these informal relationships contributes to improving performance and the organizational climate in the Faculty of Humanities."

مقدمة

الاتصال أحد العناصر الأساسية في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث يمثل وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر. يشمل الاتصال مجموعة متنوعة من الأشكال، بدءًا من التواصل اللفظي وغير اللفظي وصولاً إلى توظيف العبارات والمعاني إلى إدراج التكنولوجيات الحديثة، ومع التطور الحاصل في هذه الأخيرة، شهدت أنماط الاتصال تحولات جذرية. فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الرقمية، والمنندييات الإلكترونية أدوات رئيسية تساهم في تسهيل التواصل بين الأفراد. هذه الأدوات لم تُحدث فقط تغييرات في كيفية تبادل المعلومات، بل أيضًا في طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث يمكن للأشخاص الآن التواصل على أي شاكلة كانوا وتحررهم من اللزمان واللامكان.

وعلى ضوء المساعي التي تنتهجها البلاد لتوظيف الرقمنة في مختلف القطاعات، فان قطاع التعليم العالي كان من السابقين فيها لذا فان مؤسسات التعليم العالي ومجمعات البحث العلمي تستقي دوما من المخرجات الحديثة التي تساعد في تطوير الاتصالات بين الكوادر العلمية والبحثية وحتى الإدارية منها، لذا الجانب الإداري مهم لضمان حسن سير كل العمليات الخاصة بها في هذا القطاع العلمي المهم، فقد تتأثر مختلف العمليات التنظيمية بهذا الوضع المُحدث.

من أبرز المسارات داخل التنظيم الإداري هو المسار الرسمي الذي تمر من خلاله التعليمات والأوامر والتقارير، إلا انه يتخلل التنظيم مسار منبثق من حاجة الموظفين الإداريين لتمرير رسائل وشروحات فيما بينهم حول ما يطرأ داخل بيئة العمل، من خلال المحادثات المباشرة أو اللقاءات داخل التنظيم أو خارجه وهذا ما يطلق عليه بالاتصال غير الرسمي.

يعد الاتصال غير الرسمي مهما لارتباطه بطبيعة الأفراد وميلهم لتبادل أطراف الحديث المعني بمهامهم وعملهم أو أهم الأخبار الحاصلة في البيئة التنظيمية، بالتالي فان عمليات التواصل تكون بشكل دائم إلى حد ما، ومع الاستخدامات التكنولوجية قد ينتقل الاتصال غير الرسمي من لقاءات واقعية إلى مكالمات أو محادثات واقعية.

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في ضوء التحولات الرقمية التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي، حيث تهدف إلى استكشاف واقع الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية بالأغواط. فتتناول الإشكالية المطروحة كيفية تأثير التكنولوجيا على التواصل بين أفراد التنظيم، وما هي التحديات والفرص التي تنشأ نتيجة لذلك. إن الكتابة في هذا الموضوع تأتي من الحاجة الملحة لفهم هذه الديناميات المعقدة، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات الاجتماعية في ظل تغيرات السريعة التي تطرأ على العالم

ولا ننسى الجهود المبذولة من طرف وزارة التعليم العالي الجزائرية في توظيف الخدمات الرقمية تحت شعار "صفر ورقة" مما ينعكس على المسارات التنظيمية باعتبار الكلية جزء من قطاع التعليم العالي من البيئات التي لا بد أن تكون سباقة في هذا المجال ، وهذا ما تعمل عليه كلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي الأغواط في مواكبته السياسية العامة نحو رقمنة القطاع .

وعليه فإن كل أجهزة الكلية تتأثر بهذا التغيير من خلال التعديل على الاتصالات الرسمية الورقية وغيرها من المعاملات، ولا ننسى التعقيب على الاتصال غير الرسمي باعتباره جوهر دراستنا بتأثره بهذه التعديلات المحدثه هو أيضا وتدعيم أكثر للاتصال على مستوى البيئة الرقمية للتبادل المعلومات والأخبار بين إداريين الكلية.

ومن كل ما تقدم طرحه، سنتعرف في هذه الدراسة على واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية، وذلك من خلال دراسة ميدانية حول الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي الأغواط، وقد انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي فحواه: ما هو واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية؟ ولمعالجة هذا الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول:

فصل يوضح الأسس المنهجية المتبعة معنون بالإطار المنهجي للدراسة وفصل يضم الإطار النظري للدراسة به ضبط لكل ما قد يفيدنا في الزاد المعرفي المتكلم في الموضوع يليه الدراسة الميدانية التي بها معلومات حول كلية العلوم الإنسانية ونموذج عن هيكلها التنظيمي، تجميع إجابات المبحوثين وتحليلها وعرض النتائج المتوصل إليها.

الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- ضبط المفاهيم
- نوع الدراسة ومنهجها
- عينة ومجتمع البحث
- حدود الدراسة
- أدوات الدراسة
- الدراسات السابقة

1- الاشكالية

يعد الاتصال من بين أهم المواضيع التي فرضت نفسها في شتى المجالات منذ القدم استخدمها الإنسان الإيماءات والإشارات والنقوش على الجدران من أجل التواصل ونقل المعرفة من جيل إلى جيل، وهكذا تطور الاتصال وأصبح يدرس في العديد من الميادين، ولديه العديد من الأنواع والوسائل وهو عنصر هام وفعال ويساعد في نقل الأفكار بين الأفراد والجماعات وتحقيق أهداف يسعون إليها على جميع الأصعدة سواء شخصية أو المهنية.

يعتبر الاتصال غير رسمي أحد المسارات التنظيمية العفوية المنبثقة من المسارات الرسمية أساسا، حيث يساهم في نقل المعلومات بسرعة، وتعزيز العلاقات الإنسانية،

وله دورا هام في جميع المؤسسات والمنظمات وهو عنصر يهدف إلى تحقيق إشباع للمعلومات والأفكار بين العمال، وقد يحدث تفاعل من خلاله بين مختلف المصالح

ورتب العاملين ومن هنا خلق بابا لتبادل الأفكار والمفاهيم، ورغم الزاوية الحسنة قد يؤدي الاتصال غير الرسمي أحيانا إلى انتشار معلومات غير دقيقة أو سوء فهم إذا لم يُضبط أو يُدعم بالاتصال الرسمي وله الكثير من التأثيرات في المؤسسة.

وفي هذا الأفق نجد للاتصال غير رسمي مكانا في مؤسسات التعليم العالي ويساعد تسهيل تدفق المعلومات وتعزيز الانسجام الاجتماعي، وخلق مناخ إيجابي داخل المؤسسة. وخاصة أن المؤسسات الجامعية دائما تسعى لبناء المعرفة وتكوين الموارد البشرية المؤهلة، وتمثل عنصرا محوريا في تطوير المجتمع والاقتصاد، وإنتاج المعرفة العلمية، وتطوير البحث العلمي، وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعي فلا بد أن يكون خلفها طاقم إداري حيوي وفعال.

حاليا الاعتماد على استخدام التقنيات الرقمية ووسائل تكنولوجيا يطغى على الوسائل التقليدية القديمة ليتأثر بها التنظيم المؤسساتي ككل والاتصال غير رسمي أيضا فيستخدم الموظفون الإداريون أدوات اتصال إلكترونية كالبريد أو بفتح محادثات خارج الأطر الرسمية، وتطبيقات المراسلة الفورية، وشبكات التواصل الاجتماعي، أو منصات رقمية أخرى، ليميز الاتصال غير الرسمي بتوظيفه لهذه الوسائل السرعة والمرونة في الأداء، وسهولة تبادل المعلومات والآراء، مما يعزز العلاقات الاجتماعية، ويقوي روح التعاون، وتسهيل التنسيق غير الرسمي بين العاملين.

ومع توجه القطاع نحو توظيف التكنولوجيات الحديثة التي أتاحها التطور وأضافت بدورها العديد من الخصائص الجديدة في القطاع الإداري على مستوى الكليات وبكلية العلوم الإنسانية والتأثيرات على الأساليب

الاتصالية للموظفين الإداريين.

هذا ما ألهمنا للبحث حول تأثيرات البيئة الرقمية على واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي وأخذنا كلية العلوم الإنسانية نموذجاً دراسياً لوصف كيفية سير هذا النوع من الاتصالات في ظل التدخلات التكنولوجية على القطاع.

، بطرح تساؤل رئيسي مفاده:

- ما هو واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسات التعليمية العالي في ظل البيئة الرقمية؟ وفق دراسة ميدانية أجريناها على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة الأغواط

2-تساؤلات الدراسة:

ومن هذا التساؤل الرئيسي يترتب عليه التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف أثرت البيئة الرقمية على أشكال الاتصال غير الرسمي بكلية العلوم الإنسانية؟
- ما هي أساليب الاتصال غير رسمي المعتمدة بكلية العلوم الإنسانية؟
- ما هي الوسائل المستعملة في الاتصال غير رسمي بكلية العلوم الإنسانية؟
- ما هي صعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية؟

3-أسباب اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيارنا للموضوع إلى أسباب ذاتية وموضوعية، فأما الأسباب الذاتية نذكر منها :

- الميل للبحث في مجال الاتصال المؤسسي.
 - الإحساس بالمشكلة المطروحة فيما يتمثل واقع الاتصال غير الرسمي بمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية.
 - الرغبة الشخصية في معرفته تأثير الاتصال غير الرسمي في ظل توظيف الوسائل الحديثة بحرم كلية العلوم الإنسانية.
 - كون الموضوع قابل للدراسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية وكذا الوقت
 - الإضافة العلمية لدراستنا وجعلها أرضية بحثية للباحثين آخرين.
- أما الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع أمام الانتشار الواسع للتكنولوجيا والتحول الرقمية لبيئة العمل.

- ارتباط موضوع الدراسة بطبيعة التخصص.
- إفادة المكتبة الجامعية بمرجع علمي للطلبة في التخصص.
- قلة المراجع في الدراسة وبالتالي قلة الدراسة في الموضوع.

4- أهمية الدراسة

جاءت دراستنا واقع الاتصال غير رسمي في المؤسسة الجامعية في ظل البيئة الرقمية لأهمية تجسدت في :
أ- أهمية علمية:

- تطوير الدراسات في مجال اتصال المؤسسات والبيئة الرقمية.
- أهمية البيئة الرقمية وانعكاساتها على حياة أفراد والعاملين.

ب- أهمية عملية:

تبلغ أهمية هذه الدراسة في دراستها ظاهرة أو نمط اتصال موجود بالفعل في بيئة العمل فمع رقمته الوظائف للاتصالية بالمؤسسات الجزائية ومن بينها المؤسسة التعليم العالي والاستخدام الوسائل الحديثة من قبل أفراد المجتمع ومجتمع كلية العلوم الإنسانية، كذلك التفاعل مع الوسائل التقنية في الحياة اليومية للأفراد بسبب ما اتاحتها التطورات الحديثة مما يسمح بخلق روابط وعلاقات إنسانية افتراضيا، فتبرز أهمية الموضوع هنا حتى نرصد واقع الاتصال غير رسمي داخل كلية العلوم الإنسانية وكيف اثرت التكنولوجيا في الأساليب الاتصالية على مستوى التنظيم.

5- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لإمادة اللثام عن عمق تغلغل التكنولوجيا ووسائلها في حياة وثقافة الموظفين والعمال لذا فهي تهدف الى:

- معرفة تأثير البيئة الرقمية على أشكال الاتصال غير الرسمي وسط كلية العلوم الانسانية.
- زيادة التعرف والتحكم في الإجراءات المنهجية والقيام بالبحوث من خلال التعود على تقنية البحث في علوم الإعلام والاتصال.
- تحديد التحديات المرتبطة بالاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية بجامعة الأغواط.
- تعزيز الوعي بأهمية العلاقات الاجتماعية في البيئة الرقمية وتأثيرها على الاتصال المؤسساتي في بيئة العمل.
- التعرف على مختلف جمع بيانات وطرق عرض النتائج وتحليلها .

6- ضبط مفاهيم الدراسة :

مفاهيم الدراسة هي مصطلحات أو الأفكار الأساسية التي تعتمد عليها الدراسة فيمكن القول انها تمثل متغيرات الموضوع، وتضم متغيرين اساسيين المتغير التابع المتغير المستقل والإطار الميداني للدراسة. وفي دراستنا نحدد المصطلحات التالية من عنوان دراستنا المقدم للتعرف عليها بتفصيل أكثر وهي كل من: "الواقع" و"الاتصال غير رسمي" و"مؤسسات التعليم العالي" و"البيئة الرقمية". مصطلح "واقع":

لغة: اسم فاعل من وقع :سقط¹ ، ووقع الشيء سقط سقوطا.

اصطلاحا: يرى بيرس ان ما هو واقعي هو ما يمكن التعرف عليه في النهاية على انه صحيح من خلال مجموعة من التحقيقات الذهنية.²

يقول كارل ياسبرز: نسمي واقعا ما نصادفه اثناء الممارسة ، او ما يساعدنا مساعدة مادية في علاقتنا بالأشياء³.

اجرائيا:

في سياق هذه الدراسة، يقصد ب"الواقع" الحالة الفعلية والملموسة للاتصال غير الرسمي الذي يمارسه الموظفون الإداريون في مؤسسات التعليم العالي، وذلك في ظل البيئة الرقمية التي تشهدها هذه المؤسسات من خلال رصد انماط الاتصال المتبعة من قبل الاداريين بكلية العلوم الانسانية والوسائل والقنوات المستخدمة في ذلك.

الاتصال:

لغة:

ومعناها (Common) أي (communis) مشتقة من أصلها اللاتيني (communication) الاتصال مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.⁴

¹ - عزيزة فوال بابيتي، المعجم المفصل في النحو العربي، طبعة ثانية، دار الكتب العلمية، لبنان، 2004. ص 1160.

² - عبد الكريم جندي، مفهوم الواقع في العلوم الانسانية، طبعة اولى، القاهرة لبنان نماء للبحوث والدراسات، 2021، ص22.

³ - مرجع نفسه، ص22.

⁴ - محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، 2010، ص7.

اصطلاحاً: يرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف.¹

اجرائياً:

الاتصال هو عملية تواصلية تتم بين شخصين أو أكثر يتم فيها تبادل الأفكار والآراء ومعلومات بهدف التأثير أو الفهم أو إيصال المعلومات.

الاتصال غير رسمي:

اصطلاحاً: في هذا النوع من الاتصالات لا توجد إجراءات و قواعد محدودة تشكل الاتصالات، و لكن الاتصال يتم بين الأفراد و بطريقة طبيعية دون إجراءات أو لوائح تحكم هذا الاتصال. يساعد استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة و يعمل الأعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم و للقيادة.²

اجرائياً :

يشمل التواصل غير الرسمي في مكان العمل التبادل الفوري للأفكار والمعلومات والرسائل بين زملاء العمل. ويعد التواصل غير الرسمي جزءاً طبيعياً في أي مؤسسة أو مكان عمل، لأنه ينشئ عفويًا مرتبطًا بالطبيعة التواصلية للأفراد واحتكاكهم فيما بينهم حيث أنه يعزز الصداقة الحميمة والروابط الاجتماعية والشعور بالانتماء.

ونعني به في خضم دراستنا كل اساليب تواصل الموظفين الاداريين في كلية العلوم الانسانية امام توفر الوسائط الالكترونية الحديثة واستخدامهم لها سواء الشخصية أو ما توفر في بيئة العمل.

مؤسسات التعليم العالي:

مؤسسة:

لغة: هي صيغة مؤنث لاسم المفعول "أسَّسَ" وتأتي بمعنى منشأة تنشئ لغرض معين أو لمنفعة عامة. ومن أشهر ما يورده المعجم أيضاً : كل تنظيم يرمي إلى الإنتاج أو المبادلة للحصول على الربح.³

¹ - رحيمة طيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط 1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن. 2002.ص12.

² - جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص182.

³ - المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، صدر: 1379هـ/1960م. موقع

والأسس والأساس: أصل البناء، والأسس مقصور منه، وجمع الأسس أساس مثل عُس وأُس البناء: مبتدؤه.¹
اصطلاحاً: يعرفها ماكس فيبر "على أنها أنماط تنظيمية معينة في العلاقات الرسمية الداخلية مثل تحديد الوظائف والواجبات والحقوق والمسؤوليات والتسلسل الإداري والتنسيق بين المستويات الإدارية التنظيمية".
وقد شبهها هاربرسانبريس في كتابه "مبادئ علم الاجتماع": بأنها العضو أو الجهاز الذي ينجز وظائف للمجتمع"²

التعليم:

لغة: من تعليم علم الشيء وهو فرع من التربية يتعلق بطرق التدريس.³

اصطلاحاً:

التعليم انه وسيلة مهمة للتنمية الاجتماعية بمختلف أبعادها وأهدافها والتي تختلف من مجتمع الى اخر، فتزويد الطلاب بمختلف أنماط السلوكيات المتوقعة في مختلف مواقف الحياة الاجتماعية تعتبر من أهم وظائف التربية.

فالتعليم عملية اجتماعية انتقائية تتفاعل فيها كافة الأطراف التي تهمهم العملية التعليمية والاستجابة لرغباتهم واختيار المبادئ والمعاليم والأنشطة التي تناسب معهم وتنسجم معهم في نفس الوقت مع روح العصر.⁴

التعليم العالي:

اصطلاحاً:

يقصد بالتعليم العالي بأنه التعليم الذي يتم داخل الكيان أو المعاهد الجامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية وتختلف مدة الدراسة بهذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات أو مؤخرًا مرحلة من مراحل التعليم النظامي.⁵

¹ معجم لسان العرب، alburqaq.net/meaning

² - أحسان محمد الحسن، موسوعة علم اجتماع، الدار العربية للموسوعات، لبنان، دن، 1997، ص 621.

³ - معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي، على توقيت 16:32 ب تاريخ 31/03/2026، almaany.com/ar/dict/ar-ar.

⁴ -ناصر الدين زبيدي، سيكولوجية المدرس، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 43.

⁵ - الموسوعة العربية العالمية الجزء 7، ط6، ط2، مؤسسة أكمل الموسوعة للنشر والتوزيع، الرياض، 1999، ص 25.

مؤسسات التعليم العالي:

اصطلاحاً:

تعرف مؤسسات التعليم العالي أنها مجموعة من المؤسسات العمومية ذات الطابع إداري تساهم في نشر المعارف وتكوين وإعداد الإطارات اللازمة لتنمية البلاد ويجب أن تتوفر الشبكات الجامعية على أربع أنواع والمتمثلة في المعاهد الوطنية، معاهد التعليم والتكوين العالي، المراكز الجامعة والجامعات العلمية.¹

اجرائياً:

في سياق هذه الدراسة يقصد بمؤسسات التعليم العالي الكليات والجامعات التي تقدم برامج أكاديمية وإدارية للطلاب والموظفين، فتشمل هذه المؤسسات الهياكل التنظيمية والإدارية للكليات والجامعات والطاقت البشرية من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة وفق البيئة التنظيمية والثقافية السائدة، وما يمكن ان تحويه كلية العلوم الإنسانية بجامعة الأغواط وفق التنظيم العام الذي سطرته الأسس التنظيمية التابعة لوزارة التعليم العالي الجزائرية.

البيئة الرقمية:

البيئة:

اصطلاحاً: هي المحيط الذي نعيش فيه بكل امتداداته.²

الرقمية:

اصطلاحاً: الرقمية مشتقة من الأرقام وهي أساس المعرفة، وعليها قوام التكنولوجيا الحديثة، وهي التعبير المقابل للمعلومات

البيئة الرقمية هي البيئة التي تستعمل فيها التقنيات الحديثة، والتي تعتبر المعلومة فيها هي المواد الخام الموجودة في الطبيعة والطاقت المختلفة في عصر الصناعة وما قبل الصناعة، أصبحت المعلومة في هذا العصر وفي البيئة التي نحيا فيها هي محور كل النشاط الإنساني، لذا يسمي علماء الاجتماع المجتمعات المعاصرة بمجتمعات المعلوماتية.³

تعرف البيئة الرقمية على أنه هي تلك المنظمة التي يتم الاعتماد فيها العمل على منظومة من الحاسبات الآلية ومحطات الاتصال الالكترونية وأنظمة إدارة العمل والأنشطة والعمليات المختلفة، قواعد البيانات وشبكات

المعلومات المحلية والعالمية

¹ - عماد محمد عطية، التعليم العالي تاريخه فلسفاته، بيئة الحرم الجامعي، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2014، ص 17.

² - عيسى العسافين مجتمع المعلومات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020م creativecommons.org.

³ - هاشم الشرف الغريفي، أساسيات بناء المجتمع العربي، مقال منشور بمجلة آداب البصرة، كلية الاداب، العدد 46، سنة 2008، 329.

والانترنت، ويجري توظيف التكنولوجيا الحديثة في تطبيقات العمل اليومية سواء بشكل جزئي أو كلي.¹ يطلق البعض على البيئة الرقمية بالبيئة التكنولوجية أو الافتراضية والتي تعرف انها مجموعة المهام والعناصر العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة لإنجاز مهام محددة وعليه فان البيئة الرقمية هي نتيجة تطبيقات التكنولوجيات المختلفة في المؤسسات وتفاعل الانسان معها ومدى تقبله لتغيرات التكنولوجية الجديدة.² اجرائيا:

يمكن تعريف البيئة الرقمية في سياق هذه الدراسة المجموعة الكاملة من المكونات التكنولوجية والرقمية التي تشكل البنية التحتية والأدوات المتاحة لتسهيل وتعزيز العمليات الإدارية والأكاديمية في هذه المؤسسات. ايضا نعني بها في دراستنا ما تتيحه الانظمة الرقمية من توفر التجهيزات الالكترونيات في بيئة العمل داخل الأطر الإدارية بكلية العلوم الإنسانية واتصالها بالشبكة (العنكبوتية أو الشبكة الداخلية كالأنترانات) منصات او مواقع او حتى حساب الكلية على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، وشبكة الاتصال الهاتفية الشخصية للإداريين.

7- نوع الدراسة ومنهجها:

نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف موضوع معين كما هو في الواقع الحالي من حيث الخصائص العامة والتفصيلية للموضوع بما فيها من متغيرات، وعناصر وعلاقات ومؤثرات، وذلك باستخدام المنهج العلمي في كافة إجراءات البحث.³ منهج الدراسة:

اختيارنا للمنهج منوط بطبيعة موضوع دراستنا وقد اختير المنهج الوصفي باعتباره المنهج المعتمد في ميدان العلوم الإنسانية ودراستنا تتمحور حول واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسات التعليم العالي وهي تندرج ضمن الدراسات أو البحوث الوصفية التي تهدف لمعرفة واقع هذا الاتصال في ظل البيئة الرقمية وتطور التكنولوجي الحاصل بها، وتبعا لطبيعة الموضوع فان المنهج الوصفي التحليلي الأنسب لدراستنا.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي حوسبة (أتمتة) المكتبات: استثمار امكانيات الحواسيب في إجراءات خدمات المكتبات والمعلومات، عمان، دار مسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص30

² - المساعيد فرحان نزال، حق الحصول على المعلومات في التشريعات الأردنية، مجلة العلوم القانونية، المجلد 32، ال عدد2، جامعة بغداد، 2017، ص309.

³ - محمد الفاتح حمدي، منهجية البحث في علوم الاعلام والاتصال (دروس نظرية وتطبيقات)، طبعة أولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص37.

المنهج الوصفي: يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى وكلاهما متعلق بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية و مازال هو الأكثر استخداماً حتى الآن.¹

8- عينة ومجتمع البحث :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع المفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها وهو مجموعة كلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات علاقة بالمشكلة المدروسة وهو مجتمع محدد الملامح فكلما زادت تحديد هذه الملامح كلما زادت إمكانية إجراءات الدراسة.

وعلى ضوء ذلك فإن مجتمع دراستنا يتمثل في المؤسسات الجزائية (مؤسسات التعليم العالي نموذجاً).
العينة: تم اختيار عينة دراستنا والمتمثلة في الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والتي تعد عينة قصدية كونها استوفت متطلبات الدراسة، حيث هذه الفئة تمثل جزء مهم من الهيكل التنظيمي للجامعة مع إمكانية الوصول لهذه العينة وتجانس مفرداتها من حيث طبيعة العمل وعلاقتها بموضوع الدراسة، مع القدرة على تقديم تقييم موضوعي لواقع الممارسات الاتصالية والتكنولوجية.

9- حدود الدراسة :

المجال المكاني :

المجال المكاني هو المكان الذي وقع عليه الاختيار لإجراء دراستنا الميدانية وترصد واقع مشكلتنا البحثية والتي تحدت بكلية العلوم الإنسانية لجامعة عمار ثليجي الأغواط.

المجال الزمني :

وهي الفترة الممتدة من السداسي الرابع من السنة الثانية ماستر للسنة الجامعية 2025/2026 لإعداد مذكرة التخرج، أما الدراسة الميدانية فامتدت من شهر فيفري إلى غاية شهر مارس 2026 حيث تم توزيع الاستبيانات على المبحوثين واسترجاعها وتفريغها.

¹ - غرابية فوزي وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2010، ص33.

المجال البشري :

قد استهدفت دراستنا مجموعة من الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية.

9- أدوات الدراسة:

تحدد أدوات الدراسة وفق المجتمع البحث المختار، وحتى تصل البحوث العلمية للأصالة والموثوقية فإننا نوظف أدوات البحث العلمي وقد تم الاستعانة بالدرجة الأولى في دراستنا على "أداة الاستبيان" كوسيلة أساسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والعينة المأخوذة منه حول الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي الاغواط.

-الاستبيان:

هو وسيلة الباحث لاستقراء المجتمع والعينة واستيضاحهم عما يلهمون به من معرفة عن الموضوع الذي يتعلق بهم أو يتعلق بمن لهم علاقة به، وذلك وفقاً لتبيان ما لم نعرفه ليكون حاضراً من خلال البرهنة ومشاهدة الآخرين أصحاب العلاقة. فالاستبيان وسيلة استيضاح لمعرفة سبيل مجتمع الدراسة.¹

وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة.

استهدفت الدراسة واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية بدراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي الاغواط، بتوزيع استمارة الاستبيان على العينة قصد توفير إجابات تخدم دراستنا، كما أن الاستبيان يمكننا من الكشف عن أنماط الاتصال غير الرسمي المتبعة والوسائل المستخدمة، والتحديات التي تواجههم، كما يمكننا الاستبيان من فهم تأثير البيئة الرقمية على ممارسات الاتصال غير الرسمي لدى الموظفين وكل من الفرص والتحديات التي توفرها البيئة الرقمية لتعزيز أو إعاقه، كما أن أداة الاستبيان تتيح لنا إجراء تحليلات إحصائية، فبشكل عام فإن استخدام الاستبيان في هذه الدراسة يهدف للحصول على بيانات وآراء مباشرة من الموظفين الإداريين لفهم واقع الاتصال غير الرسمي في ظل البيئة الرقمية والسياق التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية.

¹ - محمد الفاتح حمدي، منهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال (دروس نظرية وتطبيقات)، طبعة أولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2017م، ص112.

11-الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى:

أطروحة دكتوراه بعنوان "واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعتا منتوري وباجي مختار نموذجا" مقدمة لنيل درجة الدكتوراه الدولة في علم الاجتماع التنموية للباحث "طاهر أجغيم" تحت اشراف الاستاذ فضيل دليو السنة الجامعية 2005/2006

طرحت اشكالية توجت بتساؤل رئيسي هل يشارك العاملون في تصميم السياسات والخطط ووضع الطرق والوسائل اللازمة للاتصال في إدارة المؤسسة الجزائرية؟
وفق فرضيات رئيسية:

-تستعمل المؤسسة الجزائرية لغة اتصال فعالة

- يتصف نظام الاتصال الكتابي السائد في المؤسسة الجامعية الجزائرية بكونه نظاما بيروقراطيا مغلقا.

- نظام الاتصال المطبق حاليا يستجيب لمتطلبات العمليات الإدارية الأساسية في المؤسسة الجزائرية.

- ان استعمال المؤسسة الجامعية الجزائرية لوسائل اتصال مناسبة جعل أداؤها أكثر فعالية.

- تختلف تقدير مكونات الافراد وفئات الاسرة الجامعية لواقع الاتصال باختلاف انتمائهم.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المناسب لدراسة تهتم بتسليط الضوء على واقع الاتصال بالمؤسسة الجزائرية واستخدام كل من أداة الاستبيان والمقابلة على عينة حصرية مجموعها 990 مفردة.

توصلت الدراسة لعدة نتائج اجابت فيها على فرضيات الدراسة وبرزها:

دور اللغة في رفع فعالية الاتصال وتحسين أداء المؤسسة في الجزائر، بغض النظر عن اللغة المستعملة عربية أو فرنسية او هما معا.

بينت الدراسة أن الاتصال الكتابي بجميع أنواعه وقنواته تبقى غير ملائمة بشكل عام. حوالي 50% من عينة الدراسة صرحوا بوجود صعوبة في الاتصال الصاعد أو الهابط، كما كشفت الدراسة تلازم بين سهولة الاتصال وانفتاح قنواته وقوة العلاقات الإنسانية بين فئات الاسرة الجامعية أي أفراد جمهور الجامعة.

تسجيل نتيجة بينت أن للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية من اتخاذ القرارات والتخطيط والتنسيق وغيره

بالرغم من استعمال المؤسسة لوسائل اتصال حديثة ومتطورة سواء كتابية أو غيرها إلا أن الوسائل التقليدية كالسجلات والمستندات لاتزال معتمدة بكثرة وغالبا ما تكون سببا في وجود معوقات اتصال إدارية.

الدراسة الثانية:

اطروحة دكتوراه لنيل متطلبات التخرج في تخصص الاتصال تحت عنوان: الاحتياجات التدريبية لأخصائي المكتبات في ظل البيئة الرقمية: دراسة حالة لمكتبة أحمد عروة، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – الجزائر – جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 2016.

هدفت الدراسة إلى:

معرفة واقع الاحتياجات التدريبية لأخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية في مكتبة أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر – قسنطينة –

إبراز أهمية التدريب لأخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية.

التعرف على أهم المهارات التي تضيفها البرامج التدريبية.

التعرف على الصعوبات التي يواجهها أخصائي المكتبات والمعلومات خاصة في مجال الرقمنة.

نتائج الدراسة:

الحاجة إلى وضع برامج تدريبية في مجال الرقمنة وتقنياتها حتى يتمكن أخصائيو المكتبات من التعامل مع البيئة الرقمية.

إنشاء قسم خاص داخل المكتبة لتنظيم دورات تدريبية منتظمة حتى تساهم في تحسين وتطوير المهارات في البيئة الرقمية.

تقديم الميزانية الكافية لإدارة التدريب خاصة للبرامج التدريبية.

تكثيف برامج تدريبية فيما يخص الرقمنة، خاصة أن المكتبة الرقمية لجامعة الأمير تحتاج إلى تعديلات وتحسينات وإلى مهارات وتكوين لتدارك النقائص.

التعرف على الاحتياجات التدريبية للمكتبيين قبل وضع البرنامج التدريبي حتى تتمكن المكتبة من التعرف على النقائص التي تعاني منها مختلف المصالح والموظفون.

إعداد جهاز تدريبي قوي يضم مجموعة من الخبراء في مجال التدريب مما يكفل تصميم برامج تدريبية على أسس علمية.

تسطير البرامج التدريبية من طرف أساتذة وخبراء في مجال التعامل مع البيئة الرقمية بالإضافة إلى إشراك المكتبيين في اختيار موضوع البرنامج التدريبي.

يجب أن تكون برامج التدريب قائمة على أساس الاختيار لا على أساس الإكراه حتى لا يقاومها أخصائيو المكتبات.

أن يكون التدريب قادراً على إحداث تغييرات حقيقية في المتدربين من حيث تنمية معارفهم، أي أن يكون هناك عائد حقيقي من وراء التدريب والذي يتمثل في إضافة مهارات رقمية.

العمل على تقييم مستمر للعملية التدريبية من خلال إعداد التقارير والمتابعة.

تقديم حوافز مادية ومعنوية وذلك لتشجيع أخصائي المكتبات على الإقبال على الاشتراك في التدريب، وذلك من خلال منحهم شهادات تقدير يمكن أن تساهم في ترقيتهم في وظائف أعلى.

التنسيق بين المكتبة الجامعية والمؤسسات الأخرى التي لها خبرة في مجال تقنيات الرقمنة واستخدام الوسائل التكنولوجية حتى تتمكن من الاستفادة من تجربتها.

الدراسة الثالثة:

أطروحة دكتوراه بعنوان "الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية" دراسة حالة: ولاية وبلدية برج بوعريج " من اعداد الباحث " كمال فار " سنة 2018/2017. السؤال العام للدراسة: الى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسسي أحد متركزات المعتمدة عليها في تحسين الخدمة العمومية في الولاية؟ والذي يندرج منه تساؤلات رئيسية:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولاستبيان كأداة أساسية للدراسة اخذت 200 مفردة كعينة الدراسة من مجموع مواطني ولاية وبلدية برج بوعريج وفق العينة القصدية لتعذر توظيف المعاينة الاحتمالية في الدراسة.

ليتوصل الباحث الى جملة من النتائج مفادها أن الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يشوبها بعض العراقيل الاتصالية كسوء الفهم، بالإضافة الى تباين آراء المواطنين حول الخدمات العمومية المقدمة من متوسطة الى حسنة الى سيئة (كنظافة المرافق التعليمية النقص الذي تعاني منه أداراه السكن وغيرها)

الدراسة الرابعة:

الدراسة عبارة عن مقال علمي موسم ب "تمثلات الاتصال الرقمي في قطاع التعليم العالي بالجزائر" (دراسة تحليلية للصفحة الرسمية على فيسبوك لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي) للباحثين " أسماء زبار"، "شايب نبيل" جوان 2024. حيث تم طرح تساؤل رئيسي عام فحواه " كيف تسعى وزارة التعليم العالي والبحث العمي لتطبيق الاتصال الرقمي عبر صفحتها الرسمية على موقع الفيسبوك" وقد نتج عنه أسئلة فرعية رئيسية:

- ماهي طبيعة المواضيع التي تنشرها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر صفحتها الرسمية على موقع فيسبوك.

- كيف تمارس الوزارة الاتصال الرقمي عبر صفحتها الرسمية على الفيسبوك.

- ماهي الأساليب التي تستخدمها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في منشوراتها عبر الصفحة الرسمية للوزارة.

ماهي المعلومات التعريفية التي تنشرها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مع المستخدمين عبر الوسائط الرقمية (فيسبوك).

معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات، وعلى أداة تحليل المضمون من خلال تحليل الصفحة الرسمية على الفيسبوك لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتوصل البحث إلى أهم النتائج وهي: أن عملية التوجه نحو استخدام الاتصال الرقمي يتطلب عمل وجهد كبير من أجل تطبيق الرقمنة الفعلية في القطاع بمختلف مؤسساته، ومسعى الوزارة من هذه الاستخدامات التكنولوجية هو الحد من العراقيل ومواكبة التطورات في مجال الاتصال.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- يمكن جمع ابرز عناصر الاستفادة من الدراسات أعلاه في النقاط التالية :
- احتوت دراساتنا على كل من تغيرات بشكل منفصل لذا يمكن القول أننا في المحصلة توصلنا لدراسات مشابهة على غرار الدراسات السابقة ، بحكم حداثة الموضوع .
 - مكنتنا الدراسة السابقة من طرح سياق الاشكالية وفهمه .
 - اعتمدت جل الدراسات المنهج الوصفي كمنهج تحليلي بسبب طبيعة المواضيع .
 - لم نجد دراسة تشمل على مجموع متغيرات دراستنا وبالتالي فانه يمكن القول أننا وجدنا دراسات مشابهة لموضوعنا الحد الذي يمكننا الاعتماد عليها كدراسة مشابهة .
 - استعانت كل الدراسات بأداة الاستبيان لجمع المعلومات حول المجتمع المدروس والتي توافق طبيعة دراستنا.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني:

الاتصال غير الرسمي

تمهيد :

يُعتبر الاتصال من العناصر الأساسية التي تساهم في بناء العلاقات الإنسانية وتبادل الأفكار والمعلومات. بحيث يمثل عملية معقدة تتضمن إرسال واستقبال الرسائل بين الأفراد أو الجماعات، ويُعدُّ أحد الأسس التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والاتصال داخل المؤسسة بمختلف أشكاله، وحتى نرى تموقع الاتصالات غير الرسمية في التنظيم فلا بد من التطرق لمجموعة من الخلفيات النظرية التي جادت فيه، لذا فإننا من خلال هذا الفصل نحاول جمع مفاهيم حول الاتصال وعناصر العملية الاتصالية، والاتصال المؤسسي والاتصال غير الرسمي فيه.

وحتى نفصل في الاتصال غير الرسمي من مفهومه وأشكاله داخل التنظيم إلى أن نصل لتموقعه أو شكله المحدث من خلال استغلال الأفراد للبيئة الرقمية في العمليات الاتصالية المؤسسية.

أولاً: مفاهيم حول الاتصال:

لقد تعددت المفاهيم حول الاتصال بكونه ركيزة مهمة موجودة بطبيعية في معاملات الأفراد فيما بينهم، لذا سننطلق في الآتي من تعريفه اللغوي والاصطلاحي.

1- لغة : في اللغة العربية كلمة الاتصال كلمة مشتقة من وصل الذي يحمل معنيين الصلة والبلوغ فالأولى تعني الربط بين شيئين أما الثانية فهي البلوغ إلى الانتهاء إلى غاية ، وكلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني بمعنى عمومي أو شائع ويعني في اللغة الإنجليزية ، وبذلك فإن الأصل اللاتيني للكلمة يمكن أن يعبر عما يؤول إلى المجموع أو ينتقل إليهم أو منهم بصورة مشتركة.¹

2- اصطلاحاً : عرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات كلاماً أو كتابة أو بالإشارات ، بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل بالإضافة إلى انه يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وهذا يعني الاتصال يمثل عملية تفاعل أخرى تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتخاطب أو التباغض.²

كما أن للاتصال عدة معاني ربما يكون أقدمها تحويل "الأشياء المادية" الذي هو معنى يعود تاريخه إلى القرن الرابع عشر، في حين أصبح هذا المعنى توسع في القرن 17 إلى الفكرة الأشمل عن الوصول أو وسيله الوصول بين شخصين أو مكانين.

في القرن الخامس عشر اتسعت كلمة اتصال لتشمل الوقائع والمعلومات التي كانت تنقل، أي ما نسميه اليوم بـ "محتوى الاتصال"، ويرجع تاريخ أشهر معنى حديث لكلمة اتصال، هو الذي يشير إلى فعالية الإرسال أو نقل الرسائل التي تنطوي على معلومات أو أفكار أو معارف، إلى آخر القرن السابع عشر، فقد كان معنى الكلمة لا يركز كثيراً على نقل الرسائل أو محتواها بل على فعالية الحوار والتفاعل.

¹ - دريدري فاطمة، امال زرفاوي، نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 7 ال عدد2 جامعة محمد خيضر بسكرة 2021، ص129.

² - نادية أمينة كاري، بن عمر عواج، مفهوم الاتصال بين تفسير المقاربة التطورية والمقاربة الصراعية، مجلة مدارات اجتماعية، سنة ثالثة، العدد 3، جامعة تلمسان الجزائر، 2019. 149.

كما أن للكلمة معنى آخر يركز على الوسط التقني الذي يجرى من خلاله الاتصال فإما أن يشير هذا الاستعمال إلى وسائل الاتصال الرمزي (اللغة، العلامات، الصور والتقنيات التي غالبا ما يتم نقلها عبرها).¹

وقد لقي الاتصال إقبالا بحثيا وعلميا من قبل الباحثين قصد التعمق فيه وفهمه، فموضوع «علم الاتصال» حسب "الجمعية الأمريكية الدولية": هو إنتاج نقل واستقبال الإشارات وعلاقة هذه الأخيرة بنظام رمزي وتأثيراتها على السلوكيات، المعتقدات، قيم الأفراد والجماعات، وكذا طرق تنظيمهم الجماعي.

أما حسب تعريف "شافي برجر" فعلم الاتصال يدرس إنتاج ومعالجة تأثير الرموز وأنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج، المعالجة والتأثيرات.²

وقد عرفته الجمعية العامة للاتصال "NCA": أن تخصص الاتصال يدرس جميع أشكال وطرق وسائل وتأثيرات استخدام الناس للرسائل الدالة داخل وعبر جميع أنواع السياقات والثقافات والقنوات ووسائل الإعلام، وذلك من خلال البحوث الإنسانية والاجتماعية العلمية والجمالية.³

ومن خلال ما تطرقنا له في إبراز مفاهيم الاتصال فانه يمكننا القول:

- أن اتصال هو عملية هادفة ومتبادلة لنقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر، بهدف إيجاد نوع من التفاهم والتأثير المتبادل. وتتضمن عملية الاتصال عناصر أساسية هي: المرسل (المصدر)، الرسالة (المحتوى)، القناة (الوسيلة)، والمستقبل (المتلقي).

- عملية انتقال المعلومات أو المهارات، أو اتجاهات من شخص إلى آخر أو من شخص إلى جماعة أو من جماعة إلى جماعة أخرى، وقد تنتقل المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات من المصدر أيا كان نوعه إلى مجتمع محلي أو مجتمع اكبر.⁴

وهذا ما يجعلنا نتطرق لعناصر العملية الاتصالية حتى نفهمها أكثر.

¹ - طوني بينيت، لورانس غروسبيرغ، ميغان موريس. مفاتيح اصطلاحية جديدة، معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد غاني، المنظمة العربية للترجمة، طبعة أولى، بيروت، 2010م، ص48.

² - فضيل دليو، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال المفاهيم والنماذج والأنظمة، ألفا للوثائق، طبعة أولى، الجزائر، 2018، ص13.

³ فضيل دليو، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره. ص13.

⁴ - فضيل دليو، مرجع نفسه، ص23.

3-عناصر الاتصال في طريقة العمل مع الأفراد:

أ-عناصر الاتصال:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية، حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها وتتألف عملية الاتصال من ثلاث عناصر أساسية كحد أدنى وهي: المصدر، الرسالة، ومستقبل الرسالة هذا بشكله البسيط، إلا أنه في الحياة العملية تعتبر عملية الاتصال أكثر تعقيداً.¹

أما في شكله الشامل فيمكن تحديد عناصره كالتالي:

*المصدر هو منشئ الرسالة قد يكون فرد أو جماعة أو منظمة يرغب في نقل معلومات إلى الطرف الآخر.

*رسالة المحتوى: هي تلك المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل في نقلها إلى الطرف الآخر.

*قناة الاتصال: هي الوسيلة التي من خلالها أو بواسطتها يتم إرسال الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه ومن قنوات الاتصال المجاور المباشرة أو المقابلات أو الاجتماعات وغيرها من الوسائل.

*المستقبل: وهو هدف عملية الاتصال هو الطرف الرئيس أو المرؤوس الذي يتلقى الرسالة والتي يدركها من خلال حواسه ويقوم المستقبل في هذه المرحلة بفك رموز الرسالة أي تحويل الرموز إلى أفكار واضحة.

*التغذية العكسية: ويقصد بها جميع أنواع ردود الأفعال التي يقوم بها المستقبل والتي تمكن المرسل من التصرف على أساسها كما هي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال فعملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة بل يجب التأكد من فهمها بالشكل الصحيح.²

ب- طريقة العمل مع الأفراد:

أن تناول عملية الاتصال في خدمة الفرد بالتحليل سوف يسهم بشكل مباشر في إيضاح مدى عظم الدور الذي تلعبه عملية الاتصال في إنجاح عملية المساعدة، ويمكن وصف عملية الاتصال في طريقة العمل مع الأفراد على أنها تأتي في أغلب أجزائها ضمن عملية الاتصال الشخصي أو الفردي، كما ننوه أنه المقصود لا يمكن تحديد أي من الأطراف يلعب دور المرسل أو المستقبل أو لا، فهو يتوقف على عدة أمور منها طبيعة الحالة أو تصنيف المشكلة ونمط شخصية العميل (مستوى وعيه بالمشكلة، مستوى تعليمه، مستوى ثقافته، قدراته العقلية...الخ)

¹ - جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية، الأطفونيا، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008/2009، ص33.

² - هناء عطية خزان خليل، إدارة المؤسسات الاجتماعية في بيئة متغيرة، المكتب الجامعي الحديث، مصر ن 2013 ص92.

ولو نضع العميل تعبيراً عن موظف أو فرد في طبيعة طلبه للمساعدة فإذا تقدم من نفسه لطلب المساعدة من أخصائي أو مؤسسة فهو يلعب دور المرسل والمؤسسة دور المستقبل، بينما العميل الذي أحيل من طرف مصدر ما إلى المؤسسة لطلب المساعدة وبالتالي يستلزم ممارسة عمليات عدة من طرف الأخصائي الاجتماعي لاستثارته حتى يشعر العميل بوضعه الحالي وبالتالي يبدأ في الاستجابة ومن ثم التفاعل الإيجابي في عملية حل المشكل التي وضع فيها.¹

من خلال هذا المثال نستطيع فهم كينونة مسار العملية الاتصالية والعناصر المتدخلة لسير المعلومة العملية وسط المؤسسة.

ثانياً: الاتصال المؤسسي

يتم هذا المستوى من الاتصال داخل المؤسسة يمكن تعريف الاتصال المؤسسي بأنه الاتصال الذي تتعامل به الإدارات أثناء تنفيذ نشاطاتها اليومية، سواء تم الاتصال داخل المؤسسة نفسها بين موظفيها، أو بينها وبين البيئة والمجتمع المحيط فيها.

كما أن اتصال المؤسسة، والذي يتحدد مجاله ضمن الاتصال التنظيمي ولكن مع التركيز على بعده الوظيفي والداخلي، حيث في بعده الخارجي يتمثل بتنظيم علاقات المؤسسة بمحيطها²

فهذا النوع من الاتصال المؤسسي معني بنشر المعلومات بين جميع أطراف عملية الاتصال التي تجريها الإدارات لتحقيق أهدافها، والذي قد يتم عبر وسائل اتصال مختلفة، وقد أصبح التواصل الرقمي، هو عنوان التواصل على مستوى العالم، وفي شتى الميادين.³

يمكن أن يكون الاتصال، بإحدى الطرق التالية: اتصالاً شخصياً، ندوة، لجان، اجتماعات، بريد، تقارير عمل ميدانية، مثال: اتصال الطبيب مع المريض أثناء عملية المعالجة يعد اتصالاً صحياً (مهنيًا) بينما يعد بالرغم اتصال الطبيب مع الممرض في عيادته اتصالاً مؤسسياً، أو إدارياً من أن الاتصال قد يجري في اللحظة نفسها بين الطبيب وكل من المريض والممرض. ومع سيطرة التقنيات الحديثة على شتى مجالات حياتنا اليومية؛ فإننا نجد أن هناك مرونة كبيرة واتساع واضح بين طرفي عملية الاتصال (المرسل والمستقبل)، في كل الميادين.

¹ - عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الانساني في الخدمة الاجتماعية، طبعة أولى، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2010م. ص 70.

² - فضيل دليو، اتصال المؤسسة، ص 29-30.

³ - عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الانساني في الخدمة الاجتماعية، مرجع نفسه، ص 99.

يعد الاتصال بمثابة الخطوط التي تربط أوصال البناء، أو الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة ربطا ديناميكيا تناعميا وفق دوره المحوري، بحيث يحتاج المدير (أيا كان المنصب الإشرافي الذي يشغله - صاحب الصلاحية - الإدارة العليا)، بأن يوجه بوصلة تعليماته وقراراته بما يحقق أهداف مؤسسته، ويحتاج المنسوبين كانوا عمالا، أو موظفين المؤسسة سواء بمختلف مستوياتهم وأماكنهم أن يدركوا وأن يفهموا تلك التعليمات والتوجيهات المرسله لهم، وفق قطاعاتهم التنظيمية، موقعهم على الهيكل التنظيمي، حتى يتمكنوا من إنجاز عملهم المنصوص عليها بالأهداف والأنشطة التنظيمية والتنفيذية بشكلها الصحيح، و يحتاج كل هذا إلى التواصل المؤسسي السليم بين جميع مكونات المؤسسة بما يضمن متابعة وتحقيق أهداف العمل.¹

يطلق مصطلح الاتصال المؤسسي على الاتصال الإداري الذي يتم داخل المؤسسات والمنظمات في تعاملها اليومي وعلى كافة المستويات الإدارية بما يتفق مع ما هو موجود في الهيكل التنظيمي، سواء في ذلك الاتصال الصادر من الإدارة العليا لموظفيها ممن هم أقل رتبة إدارية، أو الاتصال الصاعد من كل المستويات الأدنى إلى الإدارة العليا أي من الموظفين، أو الاتصال المحوري بين القيادات وفروع المؤسسة، أو بين أصحاب المناصب بشكله الأفقي في المستوى نفسه، و التي تتم بين المستويات التنظيمية المتشابهة، كالاتصال الذي يجري بين مدراء الإدارات المختلفة بشكل أفقي، أو بين الأقسام داخل المديرية نفسها، بين الموظفين الذين يحملون الرتبة الإدارية نفسها.

يشتمل مصطلح الاتصال المؤسسي جميع مستويات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة في تعاملها عند تنفيذ نشاطاتها داخل البيئة التي تعيش فيها، أو تلك التي تتعامل معها خارج إطار الكادر الوظيفي، بما في هذه البيئة من إيجابيات وسلبيات وضغوطات تشريعية، أو سياسية، أو إدارية، وحتى الإمكانيات المتاحة لهذه المؤسسة (المنظمة) في المجتمع التنظيمي، ويحتاج كل هذا إلى التواصل المؤسسي السليم بين جميع مكونات المؤسسة بما يضمن متابعة وتحقيق أهداف العمل.²

يطلق مصطلح الاتصال المؤسسي على الاتصال الإداري الذي يتم داخل المؤسسات والمنظمات في تعاملها اليومي وعلى كافة المستويات الإدارية بما يتفق مع ما هو موجود في الهيكل التنظيمي، سواء في ذلك الاتصال الصادر من الإدارة العليا لموظفيها ممن هم أقل رتبة إدارية، أو الاتصال الصاعد من كل المستويات الأدنى إلى الإدارة العليا أي من الموظفين، أو الاتصال المحوري بين القيادات وفروع المؤسسة، أو بين أصحاب المناصب بشكله الأفقي في المستوى نفسه، و التي تتم بين المستويات التنظيمية المتشابهة، كالاتصال الذي يجري بين

¹ - عماد فاروق، مرجع سبق ذكره، ص 100.

² - علي منعم القضاة، صناعة الاتصال الإداري في البيئة الرقمية، ص 49.

مدراء الإدارات المختلفة بشكل أفقي، أو بين الأقسام داخل المديرية نفسها، بين الموظفين الذين يحملون الرتبة الإدارية نفسها.¹

أ- أهمية الاتصال المؤسسي:

يسعى الاتصال داخل المؤسسة لخدمة العمليات الاتصالية بين الافراد باعتباره عصب حيوي لكل الأنشطة الفردية والجماعية والمؤسسية تحديدا.

يضمن الاتصال المؤسسي صوت اتصال موحد بين أطراف المختلفة لجمهور المؤسسة، كما له دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة من استمرارها وربحيتها المادية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية والحفاظ على صورتها أمام الجمهور .

كما أنها يساعد في تحقيق العديد من المكاسب ك:

بناء ثقة جيدة بين المؤسسة وجمهورها.

ترسيخ صورة إيجابية قوية للمؤسسة.

خلق روح عمل جماعية تعزز من التماسك الداخلي بين أفرادها.²

- يعد الاتصال وسيلة لتوصيل وشرح وتفسير السياسات والاهداف والخطط والتعليمات .

- يلعب دورا هاما في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

-يساعد على معرفة المشكلات الموجودة في التنظيم والقضاء عليها.³

ثالثا: مدخل الاتصال غير الرسمي

يجد الباحثون أن الاتصال غير الرسمي اتصال عفوي وتلقائي بين الأفراد بحكم الطبيعة البشرية الميالة لخلق المحادثات والجامعات فيما بينهم، وهذا ما يحدث على مستوى التنظيم، فشعار الإدارة الذي يقول ان "الإدارة تكتب ولا تتكلم" لم يمنع ظهور مسارات إدارية خارج القواعد الرسمية للتنظيم.

¹ - عماد فاروق ، مرجع سبق ذكره، ص100

² -لمين إمان، عثمان كريمة، الاتصال المؤسسي: إشكالية المفهوم وتحديات التبني، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33 عدد3 ديسمبر 2022، ص337.

³ -فضيل دليو، اتصال المؤسسة، جامعة منتوري الجزائر، دط، 2003، ص24.

أ- اكتشاف الاتصال غير الرسمي

وتعد تجربة غرفة الملاحظة the bank wiring من الدراسات المساهمة في اكتشاف التنظيم غير الرسمي الذي يعبر عن الاتصال غير الرسمي لأفراد بيئة العمل الواحدة، حيث أقيمت هذه التجربة على مجموعة من العمال في مصانع "ها وثورن" تعمل في الظروف العادية، تتكون من أربعة عشر رجلاً (9 يعملون في جميع أسلاك، 3 في لحام أسلاك بالقصدير، و2 كمفتشين)

ويحتك هؤلاء 9 في عمليات تجميع الأسلاك ولحامها وتفتيش عليها، وقام على هذه الدراسة باحثان الأول يتكفل بالملاحظة الشديدة للمجموعة أثناء عملها وآخر يقوم بالمقابلات.

لتصل تجربة غرفة الملاحظة على مجموعة هؤلاء لجملة من نتائج مفادها أن العمال اشتركوا في تبادل المساعدة و تقييد الإنتاج و انقسامهم إلى جماعتين التي تمكن من ملاحظتهما أثناء الأنشطة التي يزاولونها وقت الترفيه وألعاب¹.

وبالتالي فإنها تبني قواعد غير رسمية للسالكات التي تتبعها الجماعة، فلا يجب أن ننجز عملاً كثيراً جداً، إذا فعلت ذلك فأنت خارج الجماعة. لا تنجز عملاً قليلاً أو فأنت متخلف عن الجماعة.

لا يجب أن تقول للملاحظ ما يضر فإلاً فأنت "واش" وغيرها من النقاط التي تتقيد بها المجموعة.

فقد ظهر التنظيم الغير الرسمي للعمال في تجربة "غرفة الملاحظة" تلقائياً.

ويرى "شندر" أن تلقائية ظهور الجماعات غير الرسمية يؤدي عدة وظائف كالتخفيف من حدة الشعور بالملل والتعبير أثناء العمل وزيادة الأمن والطمأنينة والتعبير بأريحية كان قد ضيقها المسارات الرسمية.²

قد كانت تجربة غرفة الملاحظة من تجارب التي مهدت للاهتمام بالاتصالات غير الرسمية على مستوى التنظيم من قبل الباحثين، متعرفين بذلك على دوافع وجوده والأشكال التي يتخذها دون أن ننسى فعاليته في الممارسات المهنية وكذلك المخلفات المعيقة لأداء الموظفين.

¹ - اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة اجلو المصرية، جامعة عين الشمس، طبعة أولى، 1994 ص47.

² - اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مرجع نفسه، ص48.

رابعاً: مفهوم الاتصال غير الرسمي ودوافعه وجوده

أ- مفهوم الاتصال غير الرسمي:

إن الاتصالات بمختلف أنواعها ومضامينها تثر وتتأثر ببعضها وإذا كان نظام الاتصالات الرسمية يركز على نقل المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية داخل التنظيم فإن ذلك لا يخلو من نقائص أو مأخذ على هذا النوع من الاتصالات يذكرها الدكتور محمود سعيد في أربع نقاط أساسية هي:

- بطن عملية الاتصال لعدم جواز تخطي أي رؤوس لرئيسه المباشر في إرسال المعلومات واستقبالها.
 - انعدام المرونة الكافية داخل التنظيم نظراً للتعقيد الشديد بخطوط الاتصالات الرسمية.
 - إقلال من الدافعية الذاتية للأفراد لعدم توافر حرية الاختيار اللازمة اتخاذ القرار.
 - احتمال تشويه المعلومات التي يتم إرسالها واستقبالها نظراً لتعدد المستويات الإدارية. التي تمر بها.¹
- ونظراً لهذه الصعوبات التي تعترض مستويات الاتصال الرسمي فإن العامل لا يستطيع التقيد بمستوى الاتصال الرسمي لذا ينشأ اتصال مواز له هو الاتصال غير الرسمي.²
- فالالاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين الأفراد العاملين بتبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم أو تتصل بعملهم أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي، فهي الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة.³ أي الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة تمتاز بسرعتها مقارنة بالاتصالات الرسمية.⁴
- وكذلك هي التي تتم بوسيلة غير معتمدة وغالباً ما تتعلق بأمور بعيدة عن مجال عمل المنظمة.⁵
- الاتصال غير الرسمي يتم تلقائياً ما بين الجماعات داخل التنظيم أو خارجه وهو يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها.⁶

¹ - خسان الجيلالي، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، جامعة قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1985، ص 80.

² - رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال المفاهيم الأساسية، مرجع سبق ذكره، ص 34.

³ - محمد سعيد احمد، التنظيم وتطوير اساليب العمل، النظرية والاتجاهات الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة 1971، ص 157.

⁴ - خليل حسن حسين الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 209.

⁵ - فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار الميسرة، مصر، 2005، ص 227.

⁶ - رابعي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، عمان، 2007، ص 266.

كذلك هو تتمثل الشبكة التي توجد بين العاملين والتي تتضمن معلومات عن الأفراد الزملاء أعضاء جماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم.¹

فهذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي حيث تنساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية مما ينجم عنه سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس، وتعد قنوات الاتصالات غير الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصالات الأخرى.²

ومن هنا فإن الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلم الرسمية، فيه يشكل شبكة من الاتصالات تتخطى القواعد الرسمية للمؤسسة، فيه يشمل جميع الاتجاهات وكافة الأطراف بشكل عفوي، بناءً على علاقات تكون فيها الجوانب الشخصية والاجتماعية سبب الترابط بين أعضاء التنظيم.

ويحدث هذا النوع من الاتصالات بشكل مواز للاتصال الرسمي ويمكن اعتباره إطار قنوات اتصال خارج إطار قنوات الاتصال الرسمية، أو يصطلح بتوضيحه بالاتصال الرسمي غير الرسمي. ويتسلل عفويًا من أفراد يقومون بنقل معلومات قد تكون صحيحة أو مفترضة يطلقها أفراد عمدًا أو غير قصد.³

ب- دوافع وجود الاتصال غير الرسمي:

- الحصول على معلومات إضافية: ينضاف كثير من العاملين إلى جماعات العمل غير الرسمية من أجل الحصول على بيانات ومعلومات على الاتصال الرسمي يستطيعوا الحصول عليها عبر قنوات الاتصال غير الرسمية. لوجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمي حيث تكاد الرسائل تبطئ وتجعلها غير فعالة، لذلك يجب وجود الاتصالات غير الرسمية.

- تسهيل التفاعل الاجتماعي: بحكم الوقت الكبير الذي يقضيه العاملون معًا، فتنشأ بينهم علاقات شخصية واجتماعية مما يستدعي وجود وسيلة غير رسمية تسهل عملية التفاعل بينهم.⁴

ويعتبر وجود الاتصالات غير الرسمية ظاهرة صحيحة ذات دلالة لأن وجودها دليل على اهتمام العاملين بالمؤسسة لا بما يعرض عليهم أو يهتمون به سطحًا، بل يهتمون بأمور هي بطبيعة الحال تهمهم شخصيًا.

¹ - علي محمد عبد الوهاب، استراتيجيات التحضير الفعال نحو أداء بشري متميز، مصر: دار النشر والتوزيع الإسلامية، 2000، ص 107.

² - شير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 105.

³ - أحمد راغب الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، عساكر المكتبة السبع العربية، عمان، 2012، ص 235.

⁴ - محسن عبد العزيز، مبادئ إدارة الأعمال، ص 186-188.

وبالتالي ينبغي على المدير أن يعمل على وجود الاتصال غير الرسمي معه لصالح المؤسسة ويعمل على التعايش معه لصالح المؤسسة¹

خامساً: مظاهر وأشكال الاتصال غير الرسمي

أ- مظاهر الاتصال غير الرسمي:

يتمثل الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل بشكل تلقائي وقد يمارسونه ودون جهد لذا تحدث وغالبًا ما تتمحور بينهم مناقشات حول الحياة بشكل عام داخل وخارج مؤسستهم. وكثير من الموظفين يستطيعون استصدار معلومات تهم مؤسستهم من زملائهم،² ومن مظاهر الاتصال غير الرسمي نذكر:

- ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة أو عن آمالهم وأمانهم أو الأحوال التي تستدعي الاهتمام وتسود على تفكيرهم.
- ما ينقل بين الرؤساء والمديرين في ندواتهم الخاصة من معلومات.
- الشكاوي والمنظمات التي تصل من صغار الموظفين مباشرة متخطية في ذلك إلى المديرين في كل المستويات الإدارية.³
- يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقد يتعداه إلى خارجه من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية

ب - أشكال الاتصال غير الرسمي:

يأخذ الاتصال غير الرسمي أشكالاً متعددة، وهو غالبًا ما يكون في شكل دردشة بين الأفراد، بصرف النظر عن مستوياتهم التنظيمية، فكأنه غالبًا ما يتم بين أفراد ينتمون إلى نفس المستوى التنظيمي، فأشكال الاتصال غير الرسمي، يمكن أن تكون في بعض حالات الاتصال الرسمي ومن الأشكال الأكثر شيوعًا للاتصال غير الرسمي نذكر:

- نموذج السلسلة: في هذا النموذج يقتصر الاتصال بين فردين فقط فالموقع يفرض قيوداً على عملية الاتصال حيث يتيح لكل طرف أن يتصل بطرف سابق له وآخر يليه وينقل المعلومة إلى الذي يليه

¹ - رضوان بلخيري سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسر للنشر والتوزيع الجزائر 2013، ص 89.

² - إبراهيم أبو عمر عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي، عمان، 2009، 139.

³ - محمود حسين الهوا سي، حيدر شاكر الرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق مصر 2014، ص 140.

- وخلال هذا النمط تنتقل المعلومات على شكل سلسلة فكل فرد ينقل المعلومة إلى الذي يليه أو يتبادل معه الحديث.
- نموذج العنقود: وهو شكل من أشكال الاتصال غير الرسمي تأخذ شكل شبكة وتتميز بوجود طرف مركزي يتولى الاتصال بمجموعة من الأطراف مع افتراق أن لكل طرف منها مجموعة معروفة ومحددة يبقى على اتصال بها فتنتشر المعلومات إليه ثم يتولى الاتصال بها إلى الطرف المركزي الذي يتولى الاتصال بها إلى الجميع.¹
- الإدارة بالتجوال: هو أسلوب يقوم على أساس تجوال المدير في المنظمة ويتبادل الأحاديث العفوية مع العمال وتوجيههم بشكل غير رسمي ويكثر هذا النوع في المنظمات الخدمائية مثل الفنادق والمستشفيات وكذلك يكون في أوقات عديدة مثل تقييم المنظمة أو احتفالات أو لقاءات خارج بيئة العمل الرسمية.
- نموذج الاتصال في جميع الاتجاهات: حيث يتيح لكل طرف في المجموعة الاتصال بجميع الأطراف الأخرى دون قيود وفي نفس الوقت ومن أمثلة ذلك اجتماعات العمل التي تتم بين أعضاء الإدارة أو القسم الواحد أو في حال قبول عضو جديد في الإدارة أو في نهاية الأسبوع حيث يتم تبادل الحديث مثلاً قبل بداية الاجتماع أو أثناءه لتوضيح بعض المعلومات بينهم أو تخفيض المؤسسة أو في مواضيع ذات طابع اجتماعي مثلاً.²
- الابتسامة ويتم هذا النوع عادة في الاتصالات المباشرة وغير الرسمية وفي مثل هذا النوع من الاتصال يجب على الرؤساء أن يميزوا بين ما هو مقصود وبين ما هو غير مقصود والتنبيه في الحالات غير المقصودة إلى ضرورة عدم إساءة الفهم حتى لا يحدث نتائج غير مرغوب فيها.
- ومن أمثلة الاتصال غير الرسمي كذلك نجد الإشاعة "هي تأكيد غير مؤسس يتم إرساله شفويًا ويمنح صدًى إيجابيًا من حيث تصديقه وتبنيه ولا يجيء مصدره"³ وتأتي الإشاعة في العمل بعدة أشكال وغالبًا ما تكون بشكل مفعم بالسلبية وكلما كبرت وانتشرت تغير محتواها والإشاعة لها تأثيرات سلبية في غالب الأحيان على أداء العمل وقراءة المنظمة، لذا يجب على مسؤول المؤسسة العمل على القضاء

¹ - محمد سعيد سلطان، رواية حسن، السلوك الإنساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي، مصر، 2013، ص283.

² - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2008، ص282.

³ - Thierry Libaert, La communication de crise, Dunod, Paris, 2001, p.101-

عليها من خلال معرفة مصدرها ومعاينة مروجها وتفعيل الاتصال الرسمي لتوضيحها وإزالة الغموض على محتواها.

كذلك من أمثلة الاتصال غير الرسمي الغيبة والنميمة وهي المعاملات الاجتماعية المفرقة وتوصف بأنها من الأمور الاجتماعية المنتشرة، وهي متعددة الأشكال فمنها الكلامي ومنها ما كان بدون مسموع أو الهمز والغمز. والغيبة هي ذكر الفرد بما يكره، أما النميمة هي نقل الأخبار بين الناس، أي القول بين الناس فالغيبة والنميمة تنتشر بين الأفراد نتيجة لوجود عناصر ليس لها وازع ديني يحكمها، وتسعى من خلال هذه المعاملات السوائل.. إلى أهدافها وتحقيق رغباتها دون مراعاة النتائج التي تجر من ورائها مخلفات قبيحة قد تؤدي شروراً سلبية على المجتمع والأفراد داخل أي تنظيم لأنها تؤدي للتفرقة والكراهية والحسد وعدم الثقة.¹ وتأخذ الاتصالات غير الرسمية أحد الاتجاهات التي تقرها الاتصالات الرسمية، كأن يأخذ شكل الاتصالات النازلة كأن يبلغ مدير المستشفى إبلاغ نصيحة لأحد الأطباء التابعين له ولا يريد أن يبلغها له بصفة رسمية وقد تأخذ شكل الاتصالات الصاعدة كأن يبلغ مهندس بإحدى تقديم اقتراحات تقديم إجراء إلى رئيسه بصفة غير رسمية. ومن بين الأشكال التي تتخذها الاتصالات الرسمية في هذا الصدد:

- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد): يشار إليها أحياناً بكلمة الإشارة وهي تشكل نسبة عالية في عمليات الاتصال وهذه عبارة عن اتصالات تتم بواسطة تعبيرات الوجه أو طبيعة الوقوف أو الجلوس أو المظاهر الأخرى ونبرات الصوت ويبدو أنه من خلال الاتصال وجهاً لوجه، فإن التأثير الحاصل والاستجابة لرسالة يكون بدرجة كبيرة نتيجة لنبرات الصوت وتعبيرات الوجه وحركة اليدين وغير ذلك. وحتى فترة الصمت تحمل معاني كثيرة في مختلف المواقف فيها قد تعني الشعور بالضيق أو عدم الفهم أو عدم الموافقة لكن بشكل مؤدب.²

إن هذا النوع من الاتصال حتى ينجح يجب أن تكون هذه الحركات أو الإشارات ذات معنى مألوفة ومتداولة لدى المستقبل حتى يفهم مرسلها ومن أبرزها العين أو الإيماء بالرأس أو الغمز. الاتصالات الأفقية أو الجانبية كن يتصل مثلاً مدير المبيعات بمدير الإنتاج ولكن دون استعمال وسائل الاتصال التي يقرها التنظيم.³

¹ - صلاح الدين شروخ، علم الاجتماع التنظيم، دار العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص226.

² - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال دار وائل للنشر، عمان، طبعة ثانية، 2008، ص528.

³ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2013، ص88.

ج- خصائص الاتصال غير الرسمي

- يحدث داخل أو خارج المنظمة.
- يسري بسرعة فائقة.
- يصل إلى الأفراد بغض النظر عن موقعهم الوظيفي في التنظيم.
- يتم بين الأفراد الذين تجمعهم اهتمامات مشتركة.
- يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقات الصداقة.
- نظرًا لأنه لا يخضع لنظام محدد من قبل أو لتركيبية مسبقة تحدد أطر الاتصال الرسمية في كثير من المواقف.
- يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم.
- يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد.¹

سادسًا: ايجابيات وسلبيات الاتصال غير الرسمي

أ- ايجابيات الاتصال غير الرسمي:

- يلعب الاتصال غير الرسمي دورًا بالغ الأهمية في الإدارة وخاصة في عملية صنع القرار، فكثيرًا ما كان الاتصال غير الرسمي وسيلة من وسائل حل المشاكل الإدارية، كذلك يسهل عملية التفاعل بين العمال فمن خلاله يتداولون الأخبار والمعلومات بشيء من التفصيل لإشباع رغباتهم، ومن فوائد الاتصال غير الرسمي نذكر:
- من خلال الاتصال غير الرسمي تعرف الإدارة اتجاهات أفعال الموظفين، تجاه التعميمات والتوجيهات، التي سيتم اعتمادها بشكل رسمي، وذلك من خلال طرحها كإشاعات وذلك من أجل أخذ كل الاحتياطات للمشاكل التي قد تنجم عند تطبيق تلك التعميمات.
 - يسرع من انتقال المعلومات مما يساعد في حل بعض المشكلات الطارئة ويخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة

¹ - صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح وورود كونين الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم وعمل، جامعة همة لخضر الوادي 2017/2018، ص 41.

- يمهّد الطريق إلى تدليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق تحسين الأداء والتطوير، من خلال التفاعل الذي يحدثه بين جميع الأفراد.
- يساهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال لمواجهة العقبات التي تعوق العمل.
- حل المشكلات من خلال اجتماع عامل يتم خارج موقع العمل الرسمي والعلاقات الرسمية.¹
- يساعد في حل بعض المشاكل التي تحدث بين العمال من خلال تدخل أطراف تعمم مصلحة الجميع وذلك بفض النزاع بطريقة ودية.
- يعمل على توطيد وتقوية العلاقات والصدقات بين الأفراد داخل وخارج التنظيم مما يدفعهم إلى التعاون والسعي إلى تحقيق أهداف التنظيم.
- ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهم تفاصيل العمل.
- يزيل عوامل التوتر والقلق والكبت النفسي إزاء العمل وتهيئة جو الانفعال عن طريق إتاحة الفرصة للتعبير عن آرائهم دون خشية الإدارة.
- يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيسر من أساليب الاتصالات الرسمية.²
- يتم من خلال الاتصال غير الرسمي معرفة ما يجري داخل الوحدة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بالوحدة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين خلال إشراكهم في المواضيع المطروحة وذلك بإبداء آرائهم إزاء التقويم العام لعملية تسيير الإدارة والذي تمنعته الإشاعة.
- كذلك الاتصال غير الرسمي يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة وذلك من خلال صور صادقة مما من شأنه مساعدته في اتخاذ القرارات الهامة³

¹ - راغب احمد الخطيب، مرجع سابق، ص 235-236.

² - طلق عوض الله السواط، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط شريف، الإدارة العامة، المفاهيم الوظائف الأنشطة، دار حافظ للنشر، د ط، ص 278.

³ - الطاهر حمزة، رحاب مختار مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية العدد 24 جوان 2016، جامعة المسيلة ص 210.

- تساعد الاتصالات المباشرة والعلاقات الودية مع مراكز اتخاذ القرار على حل المشكلات وتحقيق تخفيف حدة التوتر.

ب-سلبيات الاتصال غير الرسمي:

من الملاحظ يوميًا انتشار الأخبار والمعلومات والشائعات في مختلف المؤسسات تتعلق بأمور شخصية تخص الأفراد وأمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به. رقابة بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي دون قيود¹. إذا كان الاتصال غير الرسمي مدبرًا للشائعات والأخبار فإن هذه الأخيرة لها تأثيرات سلبية على الأفراد والمؤسسة نذكر منها:

- انتشار الشائعات والمعلومات المشبوهة مما يترتب عليه آثار سلبية على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية داخل التنظيم.
- يؤدي أحيانًا إلى انخفاض في الروح المعنوية اضطرابات في العلاقات الإنسانية الناجمة عن إشاعات انتقامية بالدرجة الأولى وذلك بسبب عدم فهم الدوافع.
- يساعد على طغيان حكم الأفراد عوضًا عن حكم القانون.
- الاتصالات غير الرسمية تحدد مع بعض الظروف الاجتماعية، منها المركز والمكانة الاجتماعية التي يحتملها الأفراد داخل بناء التنظيم.
- تأثيرها الكبير على كفاءة التنظيم، فتكوين علاقة بين المدير والموظف يشجعهم بالاتصال مباشرة به ما يؤدي إلى ظهور اضطرابات في المسالك الطبيعية في للتنظيم².

¹ - مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر 1992، ص 149

² - حسان الجيلاني، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، معهد العلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، دوان المطبوعات الجامعة الجزائر، 1985، ص 81

سابعاً: الاتصال في مؤسسات التعليم العالي

1-تعريف مؤسسات التعليم العالي:

تعرف مؤسسات التعليم العالي بأنها المؤسسات عمومية تسعى الى إنتاج قوة عاملة قادرة على انتاج قوة عاملة قادرة على التكيف مع الوظائف المتغيرة باستمرار وإنتاج المعرفة بشقيها النظري والعلمي من خلال البحوث الإبداعية تنشر التكنولوجيا والابداع¹

حيث يعد التعليم العالي الركيزة الأساسية في المنظومة العالمية الجديدة للتقدم والتطور إذ أصبح نتاج العقل الإنساني وسيلة تنافس الأمم على امتلاك المعرفة واستخدامها في الابداع العلمي، وقد نحدد أهم أغراض مؤسسات التعليم العالي في كونها:

-أنها تدرب طبقة الفنيين العليا في المجتمع، ومن ثم معظم من يشغلون وظائفه الرئيسية

- أنها مبراس للبحث العلمي الذي مخرجاته تنعكس على متطلبات المجتمع.²

أ-خصائص مؤسسات التعليم العالي:

-تتجسد خصائصها في عنصرين مهمين من التعليم والبحث اللذان يساهمان بشكل مباشر في اثراء العلم والفكر.

-تعدد الأهداف التي تخدمها على مختلف الأصعدة (إنتاجية والخدمية والاجتماعية، الاقتصادية وغيرها).

تتميز باكتساب مهارات دقيقة وناجعة حتى تكون مخرجاتها فعالة.³

ب-أهداف مؤسسات التعليم العالي:

- تعليم واعداد كفاءات بشرية متخصصة قدرة على تحمل مسؤوليات الحياة العلمية والعملية إضافة

الى دورها القيادي في تزويد المجتمع بالقوى العاملة المؤهلة تأهيلا عاليا والقادرة على الاسهام في عملية التنمية.

¹ - سامر العراقي وموسى عجز، مساهمة مؤسسات التعليم العالي في التنمية المستدامة من خلال المسؤولية المجتمعية، مؤتمر دولي حول المسؤولية المجتمعية للجامعات، جامعة عمان العربية، 2019/11/04، ص50.

² - سامي سلطي عريفج، الجامعة والبحث العلمي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2001 ص34.

³ - جواد كاظم لفته، الإدارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، صص143-144.

- البحث العلمي وتنمية المعرفة بشتى ألوانها كونها تضم مجتمع الباحثين والعلماء الذين يقومون بنشاط علمي مميز يهدف إلى إثراء المعرفة وتقدمها.
- إذ لا تقتصر مهمة العناصر الفاعلة في مؤسسات التعليم العالي من جامعات تابعة لها وما تضمه من كليات ومراكز بحث، على النشر والطباعة اذ تمثل أهم مخرجاتها ونتائج هذه الدراسات.
- اثراء التراث العلمي والإنساني والحفاظ على نتاج الفكر البشري فتقد رسائل علمية واجتماعية سياسية وحضارية.¹

2- الاتصال الإداري لمؤسسات التعليم العالي

تُعتبر العمليات الاتصالية داخل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية مورداً غنياً بالمعلومات والبيانات اللازمة لتلبية احتياجات المستويات الإدارية المختلفة. هذه المعلومات تساهم في متابعة الأنشطة وتقييم الأداء داخل المؤسسة. حيث أن الاتصال يُعرف بأنه تبادل المعلومات والآراء والأفكار بين شخصين أو أكثر، تعتمد هذه المؤسسات في اتصالاتها الإدارية على مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال، والتي تُصنف وفقاً للأدوات والأجهزة المستخدمة أو الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها. لضمان سير العمل بشكل جيد داخل الإدارة، يمكن أن تكون هذه الوسائل شفوية أو مكتوبة، نظراً لوجود فجوة واضحة بين ما يكتبه الفرد وما يقوله. هذه الفجوة تضيق عندما يتطابق الكلام المكتوب مع ما يُقال. كما يمكن أن تشمل الوسائل غير اللفظية أو التكنولوجية. إذا شهدت خدمات مؤسسات التعليم الجزائرية تطوراً، فإن ذلك يعود إلى هذه الأساليب التي تُستخدم للتحقق من نجاح العملية الاتصالية وفهم الرموز المستخدمة، مما يضمن استمرارية الاتصال.

أ-الاتصال الكتابي:

يعتمد هذا النوع من الاتصال على الرسمية والموثوقية داخل التنظيم بحيث يتمثل حسن توظيف الكلمات المكتوبة وفق أنماط كتابية سلسلة وواضحة وتخدم بيئة العمل، ومن أبرز نماذج الاتصال الكتابي:

التقرير: هو وثيقة إدارية توجه إلى الرئيس و هو المدير في المؤسسات التربوية أو إلى العمداء و المدير في مؤسسات التعليم العالي، لغرض حل مشكلات أو إعطاء ونقل المعلومات ، وتقديم الأفكار و قد يستعملها

¹ - يسمينة حدنة، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية من خلال مذكرات تخرج طلبة الماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف، 2017/2018 ص100

القائد لنقل البيانات المتعلقة بسياسات الإدارة والتوجيهات الواجب تنفيذها، ذلك من أجل تنسيق و تسهيل الجهود بين الإدارات المرتبطة بالأعمال و لتزويد الجهات الخارجية بالبيانات التي تهمهم.¹

المذكرات

تعتبر المذكرات من بين أنواع الاتصال الكتابي الأكثر انتشارا و هي عبارة عن مراسلات كتابية يتم تبادلها بين العاملين في نفس المنظمة، بحيث تعالج موضوع أو قضية توجه إلى رئيس العمل أو إلى المرؤوسين بحيث تتضمن تعبيراً كتابياً عن العلاقة الداخلية، بمثابة قناة لنقل المعلومات أو تمريرها وفقاً لتسلسلها الإداري، و عليه تعتمد المؤسسات التعليمية كثيراً على المذكرات إذ أنه توسع المؤسسة وازدياد حجمها وتعقيدها وانتشارها الجغرافي تك رث المشكلات الإدارية، و بالتالي تزداد الحاجة إلى المذكرات لكي تحقق الربط و التنسيق بين الوحدات والإدارات و الأقسام بين المستويات المختلفة في المؤسسة.²

ب- الاتصال الشفوي

الاجتماعات

الاجتماعات من بين أهم وسائل الاتصال الشفوي التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم الجزائرية، من خلال الدور الحيوي الذي تلعبه في تمكين المنظمة من متابعة ما يدور من أحداث ومتغيرات حولها، والتعرف على حاجات الجماهير ورغبا والعمل على تلبية هذه الحاجات والرغبات وفق التعليمات والقوانين والتشريعات السارية، وغالبا ما تختلف الأهداف المنشودة من عقد الاجتماعات باختلاف نوع الاجتماع أو طبيعته³

المؤتمرات

تلك العمليات المؤسسة التي تمكنها من الاتصال بجماهيرها من أجل شرح وكمناقشة سياسات المؤسسة قبل تنفيذها، حتى يتم تحسيس المعنيين بها وإقناعهم بها مما يهيئ الطريق أمام المؤسسة في سبيل تحقيقها.⁴

¹ - محمد الصوفي، مهارة اعداد التقارير، اسكندرية، مؤسسة خورس الدولية للنشر والتوزيع، 2007، ص10

² - حسين محمود حريم. مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الاعمال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان. ص251

³ - بشير العلاق،الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والتطبيق،دار اليازوريالعلمية للنشر والتوزيع،عمان 2009 ص212

⁴ - الطاهر اجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، دكتوراه كلية العلوم الإنسانية، جامعة منثوري، 2006، ص، 585.

أدوات الاتصال الإلكتروني:

تمكن وسائل الاتصال الإلكتروني من حصر كل المعلومات والقرارات التي تصل للموظفين داخل الإدارة عن طريق التقنيات الحديثة كالإنترنت أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، ويمكن لهذه الاتصالات أن تعزز من نمو وفعالية الاتصال بين العاملين في المؤسسة، فغالبا ما يستعمل هذا النوع من الاتصال في الاتصال مع العاملين والمديرين والعملاء.

سجلت المؤسسات في الفترة الأخيرة تسابقا نحو التوظيف الفعال طريق على استخدام التقنيات الحديثة وتدريب الموارد البشرية وجعلها واقعا ملموسا من خلال تبني السياسات الحديثة للاتصال، تكون مواكبة لتطور التقني وتتم عن قراءة جيدة للواقع والمستقبل.

وبالأخص بعد ظهور شبكة معلومات تحمل كم هائل من المعلومات بحيث يمكن القول بأن هذه التكنولوجيا قد حققت تغييرات جذرية في طريقة العمل بالاعتماد على عدة أشكال منها:

شبكة الانترنت:

تعد شبكة الانترنت وسيلة اتصال متطورة لنشر المعلومات والبيانات وأداة للتفاعل بين الأفراد دون اعتبار للموقع الجغرافي، بحيث تتكون هذه الشبكة من مجموعة من الحواسيب الموصولة ببعضها البعض و موزعة على أنحاء المعمورة تخزن كما هائلا من المعلومات بأشكال مختلفة من النصوص و ملفات الصوت الصورة المتحركة، و هذه المعلومات تشمل مناجي المعرفة كلها من علوم وتكنولوجيا وصحافة وألعاب وغيرها، ففي هذا الإطار قامت معظم المؤسسات التعليمية بالاعتماد عليها في عملية الاتصال الإلكتروني مع الجامعات الأخرى و مراكز البحث.¹

وتمكن هذه الوسائل من نجاح عملية تسيير المؤسسة ونشاطها الإداري دون عناء التنقل بين أقسامها، وبالتالي توفير الجهد والوقت على العاملين.

¹ - محمد جهاد ودلال هلال، مهارات الاتصال الإنساني، القاهرة، دار الكتاب الجامعي، 2008، ص309

البريد الإلكتروني

يعتبر إحدى الوسائل الهامة التي تتيح تبادل الرسائل بين الأفراد خلال ثواني قليلة من حاسوب إلى آخر بواسطة الشبكة، كما انه يمكن من نقل البيانات والمعلومات في مختلف الأشكال والصور وقرارات وتعليمات وإعلانات وتوجيهات، سواء بين المؤسسة والمؤسسة أو بينهما وبين الأفراد العاملين ويعتبر البريد من أنسب الوسائل في كثير من حالات والأنشطة وخاصة عندما يتواجد المستقبلون في منطقة محددة.¹

ومن بين المميزات التي يمتاز البريد الإلكتروني: سهولة تحديد نوع الجمهور الذي يود الاتصال به ونقل المعلومات إليه وتوفير الحرية في اختيار هذا النوع وعدد الأفراد الذين سيتم الاتصال وكذلك قلة التكاليف خاصة على مستوى الرسائل المحلية مقارنة مع الرسائل الأخرى.²

¹ - محمد جهاد، مرجع نفسه، ص 310.

² - عبد المعطي محمد عساف، أسس العلاقات العامة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2003، ص 97

الهاتف:

لقد أصبح وسيلة اتصال معاصرة لا يمكن الاستغناء عنه، باعتباره أكثر الأساليب انتشاراً واستعمالاً للاتصال الفوري بين العاملين في المؤسسة، ويعد تطور تقنيات المستخدمة فيه، هذا مع تزايد الأنترنت والبريد الإلكتروني بشكل مذهل.

يمكن للهاتف أن يستخدم بكفاءة وفعالية في المنظمات المختلفة والاستفادة من استقبال المكالمات الهاتفية، في حين يمكن لأسلوب الاتصال الهاتفي أن يؤدي إلى هدر في الوقت والجهود وانطباعات سلبية عن المنظمة.¹ وعليه يمكن القول إن الاتصال الهاتفي يساهم في فعالية المؤسسة وتطويرها بحيث تعتمد عليه أكثر في اتصالاتها

¹ -حسين حريم محمود، مرجع سبق ذكره، ص312

خلاصة الفصل:

استطعنا من خلال هذا العرض التطرق لعدد من مستويات الاتصال وفهم أكثر لتموقعه الاتصال غير الرسمي في التنظيم المؤسسي، من المفاهيم التي قدمها الباحثين عنه

إضافة الى دوافع وجود هذا النوع من الاتصالات التي ارتبط بشكل وثيق بالعلاقات الإنسانية بين الافراد في بيئة العمل، مع تقديم الانعكاسات المخلفة عنه بشكلها الإيجابي والسلبي.

الفصل الثالث: البيئة الرقمية

تمهيد:

أفرز التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولات عميقة مست مختلف مجالات الحياة الإنسانية، وأسهم في ظهور ما يُعرف بالبيئة الرقمية، التي أصبحت تشكّل إطارًا جديدًا للتفاعل الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والمعرفي. فلم تعد المعلومة محصورة في أوعيتها التقليدية، بل أضحت تُنتج وتُخزّن وتُتداول عبر أنظمة وشبكات رقمية عابرة للحدود الجغرافية.

وقد فرضت هذه التحولات الرقمية نفسها على المجتمعات المعاصرة، لما لها من دور أساسي في تسهيل الاتصال، وتسريع تداول المعرفة، ودعم مسارات التنمية الشاملة. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا الفصل إلى تقديم مدخل مفاهيمي للبيئة الرقمية، من خلال تحديد مفهومها ونشأتها وعناصرها وخصائصها، ثم الوقوف عند معاييرها وأهميتها، مع تشخيص واقعها في الجزائر والتحديات التي تواجهها، وذلك في إطار تحليل علمي يبرز أبعاد البيئة الرقمية وآثارها المختلفة على الفرد والمجتمع.

أولاً: مفهوم البيئة الرقمية

- مفهوم البيئة الرقمية لغةً

تُعرّف البيئة في معناها اللغوي بأنها مجموعة العناصر والعوامل الخارجية المحيطة بنظامٍ معيّن، والتي تؤثر فيه وتتأثر به، وتشمل الموارد والإمكانات التي يعتمد عليها الإنسان في تلبية حاجاته المختلفة، كما ترتبط بالتطور الاجتماعي والاقتصادي والثقافي للمجتمع¹.

- مفهوم البيئة الرقمية اصطلاحاً

تعددت التعريفات الاصطلاحية للبيئة الرقمية بتعدد الزوايا التي تناولها منها الباحثون، ويمكن عرض أهمها على النحو الآتي:

يُنظر إلى البيئة بصفة عامة على أنها الإطار الذي يعيش فيه الإنسان، ويحصل من خلاله على مقومات حياته الأساسية من غذاء وكساء ومأوى، ويمارس داخله علاقاته الاجتماعية مع الآخرين. ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ظهر مفهوم البيئة الرقمية بوصفه امتداداً حديثاً لهذا الإطار التقليدي².

فالبيئة الرقمية تشير إلى منظومة متكاملة من المفاهيم والتقنيات الحديثة، مثل أنظمة البحث الإلكتروني، والنشر الرقمي، والفهارس الآلية، وقواعد البيانات، وشبكات المعلومات فائقة السرعة، وعلى رأسها شبكة الإنترنت، إضافة إلى التحول الذي شهدته المكتبات بمختلف أنواعها نحو المكتبات الرقمية. وقد أسهمت هذه التحولات مجتمعة في خلق بيئة تختلف جذرياً عن البيئة التقليدية، حيث أصبحت المعلومات تُنتج وتُخزّن وتُتداول بوسائل إلكترونية³.

كما تعتمد البيئة الرقمية على مجموعة من التقنيات الحديثة الخاصة بنقل المعلومات وحفظها واسترجاعها، كشبكة الإنترنت والأقراص المدمجة وغيرها من الوسائط الرقمية، والتي تتميز بسرعة فائقة في نشر المعلومات وتداولها، مقارنة بالوسائل التقليدية.

¹ عيشور، كثر. دور الإذاعة المحلية في نشر ثقافة المواطنة لدى المرأة الجزائرية العاملة: دراسة ميدانية ببعض ثانويات مدينة سطيف. مذكرة ماستر 2021: ص. 89-90.

² رضوان رباح، رقية، بوسنان الأداء المعني في ظل البيئة الرقمية دراسة ميدانية على عينة من الإعلاميين الجزائريين، مجلة المعيار، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، 2022 المجلد 26، العدد 5، ص 534.

³ نجاة ساسي هادف، إدارة وتسيير الموارد البشرية في البيئة الرقمية تحديات وآفاق، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر 2023 المجلد 11 العدد 02 ص 244.

ويُقصد بالبيئة الرقمية أو الإلكترونية أيضًا تلك البيئة التي تشمل مختلف أنماط مصادر المعلومات التي تُدار باستخدام التقنيات الحديثة داخل ما يُعرف بالمكتبة الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية، وهو المصطلح الأكثر شيوعًا لوصف المؤسسات التي توفر خدمات الوصول إلى المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية العالمية.¹

ومن منظور آخر، يمكن تعريف البيئة الرقمية باعتبارها بيئة تكنولوجية ناتجة عن توظيف التطبيقات التقنية المختلفة داخل المؤسسات، وما يصاحب ذلك من تفاعل الإنسان معها ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية المتسارعة. وقد أدّت هذه التطبيقات إلى إحداث تغييرات جوهرية في النظم التقليدية، حيث حلّ النص الكامل محل التسجيلات الببليوغرافية، وظهرت المعلومات متعددة الوسائط بدلًا من المعلومة النصية فقط، كما استُبدلت الأنظمة المحلية المغلقة بأنظمة شبكية أكثر انفتاحًا، إقليمية ودولية، تعتمد على برمجيات متطورة وتصميمات مفتوحة وموزعة. وتمثل شبكة الإنترنت اليوم الإطار العام الذي تُبنى حوله مختلف نظم المعلومات ومكوناتها.²

وتُعرّف البيئة الرقمية كذلك بأنها مختلف البيئات التي يتم فيها إتاحة البيانات ومصادر المعلومات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سواء داخل المكتبات أو عبر شبكة الإنترنت بصفة عامة. ويرتبط مفهوم البيئة الرقمية ارتباطًا وثيقًا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يرى بعض الباحثين أنها تمثل مجموعة الأدوات والوسائل التي تُستخدم في إنتاج المعلومات وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها. كما يُنظر إليها على أنها منظومة من المعارف والخبرات والأدوات المادية والتنظيمية التي تُوظف في جمع المعلومات ومعالجتها ونشرها وتبادلها بين الأفراد والمجتمعات.

وفي هذا السياق، يؤكد نبيل علي أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في المعارف والمعلومات، وأن الحاسوب وبرمجياته يشكلان الأدوات الأساسية لمعالجتها وتحويلها إلى خدمات ومنتجات معلوماتية، في حين يتم توزيعها عبر التفاعل المباشر بين الإنسان والآلة أو من خلال شبكات البيانات. كما يرى سعد لبيب أن تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال تمثلان وجهين لعملة واحدة، إذ تطورتا بشكل متوازٍ نتيجة

¹ قرزي فاطمة، مقناني صبرينة، حسين الندوي، استخدام أدوات البحث في البيئة الرقمية لدى عينة من طلبة الدراسات العليا بجامعة قسنطينة 2/الجزائر و بابل / العراق، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية مخبر، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 المجلد 14، العدد 2021، ص 37.

² جلاب، مصباح، بخوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية للتنمية الإدارية جامعة المسيلة، المجلد 02، العدد 2، 2019، ص 14-15.

الانفجار المعرفي وتضاعف الإنتاج الفكري، وهو ما أدى إلى ظهور النظام الرقمي الذي دمج بين نظم الاتصال ونظم المعلومات، منهيًا بذلك الفصل التقليدي بينهما¹.

ثانياً: نشأة البيئة الرقمية

ارتبطت نشأة البيئة الرقمية ارتباطاً وثيقاً بتاريخ تطور وسائل الإعلام والاتصال، إذ رافقت هذه الوسائل وجود الإنسان منذ بداياته الأولى، غير أنها عرفت عبر العصور مراحل تطور متلاحقة، كان هدفها الأساسي تحقيق الاتصال السريع، وتوسيع دائرة المتلقين، وتحسين نوعية الرسائل المتبادلة.

وقد بدأت ملامح تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الظهور مع الاكتشافات العلمية في مجال الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية خلال القرن التاسع عشر، الأمر الذي مهد لظهور عدد من الوسائل الاتصالية التي شكّلت الأساس لما يُعرف اليوم بالبيئة الرقمية. ويُعد اختراع التلغراف من أوائل هذه الوسائل، حيث مكّن من نقل الرسائل عبر مسافات بعيدة باستخدام إشارات كهربائية تعتمد على نظام النقاط والشرطات، مما أحدث نقلة نوعية في مجال الاتصال وربط بين مناطق جغرافية متباعدة.

وفي سنة 1876، تمكّن ألكسندر غراهام بيل من اختراع الهاتف، الذي أتاح نقل الصوت البشري مباشرة عبر الأسلاك الكهربائية، معتمداً على تحويل الموجات الصوتية إلى إشارات كهربائية ثم إعادة تحويلها إلى صوت مسموع، وهو ما ساهم في تعزيز التواصل الإنساني وتطوير وسائل الاتصال السلكية.²

كما شهد مجال تسجيل الصوت وتداوله تطوراً ملحوظاً مع اختراعات توماس أديسون، الذي ابتكر الفونوغراف، ثم تلاه تطوير الأقراص المسطحة لتسجيل الصوت، وهو ما ساعد على حفظ المحتوى الصوتي ونقله. وفي المجال البصري، ساهمت اختراعات أديسون كذلك في نشأة السينما، حيث تم تقديم أولى العروض السينمائية في نهاية القرن التاسع عشر، لتتطور لاحقاً من أفلام صامتة إلى أفلام ناطقة، مما فتح آفاقاً جديدة للاتصال الجماهيري.

ومع مطلع القرن العشرين، اكتسبت وسائل الاتصال طابعاً جماهيرياً واضحاً، خاصة مع ظهور الإذاعة ثم التلفزيون، اللذين أصبحا من أهم القنوات لنقل الأخبار والمعلومات والتأثير في الرأي العام. وقد أسهمت هذه الوسائل في عكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشتة، كما ساعدت الصحافة الجماهيرية، التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، في توسيع نطاق تداول المعلومات.³

¹ جلاب مصباح، مرجع سبق ذكره، ص 14-15.

² أدفنون محمد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها، جامعة عنابة الجزائر، ص 217.

³ العربي محمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية للمؤسسات مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 01 العدد 2010، ص 58.

وأدت التحولات الصناعية والاجتماعية إلى إحداث ثورة في نظم الاتصال، حوّلت العالم إلى ما يشبه القرية الكونية، حيث أصبح الفرد يتلقى المعلومات بالصوت والصورة والكلمة المكتوبة. غير أن هذا التوسع الكبير في إنتاج المعلومات أدى إلى ما يُعرف بالانفجار المعلوماتي، الذي جعل الإنسان العادي عاجزاً عن الإحاطة بكل ما يُنتج من معارف، الأمر الذي زاد من أهمية وسائل الاتصال الإلكترونية باعتبارها نافذة أساسية لفهم العالم المعاصر¹.

وفي النصف الثاني من القرن العشرين، شهد العالم تسارعاً غير مسبوق في تطور تكنولوجيا الإعلام والمعلومات، حيث تداخلت ثلاث ثورات كبرى شكّلت ما يُعرف بالثورة الرقمية، وهي: ثورة المعلومات، التي تمثلت في الزيادة الهائلة في حجم المعرفة وتنوعها؛ وثورة الاتصال، التي تجسدت في تطور وسائل الإعلام الحديثة، من البث الإذاعي والتلفزيوني إلى الأقمار الصناعية والألياف الضوئية؛

وثورة الحوسبة، التي انتشرت تطبيقاتها في مختلف مجالات الحياة وامتزجت بوسائل الاتصال، مما أسهم في نشوء البيئة الرقمية بصورتها الحديثة.

مراحل تطور البيئة الرقمية

مرت البيئة الرقمية بعدة مراحل تاريخية، يمكن إجمالها فيما يلي:

• مرحلة ما قبل التاريخ

اعتمد الإنسان البدائي على وسائل بدائية لتخزين المعلومات ونقلها، حيث لجأ إلى الرسومات والنقوش على جدران الكهوف لتوثيق أنشطته اليومية، مثل الصيد، وهو ما يُعد شكلاً أولياً من أشكال نظم المعلومات.

• مرحلة الحضارات القديمة

شهدت الحضارة المصرية القديمة تطوراً مهماً في مجال الاتصال، من خلال استخدام الكتابة الهيروغليفية، التي اعتمدت على الرموز ذات الدلالات المتعددة، إضافة إلى استخدام ورق البردي في تسجيل المعلومات وحفظها.

أما الحضارة الصينية، فقد أسهمت بدورها في تطوير وسائل تخزين ونشر المعلومات من خلال صناعة الورق من ألياف الخيزران، واستخدام الطباعة الخشبية، مما مثّل خطوة متقدمة في تاريخ الاتصال الإنساني.

¹ أدفنون محمد ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واستخداماتها ، مرجع سبق ذكره، ص 218

ثالثاً: عناصر البيئة الرقمية

تتكوّن البيئة الرقمية من مجموعة من العناصر المتكاملة التي تعمل مجتمعة على إنتاج المعلومات الرقمية ومعالجتها وتداولها، ويمكن حصر أهم هذه العناصر فيما يلي:

- الأجهزة التكنولوجية الحديثة

تشمل الأجهزة التكنولوجية الحديثة مختلف الوسائط والأدوات الإلكترونية المخصّصة لمعالجة المعلومات الرقمية وتخزينها وإتاحتها، ويأتي في مقدمتها الحاسوب بمختلف أنواعه، إلى جانب الأجهزة الذكية، والخوادم، ووسائط التخزين الرقمية. وتُعد هذه الأجهزة الركيزة الأساسية التي تقوم عليها البيئة الرقمية، إذ تُمكن من تشغيل البرمجيات والوصول إلى الشبكات الرقمية.¹

- البرمجيات ونظم المعلومات

تتمثل البرمجيات ونظم المعلومات في مجموعة متكاملة من البرامج والتطبيقات والبروتوكولات التي تعمل على مستوى الحواسيب وشبكات المعلومات، وتؤدي وظائف متعددة مرتبطة بإدارة المعلومات الرقمية، مثل جمع البيانات، ومعالجتها، وتنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها. ويُعد هذا العنصر من أهم مكونات البيئة الرقمية، لما له من دور محوري في تحويل البيانات الخام إلى معلومات قابلة للاستخدام.²

- شبكات المعلومات تُعد شبكات المعلومات، وعلى رأسها شبكة الإنترنت، من أبرز مكونات البيئة الرقمية، حيث تتيح الربط بين الأفراد والمؤسسات وقواعد البيانات على نطاق محلي وإقليمي ودولي. وقد أسهمت هذه الشبكات في تسهيل تبادل المعلومات وتوسيع دائرة الاتصال، مما جعلها أساساً لمختلف التطبيقات والخدمات الرقمية الحديثة.

- المعلومات الرقمية

تشمل المعلومات الرقمية جميع صيغ البيانات والمعلومات المتاحة داخل البيئة الرقمية، سواء كانت نصوصاً أو صوراً أو أصواتاً أو مواد سمعية بصرية. وتمثل هذه المعلومات جوهر البيئة الرقمية، حيث تعتمد مختلف الأنشطة الرقمية على إنتاجها وتداولها واستخدامها. وقد أدّى تطور البيئة الرقمية إلى بروز قطاع المعلومات كقطاع اقتصادي مستقل، إلى جانب القطاعات التقليدية المتمثلة في الزراعة والصناعة

¹ صالح يعقوب وآخرون، البيئة الرقمية ضمن متطلبات التنمية المستدامة، ملتقى الوطني عن بعد، مخبر الدراسات القانونية البيئة بالتعاون مع المحكمة الادارية، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، ص 11.

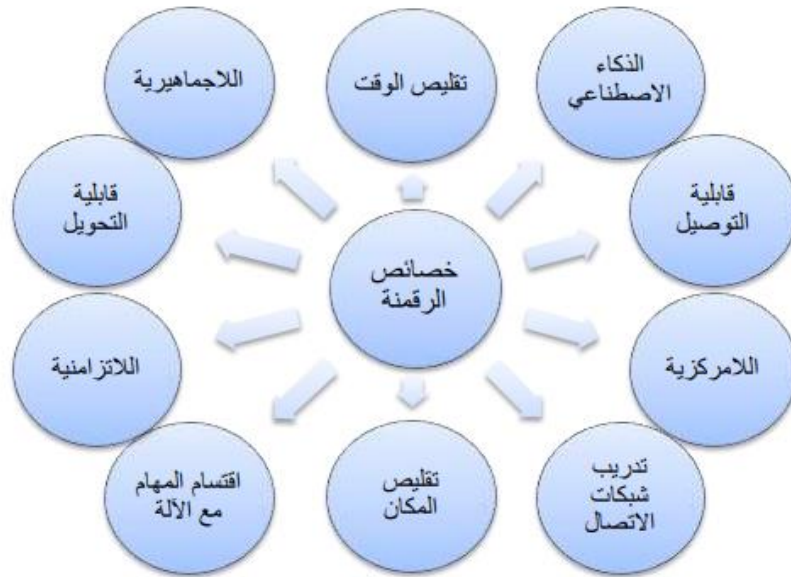
² صالح يعقوب وآخرون، مرجع سابق، ص 11.

والخدمات، حيث أضاف الباحثون منذ تسعينيات القرن الماضي قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات، الذي يعتمد أساساً على إنتاج المعرفة واستثمارها.

كما ساهمت البيئة الرقمية في إحداث تحولات اجتماعية وثقافية، من بينها تنامي ظاهرة النشر الإلكتروني، وسهولة تبادل المعلومات والمعارف عبر وسائل الاتصال عن بُعد، إلى جانب تسارع وتيرة الابتكار العلمي والاكتشافات التكنولوجية. وفي المقابل، أفرزت هذه البيئة بعض الآثار السلبية، مثل تنامي مظاهر الاغتراب الاجتماعي وعزوف بعض الأفراد عن المشاركة الإيجابية في المجتمع.

رابعاً : خصائص البيئة الرقمية

تتميز البيئة الرقمية بعدد من الخصائص التي تجعلها مختلفة عن البيئات التقليدية، ويمكن إبراز أهمها فيما يلي¹



الشكل (01) يوضح خصائص الرقمنة

¹ أدفنون محمد ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واستخداماتها ، مرجع سبق ذكره، ص 218

• التفاعلية

تعتمد البيئة الرقمية على مبدأ التفاعل المتبادل بين المستخدم ومكوناتها، حيث لا يقتصر دور الفرد على تلقي المعلومات فقط، بل يمتد إلى المشاركة في إنتاجها وتعديلها، مع إمكانية الحصول على تغذية راجعة فورية.

• الاستمرارية

يقصد بالاستمرارية الإتاحة الدائمة للمعلومات والخدمات الرقمية، حيث تتيح البيئة الرقمية الوصول إلى المحتوى في أي وقت ومن أي مكان، دون التقيد بزمن أو حدود مكانية¹.

• غياب الوسيط المادي

تتميز البيئة الرقمية بغياب الوسيط المادي التقليدي، الأمر الذي يضمن سهولة وسرعة استخدام المعلومات وتداولها، ويقلل من التكاليف المرتبطة بالإنتاج والتخزين والنشر.

• العالمية والانتشار

تتسم البيئة الرقمية بطابعها العالمي، إذ تتيح للأفراد والمؤسسات التواصل وتبادل المعلومات دون حواجز جغرافية، مما جعلها فضاءً مفتوحاً يمتد إلى مختلف أنحاء العالم. كما تتميز البيئة الرقمية بطفرة هائلة في حجم المعلومات والمعارف، وبالتطور المستمر للتقنيات الحديثة، مما سهّل على الأفراد الوصول إلى مختلف أنواع المعرفة والخبرات. وقد أسهم ذلك في استخدام المعلومات كمورد اقتصادي مهم، حيث تعمل المؤسسات والشركات على توظيف المعلومات لتحسين كفاءتها وزيادة قدرتها التنافسية، من خلال تطوير المنتجات والخدمات¹ إضافة إلى ذلك، ساعدت البيئة الرقمية على توسيع استخدام المعلومات بين الجمهور العام، سواء في تسيير شؤونهم اليومية أو في ممارسة حقوقهم وواجباتهم كمواطنين، كما ساهمت في توسيع نطاق التعليم والثقافة عبر إنشاء نظم معلومات تتيح فرص التعلم لمختلف فئات المجتمع.

خامساً: أهمية البيئة الرقمية

تكتسي البيئة الرقمية أهمية متزايدة في المجتمعات المعاصرة، نظراً لما أحدثته من تحولات عميقة في مختلف مجالات الحياة، ويمكن إبراز هذه الأهمية من خلال عدة أبعاد رئيسية، تتمثل فيما يلي

¹ بن نعيم أسماء، دور البيئة الرقمية في تحسين خدمة الإدارة العمومية، دراسة حالة مقر ولاية المسيلة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال 2021/2021، ص 15

أولاً: البعد الفني

يتمثل البعد الفني للبيئة الرقمية في حجم المعرفة والمعلومات المتاحة عبر الوسائط الرقمية، والتي أصبحت متوفرة بوفرة غير مسبوقة، سواء للأفراد أو المؤسسات. وقد أسهم هذا البعد في تسهيل الوصول إلى العلم والمعرفة، وتسريع عملية تبادل المعلومات، بما يدعم البحث العلمي والتعلم المستمر.

ثانياً: البعد التنظيمي

يرتبط البعد التنظيمي بقدرة البيئة الرقمية على المساهمة في تنظيم مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، من خلال توفير السلع والخدمات التي تساعد الإنسان على مواجهة المشكلات اليومية والتغلب على الصعوبات، وذلك عبر اعتماد النظم الرقمية في الإدارة والتسيير وتقديم الخدمات العمومية والخاصة.

ثالثاً: البعد التطبيقي

يتجلى البعد التطبيقي في قدرة الإنسان على استثمار المعرفة الرقمية المتاحة وتوظيف التكنولوجيا بشكل ديناميكي ومتطور، بما يسهم في تحقيق التنمية الشاملة. وتؤدي البيئة الرقمية دوراً محورياً في تعزيز الابتكار وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي، من خلال الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة.¹

وتبرز أهمية البيئة الرقمية بصفة عامة في الدور الذي تلعبه في مختلف مناحي الحياة، حيث أسهمت في إنجاز الأعمال في وقت قياسي، وتوفير الجهد والوقت بفضل اعتماد الرقمنة في شتى المجالات. كما ساعدت على ظهور مجتمعات قادرة على مواكبة التطورات العالمية، والاستفادة من الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الرقمية، خاصة في مجالي التعليم والمعرفة.

وقد جعل العصر الرقمي العالم أشبه بقرية كونية صغيرة، يتمكن فيها الأفراد من التواصل بسهولة، والوصول إلى المعلومات وتداولها دون عناء أو تكاليف كبيرة، مما أدى إلى الانتشار الواسع للمعارف عبر مختلف أنحاء العالم.

كما يشكل العصر الرقمي دعامة أساسية للتنمية، حيث ساهم في انتقال المجتمعات إلى ما يُعرف بالمجتمع المعرفي، القائم على امتلاك المعلومة واستثمار الفرص الإلكترونية، إلى جانب تعزيز الرصيد الثقافي والحضاري. وقد أدى ذلك إلى تنمية قدرات الأفراد ومعارفهم ومهاراتهم، من خلال استخدام أدوات الاتصال والشبكات الرقمية للوصول إلى المعلومات، وإدارتها، وتقييمها، وإنتاجها، بما يتوافق مع متطلبات مجتمع المعرفة.

¹ عيشاري وهيبية، غندوز حمزة، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة الأزمات الحديثة في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 58

وبصفة عامة، تمثل البيئة الرقمية نقطة تحول في الحياة الاجتماعية، إذ سهّلت الوصول إلى مختلف أنواع المعلومات، سواء العامة المتداولة داخل المجتمع، أو الخاصة بالأفراد، مثل البيانات الشخصية، واستعمال البطاقات المصرفية، والتجارة الإلكترونية، والخدمات الرقمية الأخرى.

سادسا: تشخيص واقع البيئة الرقمية في الجزائر

تُعد الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أبرز مظاهر التنمية الاقتصادية الحديثة، نظراً لما تملكه البلاد من موارد وإمكانات بشرية وتقنية تشجع على تطوير هذا القطاع في السوق الوطنية.

وقد عملت الدولة الجزائرية على وضع مجموعة من المشاريع والتنظيمات الهادفة إلى دعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باعتبارها محركاً أساسياً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية¹ وشهدت المؤسسات الجزائرية خلال السنوات الأخيرة تزايداً في الوعي بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة في ظل التطور المتسارع الذي يشهده هذا المجال عالمياً، وتزايد الآفاق المستقبلية للسوق الجزائرية على مستوى منطقة المغرب العربي.

وفي هذا السياق، أصدرت الجزائر مجموعة من القوانين والتنظيمات التي تهدف إلى تأطير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويره، من بينها إصدار تشريعات خاصة بقطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، وإنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات، إضافة إلى سنّ قوانين تتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، وحماية المعاملات الرقمية، والوقاية من الجرائم المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.

وقد أسهم هذا الإطار القانوني والتنظيمي في وضع أسس أولية لبناء بيئة رقمية وطنية، غير أن تحقيق الاستفادة الكاملة منها ما يزال رهيناً بتجاوز عدد من التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية..²

ثامنا: الاتصال الغير رسمي في البيئة الرقمية

يعد الاتصال غير الرسمي أحد المكونات الأساسية للنظام الاتصالي داخل المؤسسات، وقد اكتسب أبعاداً جديدة مع تطور البيئة الرقمية، حيث أصبح أكثر انتشاراً وتأثيراً بفعل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة. ولم يعد هذا النوع من الاتصال هامشياً كما كان يُنظر إليه تقليدياً، بل أصبح عنصراً فاعلاً في دعم التواصل وتبادل المعلومات داخل التنظيمات وخارجها.

¹ عيشاري وهيبية، غندوز حمزة، مرجع سبق ذكره، ص 58

² عيشاري وهيبية، غندوز حمزة، مرجع نفسه، ص 59

أ- مفهوم الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية

يُقصد بالاتصال غير الرسمي ذلك النمط من التواصل الذي يتم خارج القنوات الرسمية المعتمدة في المؤسسة، ولا يخضع للتسلسل الإداري أو القواعد التنظيمية الصارمة. وفي البيئة الرقمية، يتجسد هذا النوع من الاتصال من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية والتطبيقات الرقمية التي تتيح تفاعلاً مباشراً وسريعاً بين الأفراد، سواء داخل المؤسسة أو في محيطها الخارجي¹. ويتميز هذا الاتصال بطابعه العفوي، حيث ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والتفاعلات اليومية، ويعكس في كثير من الأحيان الاتجاهات والآراء غير الرسمية للأفراد.

ب- خصائص الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية

يتسم الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن الاتصال الرسمي، من أبرزها:²

- السرعة والفورية: حيث يتم تبادل المعلومات في الزمن الحقيقي .
- المرونة: لا يخضع لقيود تنظيمية صارمة، مما يسهّل تدفق المعلومات .
- التفاعلية: يتيح مشاركة الأفراد بشكل مباشر عبر التعليقات والمحادثات .
- الانتشار الواسع: يمكن أن يصل إلى جمهور كبير في وقت قصير .
- الطابع الشخصي: يعكس وجهات نظر وتجارب الأفراد بشكل مباشر .

ج- وسائل الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية

تتعدد الوسائل التي يتم من خلالها الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية، ومن أهمها:³

- تطبيقات المراسلة الفورية مثل WhatsApp و Telegram
- شبكات التواصل الاجتماعي مثل Facebook و Twitter
- المنتديات الإلكترونية والمدونات
- البريد الإلكتروني غير الرسمي

وتُسهم هذه الوسائل في خلق فضاء تواصلي غير مقيد، يعزز التفاعل الاجتماعي وتبادل المعرفة.

¹ حجاب، محمد منير. الاتصال الفعال في المؤسسات. دار الفجر للنشر والتوزيع، 2010 ص30

² حسين، سمير محمد. الإعلام الجديد: المفهوم والوسائل والتطبيقات. دار المسيرة، عمان، 2014 ص30

³ عبد الحميد، محمد. نظريات الإعلام واتجاهات التأثير. عالم الكتب، القاهرة، 2004 ص43

د- أهمية الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية

تتجلى أهمية الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية في عدة جوانب، منها:¹

- تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة من خلال التواصل غير الرسمي بين الأفراد .
- تسريع تداول المعلومات مقارنة بالقنوات الرسمية .
- دعم اتخاذ القرار عبر تبادل الآراء والأفكار بشكل غير مقيد .
- تخفيف الجمود التنظيمي الناتج عن الإجراءات الرسمية .
- تعزيز روح الانتماء والتعاون بين العاملين .

و- سلبيات الاتصال غير الرسمي في البيئة الرقمية

رغم أهميته، إلا أن هذا النوع من الاتصال قد يترتب عليه بعض الآثار السلبية، من بينها:

- انتشار الشائعات والمعلومات غير الدقيقة
- ضعف الموثوقية في بعض الأحيان
- تسرب المعلومات الحساسة
- صعوبة الرقابة والتحكم
- احتمال سوء الفهم نتيجة غياب الطابع الرسمي

هـ- التكامل بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي

يُعدّ الاتصال غير الرسمي مكملًا للاتصال الرسمي، حيث يساهم في سدّ الفجوات التي قد تتركها القنوات الرسمية، خاصة فيما يتعلق بسرعة تبادل المعلومات والتفاعل الاجتماعي. ومن ثمّ، فإن تحقيق التوازن بين النمطين يُعدّ ضرورة لضمان فعالية النظام الاتصالي داخل المؤسسة في البيئة الرقمية.²

¹ العلق، بشير عباس. الاتصال في المنظمات العامة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012 ص56

² مكاي، حسن عماد، والسيد، ليلي حسين. الاتصال ونظرياته المعاصرة. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009 ص37

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل البيئة الرقمية من خلال مقارنة تحليلية شاملة، حيث سعى إلى توضيح الإطار المفاهيمي والنظري لهذا المفهوم، والكشف عن أبعاده المختلفة وأهميته في العصر الراهن.

فقد تم في المبحث الأول تقديم مدخل مفاهيمي للبيئة الرقمية، من خلال تحديد مفهومها لغةً واصطلاحاً، واستعراض نشأتها التاريخية ومراحل تطورها، إضافة إلى إبراز عناصرها الأساسية وخصائصها التي تميزها عن البيئة التقليدية.

أما المبحث الثاني، فقد خُصص لدراسة معايير البيئة الرقمية، مع التركيز على بيان أهميتها في مختلف المجالات الفنية والتنظيمية والتطبيقية، ودورها في دعم التنمية الشاملة وبناء المجتمع المعرفي. كما تم تشخيص واقع البيئة الرقمية في الجزائر، من خلال الوقوف على الجهود المبذولة لترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، واستعراض الإطار القانوني والتنظيمي الذي يؤطر هذا المجال.

الإطار الميداني للدراسة
(عرض وتحليل النتائج)

تمهيد:

يتناول هذا الإطار تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وذلك استنادا إلى المعطيات المتحصل عليها من استمارات الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة المتمثلة في فئة الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط. بعد تفريغها في جداول تتضمن التكرارات المسجلة والنسب المئوية المتحصل عليها ليتم تحليلها والتعليق عليها و استخلاص النتائج.

1- بطاقة تقنية عن كلية العلوم الإنسانية:

انبثقت كلية العلوم الإنسانية عن كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 24-281 مؤرخ في 16 صفر عام 1446 الموافق 21 غشت سنة 2024، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق 18 سبتمبر سنة 2001 والمتضمن إنشاء جامعة الأغواط، الصادر عن الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية في العدد رقم 59. الذي يحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة الأغواط واختصاصاتها. ويتشكل الهيكل التنظيمي للكلية من عميد للكلية ينوبه إثنان الأول مكلف بالبحث والعلاقات الخارجية. من مهامه متابعة أنشطة البحث ومصلحة العلاقات الخارجي و الثاني مكلف بالبيداغوجية والدراسات وشؤون الطلبة ويشرف على مصلحي الدراسات ومصلحة الإحصاء. وفي الجانب الإداري تتشكل من الأمين العام و مصلحة المستخدمين، مصلحة المكتبة، ومصلحة الميزانية. وتضم كلية العلوم الإنسانية بالأغواط ما مجموعه يزيد عن 1880 طالب غالبيتهم ينتمون إلى قسم علوم الإعلام والاتصال بمجموع يتعدى 1360 طالب مقابل 333 طالب في قسم التاريخ وأكثر من 180 طالب في قسم العلوم الإنسانية " الأولى جذع مشترك" يؤطرحهم 59 أستاذا دائما. و يتوزع أقسام الكلية على التخصصات ادناه:

أ- قسم العلوم الإنسانية الذي يضم طلبة السنة أولى جذع مشترك.

ب- قسم التاريخ و يضم طلبة تخصص واحد في الليسانس فضلا عن طلبة 3 تخصصات في طور الماستر وهي : تاريخ الحضارات القديمة+ تاريخ وحضارة المشرق الإسلامي+ تاريخ الوطن العربي المعاصر. وقد تم تدعيم القسم المذكور بتخصص جديد يتعلق بالسنة الثانية علم مكثبات.

ج- قسم علوم الاعلام والاتصال الذي يضم تخصص إعلام واتصال في السنة الثانية ليسانس + الثالثة ليسانس إعلام + الثالثة ليسانس اتصال + الأولى اعلام واتصال صحي ++ تخصص اتصال وعلاقات عامة وسمعي بصري في طور الماستر.¹

2- الهيكل التنظيمي للكلية:



مصلحة الإحصاء

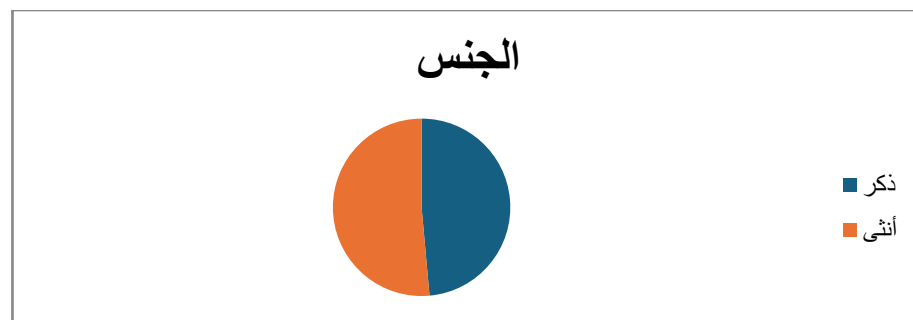
¹ - مقابلة مع الأستاذ الدكتور عيسى بوقرين عميد كلية العلوم الإنسانية بتاريخ 09 مارس 2026 على الساعة العاشرة (10:00 ساء).

3- تفريغ البيانات وقراءة الجداول وتحليل النتائج:

الجدول رقم (1): يتعلق بمتغير الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
%48.57	17	ذكر
%51.42	18	أنثى
%100	35	المجموع

الشكل رقم 02: يتعلق بمتغير الجنس.



تحليل وتفسير الجدول رقم 01:

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الإناث متقاربة مع نسبة الذكور حيث قدرت نسبة الإناث بـ: 51.42 % ونسبة الذكور بـ: 48.75 % ويمكن تفسير هذا التوازن بكون الوظائف الإدارية في مؤسسات التعليم العالي لم تعد حكراً على جنس معين، بل أصبحت تعرف انفتاحاً ومشاركة متقاربة بين الذكور والإناث، وهو ما يعكس الشفافية في التوظيف الجزائري بصفة عامة و قطاع التعليم العالي وكلية العلوم الإنسانية بصفة خاصة.

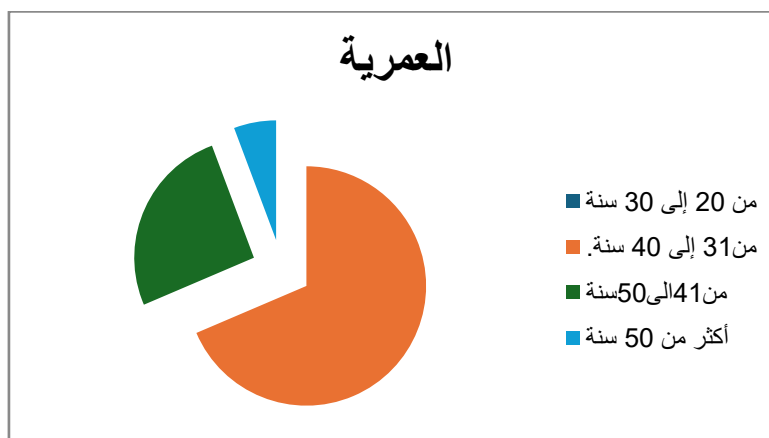
الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
من 20 إلى 30 سنة	00	% 00
من 31 إلى 40 سنة	24	% 68.57
من 41 إلى 50 سنة	09	% 25.71
أكثر من 50 سنة	02	% 05.71
المجموع	35	% 100

تحليل وتفسير الجدول رقم 02:

يبين الجدول أعلاه أن الفئة العمرية التي تتراوح بين 31 و 40 سنة هي أكثر فئة مشاركة بنسبة 68.57 %، تلتها الفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 25.71% بعدها فئة أكبر من 50 سنة بأصغر نسبة 5.71 % مع ملاحظة انعدام الفئة الأصغر سناً في الجدول. وهو ما يؤكد هيمنة الفئة العمرية المتوسطة داخل مجتمع الدراسة، وهو ما يكشف أيضاً أن غالبية الموظفين الإداريين ينتمون إلى فئة نشطة مهنيًا تتميز بالاستقرار الوظيفي والخبرة النسبية، الذي قد يعكس قدرتها على التكيف مع التحولات الرقمية. في المقابل فإننا نرى أن انخفاض نسبة فئة (41- 50 سنة) وما فوق 50 سنة، قد يعكس تراجعاً نسبياً في تمثيل الفئات الأكبر سناً، وهو ما قد يرتبط بدرجة أقل من التفاعل مع التقنيات الرقمية أو بطبيعة المناصب التي يشغلونها. أما غياب الفئة العمرية (20 – 30 سنة)، فيؤكد قلة الفئات الشابة داخل الجهاز الإداري بكلية العلوم الانسانية، وهو ما قد يؤثر على ديناميكية الاتصال غير الرسمي، خاصة أن هذه الفئة تُعد عادة الأكثر استخداماً وتفاعلاً مع الوسائط الرقمية. وبالتالي يمكننا القول أن الطابع العمري الغالب على العينة (فئة ناضجة رقمياً ومهنية) يساهم في تشكيل نمط اتصال غير رسمي يجمع بين الخبرة والتكيف مع مخرجات الأجهزة التقنية الحديثة، مما يعزز فعالية التواصل داخل بيئة عمل بكلية العلوم الانسانية.

الشكل رقم 03 يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية



الجدول رقم (03) يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
ثانوي	3	8.57 %
جامعي	29	82.85 %
تكوين مهني	3	8.57 %
المجموع	35	100 %

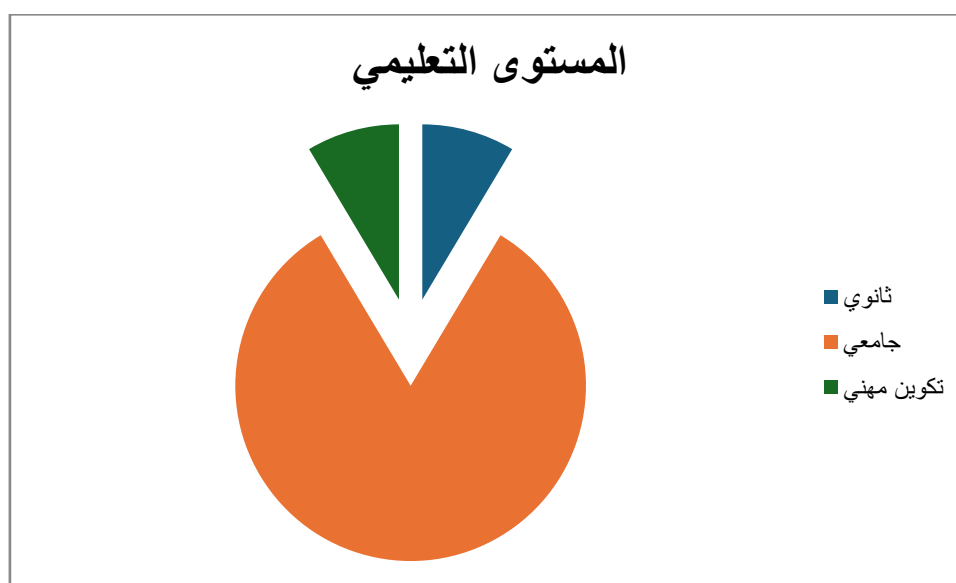
تحليل وتفسير الجدول رقم 03:

تبين من خلال الجدول أعلاه أن المستوى التعليمي الأكثر مشاركة في هذه الدراسة هو المستوى الجامعي بنسبة عالية تصل إلى 82.85%، أما المستويين الثانوي و التكوين المهني فقد تشاركوا بنسبة ضعيفة قدرت بـ 8.75%. وتعكس هذه النسب هيمنة المستوى الجامعي داخل عينة الدراسة مما يعني أن أغلب الموظفين عينة الدراسة لهم تأهيل جامعي، يتماشى مع طبيعة العمل داخل مؤسسات التعليم العالي التي تتطلب كفاءات أكاديمية وإدارية مؤهلة. كما أن هذا الارتفاع في المستوى التعليمي يمكن أن يكون له تأثير مباشر على أسلوب الاتصال والتواصل داخل الكلية، حيث يُفترض أن الأفراد ذوي المستوى الجامعي يكونون أكثر قدرة على استخدام الوسائط الرقمية والتفاعل معها بفعالية، مما يساهم في تطوير أنماط الاتصال وتسهيل تبادل

المعلومات بشكل عفوي واجتماعي. ومن جهة أخرى، فإن ضعف تمثيل المستويين الثانوي والتكوين المهني يشير إلى محدودية حضور هذه الفئات داخل الهيكل الإداري، وهو ما قد يعكس سياسة توظيف تعتمد بدرجة كبيرة على المؤهلات الجامعية.

وفي سياق الدراسة، يمكن القول أن ارتفاع المستوى التعليمي للمبحوثين يعزز من انتشار الاتصال غير الرسمي القائم على الوسائط الرقمية، نظراً لامتلاك هذه الفئة مهارات معرفية وتقنية تساعدها على التكيف مع متطلبات البيئة الرقمية، مما ينعكس إيجاباً على فعالية التواصل داخل المؤسسة.

الشكل رقم 04 يبين نتائج توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



الجدول رقم (4): يبين الخبرة المهنية.

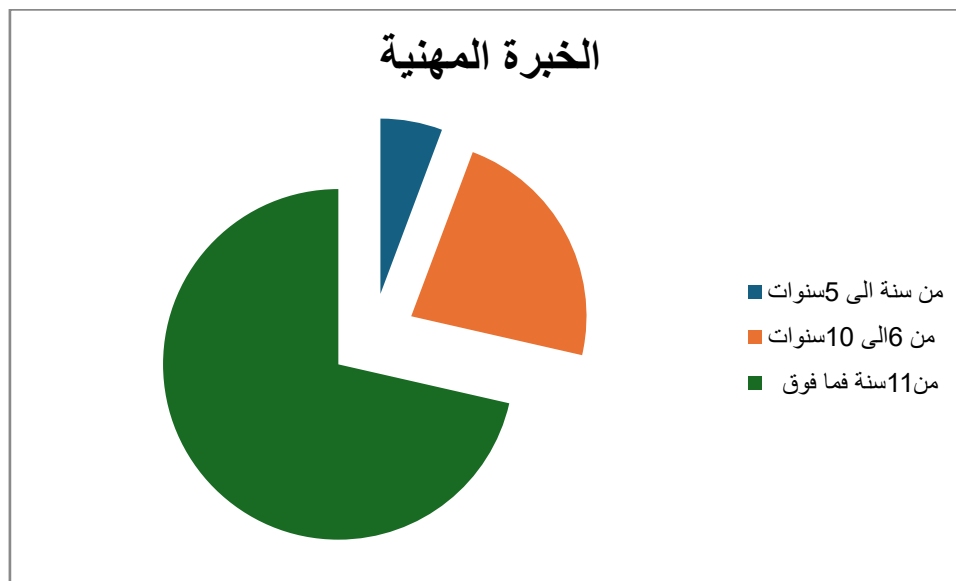
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
من سنة إلى 5 سنوات	2	5.71%
من 6 إلى 10 سنوات	8	22.85%
من 11 سنة فما فوق	25	71.42%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 04:

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان النسبة الأكبر من المبحوثين خبرتهم المهنية تتجاوز 11 سنة بنسبة 71.42% من 6 الى 10 سنوات بنسبة 22.85% وأقل نسبة كانت من نصيب فئة سنة إلى خمس سنوات. تعكس هذه النتائج هيمنة فئة ذوي الخبرة الطويلة داخل مجتمع الدراسة، وهو ما يدل على أن أغلب الموظفين الإداريين يتمتعون بتجربة مهنية معتبرة داخل الكلية، الأمر الذي يمنحهم معرفة عميقة بآليات العمل وفقه المسارات التنظيمية الرسمي ومدة معتبرة ليتألف فيها الموظفين الإداريين مع بعضهم البعض (مسارات غير رسمية). كما أن ارتفاع مستوى الخبرة المهنية يعزز فعالية التواصل، حيث يميل الأفراد أصحاب الخبرة إلى بناء شبكات علاقات مهنية واسعة وسط عملهم، مما يسهل تبادل المعلومات بشكل غير رسمي، ومع استخدام الوسائط الرقمية قد ينشئ مجموعات على مستوى الشات أو مواقع التواصل الاجتماعي. ومن جهة أخرى، فإن انخفاض نسبة الفئة ذات الخبرة القليلة (1-5 سنوات) قد يشير إلى محدودية تجديد الموارد البشرية داخل الكلية، وهو ما قد يؤثر على إدراج أنماط جديدة من الاتصال، خاصة تلك المرتبطة بالاستخدام المكثف للتقنيات الرقمية الحديثة.

وبالتالي يمكن القول أن الجمع بين الخبرة المهنية الطويلة والمستوى التعليمي المرتفع (كما أظهرته النتائج السابقة) يساهم في تشكيل بيئة اتصالية غير رسمية فعّالة، قائمة على الثقة والعلاقات المهنية، ومدعومة باستخدام الوسائط الرقمية، مما يعزز من سرعة تداول المعلومات فيما بينهم.

الشكل رقم 05 يبين يبين الخبرة المهنية المكتسبة لعينة الدراسة



الجدول رقم (05): يبين الوسائل الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي

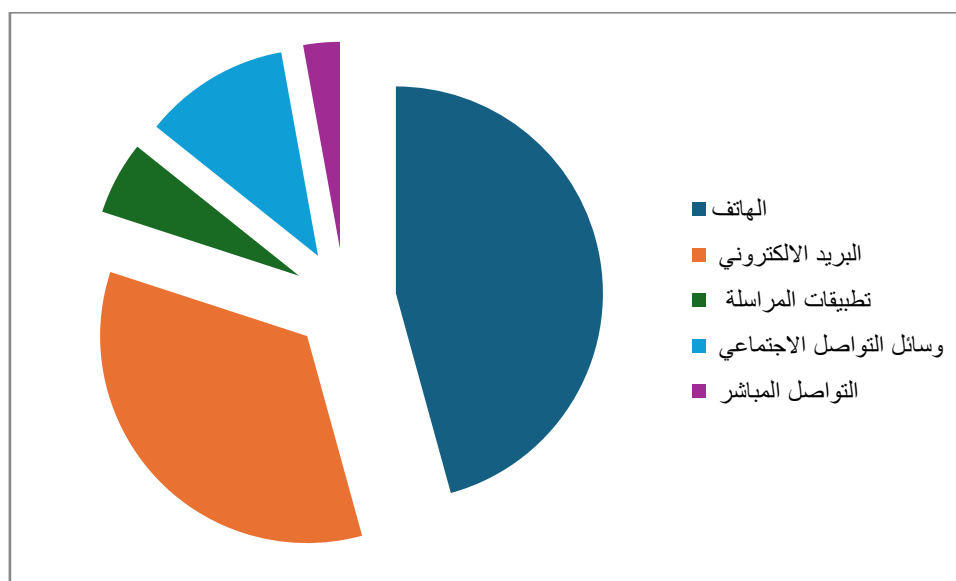
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الهاتف	16	45.71%
البريد الالكتروني	12	34.28%
تطبيقات المراسلة	2	5.71%
وسائل التواصل الاجتماعي	4	11.42%
التواصل المباشر	1	2.85%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 05:

يظهر الجدول أعلاه أن أكثر الوسائل استخداماً للاتصال غير الرسمي داخل حرم الكلية هو الهاتف بنسبة 45.71%، يليها استخدام البريد الإلكتروني بنسبة 34.28%، ثم تليها بنسبتين قليلتين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة الأخرى، كما أن نسبة قليلة جداً أظهرت تتواصل مباشرة بنسبة 01% وهذا يدل على طغيان وسائل التكنولوجيا الحديثة في الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية. وتعكس هذه النتائج سيطرة الوسائل التكنولوجية على أنماط الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة، حيث يتصدر الهاتف كأداة أساسية، وهو ما يمكن تفسيره بسهولة انتشاره واستخدامه فيكاد لا يخلو جيب إنسان الآن من هاتف نقال مع مميزات استعماله وسرعته في نقل المعلومات وحجمه العملي كلها مواصفات جعلته الأداة الأكثر شيوعاً وشهرة، ولا نغفل أهميته في حياة الإنسان على وجه العموم وفي البيئة الإدارية التي تتطلب تواصلًا فوريًا وفعالًا. كما أن احتلال البريد الإلكتروني للمرتبة الثانية يدل على استمرار الاعتماد عليه كوسيلة حتى في إطار الاتصال غير الرسمي، نظراً لما يوفره من توثيق وسهولة في تبادل المعلومات، خاصة داخل المؤسسات الجامعية. وبمقابل ذلك فإن الاستخدام المحدود لوسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة قد يشير إلى نوع من التحفظ المهني في استخدامها داخل الإطار الإداري، أو إلى تفضيل وسائل أكثر تقليدية وموثوقة في بيئة العمل أما الانخفاض الكبير في نسبة التواصل المباشر، فيعكس تراجع الاتصال الوجيه (وجهها لوجه) لصالح الوسائط الرقمية، وهو ما يؤكد تأثير البيئة الرقمية في إعادة تشكيل أنماط الاتصال.

ومن هنا نلاحظ أن مخرجات الجدول أعلاه تؤكد أن الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية أصبح يعتمد بشكل كبير على الوسائل الرقمية، مما ساهم في تسريع التواصل وتقليل الجهد، لكنه في المقابل قد يقلل من التفاعل الإنساني المباشر داخل بيئة العمل.

الشكل رقم 06 يبين الخبرة المهنية المكتسبة لعينة الدراسة



الجدول رقم (6): يبين الاعتماد على وسائل رقمية في الاتصال غير الرسمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	15	42.85%
لا	5	14.28%
أحيانا	15	42.85%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 06:

يبين الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين يعتمدون على الوسائل الرقمية في اتصالاتهم غير الرسمية بـ 42.85% وقد تساوت هذه النسبة مع الذين يعتمدونها أحيانا أما الذين اجابوا ب لا فقد كانوا اقل نسبة 14.28% وهذا يدل على توجه الاداريين بكلية العلوم الإنسانية بتوظيف الوسائل الرقمية في الاتصال غير الرسمي بينهم. وهذه النتائج إن دلت على شيء فهي تدل على توجه واضح نحو استخدام الوسائل الرقمية في الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية بجامعة عمار ثليجي، حيث أن الغالبية تلجأ إلى هذه الوسائل في تواصلها اليومي، مما يؤكد حضور الوسائل التكنولوجية في الممارسات الاتصالية. كما أن تساوي

نسبة المستخدمين الدائمين مع المستخدمين العرضيين يدل على أن الاعتماد على الوسائل الرقمية لم يصل بعد إلى مرحلة التبني الكامل لدى جميع الموظفين، بل لا يزال متفاوتاً حسب الأفراد، وهو ما قد يرتبط بعوامل مثل السن، الخبرة المهنية، أو درجة التمكن من استخدام التكنولوجيا. وفي المقابل، فإن ضعف نسبة الذين لا يعتمدون على الوسائل الرقمية يعكس تراجع الأساليب التقليدية في الاتصال غير الرسمي، وهو ما يتماشى مع مخرجات التطور التكنولوجي والتحول الرقمية التي يشهدها قطاع التعليم العالي.

وفي سياق الدراسة، يمكن القول إن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يتجه نحو الرقمنة بشكل تدريجي، حيث تتعايش الأنماط التقليدية والرقمية، إلا أن المؤشرات العامة توحى بسيطرة متزايدة للوسائل الرقمية على حساب الأساليب التقليدية، وهو ما يعزز من سرعة ومرونة التواصل داخل بيئة العمل.

الشكل رقم 07 يبين مستوى الاعتماد على وسائل رقمية في الاتصال غير الرسمي



الجدول رقم (7): يبين استخدام مجموعات تواصل رقمية (مثل واتساب أو تليغرام) في التواصل غير الرسمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	10	28.57%
لا	11	31.42%
أحيانا	14	40.00%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 07:

يتبين لنا من خلال جدول اعلاه أن الذين أقروا باستخدام مجموعات التواصل الرقمية مثل الوتساب أو التليغرام في التواصل غير الرسمي للإداريين بنسبة 28,57 % الذين كانت إجاباتهم ب "لا" بنسبة 31,42 %، أما الذين كانوا بين البينين وتمثل اجابتهم استخدامهم أحيانا لمجموعات التواصل الرقمية كانوا هم اعلى نسبة

وصلت لـ 40%. وهذه النتائج تعكس حضوراً متوسطاً لمجموعات التواصل الرقمية في بيئة العمل، حيث تميل الغالبية (بين استخدام دائم وأحياناً) إلى الاستفادة من هذه الوسائل في الاتصال غير الرسمي. كما أن ارتفاع نسبة الاستخدام "أحياناً" يدل على أن هذه المجموعات لم تتحول بعد إلى وسيلة أساسية وثابتة للتواصل، بل تُستخدم بشكل ظرفي حسب الحاجة، مثل تبادل معلومات سريعة أو تنسيق مهام معينة. وبمقابل ذلك نجد أن نسبة الذين لا يستخدمون هذه المجموعات تظل معتبرة نسبياً، وهو ما قد يعكس وجود بعض التحفظات المهنية أو التنظيمية تجاه استخدام تطبيقات مثل واتساب وتليغرام داخل الإطار الإداري، ربما بسبب غياب الطابع الرسمي أو التخوف من فقدان الخصوصية أو التوثيق. وبالعودة إلى نتائج الدراسات السابقة، خاصة ما تعلق بوسائل الاتصال الأكثر استخداماً، نلاحظ أن الهاتف والبريد الإلكتروني لا يزالان يتفوقان على مجموعات التواصل الرقمية، مما يدل على أن التحول نحو الاتصال الرقمي الجماعي لا يزال في مرحلة انتقالية متحفظة.

وعليه، يمكن القول أن استخدام مجموعات التواصل الرقمية في الاتصال غير الرسمي يشهد نمواً تدريجياً، لكنه لم يصل بعد إلى مستوى الاعتماد الكامل، وهو ما يعكس توازناً بين الوسائل التقليدية والحديثة داخل بيئة العمل.

الشكل رقم 08 يبين مستوى استخدام منصات تواصل رقمية في التواصل غير الرسمي



الجدول رقم (8): هل تعتمد على اللقاءات غير الرسمية (استراحة، مناسبات، تجمعات) لتعزيز التواصل.

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	14	40.00%
أحيانا	19	54.28%
لا	2	5.71%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 08:

يتضح من خلال الجدول أعلاه اعتماد الإداريين لقاءات غير رسمية كالمناسبات أو التجمعات كبيئة موثوقة للتواصل وهذا بأعلى نسبة وصلت 54.28% عند الإجابة بـ "أحياناً"، ونسبة 40% أجابوا بنعم واعتبروا الاستراحة أو المناسبات فسحة مناسبة لتعزيز التواصل فيما بينهم وتجاذب أطراف الحديث أو المعلومات، ونسبة ضئيلة 5.71% جاءت إجاباتهم بـ "لا". وعكست هذه النتائج أهمية اللقاءات غير الرسمية كفضاء تواصل مكتمل داخل الكلية، حيث تظهر الأغلبية (سواء بشكل دائم أو أحياناً) ميلاً واضحاً نحو استغلال هذه المناسبات في تبادل المعلومات وتعزيز العلاقات المهنية. كما أن تصدر فئة "أحياناً" يشير إلى أن هذه اللقاءات لا تُعتبر وسيلة أساسية ثابتة للتواصل، بل تُستخدم حسب الظروف والسياقات، مثل أوقات الاستراحة أو المناسبات، وهو ما يمنحها طابعاً عفويّاً وغير منظم. وفي المقابل، فإن النسبة المرتفعة 40% لمن يعتمدون عليها بشكل دائم فتؤكد أن الاتصال الوجيه لا يزال يحتفظ بمكانة مهمة داخل بيئة العمل، رغم انتشار الوسائل الرقمية، لما يوفره من تفاعل مباشر وثقة أكبر بين الأفراد. أما النسبة الضعيفة لمن لا يعتمدون عليها، فتعكس تراجع العزلة التواصلية داخل المؤسسة، وتؤكد أن أغلب الإداريين منخرطون في شبكات تواصل غير رسمية، سواء كانت رقمية أو مباشرة.

وحيال ذلك يتضح أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة لا يعتمد فقط على الوسائل الرقمية، بل يقوم على مزيج من التفاعل الرقمي واللقاءات المباشرة، مما يعكس تكاملاً بين النمطين في تعزيز فعالية التواصل.

الشكل رقم 09 يبين مستوى الاعتماد على اللقاءات غير الرسمية لتعزيز التواصل.



الجدول رقم (9): هل توفر المؤسسة وسائل رقمية تسهّل الاتصال غير الرسمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	14	40.00%
لا	13	37.14%
أحيانا	08	22.85%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 09:

يبين الجدول أعلاه أن إدارة كلية العلوم الانسانية بالنسبة لأغلب الاداريين مؤسسة توفر وسائل رقمية لتسهيل الاتصال غير الرسمي بنسبة 40% للمبحوثين الذين اجابوا بنعم ، اما الذين اجابوا ب لا قد بلغت نسبتهم 37.14% فهم يعتبرون ان الكلية كمؤسسة لا توفر وسائل للاتصال غير الرسمي لموظفيها انما هم يستخدمون وسائلهم الشخصية كالهاتف المحمول وغيره ، و أما نسبة 22.85% فيعتبرون تجهيزات الاتصالات المكتبية من هاتف ثابت وحاسوب وغيره تجهيزات تساهم بها المؤسسة يمكن استغلالها في الاتصال غير الرسمي. وهي نتائج تعكس تبرز تبايناً واضحاً في تصورات المبحوثين حول دور المؤسسة في توفير الوسائل الرقمية الداعمة للاتصال غير الرسمي. حيث لا يوجد إجماع صريح حول هذا الموضوع، فمن جهة، ترى نسبة معتبرة أن المؤسسة توفر فعلاً بنية رقمية تساعد على تسهيل التواصل، وهو ما يدل على وجود حد أدنى من الدعم التكنولوجي داخل بيئة العمل. في المقابل، تعتقد نسبة قريبة منها أن المؤسسة لا توفر وسائل مخصصة للاتصال غير الرسمي، وأن الاعتماد يكون أساساً على الوسائل الشخصية، مثل الهواتف المحمولة، وهو ما يشير إلى أن الاتصال غير الرسمي في بعده الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على المبادرات الفردية أكثر من كونه نتيجة لسياسة تنظيمية واضحة. أما الفئة الثالثة، التي ترى أن التجهيزات المكتبية يمكن توظيفها في الاتصال غير الرسمي، فتعكس نوعاً من الاستخدام غير المباشر للوسائل الرسمية في أغراض غير رسمية، وهو ما يؤكد التداخل بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

فالمؤسسة بذلك توفر بعض الإمكانيات الرقمية، لكنها لا توجه بشكل صريح لدعم الاتصال غير الرسمي، مما يدفع الموظفين إلى الاعتماد على وسائلهم الخاصة، وهو ما يعكس طابعاً غير منظم لهذا النوع من الاتصال في ظل البيئة الرقمية.

الشكل رقم 10 يبين توفير المؤسسة وسائل رقمية تسهل الاتصال غير الرسمي



السؤال المفتوح رقم 10: برأيك، ما الوسيلة الأكثر فعالية في الاتصال غير الرسمي؟

الإجابة: بينت الاجابات أن البريد الإلكتروني من الوسائل أكثر فاعلية في اتصال غير رسمي بين الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية، و يليها الهاتف النقال و البعض منهم ذكروا وسائل رقمية أخرى. هذا ما يعطي انطبعا حول سطوة استخدام البريد الالكتروني في الأدوات المكتبية والهاتف في الأدوات الشخصية ويعزى هذا إلى عدة عوامل:

* البريد الإلكتروني والهاتف بوصفهما من الأدوات المألوفة وسهلة الاستعمال يمكن الاعتماد عليها في تبادل المعلومات دون تعقيد.

* البريد الإلكتروني يوفر سجلاً مكتوباً يمكن الرجوع إليه، مما يجعله أكثر موثوقية مقارنة ببعض تطبيقات المراسلة الفورية.

* استخدام البريد والهاتف يُعتبر مناسباً للطابع الإداري الرسمي وغير الرسمي معاً، بعكس وسائل التواصل الاجتماعي التي قد تُنظر إليها على أنها أقل رسمية.

كما أن اعتماد أغلب الموظفين على هاتين الوسيلتين يعكس نمطاً متسقاً مع نتائج الجداول السابقة (الجدول 5 و 6)، حيث أظهرت أن الهاتف والبريد الإلكتروني يتصدران الوسائل المستخدمة في الاتصال غير الرسمي، مما يؤكد أن الاتصال الرقمي في المؤسسة يميل إلى أدوات رسمية نوعاً ما، لكنها تُستغل لأغراض غير رسمية

وبالتالي، يمكن استنتاج أن الكفاءة والاعتمادية هما العاملان الأساسيان وراء اختيار البريد الإلكتروني والهاتف كوسائل فعالة للاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية.

السؤال المفتوح رقم 11: ماذا تقترح لتحسين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة؟

الإجابة: اقترح المبحوثون لأجل تحسين الاتصال غير الرسمي القيام بتحفيز اللقاءات والتجمعات والتواصل بين الموظفين الإداريين أكثر كتخصيص منصة رقمية خاصة بين هؤلاء الافراد، فالإداريين يرون أن زيادة اللقاءات والتجمعات بين الموظفين تشكل وسيلة فعالة لتقوية التواصل، سواء في أوقات الاستراحة أو خلال المناسبات والأنشطة الجماعية. كما تم اقتراح تخصيص موقع إلكتروني خاص للتواصل الرقمي، يُتيح تبادل المعلومات بشكل منظم وسهل، مما يعكس رغبتهم في الجمع بين الوسائل التقليدية والرقمية لتحسين الاتصال غير الرسمي.

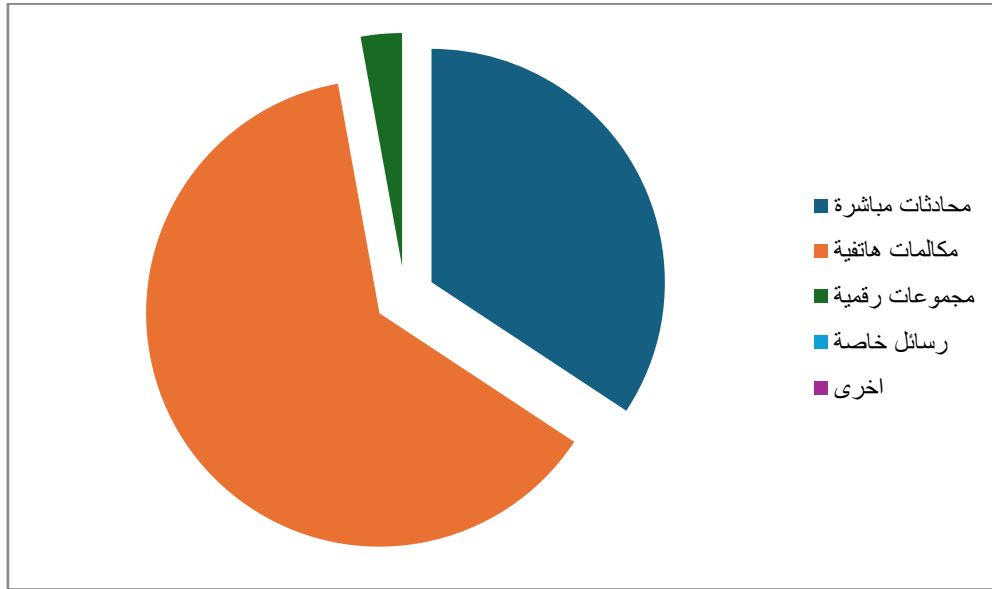
الجدول رقم (12): يبين أكثر أسلوب اتصال غير رسمي يعتمد عليه داخل المؤسسة.

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
محادثات مباشرة	12	34.28%
مكالمات هاتفية	22	62.85%
مجموعات رقمية	01	2.85%
رسائل خاصة	00	00.00%
أخرى	00	00.00%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 12:

جدول رقم 12 يتضح لنا من خلال جدول اعلاه أن من أكثر الأساليب اعتماداً في اتصال غير رسمي داخل المؤسسة باعلا نسبة المكالمات الهاتفية بنسبة 62,85%، و بنسبة 34,28% يعتمدون على محدثات المباشرة ، و بنسبة 02,85% تم اعتماد على المجموعة الرقمية و بنسبة 00.00% للرسائل الخاصة . وتدل النتائج على أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يميل بشكل واضح إلى الأساليب التقليدية، حيث يفضل الموظفون استخدام الهاتف والمحدثات المباشرة بسبب سهولة الوصول وسرعة التفاعل التي توفرها هذه الوسائل. وأن الاعتماد على الوسائل الرقمية الجماعية أو الرسائل الخاصة ما زال ضعيفاً، وهو ما قد يعكس قلة التعود على هذه الأدوات أو تحفظ الموظفين على استخدامها لأغراض غير رسمية داخل بيئة العمل. وتوضح النتائج أيضاً أن الطابع الإنساني المباشر ما زال يحتفظ بأهميته، رغم الانتشار التدريجي للوسائط الرقمية، مما يعكس توازناً بين التفاعل الشخصي والتواصل الرقمي غير الرسمي في المؤسسة.

الشكل رقم 12 يبين أكثر أسلوب اتصال غير رسمي معتمد عليه داخل المؤسسة



الجدول رقم 13: يبين مساهمة البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال داخل المؤسسة

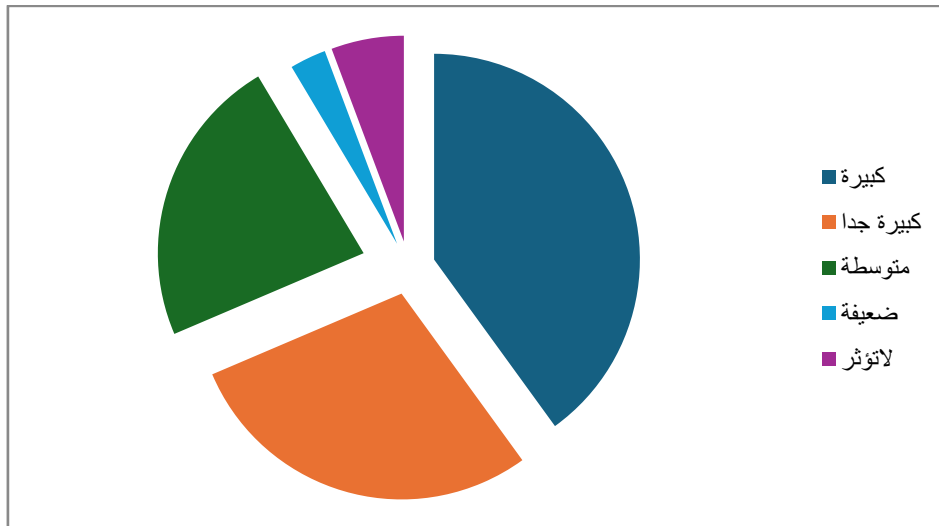
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
كبيرة	14	%40.00
كبيرة جدا	10	%28.57
متوسطة	08	%22.85
ضعيفة	1	%02.85
لا تؤثر	2	%05.71
المجموع	35	%100

تحليل وتفسير الجدول رقم 13:

يمثل مدى مساهمات البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال غير رسمي بين الإداريين الكلية بنسبة 40% أجابوا كبيرة. وبنسبة 28,57% بأن استماتها كبيرة جدا وبنسبة 22,85% بأنها متوسطة، وبنسبة 5,71% بأنه لا تأثر، بنسبة 2,85% بأنها ضعيفة. وهذا يدل على أن البيئة الرقمية تلعب دوراً محورياً في دعم الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة، حيث يرى غالبية الموظفين أن التكنولوجيا الرقمية تسهل تبادل المعلومات وتوفير سرعة ومرونة أكبر مقارنة بالأساليب التقليدية. كما تعبر النتائج عن تفاوت تقدير الموظفين لتأثير البيئة الرقمية. إذ تتراوح الآراء بين كبيرة جداً إلى متوسطة، مما يعكس أن مستوى استفادة الأفراد من الوسائل الرقمية يعتمد على عوامل عدة مثل الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، أو القدرة على استخدام التكنولوجيا. وتوضح النتائج أيضاً أن نسبة ضئيلة جداً لا ترى أي تأثير أو ترى تأثيراً ضعيفاً، مما يشير إلى أن معظم الموظفين بدأوا بالفعل في تبني أدوات الاتصال الرقمية، لكنها لم تصل بعد إلى مرحلة الاستخدام الشامل المتكامل داخل المؤسسة.

وبالتالي، يمكن القول أن البيئة الرقمية تعد محفزاً مهماً للاتصال غير الرسمي، إذ توفر قنوات تواصل سريعة ومرنة، لكنها لا تلغي الحاجة للقاءات المباشرة أو الوسائل التقليدية، مما يعكس توازناً بين الاتصال الرقمي وغير الرقمي داخل بيئة العمل.

الشكل رقم 13 يبين مساهمة البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال داخل المؤسسة



الجدول رقم 14: هل أدت البيئة الرقمية إلى زيادة سرعة تداول المعلومات غير الرسمية

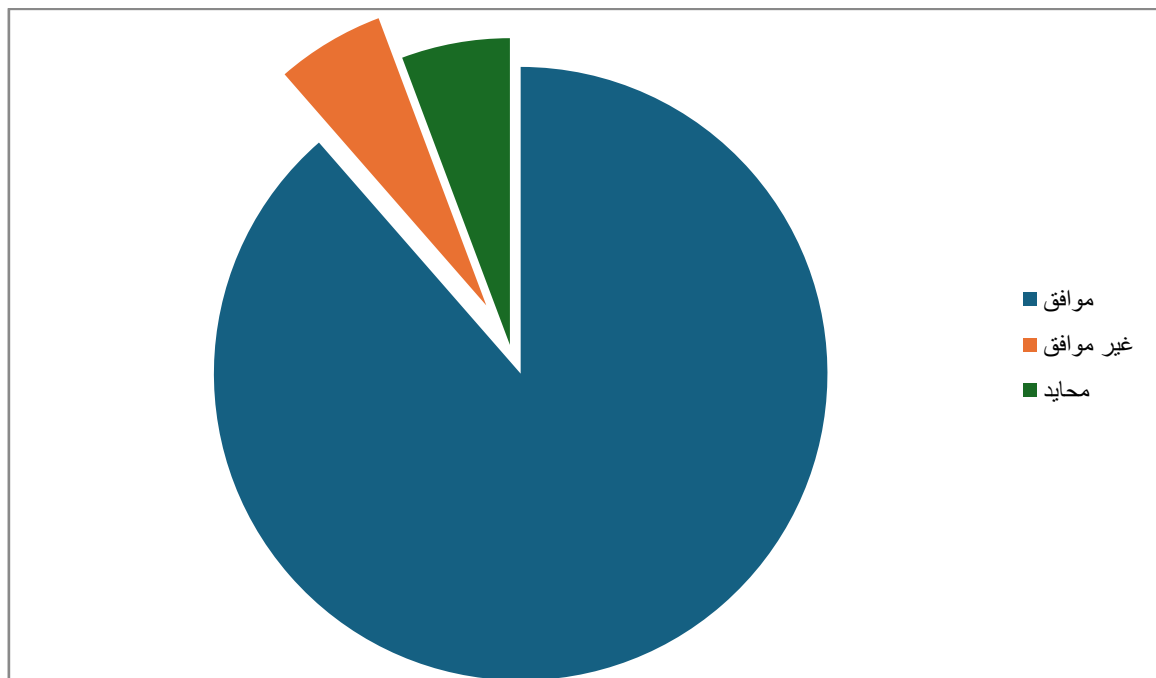
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
موافق	31	88.57%
غير موفق	2	5.71%
محايد	2	5.71%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 14:

الجدول رقم 14 أوضحت بياناته أن البيئة الرقمية أدت إلى زيادة سرعة تداول المعلومات غير الرسمية في الكلية بنسبة 88,57 % . وجاءت النسبة متساوية بالنسبة لفئتي موافق و غير موافق بما يعادل 5.71 % . مما يكشف أن البيئة الرقمية تلعب دورا كبيرا في زيادة سرعة و تداول المعلومات في الكلية بنسبة كبيرة جدا من خلال موافقة الادريين لهذا الموضوع. وتدل النتائج على أن البيئة الرقمية أسهمت بشكل كبير في تسريع تدفق المعلومات غير الرسمية بين الموظفين الإداريين، مما يعكس الدور الحيوي للتقنيات الرقمية في تحسين التواصل داخل المؤسسة. كما تعبر عن اتفاق واضح بين الموظفين على أن الوسائل الرقمية تسهل تبادل المعلومات بسرعة وكفاءة، وهو ما يعزز قدرة الإداريين على اتخاذ القرارات والتنسيق اليومي في بيئة العمل. وتوضح النتائج أيضاً أن نسبة ضئيلة جداً من الموظفين لم يوافقوا أو لم يكونوا متأكدين من التأثير، مما يشير إلى أن الغالبية الساحقة بدأت بالفعل في الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها البيئة الرقمية لدعم الاتصال غير الرسمي فيما بينهم.

وبالتالي، تمثل النتائج دليلاً قوياً على أن البيئة الرقمية أصبحت محركاً أساسياً لتسريع الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية.

الشكل رقم 14 يبين مساهمة البيئة الرقمية في زيادة سرعة تداول المعلومات



الجدول رقم (15): يبين تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين

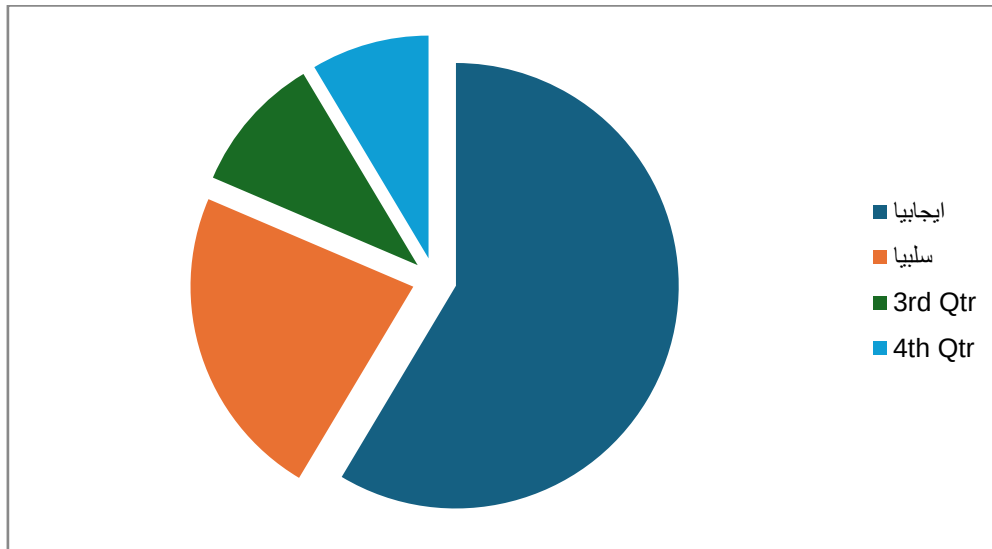
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
إيجابيا	18	51.42%
سلبيا	0	00.00%
لم تؤثر	8	22.85%
لا اعلم	9	25.71%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 15:

من خلال ما يبين الجدول اعلاه يتضح أن تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقة بين الموظفين و بأعلى نسبة هو التأثير الإيجابي على العلاقة بنسبة بلغة 51,42% ، في إجابة أخرى التي كانت لا تأثر بنسبة 22,85% ، و بنسبة 25,71% بإجابة لا أعلم ، وهذا ما يفسر بأن البيئة الرقمية لا تأثر في العلاقة بين الموظفين للإداريين بالكلية. وتدل النتائج على أن الغالبية ترى أن البيئة الرقمية تسهم في تحسين طبيعة العلاقات بين الموظفين داخل الكلية، إذ توفر وسائل اتصال أكثر سرعة وسهولة، مما يعزز التفاعل والتعاون بين الإداريين. كما تعبر النتائج عن وجود تفاوت في وجهات النظر، حيث تشير نسبة من الموظفين إلى عدم تأثير البيئة الرقمية، بينما يظل قسم آخر غير متأكد، مما قد يعكس اختلاف مستويات التفاعل مع الوسائل الرقمية أو اختلاف الخبرات والاعتمادات الفردية عليها. وتوضح النتائج أيضاً أن التأثير الإيجابي للبيئة الرقمية على العلاقات لا يقتصر على سرعة تبادل المعلومات فحسب، بل يمتد إلى تعزيز الروابط المهنية والاجتماعية بين الموظفين، مما يعزز بيئة عمل أكثر ترابطاً وديناميكية.

وعليه يتضح أن النتائج المسجلة تعد دليلاً على أن التحول نحو البيئة الرقمية لا يقتصر على تسهيل الاتصال، بل يمتد ليؤثر إيجابياً على طبيعة العلاقات المهنية بين الموظفين داخل المؤسسة.

الشكل رقم 14 يبين تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين



الجدول رقم (16): هل قلّ التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بسبب الاعتماد على الوسائل الرقمية

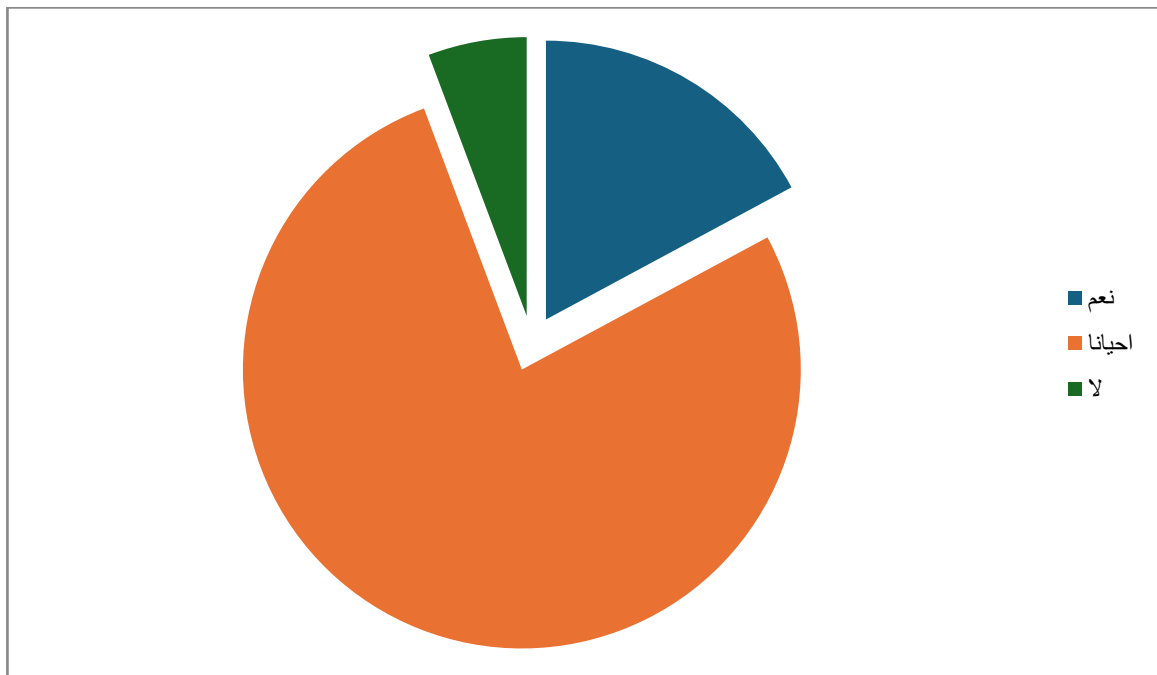
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	6	17.14%
أحياناً	27	77.14%
لا	2	5.71%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 16:

يبين الجدول رقم 16 أن نسبة التواصل (وجهاً لوجه) بين الموظفين الإداريين بكلية العلوم الانسانية أحياناً تصل إلى 77,14% ممن أجابوا بأن الاتصال يقل بسبب الاعتماد على الوسائل الرقمية وبينهم ما نسبته 17,14% كانت إجاباتهم بنعم، و بأقل نسبة وهي 05,71% مما أجابوا بـ لا. وهي نتائج تدل على أن الاعتماد على الوسائل الرقمية لم يؤدّ بشكل عام إلى تراجع كبير في التواصل وجهاً لوجه بين الموظفين الإداريين، إذ يرى الغالبية أن اللقاءات المباشرة ما زالت قائمة وأحياناً يتم اللجوء إلى الوسائل الرقمية فقط لتسهيل الاتصال. كما تعبر النتائج عن وجود نسبة معينة وهي 17.14% لاحظت تأثيراً سلبياً للوسائل الرقمية على اللقاءات المباشرة، مما يشير إلى أن بعض الأفراد قد يلجؤون أكثر إلى الوسائل الرقمية، خاصة عند توافرها وسهولة استخدامها، مما يقلل من الحاجة إلى اللقاءات. وتوضح النتائج أيضاً أن التواصل المباشر لا يزال يحتفظ بأهميته داخل المؤسسة، خاصة في تعزيز العلاقات المهنية والاجتماعية بين الموظفين، رغم الانتشار الكبير لاستخدام الوسائل الحديثة.

وبالتالي، تمثل النتائج دليلاً على أن البيئة الرقمية تُكمل ولا تُستبدل التواصل الوجيه، مما يشير إلى تكامل بين الاتصال الرقمي واللقاءات المباشرة للحفاظ على فعالية وسلاسة التواصل داخل كلية العلوم الإنسانية.

الشكل رقم 16 يبين تأثير البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين



الجدول رقم (17): يبين صعوبات الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة

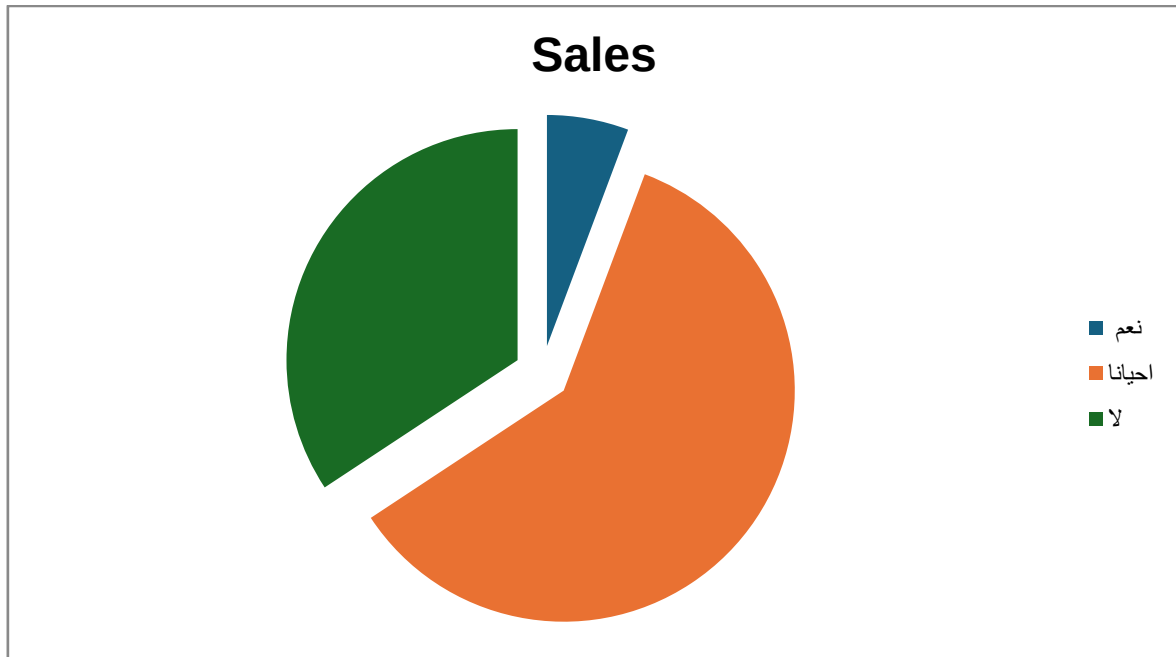
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	2	5.71%
أحيانا	21	60.00%
لا	12	34.28%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 17:

يبين الجدول أعلاه رصد الصعوبات التي قد يواجهها الإداريون في الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية فكانت أعلى نسبة للذين يرونه صعباً أحياناً وغير صعب أحياناً أخرى حيث بلغت اجاباتهم 60%، وبنسبة 34,28% الذين اجابوا بـ "لا" فلا يرون ان هذا النوع من الاتصالات به صعوبة ، أما الذين رأوا وجود صعوبات فكانوا اقل نسبة وهي 05,71% . وهنا تدل هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الإنسانية يواجه تحديات متباينة وسلسلة في نفس الوقت، حيث قد تواجه أغلب الإداريين صعوبات أحياناً، مثل محدودية الوقت، ضعف التنسيق، أو صعوبات في استخدام بعض الوسائل الرقمية. كما تعبر النتائج عن أن جزءاً مهماً من الموظفين بنسبة 34.28% من عينة الدراسة يواجهون صعوبات واضحة تؤثر على فعالية التواصل غير الرسمي، مما قد يحد من سرعة تبادل المعلومات أو جودة العلاقات بين الزملاء. أما النسبة الضئيلة مقارنة بالأولى لم يصرحوا بمواجه أي صعوبة في هذا النوع من الاتصال، مما يشير إلى أن الغالبية تعتمد على آليات متنوعة للتواصل، لكنها لا تخلو من العقبات، سواء المرتبطة بالوسائل الرقمية أو باللقاءات المباشرة.

وبالتالي، تمثل النتائج تأكيداً على وجود تحديات مستمرة للاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة من جهة و أن هناك اعتبار وسلسلة للاتصال غير الرسمي من جهة أخرى.

الشكل رقم 17 يبين صعوبات في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة



الجدول رقم (18): يبين أبرز الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
سوء الفهم	10	28.57%
نقص الثقة	8	22.85%
ضعف الوسائل التقنية	8	22.85%
انتشار الشائعات	1	02.85%
ضغط العمل	8	22.85%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 18:

يبين الجدول أبرز الصعوبات التي يواجهها الموظفون في الاتصال غير رسمي بأعلى نسبة 28,57 % هي سوء الفهم ، بينما تعادلت نقص الثقة و ضعف الوسائل التقنية و ضغط العمل بنسبة 28,57% ، و بأقل نسبة 02,85 % انتشار الشائعات. وتدلل هذه النتائج على أن أبرز العقبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي ترتبط أساساً بعوامل بشرية وتقنية، حيث يمثل سوء الفهم والتفاهم الخاطئ التحدي الأكبر، مما قد يؤدي إلى تشويش المعلومات أو ضعف التواصل بين الموظفين. كما أن نقص الثقة بين الزملاء، ضعف الوسائل التقنية، وضغط العمل تشكل هي الأخرى عوائق مهمة أيضاً، تعكس تأثير البيئة العملية والتنظيمية على فعالية الاتصال غير الرسمي بها، وتوضح النتائج أيضاً أن انتشار الشائعات يمثل أقل تحدٍ، مما يشير إلى أن معظم الصعوبات ترتبط بالجانب العملي والتنظيمي أكثر من الجانب الاجتماعي السلبي.

وعليه تُعد النتائج دليلاً على أن تحسين الاتصال غير الرسمي يحتاج إلى استراتيجيات شاملة تشمل تحسين الوسائل التقنية، تعزيز الثقة بين الموظفين، وتوفير بيئة داعمة تقلل من سوء الفهم وضغط العمل.

الشكل رقم 18 يبين أبرز الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي



الجدول رقم (19): يتعلق بكون أن الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة

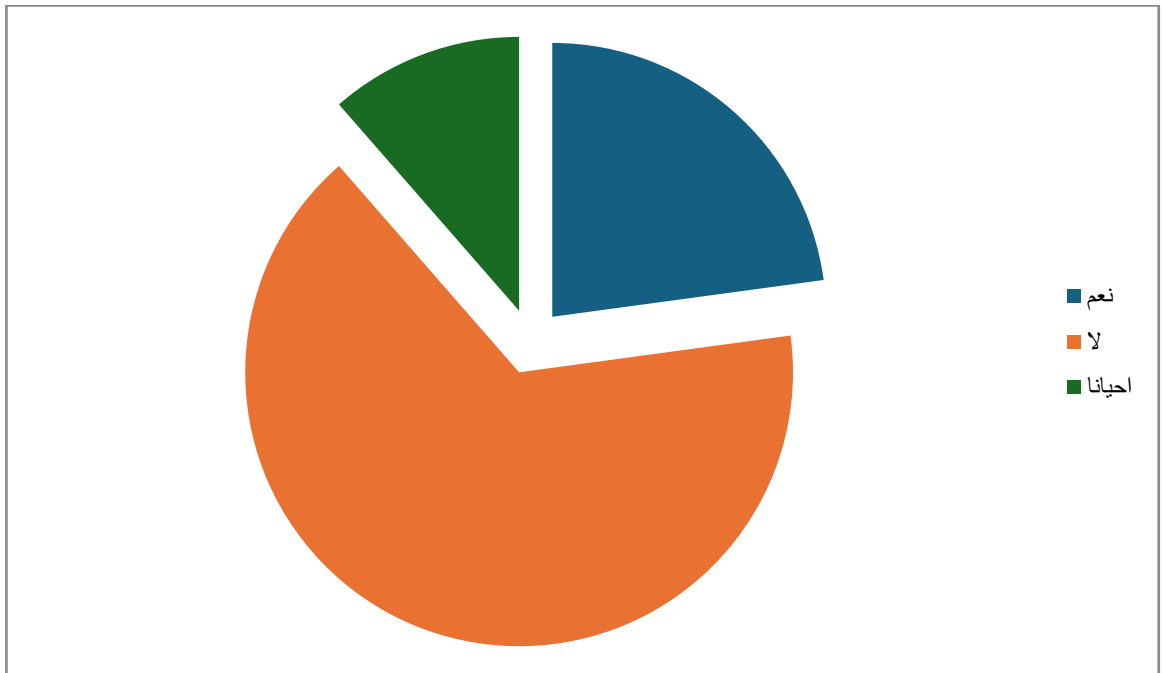
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	8	22.85%
أحيانا	23	65.71%
لا	4	11.42%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 19:

يوضح لنا الجدول الاعتقادات السائدة لدى الموظفين عن كون الاتصال غير الرسمي داخل كلية العلوم الانسانية قد يؤدي الى انتشار معلومات غير دقيقة، الإجابة بـ "أحياناً" بلغت نسبتها اعلى نسبة بـ 65,71 %، و تليها نسبة الإجابة "بنعم" بنسبة 22,85 %، و تمت الإجابة بـ "لا" بنسبة 11,42 %. وتدل النتائج على أن الاتصال غير الرسمي يحمل إمكانات لنقل معلومات غير دقيقة أو مشوشة، خاصة عند استخدامه في سياقات غير رسمية أو دون التحقق من المصادر. ويشير ارتفاع نسبة "أحياناً" إلى أن الموظفين يدركون أن هذه الظاهرة لا تحدث بشكل دائم، لكنها موجودة بشكل متكرر بما يكفي لتكون ملحوظة. كما تعبر النتائج عن وعي الموظفين بأهمية التحقق من المعلومات قبل تداولها، حيث أن الغالبية تدرك أن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يسهم في نقل الأخبار المغلوطة أو الإشاعات إذا لم يتم التعامل معه بحذر. وتوضح النتائج أيضاً أن الاتصال غير الرسمي يظل أداة فعالة لتبادل المعلومات، لكنه يحتاج إلى رقابة واعية أو آليات مساعدة لتقليل الأخطاء المعلوماتية.

و عليه فالنتائج المحصلة تحمل تأكيداً على وجود جانب سلبي محتمل للاتصال غير الرسمي، يتعلق بدقة المعلومات المتداولة، مما يستدعي إدارة التواصل غير الرسمي بحكمة داخل المؤسسة.

الشكل رقم 19 يبين ما إذا كان الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة



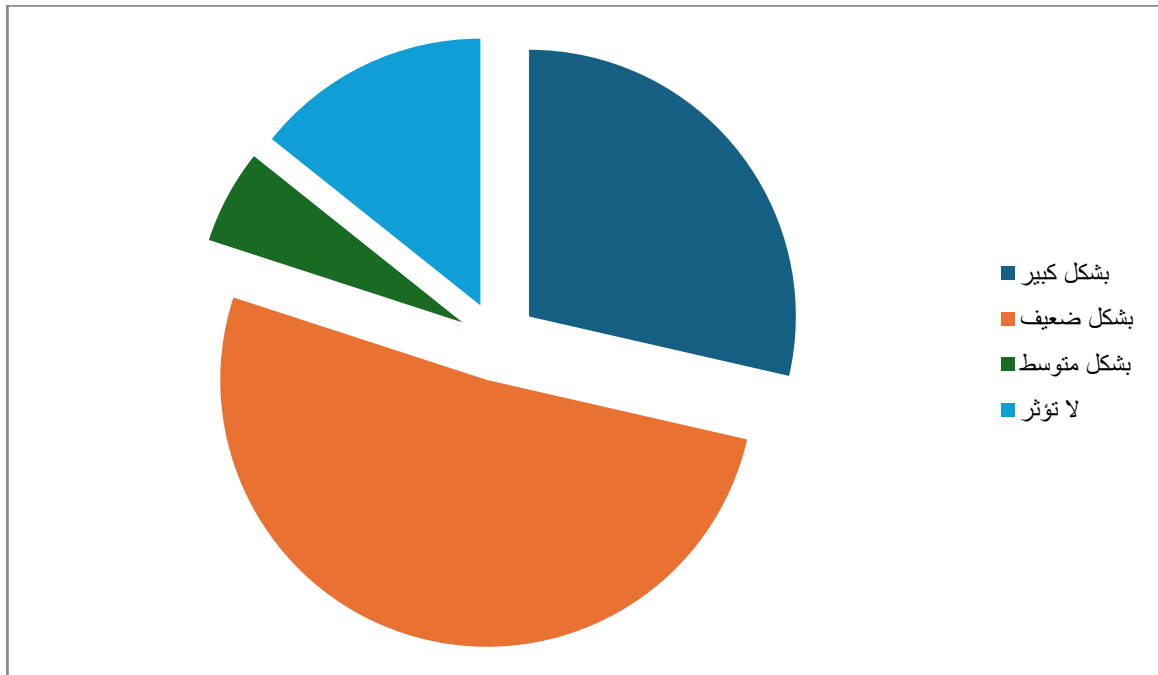
الجدول رقم (20): يبين تأثير بيئة العمل (الإدارة، القوانين، الثقافة التنظيمية) على فعالية الاتصال غير الرسمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
بشكل كبير	10	28.57%
بشكل ضعيف	18	51.42%
بشكل متوسط	2	5.71%
لا تؤثر	5	14.28%
المجموع	35	100%

تحليل وتفسير الجدول رقم 20:

يكشف الجدول مستوى تأثير بيئة العمل من إدارة وقوانين وثقافة تنظيمية على فعالية الاتصال غير الرسمي بين الإداريين، اغلب إجابات المبحوثين يرون تأثير بيئة العمل ذات تأثير ضعيف نسبة وصلت ل 51,42 %، تليها بمرتبة ثانية للذين يرون انها تؤثر بشكل كبير و بنسبة 28,57 %، وبمرتبة ثالثة للذين يرون أنها لا تؤثر بنسبة 14,28 %، واقل نسبة للذين يرون أنها تؤثر بشكل ضعيف. وتظهر النتائج على أن بيئة العمل الحالية داخل كلية العلوم الإنسانية تمثل عاملاً محدود التأثير على فعالية الاتصال غير الرسمي، حيث يرى الغالبية أن القوانين والإدارة والثقافة التنظيمية لا تشكل محفزاً قوياً لتعزيز هذا النوع من التواصل. كما تعبر النتائج عن أن هناك فئة معتبرة تمثل ما نسبته 28.57 %، ترى أن البيئة التنظيمية قد تؤثر سواء بشكل إيجابي أو سلبي على فعالية الاتصال، مما يشير إلى أن وجود سياسات داعمة، بيئة إدارية مرنة، وثقافة تنظيمية تشجع على التواصل يمكن أن يعزز من فعالية الاتصال غير الرسمي. وتوضح النتائج أيضاً أن نسبة قليلة جداً لا ترى أي تأثير، مما يعكس أن معظم الموظفين يعتبرون البيئة المحيطة عاملاً متغيراً جزئياً، لكنه ليس المعيار الأساسي في نجاح الاتصال غير الرسمي.

الشكل رقم 20 يبين تأثير بيئة العمل على فعالية الاتصال غير الرسمي



الاستنتاجات العامة للدراسة:

- تمثل نسب المشاركة بين الجنسين متقاربة، حيث بلغت نسبة الإناث 51.42% مقابل 48.75% للذكور، مما يعكس تمثيلاً متوازناً للموظفين الإداريين في الدراسة.
- الفئة العمرية الأكثر مشاركة هي 30-41 سنة بنسبة 69.6%، مما يشير إلى أن الشباب المتوسط العمر أكثر نشاطاً في الاتصال غير الرسمي.
- الغالبية العظمى من المبحوثين يحملون مستوى تعليمي جامعي (82.85%)، ما يعكس أهمية التعليم في تمكين الموظفين من استخدام الوسائل الرقمية بفعالية.
- معظم الموظفين لديهم خبرة مهنية تزيد عن 11 سنة (71.42%)، مما يشير إلى أن الاتصال غير الرسمي يعتمد على خبرات طويلة داخل المؤسسة.
- الهاتف والبريد الإلكتروني هما أكثر الوسائل استخداماً للاتصال غير الرسمي بنسبة 45.71% و34.28% على التوالي، في حين أن وسائل التواصل الاجتماعي والمراسلة الأخرى أقل استخداماً، مما يدل على هيمنة الوسائل التقليدية الرقمية.
- نسبة كبيرة من الموظفين (42.85%) تعتمد على الوسائل الرقمية في الاتصال غير الرسمي، فيما يستخدمها البعض أحياناً، مما يعكس الانتشار التدريجي للتقنيات الرقمية داخل المؤسسة.
- استخدام مجموعات التواصل الرقمية مثل واتساب وتليغرام محدود نسبياً، إذ أجاب 31.42% بنعم و40% أحياناً، مما يدل على أن الاعتماد الرقمي غير الرسمي ما زال محدود التنظيم.
- اللقاءات غير الرسمية (استراحة، مناسبات، تجمعات) تُعد وسيلة مهمة لتعزيز التواصل، حيث بلغت نسبة "أحياناً" 54.28%، مما يبرز أهمية التفاعل المباشر بين الموظفين.
- الموظفون يرون أن البيئة الرقمية ساهمت بشكل كبير في تسهيل الاتصال غير الرسمي وزيادة سرعة تداول المعلومات، بنسبة تصل إلى 88.57%، ما يعكس دور التكنولوجيا في تحسين كفاءة الاتصال.
- رغم انتشار الوسائل الرقمية، لم يقل التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بشكل كبير، حيث أجاب 77.14% بأن التواصل المباشر ما زال قائماً، مما يدل على تكامل الاتصال الرقمي مع اللقاءات المباشرة.
- توجد صعوبات تواجه الاتصال غير الرسمي، أبرزها سوء الفهم (28.57%)، نقص الثقة، ضعف الوسائل التقنية، وضغط العمل (22.85% لكل منها)، ما يؤكد الحاجة إلى تحسين بيئة الاتصال غير الرسمية.

- الاتصال غير الرسمي يحمل إمكانية لنقل معلومات غير دقيقة، حيث أجاب 65.71% أحياناً بنقل معلومات غير صحيحة، مما يستدعي رقابة ووعي أكبر في تداول المعلومات .
- تأثير بيئة العمل (الإدارة، القوانين، الثقافة التنظيمية) على فعالية الاتصال غير الرسمي ضعيف لدى 51.42% من الموظفين، ما يوضح أن الاتصال غير الرسمي يعتمد بشكل أكبر على المبادرات الفردية للموظفين وليس على الدعم التنظيمي المباشر.

توصيات الدراسة:

من خلال ما تطرقنا فيه من المعارف على الموضوع فقد عزز عدة مفاهيم متعلقة بكل من الاتصال غير الرسمي والبيئة الرقمية والتحليل الكيفي لما توصلنا اليه من اجابات مبحثين دراستنا والمتمثلين في الموظفين الاداريين لكلية العلوم الانسانية، فانه اهم ما قد تجيد به توصيات دراستنا هي النقاط الآتية:

- تعزيز البنية الرقمية للمؤسسة : توفير منصات رقمية داخلية تسهل التواصل غير الرسمي بين الموظفين بشكل منظم .
- تشجيع اللقاءات المباشرة :تنظيم فعاليات دورية وجلسات تفاعلية لتعزيز الروابط الاجتماعية والمهنية بين الموظفين .
- تطوير مهارات استخدام الوسائل الرقمية :تقديم ورش تدريبية للموظفين حول استخدام البريد الإلكتروني، الهاتف، والتطبيقات الرقمية بشكل فعال وآمن .
- تحسين جودة المعلومات المتبادلة :اعتماد آليات للتحقق من المعلومات قبل تداولها لتقليل انتشار البيانات غير الدقيقة أو الشائعات .
- تعزيز الثقة بين الموظفين:تبني برامج لبناء الثقة والتعاون بين الإداريين لتسهيل تبادل المعلومات غير الرسمي .
- تخفيف ضغط العمل :إعادة تنظيم أوقات العمل والمهام لتسهيل فرص اللقاءات غير الرسمية بين الموظفين .
- تشجيع استخدام الوسائل الرقمية بشكل متكامل :دمج استخدام الهاتف والبريد الإلكتروني مع مجموعات التواصل الرقمية لتقليل العوائق وتسريع تبادل المعلومات .
- تطوير سياسات داعمة للاتصال غير الرسمي :إدراج الاتصال غير الرسمي ضمن استراتيجيات المؤسسة مع توفير دعم تنظيمي وتقني .
- تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة :وضع إطار تنظيمي يوضح استخدام الاتصال غير الرسمي في تبادل المعلومات وحل المشكلات .
- تحفيز التعاون بين الإداريين :تعزيز روح الفريق من خلال مشاريع مشتركة أو مهام تحتاج تفاعلاً غير رسمي بين الموظفين .

- رصد وتقييم الاتصال غير الرسمي :إجراء استطلاعات دورية لتقييم فاعلية الاتصال غير الرسمي وتحسين أساليبه .
- تشجيع التواصل المفتوح :خلق بيئة تشجع الموظفين على التعبير عن أفكارهم وملاحظاتهم بحرية وبشكل غير رسمي .
- التوازن بين الرقمي والوجاهي :ضمان تكامل الاتصال الرقمي مع اللقاءات المباشرة لتعزيز العلاقات المهنية والحفاظ على فعالية التواصل داخل المؤسسة.
- وعليه يستحسن:
- الاعتراف بوجوده بدل إنكارهم خلال محاولة فهم كيف ولماذا يتشكل، فغالبا قد ينشأ نتيجة ضعف أو نقص في القنوات الرسمية أو الثقة بين المستويات الإدارية.
- فتح قنوات غير رسمية موجهة: مثل مجموعات داخلية بأشراف داري مرن "واتساب"أو "مسنجر" تسمح بتبادل الأفكار بشكل حر ومسؤول.
- تدريب القادة والموظفين على الاتصال الداخلي وعلى مهارات الاصغاء والتعبير قد يحول النقاشات العفوية إلى تفاعل إيجابي لخلق روح الانتماء.
- مراقبة المناخ التنظيمي دون تجسس عبر متابعة مؤشرات الثقة، الانتماء والرضا العام من خلال استبيانات أو لقاءات مفتوحة، بدل مراقبة المحادثات أو معاقبة من يتحدث.

الخاتمة

ختاماً، وبعد استعراض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بواقع الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية بجامعة الأغواط، يتضح أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسات الجامعية في ظل البيئة الرقمية يتميز بتكامل بين الوسائل الرقمية واللقاءات المباشرة، حيث ساهمت البيئة الرقمية في تسهيل تبادل المعلومات وزيادة سرعة التواصل بين الموظفين الإداريين، مع حفاظ اللقاءات المباشرة على دورها في تعزيز العلاقات المهنية والاجتماعية.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن البيئة الرقمية قد أثرت بشكل كبير على أشكال الاتصال غير الرسمي، حيث ساهمت في تسهيل تبادل المعلومات وزيادة سرعة التواصل، كما وفرت قنوات متعددة مثل البريد الإلكتروني والهاتف ومجموعات المراسلة الرقمية. ومع ذلك، لم تؤد هذه الوسائل إلى استبدال اللقاءات المباشرة، بل أظهرت النتائج تكامل الاتصال الرقمي مع اللقاءات غير الرسمية، مثل الاستراحات والتجمعات والمناسبات، كأداة لتعزيز الروابط المهنية والاجتماعية بين الموظفين.

فيما يتعلق بأساليب الاتصال غير الرسمي، أظهرت النتائج اعتماد الموظفين بشكل كبير على المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني، بينما كانت اللقاءات المباشرة والمحادثات الجماعية أقل اعتماداً ولكنها ظلت مهمة لتعزيز التفاعل الشخصي. كما أبرزت الدراسة الوسائل الرقمية المستعملة بشكل واضح، مع استخدام محدود لمجموعات التواصل مثل واتساب وتلغرام، وهو ما يعكس تبني التدريجي للتقنيات الحديثة داخل المؤسسة.

أما بخصوص الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي، فقد تبين أن أبرزها تشمل سوء الفهم ونقص الثقة بين الموظفين، إضافة إلى ضعف الوسائل التقنية وضغط العمل، في حين كانت احتمالية انتشار الشائعات أقل تأثيراً. كما أظهرت النتائج أن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يؤدي أحياناً إلى تداول معلومات غير دقيقة، مما يستدعي وعياً أكبر وإجراءات للتحقق من صحة المعلومات المتبادلة.

وبناءً على ما سبق، يمكن استنتاج أن واقع الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية يتسم بتوازن بين الوسائل الرقمية واللقاءات المباشرة، مع تأثير إيجابي للبيئة الرقمية على سرعة وكفاءة التواصل، لكنه ما يزال يواجه تحديات تنظيمية وبشرية تستوجب تحسين البنية الرقمية وتعزيز الثقة والتفاعل بين الموظفين.

وفي الختام، تؤكد هذه الدراسة أن البيئة الرقمية ليست مجرد أداة تسهيل للتواصل، بل أصبحت عاملاً أساسياً في دعم الاتصال غير الرسمي، مع ضرورة دمجها بحكمة مع اللقاءات المباشرة لضمان فعالية التواصل واستدامة العلاقات المهنية داخل المؤسسات الجامعية.

قائمة المراجع

- 1- اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، جامعة عين شمس، 1994.
- 2- إبراهيم أبو عمر عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي، عمّان، 2009.
- 3- أحمد راغب الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار اليازوري، عمّان، 2012.
- 4- أدفنون محمد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها، جامعة عنابة، الجزائر.
- 5- الطاهر حمزة، رحاب مختار، المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية، جامعة المسيلة، 2016.
- 6- الطلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة: المفاهيم والوظائف والأنشطة، دار حافظ للنشر.
- 7- العلاق، بشير عباس، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، عمّان، 2012.
- 8- العلاق، شير، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، عمّان، 2009.
- 9- بن نعيم أسماء، دور البيئة الرقمية في تحسين خدمة الإدارة العمومية، جامعة المسيلة، 2021.
- 10- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري، عمّان، 2009.
- 11- جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، عمّان، 2004.
- 12- جواد كاظم لفته، الإدارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي، دار صفاء، عمّان، 2011.
- 13- حسين محمود حريم، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال، دار صفاء، عمّان.
- 14- حسان الجيلاني، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، جامعة قسنطينة، 1985.
- 15- حجاب محمد منير، الاتصال الفعال في المؤسسات، دار الفجر، 2010.
- 16- خليل حسن حسين الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة، عمّان، 2000.
- 17- خسان الحيلالي، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1985.
- 18- العربي محمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية للمؤسسات، 2010.
- 19- دريدري فاطمة، أمال زرفاوي، نماذج الاتصال التنظيمي، 2021.
- 20- رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسر للنشر، الجزائر، 2013.
- 21- رحيمة طيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2002.
- 22- سامي سلطي عريفج، الجامعة والبحث العلمي، دار الفكر، عمّان، 2001.
- 23- سامر العرقاوي، موسى عجوز، مساهمة مؤسسات التعليم العالي في التنمية المستدامة، 2019.
- 24- صلاح الدين شروخ، علم الاجتماع التنظيمي، دار العلمية، الجزائر، 2004.
- 25- صالح مهدي محسن العامري، طاهر الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل، عمّان، 2008.
- 26- صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، 2017.
- 27- عماد محمد عطية، التعليم العالي: تاريخه وفلسفته، 2014.

- 28- عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، 2010.
- 29- عيسى العسافين، مجتمع المعلومات، الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
- 30- فضيل دليو، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، الجزائر، 2018.
- 31- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، جامعة منتوري، 2003.
- 32- فاروق عبده فليه، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، 2005.
- 33- قرزي فاطمة وآخرون، استخدام أدوات البحث في البيئة الرقمية، 2021.
- 34- محمد الفاتح حمدي، منهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال، دار أسامة، 2017.
- 35- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة، عمان، 2010.
- 36- محمد جهاد، مهارات الاتصال الإنساني، دار الكتاب الجامعي، 2008.
- 37- محمد سعيد أحمد، التنظيم وتطوير أساليب العمل، دار الفكر العربي، 1971.
- 38- محمد سعيد سلطان، رواية حسن، السلوك الإنساني في المنظمات، 2013.
- 39- محمد الصرفي، مهارة اعداد التقارير، اسكندرية، مؤسسة خورس الدولية للنشر والتوزيع، 2007.
- 40- محمود حسين الهواسي، حيدر الرزنجي، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق مصر، 2014.
- 41- ناصر الدين زبيدي، سيكولوجية المدرس، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
- 42- هناء عطية خزان خليل، ادارة المؤسسات الاجتماعية في بيئة متغيرة، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2013.
- 43- Thierry Libaert، La communication de crise، Paris، Dunod، 2001.

ثانيا: المعاجم والقواميس

- 44- طوني بينيت وآخرون، معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، المنظمة العربية للترجمة، 2010.
- 45- المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، 1960.
- 46- عزيزة فوال بابيتي، المعجم المفصل في النحو العربي، دار الكتب العلمية، لبنان، 2004.
- 47- الموسوعة العربية العالمية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، الرياض، 1999.
- 48- أحسان محمد الحسن، موسوعة علم اجتماع، الدار العربية للموسوعات، لبنان، 1997.

ثالثا: المقالات والدوريات والرسائل

- 49- المساعيد فرحان نزال، حق الحصول على المعلومات في التشريعات الأردنية، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد، 2017.
- 50- العربي محمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية، مجلة الاقتصاد الجديد.
- 51- جلاب مصباح، بخوش الهاشحي، مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية، 2019.

- 52 جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، 2009 .
- 53 رضوان رباح، رقية بوسنان، الأداء المهني في البيئة الرقمية، مجلة المعيار، 2022 .
- 54 عيشور كنزة، دور الإذاعة المحلية في نشر ثقافة المواطنة، مذكرة ماستر، 2021 .
- 55 نجاة ساسي هادف، إدارة الموارد البشرية في البيئة الرقمية، 2023 .
- 56 نادية أمينة كاري، بن عمر عواج، مفهوم الاتصال، مجلة مدارات اجتماعية، 2019 .
- 57 هاشم الشرف الغريفي، أساسيات بناء المجتمع العربي، مجلة آداب البصرة، 2008 .
- 58 يسمينة حدنة، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، 2018 .
- 59 الطاهر اجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، 2006 .

رابعاً: المحاضرات والمقابلات

- 60 مقابلة مع الأستاذ الدكتور عيسى بوقرين، عميد كلية العلوم الإنسانية، بتاريخ 09 مارس 2026 .

خامساً: مراجع إلكترونية

- 61 معجم المعاني الجامع، almaany.com
- 62 معجم لسان العرب، alburqa.net
- 63 creativecommons.org

الملاحق

الملحق رقم 1: استمارة الاستبيان

الملحق رقم 2: صورة مدخل الكلية

الملحق رقم 3: قائمة الأساتذة المحكمين



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط



كلية العلوم الانسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان بعنوان:

واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية
دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية
بجامعة الأغواط

دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال-تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ

الشريف داودي

إعداد الطالبتين

جودي أميرة

لحمر عزيزة

يطيب لنا سادتي الكرام أن نضع بين أياديكم الأمانة هذا الاستبيان الخاص بالدراسة المنوّه بها أعلاه. والتي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الإستمارة.

ملاحظة: المعلومات التي ستدلون بها سنحيطها بالتحفظ والسرية التامة. ولا نستخدمها إلا في غرض علمي بحت.

وهذا انطلاقاً من السؤال الرئيس: ما هو واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية؟ الذي يتفرع إلى الأسئلة أدناه:

- كيف أثرت البيئة الرقمية على أشكال الاتصال غير الرسمي؟

ماهي الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي في كلية العلوم الإنسانية؟

-ماهي اساليب الاتصال غير الرسمي المعتمدة بالكلية؟

-ماهي الوسائل المستعملة في الاتصال غير الرسمي بالكلية؟

وعينة الدراسة قصدية تتمثل في الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية بجامعة الأغواط وهدفنا من خلال هذا هو التعرف على تأثيرات البيئة الرقمية على أشكال الاتصال غير الرسمي و التغيرات الحاصلة في الاتصال غير الرسمي على مستوى التنظيم والإداريين.

استبيان حول واقع الاتصال غير الرسمي في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية

1-البيانات الشخصية:

1-الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن:

من 20 إلى 30 ☐ من 31 إلى 40 ☐ من 41 إلى 50 ☐ أكثر من 50 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐ آخر يذكر:.....

4-الخبرة المهنية:

من 5 سنوات ☐ من 06 إلى 10 سنوات ☐ من 11 سنة فما فوق ☐

2- الوسائل المستخدمة في الاتصال غير الرسمي:

5- ما الوسائل الأكثر استخدامًا في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة؟

البريد الإلكتروني ☐ تطبيقات المراسلة ☐ وسائل التواصل الاجتماعي ☐ التواصل المباشر ☐ الهاتف

6- هل تعتمد على الوسائل الرقمية في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحياناً ☐

7-هل يتم استخدام مجموعات تواصل غير رقمية (مثل واتساب أو تيليجرام) في التواصل غير الرسمي ؟

نعم ☐ لا ☐ أحياناً ☐

8- هل تعتمد على اللقاءات غير الرسمية (استراحة ، مناسبات ، تجمعات) لتعزيز التواصل ؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

9- هل توفر المؤسسة وسائل رقمية تسهل الاتصال غير الرسمي؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

10- برأيك، ما الوسيلة الأكثر فعالية ف الاتصال غير الرسمي ؟

.....
.....

11- ماذا تقترح لتحسين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة؟

.....
.....

3 أساليب الاتصال غير الرسمي المعتمدة :

12- ما أكثر أسلوب اتصال غير رسمي تعتمد عليه داخل المؤسسة؟

- محادثة مباشرة ☐ مكالمات هاتفية ☐ مجموعات رقمية ☐ رسائل خاصة ☐
أخرى تُذكر:

13- هل ساهمت البيئة الرقمية في تسهيل الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة؟

- كبيرة جدا ☐ كبيرة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐ لا تأثير ☐

14- هل أدت البيئة الرقمية إلى زيادة سرعة تداول المعلومات غير الرسمية ؟

- موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

4- تأثير البيئة الرقمية على الاتصال غير الرسمي

15- هل أثرت البيئة الرقمية على طبيعة العلاقات بين الموظفين؟

- أعلم لا ☐ تؤثر لم ☐ سلبياً ☐ إيجابياً ☐

16- هل قل التواصل المباشر (وجها لوجه) بسبب الاعتماد على الوسائل الرقمية؟

- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

17- هل تواجه صعوبات في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

5- الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي

18- ما أبرز الصعوبات التي تواجه الاتصال غير الرسمي؟

- سوء الفهم ☐ نقص الثقة ☐ ضعف الوسائل التقنية ☐ انتشار الشائعات ☐ ضغط العمل ☐
أخرى أذكرها:

19- هل تعتقد أن الاتصال غير الرسمي قد يؤدي إلى انتشار معلومات غير دقيقة؟

- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

20- هل تؤثر بيئة العمل (الادارة، القوانين، الثقافة التنظيمية) على فعالية الاتصال غير الرسمي؟

- بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل ضعيف ☐ لا تؤثر ☐

*** نشكركم على تعاونكم معنا ونتمنى لكم التوفيق والسداد في مهامكم النبيلة ***

السنة الجامعية: 2025/2026

في الأخير تقبلوا منا أسى آيات التحية والتقدير والإكبار، لتعاونكم معنا على إنجازاته الدراسة التي نتمناها إضافة
مفيدة للمكتبة الجامعية وللطلبة ولحقول العلوم والمعارف في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص



قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاستاذ	الرتبة	الجامعة
1	بن قيط الجودي	أستاذ محاضر-أ-	عمارثليجي-الأغواط
2	حجاج المداني	أستاذ محاضر-أ-	عمارثليجي-الأغواط