جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

أثر الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي
كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط "نموذجا"

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد:
زيطوط حسام الدين

إشراف:
د.سالم شرماط

اللجنة المناقشة:

- د. زازة محمد رضا .....رئيسا
- د. سالم شرماط .....مشرفا و مقررا
- د. أحمد مراد .....مناقشا

السنة الجامعية : 2024/2023

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

أثر الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي
كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط "نموذجا"

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد:
زيطوط حسام الدين

إشراف:
د.سالم شرماط

اللجنة المناقشة:

- د. زازة محمد رضا .....رئيسا
- د. سالم شرماط .....مشرفا و مقررا
- د. أحمد مراد .....مناقشا

السنة الجامعية : 2024/2023

بسم الله الرحمن الرحيم

* وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ *

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا ، والقائل في محكم التنزيل

* لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ *

ومصداقا لقول النبي من لم يشكر الناس لم يشكر الله

نتقدم بالشكر إلى من ساهم في إنجاز هذا العمل .

وبتشكراتنا الخالصة إلى الأستاذ المشرف : سالم شرماط

الذي سهل لي طريق العمل ولم يبخل علي بنصائحه القيمة ، فوجهني حين الخطأ وشجعني حين الصواب ، فكان نعم المشرف .

كما نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذتنا الذين أشرفوا على تدريسنا ولكل من ساهم بالكثير أو القليل ، من قريب أو حتى من بعيد في إخراج هذا العمل المتواضع.

وفي الأخير نحمد الله جلا وعلا الذي أعاننا في إنهاء هذا العمل .

زيطوط حسام الدين

إهداء

أهدي جهدي هذا إلى:

من قال فيهما تبارك اسمه وجل ثنائه :

*** وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ***

- إلى التي هان عليها شبابها فسقت به فينا حب العمل و المثابرة لنتمتع الآن بضلال النجاح و ثمار الفلاح
- إلى اللؤلؤة النادرة ينبوع الرحمة و الحنان صدر الطيبة والعرفان و المثال الغالي في الصبر و التضحية و العطاء .* أمي *
- إلى الذي يمثل منهلا للعطاء و رمزا للوفاء و سراجا في الدهماء ، إلى الذي أسميته الشرف و الصمود و الكلمة
- إلى الذي ضاق مرارة التعب و مشقة الحياة في سبيل إنارة درب العلم لأبنائه فكان مكسبا في حياتي و عونا في مشواري و سببا في وصولي و نجاحي * أبي *
- إلى المرأة التي وقفت معي في أحلك الظروف واظلمها فصنعت أيامي و كللتها بالجمال. *زوجتي*
- إلى من حلت بركة وجودهم في حياتي فملأت ضحكاتهم عمري و أبهجت جوارحي. * أبنائي*
- إلى الشموع التي لا تنطفئ إخوتي الأعزاء الذين قاسموني الفرحة في كل لحظة من حياتي والتي لن أنساها حتى يتوقف نبض قلبي و تتلاشى عظامي خاصة الكتكوت الصغير أيوب.
- إلى الغالي أدام الله في عمره و حفظه لنا * جدي *
- إلى من علماني معنى الصبر أطال الله في عمرهما * جدتاي *
- إلى جميع الأخوال والخالات و الأعمام والعمات.
- إلى جميع الأصدقاء من قريب ومن بعيد .
- الى بلد المليون ونصف المليون شهيد بلدي الجزائر ,إلى كل البشر في الوطن العربي و كل نخلة في العراق و كل زيتونة في أرض الشهادة فلسطين و كل من نزف قطرة دم من أجل نصرة الدين و إلى كل من تمنى و حمل في قلبه بذرة الخير
- إلى كل من هم في ذاكراتي و ليسوا في مذكرتي و كل من كتبهم قلبي و نسيهم قلمي و كل من وسعهم قلبي و لم تسعهم ورقتي.

حسام الدين

فهرس المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
تشكرات	
الإهداء	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ
الفصل الأول: مدخل إلى الاتصال الرقمي	
المبحث الأول : ماهية الاتصال.	11
المطلب الأول : مفهوم الاتصال و تطوره.	11
المطلب الثاني : خصائص و أهمية الاتصال.	13
المطلب الثالث : عناصر الاتصال .	15
المبحث الثاني : ماهية الاتصال الرقمي.	17
المطلب الاول: تعريف الاتصال الرقمي و نشأته.	17
المطلب الثاني: خصائص و مزايا الاتصالات الرقمية.	20
المطلب الثالث : مستويات الاتصال الرقمي و معوقاته.	22
المبحث الثالث: استخدام التقنيات الرقمية في الاتصالات.	25
المطلب الأول: تحويل البيانات التماثلية إلى الرقمية.	25
المطلب الثاني: الفرق بين الاتصال التماثلي والرقمي.	26
المطلب الثالث: ترجمة المعلومات إلى أرقام.	27
الفصل الثاني: مدخل إلى الأداء الوظيفي	
المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي.	31
المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي و أهميته.	31
المطلب الثاني: خصائص و ابعاد الأداء الوظيفي.	33
المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي.	34
المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .	35
المطلب الأول: معايير و محددات الأداء الوظيفي.	35
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.	37
المبحث الثالث: سبل تحسين الأداء الوظيفي.	39

المطلب الأول: أسلوب التخطيط المرن للموارد البشرية.	39
المطلب الثاني: الجدارة لتحسين الأداء.	40
المطلب الثالث: الإدارة بالأهداف.	41
المطلب الرابع: طرق تحسين الأداء الوظيفي.	42
الفصل الثالث : الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي (كلية الحقوق و العلوم السياسية نموذجا)	
المبحث الأول: التعليم الجامعي والأدوات الشبكية للاتصال الرقمي	47
المطلب الأول: مفهوم التعليم الجامعي: مبادئه و وظائفه .	47
المطلب الثاني: الأدوات الشبكية للاتصال الرقمي في التعليم العالي	52
المطلب الثالث: أهمية ودواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بالتعليم العالي	56
المبحث الثاني: الاتصال الرقمي في كلية الحقوق و العلوم السياسية (دراسة تطبيقية)	59
المطلب الأول: تأسيس جامعة الاغواط "عمار ثليجي".	59
المطلب الثاني: تعريف كلية الحقوق و العلوم السياسية و هيكلها التنظيمي.	61
المبحث الثالث: تحليل وشرح نتائج الدراسة التطبيقية.	66
المطلب الأول : التعريف بأداة الدراسة	66
المطلب الثاني : تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول	67
المطلب الثالث : مؤشرات العلاقة بين الاتصال الرقمي و الأداء الوظيفي في الكلية	88
خاتمة	91
الملاحق	94
قائمة المصادر و المراجع	99

قائمة الجداول

الرقم	عنوان جدول	الصفحة
01	عينة البحث حسب الجنس	67
02	توزيع الفئات العمرية للإداريين بكلية الحقوق و العلوم السياسية	67
03	المستوى التعليمي لموظفي الكلية الاداريين	68
04	كيفية توزيع و تقسيم الأقدمية في العمل لإداريين الكلية	69
05	استخدام الاتصال الرقمي الحديث في العمل	70
06	الوسائل المستخدمة للاتصال الرقمي	71
07	الغرض من استخدام الاتصال الرقمي في العمل	72
08	البرامج المثبتة على جهاز الحاسوب لتغطية احتياجات الادارة	73
09	مخاوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل	74
10	لماذا التخوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل	75
11	الدورات التدريبية للتحكم في استخدام الاتصالات الرقمية في الجامعة أو الادارة	76
12	طرق تدريب الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية	77
13	درجة التحكم في استخدام الاتصالات الرقمية	78
14	عوائق استخدام الاتصالات الرقمية	79
15	طبيعة الصعوبات عند استخدام للاتصالات الرقمية	80
16	التغيير في شكل العمل داخل الكلية	81
17	اسهامات الاتصالات الرقمية في تحسين الاتصال داخل الكلية	82
18	اسهامات الاتصالات الرقمية في الكلية	83
19	استخدام الاتصالات الرقمية سمح بتنمية مهارات ومعارف الاداريين	84
20	استخدام الاتصالات الرقمية ادى الى تفعيل الدور الاداري في المركز الذي يشغله الموظف	85
21	اضافات استخدام الاتصالات الرقمية في الكلية لدى الموظفين	86
22	تقييم استخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية	87

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر العملية الاتصالية	16
02	محددات الأداء الوظيفي	36
03	الهيكل التنظيمي لكلية الحقوق و العلوم السياسية بالأغواط	65
04	عينة البحث حسب الجنس	67
05	توزيع الفئات العمرية للإداريين بكلية الحقوق و العلوم السياسية	67
06	المستوى التعليمي لموظفي الكلية الاداريين	68
07	كيفية توزيع و تقسيم الأقدمية في العمل لإداريين الكلية	69
08	استخدام الاتصال الرقمي الحديث في العمل	70
09	الوسائل المستخدمة للاتصال الرقمي	71
10	الغرض من استخدام الاتصال الرقمي في العمل	72
11	البرامج المثبتة على جهاز الحاسوب لتغطية احتياجات الادارة	73
12	مخاوف استخدام الاتصالات الرقمية في العمل	74
13	التخوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل	75
14	الدورات التدريبية للتحكم في استخدام الاتصالات الرقمية في الجامعة أو الادارة	76
15	طرق تدريب الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية	77
16	درجة التحكم في استخدام الاتصالات الرقمية	78
17	عوائق استخدام الاتصالات الرقمية	79
18	طبيعة الصعوبات عند استخدام للاتصالات الرقمية	80
19	التغيير في شكل العمل داخل الكلية	81
20	اسهامات الاتصالات الرقمية في تحسين الاتصال داخل الكلية	82
21	اسهامات الاتصالات الرقمية في الكلية	83
22	استخدام الاتصالات الرقمية لتنمية مهارات ومعارف الاداريين	84
23	استخدام الاتصالات الرقمية لتفعيل الدور الاداري في المركز الذي يشغله الموظف	85

24	اضافات استخدام الاتصالات الرقمية في الكلية لدى الموظفين	86
25	تقييم استخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية	87

ملخص المذكرة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن أثر الاتصال الرقمي على الأداء الإداري للعاملين، والهدف الرئيسي منه الكشف عما إذا كان هناك ارتباط بين الاتصال الرقمي و الأداء المهني للعاملين بمؤسسة الجامعية عامة و كلية الحقوق و العلوم السياسية خاصة عن طريق :

- تحديد درجة وعي وإدراك كلية الحقوق و العلوم السياسية للاتصالات الرقمية.
- أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في الوظائف اليومية للمؤسسة المعنية.
- تحديد مستوى الأداء المهني للعاملين في المؤسسة التي تمت دراستها.
- تحليل العلاقة بين وسائل تكنولوجيا الاتصال وأداء العمال .

خصصت الدراسة الميدانية للعاملين في كلية الحقوق و العلوم السياسية ، وتحقيقا لأهداف الدراسة تم إعداد استبيان لحل هذه المشكلة و بدوره فقد شمل جميع الموظفين ، لغرض جمع البيانات و المعلومات اللازمة وتحليلها واستخراج النتائج و مقارنتها بفرضيات الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي.

وأخيرا يمكننا أن نختتم الخاتمة حول استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة ودورها في التحسين الأداء المهني للعاملين في هذه المؤسسة انطلاقا من الأبعاد التي اعتمدت عليها هذه الدراسة للكشف عن طبيعة مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء المهني بحيث :

- يعمل على زيادة سرعة الاتصال وتوفير المال و الجهد وخفض التكاليف المطلوبة.
- إتاحة الوقت اللازم لتنفيذ العمليات المختلفة الإدارية.
- يؤدي إلى تحسين الخدمة العامة من جهة و الرضا عن هذه الخدمة من جهة أخرى.

Abstract

The current study aimed to reveal the impact of digital communication on the administrative performance of employees, and its main goal is to reveal whether there is a relationship between digital communication and the professional performance of employees in a university institution in general and the College of Law and Political Science in particular through:

- Determining the degree of awareness and awareness of the Faculty of Law and Political Science about digital communications.
- The importance of using communication technology in the daily functions of the institution concerned.
- Determine the level of professional performance of employees in the institution that was studied.
- Analyzing the relationship between communication technology and workers' performance.

The field study was allocated to employees of the College of Law and Political Science, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared to solve this problem, and in turn, it included all employees without exception, for the purpose of collecting the necessary data and information, analyzing them, extracting results, and comparing them with the study hypotheses, relying on the descriptive and analytical approach.

Finally, we can conclude the conclusion about the uses of digital communication in the organization and its role in improving the professional performance of employees in this organization, based on the dimensions on which this study relied to reveal the nature of the contribution of digital communication in improving professional performance, so that:

- It increases communication speed, saves money and effort, and reduces required costs.
- Allowing the necessary time to implement various administrative operations.
- It leads to improving public service on the one hand and satisfaction with this service on the other hand.

مقدمة

يتجه العالم اليوم في ظل زحمة المتغيرات العالمية الجديدة والبيئة المضطربة الى تغيير في سياسات الأداء الوظيفي نحو اعتماد اساليب علمية وادارية جديدة تهدف الى تغيير الصورة الذهنية في الاستخدام والتطبيق لأساليب العمل وانسيابية الخدمة المقدمة للجهة المستهدفة التي تعاني من الحصول على الخدمة وتقليل وقت وصولها فضلاً عن اختزال كلفة وجهد العمل .

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت مند العقد الأخير من القرن الماضي آفاقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية، وتتعاظم معاني الانجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندما يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

في ظل هذه الحيثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات كشكل من أشكال التجديد ، وقد استفادت المؤسسات الحكومية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها الاتصالات الرقمية الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسات التعليم العالي حيث أحدثت هذه الاتصالات تغييرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذه الأخيرة لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن بعض المؤسسات تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال.

وحيث ظهرت مشكلة البحث عبر الاتصال الرقمي للنهوض بواقع المؤسسات التعليمية نحو قمة التعاملات الالكترونية والتي تعاني من ضعف في البنية التحتية والتحول نحو العالم الرقمي في الأساليب الإدارية والعلمية.

1- إشكالية الموضوع:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره)الاتصال(العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف

أعضاء المؤسسة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية الاتصال الرقمي الحديث ، اخترنا مؤسسات التعليم العالي على وجه العموم والكلية المبحوثة على وجه الخصوص التي تعاني من بعض النقائص في متابعة احدث التطورات العالمية في مجال الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة للوصول الى تعزيز الاداء الوظيفي لتقديم خدمة تعليمية وادارية افضل للجهة المستفيدة وكذلك امتلاك البنية التحتية التي تساعدها على التغيير والنهوض بالمؤسسة التعليمية نحو التعاملات الالكترونية .

و على ضوء ما سبق ذكره نطرح الإشكالية التالية:

كيف ساهم الاتصال الرقمي في كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط في الرفع من جودة الأداء الوظيفي؟

على ضوء ذلك طرحت التساؤلات التالية :

1- هل هناك وعي مجتمعي وتنظيمي بأهمية اعتماد الاتصال الرقمي في تعزيز الأداء الوظيفي للكلية محل البحث ؟
2- ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الرقمي في تعزيز الأداء الوظيفي في الكلية محل البحث ؟
3- هل هناك علاقة ارتباط بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي ؟
4- هل هناك تأثير للاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي ؟
5- ما هي معيقات استخدام الاتصال الرقمي للتحسين من جودة الأداء الوظيفي؟

2- تحـديد الفرضيات:

لتحليل الإشكالية الجوهرية للدراسة و كذا الإجابة عن التساؤلات المطروحة ، لابد من صياغة جملة من الفرضيات و التي سنحاول إثباتها أو نفيها لاحقا من خلال الدراسة وهذه الفرضيات هي كالتالي:

1- توجد علاقة ارتباط بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي.

2- يوجد تأثير للاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي.

3- للاتصال الرقمي دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للإداريين في كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط.

4- يعمل الاتصال الرقمي للكلية على ربط الفاعلين (الموظفين- الكليات-الجامعات) ببعضهم البعض لضمان تواصلهم.

3- أهمية الموضوع:

تكمن أهمية البحث عبر الطرح المستجد والمتنامي لحركة التطور العالمية للمؤسسات في مجال تعزيز الأداء الوظيفي وتقديم خدمة أفضل للجهات المستفيدة إداريا وتعليمياً والنهوض بأساليب العمل ومعايير جودة الأداء الوظيفي بإعادة تصميم استراتيجياتها باتجاه امتلاك البنية التحتية الملائمة للتطور المنشود وبيان أهمية استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية للتحول نحو عالم بلا ورق و توفير أجهزة اتصالات وأرشفة رقمية وأفراد ذوي تخصص في هذا المجال للوصول إلى مخرجات تتناغم مع الأهداف المرسومة .

4- أهداف البحث

لغرض الوصول إلى تعزيز الأداء الوظيفي وتقديم خدمة أفضل والابتعاد عن الإهمال والهدر في الوقت والجهد والكلفة وبناء صرح علمي متقدم ومنظومة تقنية رقمية قادرة على التغيير لابد من تحديد الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها كما يلي :

- تعزيز الإدراك والوعي المجتمعي والتنظيمي بأهمية اعتماد الاتصال الرقمي للنهوض بالمؤسسة التعليمية والأداء الوظيفي لها .
- بيان وتوضيح الدور المهم الذي يلعبه الاتصال الرقمي في تعزيز الأداء الوظيفي وتطويره .
- قياس واختبار علاقة الارتباط بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي .

- قياس واختبار تأثير الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي .

5- مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث بموظفي كلية الحقوق و العلوم السياسية – الجامعة عمار ثليجي الأغواط .
فيما كانت عينة البحث متمثلة بعينة قصدية من (العميد- نواب العميد- الأمين العام - رؤساء الأقسام – موظفين إداريين).

6- أساليب جمع وتحليل البيانات

- **أساليب جمع البيانات** : اعتمد الباحث في جمع بياناته للجانب النظري على الكتب والرسائل والأطروحات والانترنت . فيما اعتمد على استمارة الاستبيان.
- **أساليب تحليل البيانات** : اعتمد الباحث على التحليل الوصفي والإحصائي لمعالجة بياناته.

7- أدبيات الدراسة:

تنطوي الدراسات السابقة على أهمية بالغة في حقول المعرفة والدراسات والبحوث العلمية وذلك أن المعرفة العلمية المبنية على تراكم المعرفة الراهنة ما هي إلا امتداد للمعارف السابقة وفيما يلي إشارة إلى أهم البحوث والدراسات التي نراها أكثر ارتباطا بموضوع دراستنا هذه :

- **الدراسة الأولى:**

المهدي الدهبي و محمد السباعي ومحمد معمري "الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي –دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداري جامعة ادرار"-جامعة ادرار احمد دراية-كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-والعلوم الاسلامية-تخصص الصحافة المطبوعة والالكترونية.2019

ركزت هذه الدراسة على معالجة موضوع الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي جامعة أدرار كنموذج للدراسة باعتبار الاتصال الرقمي أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها الجامعات الجزائرية لتحسين وتطوير أدائها ومحاولة التعرف على واقع الاتصال الرقمي بها.

حيث تمثل سؤال الإشكالية كالاتي:

ما هو واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي؟

وتوصلوا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

– فيما يخص استخدام جامعة أدرار في اتصالها الرقمي للوسائل الإلكترونية فقد أكدوا على استخدامها بشكل مقبول في الجانب الإداري والتعليمي.

– وبخصوص المستويات التي تم فيها الاتصال الرقمي عادة هي بين الإدارة والموظفين وبين الأساتذة والطلبة نظرا لكونهم هم أطراف العملية الاتصالية في الجامعة.

– تفاعل كبير بين مختلف المستفيدين من خلال تجاوب الأساتذة والإداريين باستعمال الوسائل الاتصالية التواصلية المتاحة.

- **الدراسة الثانية:**

دراسة من إعداد الطالبتين بلجلالي سميرة و زعيترة أمال بعنوان " الاتصال المؤسساتي ودوره في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز "

وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الاجتماعية قسم العلوم الإنسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم–2019.

أثارت الدراسة إشكالية محددة تدور حول دراسة مدى مساهمة الاتصال لتحقيق الاستقرار وضمان سير العمل في ضل المنافسة بين المؤسسات كذلك الكشف عن دور الاتصال المؤسساتي في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية –سونلغاز.

وقد وضعت الطالبتين هذه الدراسة الفروض الاتية:

– يوجد اتصال مؤسساتي في مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز.

– يساهم الاتصال المؤسساتي في تحسين صورة مؤسسة سونلغاز لدى جماهيرها الخارجية.

– تعتمد مؤسسة سونلغاز على الأنشطة الاتصالية لتحسين صورتها لدى جماهيرها الخارجية .

أما أدوت جمع البيانات من الميدان فاعتمدت الطالبتين على استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة كما تم الاعتماد على العينة العرضية وشملت زبائن مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم والذي بلغ عددها 80 فردا .

وتوصلت الطالبتان من خلال هذه الدراسة إلى النتائج الاتية :

– أن المؤسسة معروفة لدى أغلب جماهيرها .

– الاتصال المؤسساتي بالفعل يساهم في تحسين صورة المؤسسة سونلغاز لدى جماهيرها الخارجية.

– تسعى المؤسسة على تعزيز وتحسين صورتها والتعريف بأنشطتها عن طريق أليات متنوعة.

8- مبـررات اختيار الموضوع:

- **أسباب ذاتية:**

- الرغبة في دراسة موضوع الاتصال الرقمي وأثرة في تحسين الأداء الوظيفي داخل كلية الحقوق و العلوم السياسية – الجامعة عمار ثليجي الأغواط .
- الميل الى دراسة مثل هذه المواضيع بين الشق الإداري داخل الكلية.
- الرغبة في إبراز أهمية الاتصال الرقمي وفعاليته في الواقع الاداري.
- **أسباب موضوعية :**
- الحاجة الى القيام بالمزيد من الدراسات في إطار الاتصالات في الوسط الإداري داخل الكلية لمحاولة إثراءه.
- وفرة المراجع النظرية في الموضوع والحاجة الى دراسة تطبيقية لها.

الاتصالات الرقمية اليوم أحد المحركات التي تعمل على رفع كفاءة المؤسسات الجامعية اتجاه الموظفين مما جعلها ميدان خصبا للدارسات العلمية وأنها ضمن المؤسسات القائمة على مجال الرقمنة.

9- الإطـار المنهجـي:

يحتل المنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول الى نتائج علمية موضوعية حول موضوع الدراسة لذلك يعرف "المنهج " الطريقة التي يتخذها الباحث في تحقيق هدف معين .

وبما أن موضوع دراستنا يدور حول الاتصال الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي فاتبعنا مجموعة من المناهج تتمثل في:

- **منهج دراسة حالة:**

ويعرف بأنه المنهج العلمي الذي يهتم بدراسة كافة الجوانب الخاصة بظاهرة ما ،او التعرف على خصائص حالة ما قد تكون متمثلة في موقف، او فرد او جماعة يجمعهم عمل او هواية.

هو ايضا "يقوم بدراسة حاله على أساس اختيار وحدة معينة ويتم جمع المعلومات التفصيلية عن كل جوانب أنشطتها وصفاتها وعلى هذا الأساس فانة يمكن استخدام دراسة حالة لجمع البيانات والمعلومات".

- **المنهج الوصفي:**

لدراسة الظاهرة كما في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيق واهم ما يميز المنهج الوصفي التحليلي هو توفره لبيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة كما ان يقدم في الوقت نفسه تفسيرا واقعيا للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة ،على قدر معقول بالتوقع بالمستقبل.

وعليه باعتمادنا على هذه المناهج سنحاول إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني للوصول الى التعميمات أي التعرف على أهمية الاتصال الرقمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي في كلية الحقوق و العلوم السياسية – الجامعة عمار ثليجي الأغواط .

10- عرض خطـة البحـث:

تأسيساً على ما تقدم لدراسة هذا البحث قمنا بتقسيمه الى ثلاثة فصول :

شمل الفصل الأول متغير الاتصال الرقمي ثم الفصل الثاني شمل تعزيز الاداء الوظيفي ؛ و بجانب العمل النظري جاء الفصل الثالث ليتناول الجانب التطبيقي في كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط واخيرا ينتهي البحث ببعض الاستنتاجات.

11- صعوبات الدراسة:

أثناء فترّة إعدادنا لهذا الموضوع واجهتنا بعض الصعوبات تعتَّرض في العادة أي باحث وهي:

- صعوبات أثناء توزيع و جمع الاستمارات الخاصة بالجانب التطبيقي.
- صعوبة تعميم النتائج المتحصل عليها في الكلية محل الدراسة على كل الجامعة لاختلاف استعمال الاتصال الرقمي داخل كليات الجامعة.
- لعدم امتلاك جهاز كمبيوتر تم الاعتماد على مقهى الأنترنيت لعمل المذكرة و كتابتها مما ادى الى زيادة في التكاليف و زيادة في الوقت.
- ضيق الوقت جعلنا نتغافل عن كثير من الأمور التي يمكن أن تثري المذكرة.

الفصل الأول:

مدخل إلى الاتصال الرقمي

تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال ، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط بين عتاد وأجهزة الكومبيوتر والبرمجيات، وكذا شبكات الاتصالات حيث تعد هاته الأخيرة احد مظاهر هذه الثورة، فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة، حيث من خلاله تم إزالة حواجز المكان والزمان.

المبحث الأول : ماهية الاتصال.

إن عملية الاتصال أساسية في مختلف الحياة إذ أصبح اليوم وسيلة وغاية ملحة لتحقيق الأهداف لكونه عملية يتم وفقها نقل المعلومات والأفكار للأفراد والجماعات.

المطلب الأول : مفهوم الاتصال و تطوره

تزداد يوما بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسة، وذلك نظر للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات، نتيجة للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومردودية المؤسسة.

أولا : تعريف الاتصال

لا شك بأن هناك اتفاقا تاما على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة لكن هناك اختلافا في تحديد دقيق للاتصال . فالاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساس الصلة وبلوغ الغاية".[1]

أما كلمة الاتصال (communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة (communes) والذي تعني عام مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة.[2]

تعني عملية الاتصال "إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة لما أحدثته من أثر في المستقبل".[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن الوصول إلى التعريف الشامل التالي :

الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام احد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الأخر.

---

[1] فضيل دليو، **الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)** ، ط 01، دار الفجر، القاهرة، ،2013 ص15.

[2] بشير العلاق، **نظريات الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري العلمية، عمان، ،2010 ص13.

[3] صلاح الشينواني، **التنظيم و الإدارة في قطاع الأعمال**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ،1997 ص258.

ثانيا : تطور الاتصال:

إن الاتصال قديم منذ وجود الإنسان، حيث يعد أحد أبرز العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، والواقع الذي ينبغي التركيز عليه وإدراكه أنه لولا الاتصال لما نمت المجتمعات من النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والحضارية، ومع تطور المدينة والدولة تطورت أساليب الاتصال وفنونه وعلومه، وبرزت معالمه وثماره في العلاقات التجارية، الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية بين الأفراد والمنظمات على حد سواء.

لقد تطورت عملية الاتصال، وسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور، فالإنسان منذ البداية كان حريصا على نقل أفكاره وخبراته، ومشاعره، وحتى حاجاته للآخرين من حوله فاستخدام وسيلة الاتصال الشفوية في بداية الأمر، إلا أن هذه الطريقة محدودة عادة بالزمان والمكان ولا تتجاوز الأشخاص الذين يشاركون فيها بشكل مباشر، ثم إنه من الصعب نقل الماضي وتراثه الواسع من خلال الاعتماد على الذاكرة، ثم الرواية الشفوية التي تعد أبسط وسائل الاتصال أن نقل المعلومات، وأكثرها بدائية.

بعد ذلك بدأ الإنسان يسجل الأفكار والحوادث من خلال الصور التي نقشها على جدران الكهوف والحجارة والأخشاب والعظام، أي من خلال الكتابة التصويرية التي تطورت عندما أصبح للصور قيم تعبيرية ورمزية، ثم فكر الإنسان بطريقة أسهل للكتابة بحيث يدل الرمز على صوت معين، فظهرت الأبجدية أو الهجائية التي يعود للفينيقيين الفضل الاكبر في اختراعها ومن الابجدية الفينيقية تطورت معظم اللغات العالمية وظهرت الكتابة كأفضل وسيلة لنقل المعلومات.

بعد ظهور الكتابة أصبح الإنسان بحاجة إلى مواد ليكتب عليها ويسجل تاريخه وأفكاره بهدف نقلها إلى الأجيال التالية، فكتب على الحجارة الطين والخشب والمعدن وسعف النحل وأوراق الجلود وأوراق البردي وغيرها من المواد، وقد كانت مواد الكتابة هذه غير قادرة على الاحتفاظ بالسجلات والأفكار والمعلومات والتجارب الإنسانية ومن الصعب توافرها فاخترع الإنسان الورق، الذي كان ولازال من أفضل المواد المستعملة لنقل المعلومات وأكثرها شيوعا، ويعود الفضل في صناعته إلى الصينين.[1]

بقي الإنسان يكتب أفكاره ومعلوماته وتراثه بخط يده، فكانت المخطوطات من أكثر وسائل نقل المعلومات شيوعا، ولكنها كانت مكلفة وعاجزة عن نقل المعرفة الى نطاق واسع من الناس وعاجزة ايضا عن الوصول الى مسافات واسعة من العالم لتلبية حاجات الناس المتزايدة للعلوم والمعارف، فظهرت الطباعة لتساهم في نشر ملايين الكتب في وقت واحد وبتكاليف وجهود قليلة نسبيا وبقيت الكتب القناة أو الوسيلة الرئيسية في نشر

[1] محمد الدبس السردي، " **الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات** "، دار للنشر والتوزيع، عمان الأردن ،2010، ص ص 26- 25.

المعلومات حتى ظهرت وسائل أخرى تنافسها في الدور، بل وتتفوق عليها. فظهرت الصحف والمجلات، ثم جاءت الإذاعة والسينما والتلفزيون والمسرح، وأصبحت هذه الوسائل أكثر جماهيرية من الكتاب لما لها من مميزات في نقل المعلومات وإيصالها إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور وبأسرع وقت وأقل جهد ممكنين.[1]

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الاتصال.

أولا : خصائص عملية الاتصال

هناك عدة خصائص يمتاز بها الاتصال[2]:

- إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية.
- الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.
- الاتصال عملية موضوعية وواقعية.
- الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.
- الاتصال عملية لها صفة الجاذبية.

ثانيا : أهمية الاتصال

تتجلى أهمية الاتصال في عدة نقاط أهمها ما يلي[3]:

- يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- تمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة في جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية.
- أنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى.
- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقرب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.

---

[1] محمد الدبس السردي، مرجع سبق ذكره، ص ص 27 – 28.

[2] محمد السيد فهمي، **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الإجتماعية**، دار الأمل للنشر، القاهرة، ص 109 .

[3] المرجع نفسه ، ص ص 109 – 111 .

كما ترجع أهمية الاتصال إلى المقدرة على المشاركة و التفاعل مع الآخرين و تبادل الآراء والأفكار و المعلومات تزيد من فرص الفرد والمجتمع في البقاء و النجاح و التحكم في الظروف المختلفة المحيطة به. ويمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل ، ومن وجهة نظر المستقبل[1]

وجهة نظر المرسل:

تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

- **الإعلام**: أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.
- **التعليم**: أي تدريب و تطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
- **الترفيه**: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- **الإقناع** : أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

من وجهة نظر المستقبل :

ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
- تعلم مهارات وخبرات جديدة.
- الراحة والمتعة والتسلية.
- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.

[1] عدنان محمود الطوباسي، ربحي مصطفى عليان، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005 ص ص 35 -36 .

المطلب الثالث: عناصر الاتصال .

الاتصال هو عملية تتكون من العناصر التالية:

- **المرسل (مصدر المعلومات)**: وهو المتحدث أو الكاتب أو المصدر الذي يتحمل مسؤولية حمل الفكرة أو المعلومات المراد نشرها، وهو بدوره يقوم بوصفها في صورة تعبر عما في ذهنه بعد تجميع آرائه وأفكاره ومشاعره ويفترض في المرسل أن يتحسس العالم المحيط بالمستقبل إذ أن التحسس المتبادل بينهما والتصور للمصالح يكون ضروريا للتواصل المستمر، مع العلم أن المصدر قد يكون فردا أو جماعة والحال نفسه للمستقبل.[1]
- **المستقبل (المستلم)**: هو الشخص والجمهور المستهدف بالرسالة والتي يعمل المرسل على إيصالها إليه، وتعتبر عملية الاتصال ناجحة إذا تطابقت أو تقاربت المعاني في فكر المرسل أو المستقبل بعد إنهاء العملية الاتصالية.
- **الرسالة**: تمثل المعنى المراد توصيله من قبل المرسل للمستقبل، وتحدد أيضا وبدرجة كبيرة المعنى الذي يمكن ان يحصل عليه المستقبل وترتبط كفاءة عملية الاتصال بمدى تقارب درجة فهم الرسالة بين الطرفين المرسل والمستقبل، وتشمل الرسالة على مجموعة من المعلومات والأفكار والاتجاهات والمشاعر والتعليمات.[2]
- **تحويل الأفكار إلى رموز ومعاني**: لتوصيل المعلومات أو الحقائق لابد من استخدام رموز للاتصال، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات والجمل المنطوقة أو المكتوبة وهي ما يعبر عنه بالاتصال اللفظي والاتصال الكتابي، وقد تكون هذه الرموز في شكل صور وحركات أو تعبيرات وهو ما يعرف باتصال غير اللفظي.
- **الوسيلة أو القناة الاتصالية**: يمكن اختيار الوسائل المناسبة لتوصيل الرسالة منها السمعية فقط أو البصرية أو السمعية البصرية، ويمكن ان يكون الاتصال مباشرا دون حاجة إلى وسيلة صناعية، وفي هذه الحالة تكون القنوات رسمية او غير رسمية كما قد تكون صاعدة أو نازلة أو جانبية...إلخ.

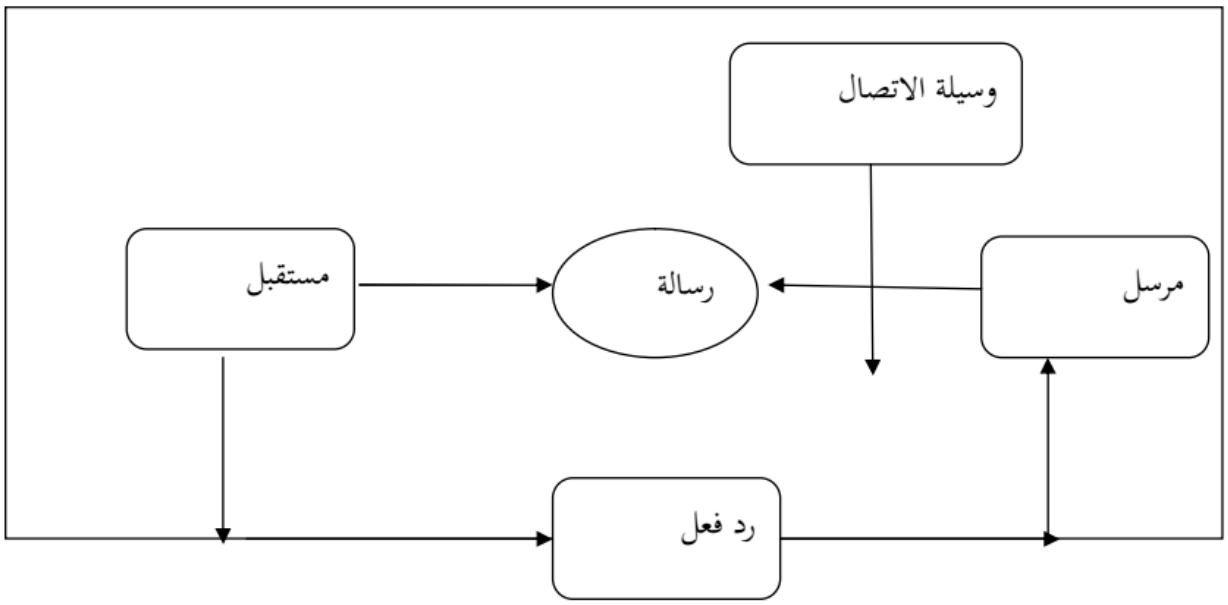
---

[1] عبد الرحمن توفيق، " **الاتصال الفعال**" ، 23شارع الدقي، الجيزة، مصر، ،2014ص 50.

[2] محمد الدبس السردي، مرجع سبق ذكره ، ص 80.

- **التشويش والمعوقات:** وهي كل ما من شأنه ان تعيق ويقلل من دقة وفاعلية الاتصال، وقد تتواجد في أي مرحلة من مراحل الاتصال أو من خلال أي عنصر من مكونات عملية الاتصال، وعلى هذا الأساس فإن التشويش عادة ما يكون معنويا إذا ارتبط بالجوانب الإدراكية والاجتماعية للمرسل والمستقبل، كما قد يكون ماديا إذا ارتبط بوسائل الاتصال المادية والتقنية.[1]
- **التغذية العكسية:** هي الاستجابة لرسائل المرسل وبالتالي يأخذ المرسل التغذية العكسية خير دليل على تحقيق الاتصال والتأكد من فاعلية نتائجه لكونه يضمن تحقق الفهم بين الطرفين.[2]

الشكل 01 : عناصر العملية الاتصالية



المصدر: من إعداد الطالب.

[1] بوحنيه قوي، " **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة** " ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر 2010 ، ص42.

[2] أحمد النواعرة، " **الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق** "، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، الأردن، عمان 2009 ، ص 35 .

المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

تمثل مفهوم الاتصال الرقمي أبرز و أهم المنطلقات الأساسية للخوض في جوهر الموضوع والذي نعني به متابعة إحداثيات ومعطيات العصر من وسائل و أجهزة و مبتكرات وتطبيق استخداماته الحديثة والاستفادة منه في شتى نواحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراته في مجال المعلومات والاتصالات بمختلف وسائله وأجهزته.

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي و نشأته

أولا : تعريف الاتصال الرقمي

يرتكز تعريف الاتصال الرقمي Digital communication بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.[1]

كما يقصد به التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظري Analog الى الأسلوب الرقمي DIGITAL و رقمنة المعلومات أيضا أي تحويل المعلومات (نص أو صورة أو صوت) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.

وتشير كلمة رقمي Digital إلى الحالتين هما التشغيل و الإيقاف ON / OFF يتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف وتتخذ كل الحروف والرموز والإشارات والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام "الصفر والواحد" .

فالواحد يقابل التشغيل ON والصفر يقابل التوقيف OFF ويطلق على كل زوج من أرقامه Bit بمعنى حرف ويطلق على مجموعة من الرموز Bitsوعادة ما يحتوي كل Bitعلى ثماني رموز.[2]

عندما يتم تحويل المادة المرسلة أيا كانت الساتيار منفصل متماثل من النبضات الكهربائية، لا يقوم الجهاز بإرسالها مباشرة بل يقطعها إلى قطع صغيرة ويرقمها بحيث تأخذ كل عينة رقما معينا وتسمى هذه العملية بالترقيم، حيث يوجد عند بداية خط الإرسال لأي بيانات كانت أداة تسمى Aid conventer مهمتها تحويل البيانات من صورتها التناظرية إلى صورتها الرقمية وتقوم هذه البيانات ببث كود مستمر من البيانات أيا كانت وتحولها إلى إشارات رقمية و كما انه يوجد من الطرف المقابل لها أو جهة الاستقبال أيا كانت تلك الآلة

---

[1] محمد عبد المجيد، **نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير**، ط 03 ،عالم الكتب، القاهرة 2004 ،ص 103.

[2] حسن مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، ط 4،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة2005،ص246.

المستقبلة لها بتحويل تلك الاستشارات الرقمية إلى إشارات تناظرية تحاكي واقع تلك البيانات المرسلة وتسمى هذه الأداة O.A.CONVENTER.[1]

ومن خلال هذه التعاريف يقوم الاتصال الرقمي على مجموعة من المحددات :

- إذا كان الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية يوصف بأنه عملية تربط عناصرها علاقة ببعضها البعض، فإن الاتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط لكنها بين عناصر النظام الرقمي التي تعمل استمرار الاتصال وتطوره.
- يقوم الاتصال عبر الشبكة بوظائف وأدوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي .
- إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بعد Distance communication مهما كان مستوى الاتصال ثنائيا أو جماعيا ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة .
- إن الاتصال و إن كان يتم من بعد إلا أن مستحدثات النظم الرقمية قد وفرت مقومات الاتصال المواجهة مثل : دائرية الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.
- تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يقوم الاتصال السلكي واللاسلكي مقامه مادام لا يعتمد على النظم الرقمية.
- لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها في ضرورة توفر أجهزة الترميز الرقمية في الإرسال والاستقبال.
- تعتبر القراءة والكتابة والثقافة والكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف عملية الاتصال الرقمي، نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها.[2]

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني**، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث،2005، ص 217.

[2] محمد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره ، ص ص 104 – 106 .

ثانيا : نشأة الاتصالات الرقمية

في الثمانينات في القرن السابق توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجية الرقمية تحل تدريجيا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الالكتروني والفضائيات، وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي .منذ النصف الثاني من القرن 20وبداية الألفية الثالثة مع عام 2001م وتتمثل هذه القفزات في:

- **القفزة الأولى**: تمثلت في اختراع الترانزيستور عام 1948م على يد بعض العلماء الأمريكيين " براتان، شوكلي" وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956نظرا لإنجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات .[1]
- **القفزة الثانية**: وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبا شخصيا صغيرا يمكن حمله.
- **القفزة الثالثة**: وقد تحققت حينما قام العالم الأمريكي "شانون" بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الالكتروني، والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتى أضحى من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد:

- مجال الاتصالات بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال.
- مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسماوات المفتوحة.
- الاتصالات عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة (الثورة) الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة (اتصالات المحمول).[2]

[1] أسماء حسين حافظ، **تكنولوجيا الاتصال العالمي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي**، ط1 ،بدون مكان النشر، الدار العربية للنشر والتوزيع،2005 ، ص18 .

[2] المرجع نفسه ، ص 19.

المطلب الثاني: خصائص ومزايا الاتصالات الرقمية

أولا : خصائص الاتصالات الرقمية

نظرا لتطور المستحدثات وإمكانياتها، فإن نظام الاتصال الرقمي قد تجاوز الكثير من هذه الفروق وأقام حزمة من الخصائص الموحدة التي تتميز بها كل أشكال الاتصال الرقمي، وهذه الخصائص لا تميز الاتصال الرقمي فحسب وإنما أثرت في بناء المفاهيم الخاصة وبعناصره، ومن هذه الخصائص نجد ما يلي:

- **التفاعلية** : حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي بالأدوار ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقين ثنائية الاتجاه وتبادلية، ويصبح المشاهد مشاركا ومتفاعلا في العملية الاتصالية يؤثر فيها وفي عناصرها.
- **التقنية** : وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها بحسب رغبات الأفراد أو الجماعات الصغيرة بدلا من توحيد الرسائل .
- **اللاتزامنية** : تعني إمكانية إرسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال، وبغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين.
- **الكونية**: حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان أو المكان والرقابة[1].
- **الانتشار** : يعني تحول الرسائل الجديدة من مجرد حذف وإضافات إلى وسائل ضرورية ووظيفية، ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار التليفون المحمول على نطاق واسع[2].
- **الحركة والمرونة**: حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل: الحاسب الشخصي والتليفون المحمول وكاميرات الفيديو المحمولة.
- **قابيلة التحويل**: حيث أتاح الاتصال الرقمي إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة والعكس.

---

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط6 ،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006ص106-107.

[2] المرجع نفسه، **ص** 108.

ثانيا : مزايا الاتصالات الرقمية:

- ينشئ الاتصال الرقمي ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقة لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية والدعوة إلى الديمقراطية.

- تقديم معلومات جمة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير إجبارية حول مختلف الأحداث والوقائع التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم حيث لم تصبح الحقائق ملكا للسلطة أو وسائل الإعلام المحلية وحتى العالمية منها.

- استخدامه في التعليم ونشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحساب وبرامج التعليم و تقديم وظائف كبيرة للمعنيين من خلال التسويق والإعلان عن منتوجاتهم ليسهل للجمهور المتلقي القرارات الشرائية.

- تحقيق وظائف التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والألعاب بانتشار شبكة الأنترنت.[1]

- يهدف كذلك إلى تحقيق لامركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى، فلا تكون المعلومات حكرا في منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الأفراد.

- تحقيق قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.

- التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي، أو التناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش مستقبلا.

[1] محمد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره ، ص ص 130-131.

المطلب الثالث: مستويات الاتصال الرقمي و معوقاته

أولا : مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

- **الاتصال بالحساب وبرامجه :**

في هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج طرفا في عملية الاتصال، مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية التي توفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها، والهدف من هذا التصميم يكون لأغراض مختلفة : التعلم والتسلية والترفيه والبحث في قواعد البيانات.

- **الاتصال بقواعد البيانات :**

في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على الحاسب الرئيسي Serveur يتصل بعدد من الحواسب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، وتتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول قواعد البيانات والاستفادة من خلال الاتصال الكابلي بين الحواسيب والحاسوب الرئيسي، ولاستخدام في هذه الحالة خطوط التلفزيونية العادية، حيث تعتمد على الكابلات التي تربط بين الحواسيب وبعضها، كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتبات المحلية التي تضع موادها ومصادرها على الحاسب الرئيسي ليكون قابلا للاستفادة منه، من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية.[1]

- **الاتصال المباشر من خلال الشبكات:**

يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وإن كان يتم من بعد، حيث يعتمد على الشبكات للاتصال بالآخرين سواء أكان اتصالا شخصيا أو اتصالا بالمجموعات الصغيرة، ولذلك يعتبر كارت التميز الرقمي Modem مع أجهزة التلفزيون ضرورية لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية Modulator ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة Demodulator وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي أن يتم في شكل حوار مكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة كما يمكن أن يكون الاتصال مصور كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو الذي ينتقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات.[2]

---

[1] محمد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره ، ص 116 .

[2] المرجع نفسه، ص ص 120-121.

- **الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:**

نظرا للتزايد الضخم في عدد المستخدمين الشبكة العالمية للمعلومات internet الاحتمالات المتوقعة بانصراف مستخدميها عند التعرض إلى وسائل الإعلام واستبدال الأنترنت بها، فقد سعت وسائل الإعلام إلى استئجار مواقع دائمة لها على هذه الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقين إلى المواد الإعلامية وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق التي بدأتها الشبكة العنكبوتية (شبكة Web) وأتاحت به من المزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي أهمها.[1]

ثانيا : معوقات الاتصال الرقمي :

في هذا الجزء يتحدث الكاتب عبد الباسط محمد عبد الوهاب في كتابه "استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني" عن أهم المعوقات والمشكلات التي واجهت القائم بالاتصال ومازالت تواجهه أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال وواجهت الجهات المختصة في توطين التكنولوجيا الاتصال في الوسائل الإعلامية ومن هذه المعوقات نجد:

- **معوقات مالية:**

تتمثل في:

- عدم توفر الموارد المالية الكافية لتمويل أي مشروع تقضي الحاجة إدخاله كتحسين الإنتاج سواء أكان ذلك بتزويد أي محطة سمعية أو مرئية بأجهزة رقمية، مواكبة للتطور الذي اجتاح العالم، لمزيد من الإنتاج والسرعة والدقة والوضوح.
- عدم تزويد المحطات السمعية والمرئية بأجهزة كمبيوتر كافية، نظرا للميزانية الكبيرة التي تحتاجها.
- عدم توفر المادة الخاصة اللازمة لتطوير وسائل الإعلام أو الموارد الاقتصادية المطلوبة للحصول على هذه المواد مثل : الوسائط الإعلامية من ديسكات وأسطوانية رقمية ممغنطة وأشرطة مختلفة، وطابعات وأحبار ومعدات إنتاج من استوديوهات بكافة مستلزماتها، أو أجهزة المونتاج من فيديوهات وكاميرات محمولة فالإمكانيات المالية هي التي تسمح بتوفير الكم والكيف والنوعية، وقلتها تؤثر على وجود المضمون.[2]

[1] محمد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره ، ص 288.

[2] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره ، ص ص 497- 499 .

- **معوقات إدارية:** من أهمها:

- صرف المستحقات والمكافآت أول بأول ، مما يعطي حافزا للإجادة والإنتاج ويدخل ذلك في التحيز والمحاذاة للبعض دون الآخرين، مما يغرس في قلوب الغيرة والإحباط والحقد، فينعكس ذلك على العمل نفسه ويجعل العاملين غير متفانيين في العمل ولا يبالون بشكل المنتج، المهم أنهم يعملون ولكن الجودة لم يعد لها وجود.
- عدم التقدير من المدراء لموظفيهم، وعدم تجسيد مبدأ الثواب والعقاب.
- عدم وجود المساواة في التكليف ببعض الأعمال التي لها عائد مادي أو معنوي فتناط في المحطات الإذاعية والتلفزيونية الأخرى من أجل متابعة الجديد وتسجيل ما يحتاجونه لبرامجهم.[1]

- **معوقات بشرية:**

- نقص أو انعدام العنصر البشري الضروري لإنتاج البرامج من: ممثلين، مخرجين، تقنيين، محررين، مذيعين.....إلخ.
- افتقار الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
- نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم، واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.
- انعدام مراكز التدريب والتأهيل للكوادر، نظرا لضخامة تكلفة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات اللازمة.[2]

كما لخص **خالد لمين بوفجي** عوائق الاتصال الرقمي في عدة نقاط :

- كلفة العتاد الآليات، الماسح الضوئي Scanner، البرامج المتطورة les logiciels les micros ordinateurs.
- عدم وجود كفاءة لدى التقنيين في استخدام الآليات الحديثة، ولذلك يجب الارتكاز على يد عاملة مؤهلة، بمعنى تكوين تقني سامي ثلاث سنوات بعد البكالوريا.
- تضييع المعلومات نظرا لعدم وجود خبرة في أرشفتها.
- عدم وجود مراجع تحتوي على مفاهيم ومصطلحات خاصة بهذا المجال، يتم تدريسها في الجامعات والمعاهد لترسيخها وفهمها لدى الطلبة في المستقبل.
- عدم وجود مراكز تدريبية.

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الصمد، مرجع سبق ذكره ، ص ص 505-507.

[2] المرجع نفسه، ص 447.

المبحث الثالث :استخدام التقنيات الرقمية في الاتصالات

توضح المسيرة التطورية في تكنولوجيا الاتصال، سلوك تلك التكنولوجيا لاتجاه تطوري متدرج، بدأ من التقنية اليدوية ثم ارتقى إلى التقنية الميكانيكية ثم إلى التقنية الإلكترونية وصولا إلى التقنية الرقمية.

ويمثل أسلوب التحول نحو التقنية الرقمية علامة على بلوغ تكنولوجيا الاتصال لمرحلة بالغة من التقدم وذلك لما تقدمه تلك التقنية من قدرات فائقة في معالجة المعلومات الاتصالية وتخزينها والتعامل معها بمرونة كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى التغلب على المعوقات الاتصالية التي كانت تفرضها التقنية اليدوية أو الميكانيكية أو الإلكترونية.[1]

المطلب الأول: تحويل البيانات التماثلية إلى الرقمية

يقصد بها التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظريAnalogie إلى الأسلوب الرقمي Digital ، ولمعرفة ماذا يعني رقمنة المعلومات يجب التعرف على الشكل التناظري الذي كانت ترسل وتستقبل به المعلومات قبل تحولها بشكل كلي إلى الإشارات الرقمية.

ويمكن استخدام الكود الرقمي لتمثيل الكهربية التماثلية voltage Analog في شكل اتصالي (الصوت والصورة) ، بالإضافة إلى تحويل الحروف والأرقام والرموز إلى إشارات رقمية.

فالاتصالات الهاتفية يمكن التعبير عنها في شكل رموز رقمية Digital عند بداية الإرسال، ومن إشارة رقمية إلى إشارة تماثلية عند نفذ الاستقبال.

فعند خط الإرسال توجد أداة تسمى A.D Convonter تقوم بتحويل البيانات من صورتها التماثلية إلى صورتها الرقمية، كما توجد مماثلة عند الاستقبال.

تقوم بتحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات تماثلية تحاكي تمام شدة الصوت الأصلي وتسمى هذه الأداة D.A convonter ويطلق على هذه الحالة في نظم الهاتف اسمCodec [2].

---

[1] محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، بدون طبعة، جامعة بيروت العربية، الإسكندرية، 2005 ، ص39 .

[2] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط 6، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006 ص149.

المطلب الثاني: الفرق بين الاتصال التماثلي والرقمي

إن الاختلاف بين النظام الرقمي والنظام القياسي كما يسميه البعض يكمن في نوعية وهيئة الإشارة من حيث سعتها وقيمتها وكذلك من حيث الزمن الذي تشغله.

أولا : الاتصالات التماثلية:

تسمى بالإشارات التماثلية، أو الترميز التماثلي " التناظري" Analogie وهي عملية نقل للمعلومات سواء كان على شكل صورة أو صوت بالاعتماد على الإشارات الكهربائية المماثلة لشدة الصوت في الارتفاع والانخفاض، وتكون هذه الإشارات متصلة ومتغيرة لتغير المعلومات الأصلية ، كما تستقبل المعلومات في النظام التماثلي وتعالج وترسل أو تخزن وتسترجع في شكل ترددات كمية فيزيقية بمعنى إشارات كهربائية مغناطيسية ، ويكون هناك تماثل بين الشارة المرسلة والشارة المستقبلة.

ومن أمثلة الإشارات التماثلية المشهورة لدينا إشارة الراديو والتلفزيون، ولقد اعتمد على هذه الطريقة في نقل المعلومات لمسافات بعيدة منذ أكثر من قرن من الزمن لكن نظرا للتشويش والتداخل في استلام المعلومات التي تحدث في كل نظم الإرسال أثناء عملية نقل الإشارات جعلت من المعلومات المنقولة غير تامة وغير كاملة، ويلاحظ ذلك بوضوح في حالة استقبال إشارات الراديو والتلفزيون[1].

ثانيا : الاتصالات الرقمية:

تسمى بالإشارات الرقمية أو الترميز الرقمي Digital ويقصد بها رقمنة المعلومات، أو ترميز المعلومات وجعلها في شكل أرقام ثنائية Bits تحمل عدد الصفر والواحد (1 – 0) ، وبالتالي يتم تحويل المعلومات التي تكون على شكل (صورة . صوت . نص) إلى موجات كهربائية مرقمة، مما يسهل عملة إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.

وتعتبر تقنية ضغط الإشارات الرقمية إحدى الحلول العملية لمشكلة التخزين والإرسال، فهي نفس التقنية المستخدمة في الكمبيوتر، ويتم بموجب هذه التقنية ضغط الصورة وتصغير عدد العناصر المطلوب نقلها دون التأثير في جودة الصورة، يكفي أن تزود أجهزة التلفزيون بعلبة الكترونية قادرة على ترجمة المعلومات المرسلة وإعادتها بشكل صورة تلفزيونية.

[1] حسن عماد مكاوي ، ليلى حسين السيد، **مرجع سبق ذكره** ، ص151 .

الفرق الأساسي بين الإشارتين هو مدى تأثر كل منهما بالتشويش Noise ففي حالة الاتصال التماثلي يعمل الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عالي من التشويش الذي يؤثر أكثر على الإشارات التناظرية ويصعب فصله عن الإشارة التماثلية حيث تؤثر البيئة على الإشارة مما يؤدي إلي تشوهها ، أثناء إرسالها[1].

أما الاتصال الرقمي يتخذ شكل الشبكة الرقمية Net Work Digital من بداية الإرسال إلى منفذ الاستقبال فلا يسمح بأي قدر من التشويش أو التداخل.

يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية وذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما ما طالت المسافة التي يقطعها ومن أمثلتها: التلفزيون الرقمي، اتصالات الأقمار الصناعية، معلومات الكمبيوتر[2] .

المطلب الثالث: ترجمة المعلومات إلى أرقام

تتطلب تقنية ترجمة المعلومات إلى أرقام إمكانيات كبيرة في عملية نقل ومعالجة وتخزين المعطيات تتجاوز إمكانية الشبكات الهرتزية من جهة، كما تتطلب أجهزة استقبال إلكترونية معقدة ومكلفة.

تعتبر تقنية ضغط الإشارات الرقمية إحدى الحلول العملية لمشكلة التخزين والإرسال، وتتمثل هذه العملية في تقليص وتيرة تدفق المعلومات بغية تخفيض الكلفة وتقليص زمن الإرسال دون أثر يذكر على معنى الرسالة .

وتشير كلمة رقمي إلى حالتين هما: التشغيل والإيقاف ON/OFF ويتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف وتتخذ كل الحروف والرموز والأرقام والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام الواحد والصفر، ويطلق على كل زوج من الأرقام اسم Bit بمعنى حرف أو رمز كودي ، ويطلق على كل مجموعة من الرموز Bits وعادة ما يحتوي " البايت" على 8 رموز وتوضع المعلومات المرغوب في تمثيلها رقميا في شكل Code ويشير الكود إلى استخدام قائمة من الحروف والرموز والأرقام.

ولتنفيذ هذه التقنية في الإرسال تستعمل معادلات رياضية سمحت إلى حد الآن باخت ا زل الصورة في حدود 1 إلى 8، ولقد فتحت هذه التقنية المجال أمام التلفزيون وكذا إرسال صور غنية أكثر بالمعلومات.

---

[1] إياد شاكر البحري، **تقنيات الاتصال بين الزمنيين**، ط 1، دار الشروق للتوزيع، الأردن، 2003 ، ص 72.

[2] محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي**، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 ، ص64

خلاصة الفصل :

قد أحدثت التطورات التكنولوجية الا وهي الثورة الرقمية الجديدة تغيرات جذرية وجوهرية بالمؤسسة الجزائرية خلال تنوع الوسائل الاتصالية الرقمية والتي تعتمدها المؤسسات في اداء مهامها والتي ساهمت بشكل كبير في تفعيل العلاقات الوظيفية بالمؤسسة كذلك في زيادة عملية التنسيق بين مختلف المصالح.

الفصل الثاني :

مدخل الى الأداء الوظيفي

تمهيد:

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بالمورد البشري باعتباره أثمن مورد لدى المؤسسة والأكثر تأثيرا في نجاعتها، حيث تقوم إدارة الموارد البشرية باجتذاب العاملين واختيارهم وتعيينهم وتنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم وتهيئة الظروف التنظيمية الملائمة لاستخراج طاقاتهم وتشجيعهم على بدل أكبر قدر ممكن من الجهد والعطاء.

يدل أداء العنصر الوظيفي على كل ما يتمتع به العاملون في المؤسسات من مهارات وإمكانيات فهو نشاط يعكس كل الأهداف والوسائل ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها وتحديد الوسائل اللازمة لتحسين مهارات العامل بشكل يساهم في رفع قدراته ويحقق المستوى المطلوب من الأداء.

تقوم المؤسسات بتوفير التقنيات والأساليب التي تمكنها من قياس وتقييم أداء أفرادها، وذلك من أجل معرفة نقاط القوة وتعزيزها، وكذا نقاط الضعف ومعالجتها، إضافة إلى تحديد فجوة الأداء عن طريق مقارنة المؤسسة الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع الوصول إليه، وتحديد مخزون المهارات، والمطلوب منها هو كيفية سد تلك الفجوة.

المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي

تعد عملية تقييم أداء الفرد هامة سواءا بالنسبة للمؤسسة أو الموظف نفسه، فالمؤسسة تهتم بذل لمعرفة الموظف الجيد من غير الجيد بالنسبة لعناصر محددة كالتعاون والانضباط والإنتاجية والإشراف، تمهيدا لتحفيز العامل الجيد وإرشاده أو معاقبته، أما بالنسبة للموظف فتعد عملية تقييم الأداء وسيلة لكي يتعرف على نقاط القوة والضعف لديه، وبالتالي يقوم بتعزيز نقاط القوة ويقوم نقاط الضعف بما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي و أهميته

أولا : تعريف الأداء الوظيفي

وجدت تعريفات كثيرة لهذا المصطلح واختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم ومن بين التعريفات نجد أن الأداء الوظيفي تم تعريفه على أنه فعل أو نشاط وسلوك أي تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة .[1]

وفي تعريف اخر هو نتاج ومحصلة لفعل معين، حسب ماينز فهو الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بأي عمل من الأعمال، أي الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وادراك الدور أو المهام، وذلك يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد[2].

أما فريديريك تايلور فقد عرفه في كتابه المشهور "مبادئ الإدارة " ماهية الأداء بأنها: " تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة ".

كما عرفه اندرو بأنه: " تفاعل لسلوك الموظف، وان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدارته".

تعريف كل من " Sylvie Saint-Onge et Victor Hqines من وجهة نظر هذين الكاتبين فإن الأداء يدل على : القيمة الإجمالية المتوقعة من طرف المؤسسة لنشاط الفرد خلال مدة زمنية محددة ".

ويعرفه عاشور على أنه: " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي : كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء."

---

[1] الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009-2010ص218.

[2] عبد الفات صالح خليفات، شرين محمد المطارنة، **أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن**، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011ص607.

يمكن أن نرى مفهوم الأداء الوظيفي من خلال المفاهيم التالية:

– إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

– ويشير الأداء الوظيفي إلى: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"[1].

ثانيا : أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعا في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.[2]
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهارية.[3]
- استثمار الوقت ، ذلك بانضباط الموظف بساعات العمل، أين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل.
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكز على أسس سليمة.
- ينمي الخبرة والكفاءة لدى الرؤساء.
- يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.
- استغلال قدرات وامكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال.

---

[1] راوية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000. ،.ص 215.

[2] أحمد لمين مراكشي، **دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة،مارس2012 ، ص29.

[3] فايز عبد الرحمن الفروخ، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط،1عمان، الأردن، 2010،ص45.

المطلب الثاني: خصائص و ابعاد الأداء الوظيفي

أولا : خصائص الأداء الوظيفي:

لأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت ، ويتمثل الأداء في مجموع سلوكيا وتصرفات العاملين .

هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية [1]:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركا ، أقوال، إيماءات، تلميحات .....).
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هداف فالسلوك ليس هدافا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.

ثانيا : أبعاد الأداء الوظيفي : يمكن أن نوجزها في النقاط التالية[2] :

- **البعد التنظيمي** :

يقصد بالبعد التنظيمي، الإجراءات و الآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس بها فاعلية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى إن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية هذا يعني أن بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى الفاعلية .

- **البعد الاجتماعي** :

يشير البعد الاجتماعي إلى مدى تحقيق الرضا لدى الأفراد بالمؤسسة باختلاف مستوياتهم، لأن رضا الموظفين يعتبر مؤشرا على وفاء الفرد للمؤسسة خاصة إذا أوفت بحاجات الموظفين فيها، فهناك بعض المؤسسات تولي الاهتمام بالجانب الاقتصادي فقط على حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، فقد

---

[1] ياسمينة بواويرة، مريم بوزراوم، **الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية: بمؤسسة الخزف الصحي**، مذكرة ماستر، تخصص علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال والاعلام، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر2017-2016، ص 83 – 84 .

[2] مدحت أبو النصر، **الأداء الإداري المتميز** ،ط 1 ، المجموعة العربية للنشر، القاهرة ، مصر2012،ص108.

أشارت دراسات في الإدارة أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفاعلية الاقتصادية والاجتماعية .

المطلب الثالث: عناصر الاداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات اساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود اداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى اداء الموظف في المؤسسات وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الاداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الاداء الوظيفي للموظف وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين ويمكن حصر تلك العناصر في الاتي:

- **كفاءة الموظف** : وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع، اما كفاءته فتعتٍ ما لدى الموظف من معلومات ومهارات وقيم، وهي تمثل خصائصه الاساسية التي تنتج اداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على بحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.
- **متطلبات العمل** : وتشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من المتطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ، وتشمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطار[1].
- **البيئة التنظيمية** : وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل تنظيم وهيكلة أهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال .العوامل الاقتصادية ، العوامل الاجتماعية ،التكنولوجية، حضارية ، قانونية.....[2]

[1] محمد بن عبد الله العثمان، **تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء**، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود ،كلية العلوم الادارية، السعودية ،2003ص75.

[2] عبد الباري إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، المنظمة العربية لتنمية الادارية ، عمان،2003ص96.

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

المطلب الأول: معايير و محددات الأداء الوظيفي

أولا : معايير الأداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي[1] :

- **الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على كيفية الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج ولذل يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إلا دعت الضرورة فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل.
- **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتحداها في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة لذلك يفضل الإتقان على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع خبرات الفرد.
- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن، فهو يعد من أهم مؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل المطلوب القيام به.
- **الإجراءات:** وهي عبارة عن خطوات مرتبة التطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح أو المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات ، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إجراء العمل، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف .

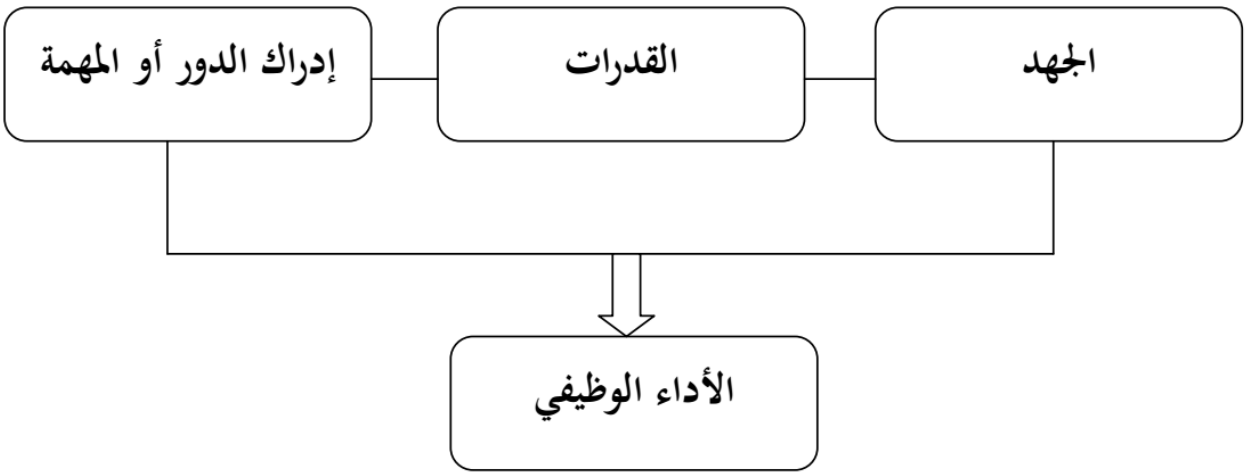
[1] صليحة شامي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، ، بومرداس 2009-2010 ، ص73.

ثانيا : محددات الأداء الوظيفي

كما يميز بعض الباحثين ثلاث محددات للأداء الوظيفي[1] :

- **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة.
- **إدراك الدور أو المهمة:** يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

الشكل 02 : محددات الأداء الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالب

[1] راوية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، ، مرجع سبق ذكره، ص 216.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

وهي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج، نوعية الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات، الاستعداد للتطور والكفاءة.

ويرتكز تقييم الأداء الفعال على العوامل التي يمن ملاحظتها، مثل سلوك العاملين أثناء العمل، والنتائج التي يحققونها، وقد تكون عوامل الشخصية عناصر مهمة وأساسية في مدى فعالية أداء العامل، خاصة فيما يتعلق بالتفاعل مع الآخرين ولكن يجب تقييم هذه العوامل بشكل سليم، وذلك بسبب صعوبة تقييمها موضوعيا، ويمكن عرض هذه العوامل في النقاط التالية:

- **العوامل الشخصية**: على الرغم من أن الشخصية تعتبر عنصرا أساسيا للنجاح في أداء العمل، إلا أنه من الصعوبة تقييم عوامل الشخصية للأسباب التالية[1]:

– غموض العبارات التي تصف الشخصية، مما يؤدي إلى تقييم غير موضوعي وغير صادق حسب فهم القائم بعملية التقييم.

– ليس هناك اتفاق عام على عوامل الشخصية التي تؤثر في أداء الفرد.

– تفتقد معظم تقييمات الشخصية الى المحددات السلوكية التي تساعد الفرد على تغيير وتحسين أدائه بالنجاح.

- **عوامل النتائج**: النتائج في العادة هي المحصلة النهائية للأداء، كما أنها في الغالب الهدف الأول للتقييم ومن السهل في معظم الأحيان قياس النتائج، وقد تكون النتائج أرقاما مختصرة مثل وحدات الإنتاج أو المبيعات الإجمالية، أو الدخل الإجمالي قد يتطلب في بعض الوظائف خاصة تلك التي تقدم خدمات وليس إنتاجا سلعيا، استخدام الحكم الشخصي لتقييم النتائج، والتي يتم تقييمها من خلال العوامل الآتية[2]:

– **الكمية**: هو حجم ما تم انجازه، بالمقارنة مع ما كان متوقعا، وهل أثرت أية ظروف خارج إرادة العامل على الكمية المنجزة سواءا كان ايجابيا أو سلبيا.

– **الجودة**: ما هي جودة النتائج؟ وما هي نوعية العمل الذي أنجز بالمقارنة مع النوعية المتوقعة؟ ما هي العلاقة الموجودة بين النوعية والكمية؟

– **التكلفة**: ما هي تكلفة تحقيق النتائج؟ مع الاهتمام ببعض العناصر مثل المواد الخام، الآلات والمعدات والخدمات، ما هي التكلفة بالمقارنة مع الميزانية؟

---

[1] زهير ثابت، **كيف تقيم الشركات والعاملين**، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة2001، ص 87.

[2] عمار بن عيشي، **دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب**، رسالة ماجيستير، معهد العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر2006 ، ص 14.

- **الوقت المحدد للإنجاز**: هل أنجز العمل المطلوب في الوقت المحدد؟ وإلا لم ينجز لماذا؟ هل يعود التأخر إلى ظروف خارج إدارة العاملين؟ أم يعود إلى سوء التخطيط والإدارة؟.
- **عوامل السلوك**: بالرغم من أنه لا يمكن قياس عوامل السلوك بموضوعية مثل النتائج، إلا أنها سهلة ويمكن تقييمها بالإضافة إلى وضع النتائج في الإطار الملائم هذا، ويساعد تقييم عوامل السلوك في تخطيط التطوير المهني للعمل، ويشمل كذلك كلا من التخطيط لتحسين الأداء في عمل الفرد الحالي والتخطيط للتقدم المستقبلي في العمل.

وفي ما يلي نعرض أمثلة لعدد من عوامل السلوك التي يتم تقييمها[1]:

– **التخطيط**: هي القدرة على النظر إلى الأمام، ووضع برنامج عمل ناجح .

– **تحديد الأولويات**: مهارات العامل في التعامل مع الأمور حسب أولوياتها، وهل يقوم بمعالجة الأمور المهمة قبل الأمور الأقل أهمية.

– **التنظيم**: الاهتمام بمدى فعالية انجاز العمل اليومي، وهل يوافق العامل بين العمل المطلوب والمواد المتاحة بأسلوب فعال؟.

– **التفويض**: الاهتمام برغبة العامل وقدرته على تحديد وتوزيع العمل على الأفراد المؤهلين، وتفويضهم الصلاحية المطلوبة لإنجاح العمل بنجاح.

– **اتخاذ القرارات**: الاهتمام بنوعية العامل في الحكم على الأمور، باتخاذ إجراءات حول هذا وتحمل مسؤولية هذه الأحكام والإجراءات.

– **الاتصالات الشفوية**: هو الاهتمام بمهارة العامل في التعبير الشفوي عن أفكاره بوضوح وفعالية مع الآخرين، وهل يحرص العامل على وضوح المعلومات التي ينقلها في محادثاته.

– **الاتصالات الكتابية**: وهي الرغبة و المقدرة على التعبير كتابة عن الأفكار بوضوح وبفعالية. ونجد أيضا من يحدد طرق اختيار أسس للمقارنة في التقييم، حيث يتم مقارنة البيانات والمعلومات الخاصة بالأداء بالأهداف المحددة سابقا أو التوقعات أو متطلبات العمل، ونلاحظ ما إلا كان الأداء فاق أو تساوى أو أقل من المعيار المطلوب.

وهذه أمثلة عن أهم الأسس شائعة الاستخدام في المقارنة[2]:

- توقعات الرئيس.
- أداء الرئيس نفسه.
- الأهداف الحالية.
- الأداء السابق.
- معدلات الأداء.
- متطلبات العمل.

[1] عمار بن عيشي، مرجع سبق ذكره ، ص15.

[2] زهير ثابت، مرجع سبق ذكره ، ص ص 88 – 89 .

المبحث الثالث :سبل تحسين الأداء الوظيفي

المطلب الأول : أسلوب التخطيط المرن للموارد البشرية

في عام 1986 أجرى معهد إدارة الأفراد الأمريكي استقصاء توصل فيه إلى نتائج مفادها أن العديد من المؤسسات تمارس ثلاث أنواع مرنة لتحسين أداء أفرادها و تتمثل في[1]:

- **المرونة الوظيفية** :وذلك عن طريق تأهيل الموظفين وإكسابهم مهارات متعددة بالتدريب، حتى يتمكن هؤلاء الموظفون من أداء وظائف ومهام مختلفة، وأيضا حتى تتمكن المؤسسة من إجراء تغييرات في المسار الوظيفي بسهولة ومرونة.

- **المرونة العددية** :وهي تلك المرونة التي عن طريقها تستطيع المؤسسة زيادة أو تخفيض عدد الموظفين في وقت قصير، وذلك كرد فعل للتغيرات المفاجئة في الطلب والحاجة إلى العمالة وذلك عن طريق الاعتماد على العمالة المؤقتة.

- **المرونة المالية** :تتضمن تحسين تصميم نظام الأجور والوفاء بالالتزامات وهو ما يزيد من قوة المؤسسة في مواجهة الاحتياجات ويجعلها أكثر مرونة فمثلا يجب أن يكون هناك تقييم سوقي لأجر الوظيفة، والعمل على الزيادة الدورية للأجور وملائمة المكافآت للأداء والمهارة، مع وضع نظام عادل لمكافأة الأداء. ومما لا شك فيه أن المرونة أصبحت السمة المميزة لنجاح أي نشاط في العصر الحديث، والتطورات في بيئة العمل تفرض على مديري الموارد البشرية توفير درجات عالية من المرونة خاصة عند تخطيط القوى العاملة في منظماتهم، وتهدف إلى ما يلي [2]:

- جعل العمل أكثر مرونة.
- تحسين الاستفادة من الموظفين والقوى العاملة و تخفيض تكاليف العمل.
- المساعدة في تنفيذ الخطط بطريقة أكثر سهولة وتجنب الخطوات التي لا لزوم لها.
- زيادة الإنتاجية ورفع مستوى الأداء.

وعليه فان استعمال المرونة في إدارة وتخطيط الموارد البشرية للمؤسسة يلعب دورا هاما في زيادة قدرة الأفراد على التكيف والعمل بفعالية في ظروف بيئية مختلفة ومتنوعة، ما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم وهذا ما يضمن الاستمرارية للمؤسسة.

---

[1] سيد محمد جاد ، **استاتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية** ،مصر، 2009 - ،ص459.

[2] عادل محمد زايد، **ادارة الموارد البشرية رؤية إستاتيجية** ،جامعة مصر، مصر، 2003 ، ص444.

المطلب الثاني :الجدارة لتحسين الأداء

تظهر العلاقة جليا بين الجدارة ومستوى الأداء في مجالات تطبيق نموذج الجدارة، حيث تبرز أهمية الجدارة على النحو التالي في [1]:

– **الاختيار والتعيين** :حيث تعتمد قرارات التعيين والاختيار على بيانات أكثر تعلقاً بإمكانيات النجاح الفعلية للموظف من الطرق التقليدية السابقة.

– **الترقية والمسارات الوظيفية** :يساعد مدخل الجدارة المدير على اتخاذ قرارات الترقية والتطوير الوظيفي استنادا على بيانات موثوق بها في احتمالات نجاح الشخص في الوظيفة وبالتالي يرقى إلى المنصب من هو أقدر على العطاء فيه.

– **التدريب والتطوير** :يوضح مدخل الجدارة الفارق الدقيق في خريطة المهارات بين ما يتمتع به الفرد فعلا من مهارات وبين ما تحتاج إليه الوظيفة .وبالتالي يمكن توجيه الجهود التدريبية لسد هذه الفجوة.

– **إدارة الأداء** :تقلل بيانات الجدارة إلى حد كبير الجدل حول تقييم الأداء وذلك عن طريق وضع مؤشرات قياسية للتصرفات المطلوبة على تدريج تسلسلي يصعب الجدل حوله.

وإذا كان عنصر التأهيل العلمي والعملي يظهران وقت التقدم لطلب الوظيفة مما يعني عدم التأكد من توفر مبدأ الجدارة فإن العناصر الأخرى كالانضباط في العمل وحسن التعامل أو أساس مبدأ الجدارة يتم التأكد من توافرهما في الموظف خلال فترة التجربة، لأنه مهما كان لدى طالب الوظيفة من مؤهلات علمية وعملية فإن ذلك لا يكفي للحكم بتوفر مبدأ الجدارة لديه، بل إن الممارسة الفعلية للعمل والتعامل مع الرؤساء والصبر على العمل يعتبر هو الأساس لتوفر هذا المبدأ من عدمه.

وبصفة عامة يمكن تحديد أثر تميز الأداء الوظيفي(اثر الجدارة)على أداء المؤسسة في زيادة قدرتها التنافسية.

[1] كيرد عمار ، **تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين داخل المؤسسة الاقتصادية** ،رسالة ماجيستير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة أكلي محند أولحاج بويرة ، الجزائر ، 2015 – 2014 ، ص ص 92-93.

المطلب الثالث :الإدارة بالأهداف

يظهر دور أسلوب الإدارة بالأهداف في تحسن مستوى أداء الأفراد والمؤسسة من خلال النقاط التالية[1] :

- الأخذ بمبدأ المشاركة في وضع الأهداف يدفع الفرد لبذل أقصى جهده لتحقيق هذه الأهداف .
- يتم التركيز على الأداء وليس على السمات الشخصية، كما أن التركيز يتم بالنسبة للحاضر و المستقبل ، بعكس الطرق التقليدية التي تركز على الماضي.
- ربط أشكال أداء الروتين اليومي بأهداف ممكنة قابلة للقياس خلال فترة زمنية معينة.
- تهيئة المنظمة بكاملها للتأهب والحركة الايجابية السريعة، وذلك عن طريق تعبئة جهود وطاقات أفرادها العاملين على مختلف المستويات الإدارية.
- مساعدة المنظمة على تغطية الفجوة أو النقص بين مستوى أدائها الحالي وبين مستوى أداء بقية المنظمات المنافسة.
- وضع مجموعة من المعايير الرئيسية والتي يمكن من خلالها من متابعة وتقيم أداء العاملين بشكل موضوعي يدفع بالعاملين الماهرين إلى التقدم إلى الأمام.

من ناحية أخرى ، فإن نظام الإدارة بالأهداف يحقق التوحد وال ترابط ومن ثم الإنجاز بين مستويات الأداء الثلاث:

- مستوى الفرد أو جماعة الأفراد.
- مستوى التقسيم التنظيمي.
- مستوى المنظمة

الأمر الذي يضمن توحد الجهود في اتجاه تحقيق أهداف مشتركة للمستويات الثلاث، وموضوعية وعدالة التقييم حيث يرتبط أداء الفرد أو المجموعة بما يتوفر للتقسيم التنظيمي الذي يعمل به من إمكانيات تدعمها الإدارة العليا للمنظمة، وبالتالي تكون هناك مشاركة في المسئولية كما في العائد.

ويظهر دور الإدارة بالأهداف جليا في التأثير على مستوى الأداء من خلال ما تقدمه من مزايا بالنسبة للمؤسسة والتي نوجزها في النقاط التالية [2]:

- تؤدى إلى زيادة فرص تحقق غايات المنظمة من خلال تحليلها للأنشطة المختلفة التي تسهم في تحقيق الأهداف.

[1] كيرد عمار ،مرجع سبق ذكره ،ص96 .

[2] المرجع نفسه ، ص97 .

- الإعداد السليم للأهداف يمكن من تقويم أداء كل قسم أو إدارة في المنظمة عن طريق م ا رجعة العديد من تلك الأهداف وتحديد الإنجاز الناجح لكل منها.
- تتيح معلومات تفصيلية عن جميع عمليات المنظمة ومتابعتها بما يساعد على تحسين الربحية.
- تكشف العاملين المقصرين بسرعة، نظرا لأنهم لا يتمكنون من تحقيق الأهداف المنوطة بهم.

المطلب الرابع : طرق تحسين الأداء الوظيفي

يحدد "هاينز" ثلاثة مداخيل لتحسين الأداء وهي [1]:

- **تحسين الموظف**: إن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة، وإلا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملا بأن الموظف بحاجة إلى التغيير أو تحسين الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

- **الوسيلة الأولى**: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولا واتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة مما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتنميتها.
- **الوسيلة الثانية**: تتمثل في التركيز على المرغوب، بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز وأن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدى في المؤسسة أو في الإدارة.
- **الوسيلة الثالثة**: الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

- **تحسين الوظيفة**: إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو إلا كانت تفوق مهارات الموظف أو احتوائها على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، و يعتبر "هاينز" أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة خصوصا مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة إدارة بأخرى بين إدارات أو أقسام

[1] عامر حجل، **أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي**، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا 2007- 2008، ص ص 24 -25 .

داخل المؤسسة بسبب عدم ثقة الإدارات والأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحي وعلى ذلك يجب تقليص الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط.

- **تحسين الموقف**: إن الموقف أو البيئة التي تؤدى فيها الوظيفة تعطى فرصا للتغيير الذي قد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي تم بها تنظيم المجموعة "فريق العمل" ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العميل المستفيد من الخدمة ويضيف أن عمل جداول للعمل وتغييرها بما يناسب خدمة ومصلحة العمل بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب من خلال تحقيق درجة مناسبة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفين، فإذا انحرف الأسلوب الإشرافي عما هو مألوف أو مناسب أو كان هناك قصور في التوجيه فان ذلك سيؤدي إلى تثبيط همة الموظف، ومن الأمور التي يجب مراعاتها فالإشراف الإداري وهذا دور فعال في تحسين الأداء درجة اهتمام المشرف بالاتصالات ومقدار تفويضه للسلطة ومعايير الأداء التي يضعها ومدى متابعته للأعمال أثناء الانجاز والى أي مدى يسمح أو يشجع المشرف موظفيه على تحمل المخاطر، ويرى هاينز انه إذا أريد التخطيط لتحسين الأداء بنجاح فيجب أن يعالج بأساليب لا تؤدي إلى تحطيم نفسية الموظف.

خلاصة الفصل :

مما سبق نستنتج أن العنصر الوظيفي يشكل أهم اهتمامات المؤسسة، حيث تتوقف كفاءة أدائه في مختلف المجالات على مدى اهتمام المؤسسة به، ولضمان ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بتقييم أداء عمالها باعتباره وسيلة لتحقيق العدالة بين العاملين، ولرفع كفاءة الجهاز الإداري وإنتاجية المؤسسات على اختلافها.

فالأداء والعطاء ينبغي أن يكون المنطلق لتقييم الأفراد، وتحديد مواقع خدمتهم، بهذه العملية يتم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، كما تقوم إدارة الموارد البشرية باختيار أفضل الأفراد وترقيتهم لتولي المناصب الشاغرة ذات المستوى الأعلى كما ستقرر مدى صلاحية الفرد للبقاء في وظيفته الحالية.

الفصل الثالث:

الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي (كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط نموذج)

تمهيد:

يعد التعليم العالي أسمى مراحل التعليم فكل فرد يطمح إلى أن يزاول الدراسة فيه، و يتميز بتعدد التخصصات و تضمنه لشتى العلوم والمعارف الأدبية والعلمية والاجتماعية...الخ و التعمق في الدراسات من خلال البحوث و يشكل التعليم العالي البنية الأساسية لتطور و نهضة الشعوب فعمل القائمون بمؤسسات التعليم العالي على إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمي من أجل استخدامها نظرا للفوائد و الإيجابيات التي تجنيها الجامعة من وراء هذا الاستخدام.

المبحث الأول: التعليم الجامعي والأدوات الشبكية للاتصال الرقمي

تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدمية التي تصبو جاهدة إلى تحسين جودة التعليم، خاصة مع التطورات الحاصلة في العالم من مختلف الجوانب و التأثيرات المتبادلة بين القطاعات .

المطلب الأول: مفهوم التعليم الجامعي : مبادئه و وظائفه

أولا : مفهوم التعليم العالي

يقصد بالتعليم الجامعي، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي. فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم الجامعي من قبل السلطات الرسمية للدولة.

وتختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية، فهناك: الجامعة، الكلية، الأكاديمية. فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم الجامعي وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات التابعة لها، مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، وهذه الأسماء تسبب اختلاطا في الفهم لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر[1]. فعلى الرغم من أن كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي، نجد أن دولا تتبع التقاليد البريطانية أو الإسبانية تستخدم كلمة "كلية" للإشارة إلى مدرسة ثانوية خاصة. وهو بالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عال للتعليم أو مدرسة[2].

تتميز الجامعة عن باقي مؤسسات التعليم الجامعي، في المدى الواسع لمقرراتها الدراسية وتعدد تخصصاتها، و يوفر النمط السائد في الجامعة فرصا كثيرة للطلبة للتخصص في حقول العلوم (الفيزياء، الكيمياء، الجيولوجيا، علم الحيوان)... ، العلوم الاجتماعية (علم النفس، علم الاجتماع، التربية)... ، العلوم الإنسانية (التاريخ، الفلسفة... وغيرها).

---

[1] **الموسوعة العربية العالمية** ، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع الرياض، الطبعة الثانية ، الجزء 07 ، المملكة العربية السعودية1999، ص 25.

[2] نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي – دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**، رسالة الماجستير علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة، الجزائر ، 2011 / 2012 ، ص 14.

وعلى النقيض من الجامعات فإن الأنواع المألوفة من مؤسسات التعليم الجامعي الأخرى هي الكليات والأكاديميات، تركز على واحد أو اثنين من حقول المعرفة[1].

مما سبق يتضح أن الجامعات تقدم تعليما متخصصا لطلبتها في مختلف المجالات، يؤهلهم بعد ذلك للدخول إلى سوق العمل المساهمة في جميع الأنشطة: السياسية، الاقتصادية والاجتماعية. لذا فإن الدول تسعى جاهدة لتوفير مقاعد بيداغوجية كافية لاستقبال هؤلاء الطلبة الذين يمثلون العمود الفقري لحركة التنمية في المجتمع.

يطلق هذا الاصطلاح "التعليم الجامعي" على نوع التعليم الذي يتم في كليات الجامعة، تلك الكليات التي تمثل قمة السلم التعليمي في أية دولة من الدول، والتي عن طريقها يجرى اعداد الأخصائيين والكوادر العلمية والمهنية ذات المستوى الرفيع ، و يمكن تعريفه أيضا على أنه مرحلة تكوينية تتم بعد الثانوي في المؤسسات الجامعية بأسلوب يختلف عن التعليم الثانوي نوعا ما.

ثانيا : مبادئ التعليم الجامعي بالجامعة الجزائرية:

إن السياسة العامة لإصلاح التعليم الجامعي بالجزائر لم تخرج عن المبادئ الرئيسية التالية:

– ديمقراطية التعليم الجامعي:

سعت الدولة الجزائرية من خلال ديمقراطية التعليم الجامعي إلى إتاحة الفرص المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين الذين أنهوا دراستهم الثانوية، كل حسب كفاءته العقلية، بغض النظر عن الفوارق الطبقية، وربط القطر الجزائري بشبكة واسعة من الجامعات والمعاهد العليا، تتعدد معها مراكز توزيع التعليم والثقافة والتكنولوجيا في كل جهات الوطن، كما عملت على توفير الرعاية الصحية والاقتصادية (المنح الدراسية والمطاعم الجامعية والسكن) لأبناء الفئات الشعبية الفقيرة، حتى يتمكنوا من الاستفادة من فرص التعليم الجامعي، وتقديم رعاية خاصة للمتفوقين منهم.

[1] نوال نمور، مرجع سبق ذكره ، ص 18.

– جزأرة سلك التعليم:

يقصد بالجزأرة إعادة الاعتبار للهوية الجزائرية، وجزأرة سلك التعليم هي محاولة جعله يتكون من إطارات جزائرية فقط عن طريق إحلال الإطارات الجزائرية المتخرجة من الجامعة الجزائرية محل الإطارات الأجنبية، وقد حملت هذه العملية في طياتها ما يأتي[1]:

– سعي الدولة إلى تكوين نموذج تعليم عال خاص بها وليس مستوردا من الخارج، سواء فيما يتعلق بالمناهج، الخطط أو الأسلوب.

– الجزأرة الدائمة لسلك الإطارات.

– ربط التعليم الجامعي في الجزائر بواقع هذه الأخيرة، واحتياجات وتطلعات أفرادها، فأهداف التعليم الجامعي ترتبط عموما بأهداف التنمية.

– التعريب:

اللغة العربية هي إحدى مكونات الهوية الوطنية، و التعريب يعني إحلالها محل أي لغة أجنبية سواء في العملية التعليمية أو في عملية البحث العلمي، وهو أمر اعتمد في الجزائر على المبادئ التالية:

– اللغة العربية هي لغتنا، ولغة ثقافتنا، وإحدى مكونات الهوية الجزائرية، وبالتالي ينبغي أيضا أن تكون اللغة المتعامل بها في جميع الأنشطة بالجزائر.

– عملت الجزائر على توحيد التعريب في جميع المستويات التعليمية (المدرسة الأساسية، التعليم الثانوي، التعليم الجامعي، التكوين المهني).

– اللغة العربية هي عنصر أساسي للهوية الثقافية للشعب الجزائري ، لذا عملت الجزائر بعد الاستقلال من التعليم خلال إصلاح التعليم الجامعي على وضع التعريب محل اهتمامها، وأدت المجهودات التي بذلتها إلى تعريب كامل فروع العلوم الإنسانية والاجتماعية بدون ازدواجية منذ بداية الموسم الدراسي1980-1981 وبهذا أصبح التعريب واقعا ملموسا في هذه الفروع، ولكن بقيت اللغة العربية غائبة في جميع المؤسسات والمعاهد ذات الطابع التكنولوجي[2].

---

[1] أسماء عميرة،**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة جامعة جيجل**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة2013، ص 89.

[2] رفيق زراولة ، **تنظيم وهيكلة الجامعة الجزائرية**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2004، ص 182.

– الاتجاه التكنولوجي في التعليم الجامعي:

عرف التعليم الجامعي في الجزائر بعد الاستقلال مباشرة طغيان التسجيل في الفروع الإنسانية والعزوف عن الفروع العلمية والتكنولوجية ففي الموسم الد ا رسي 1971-1972 عرفت شعبتي العلوم القانونية والسياسية تسجيل ما لا يقل عن 4978 طالبا، و 6316 طالبا في العلوم الاجتماعية والآداب، ليرتفع العدد خلال الموسم1974-1975 إلى 8715 طالبا في العلوم القانونية والسياسية و 6404 طالبا في العلوم الاجتماعية و الآداب.

أصبح عزوف الطلبة الجزائريين عن الفروع العلمية والتقنية لا يخدم التوجه الصناعي والتكنولوجي للجزائر من أجل بعث تنمية اقتصادية، مما جعل الدولة تتخبط في مشكلة نقص الإطارات والتقنيين القادرين على قيادة الصناعة الجزائرية، ولمواجهة هذه الظاهرة وانطلاقا من القناعة أن للتحكم العلمي والتكنولوجي أثر كبير في تطور المجتمعات وتقدمها، فقد تضمن هذا البند فرض سياسة توجيهية للطلبة نحو الفروع العلمية ذات الصلة بالتكنولوجيا، كما عمدت الجزائر إلى الأخذ بعين الاعتبار حاجتها إلى المهارات التقنية العالية، وبذلك بدأت رقعة العلوم الاجتماعية والسياسية والعلوم القانونية والآداب تتقلص لصالح الشعب العلمية انطلاقا من الموسم 1979-1980الأمر الذي أدى إلى توسع و زيادة عدد الطلبة المسجلين في الفروع العلمية والتكنولوجية الأخرى .

عملت الجزائر على الأخذ بالتوجه التكنولوجي العلمي في منظومتها التعليمية، وذلك عن طريق الاهتمام بما يأتي:

- الاهتمام بالتعليم التكنولوجي والتوسع فيه، وتشجيع الدارسين على الالتحاق بمدارسه ومعاهده العليا.
- المزج بين الدراسة النظرية والعلمية في التعليم الجامعي بحيث يكون الطالب قادرا على تطبيق النظريات العلمية في المجالات التطبيقية كالصناعة والزراعة والطب وغيرها[1].

[1] سامية جبارة ، **رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية**، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007، ص202.

ثالثا : وظائف التعليم الجامعي:

حددت وظائف التعليم الجامعي في المؤتمر العالمي لمنظمة الـ"UNESCO" المنعقد سنة 1998 وقسمت إلى ثلاثة وظائف رئيسية هي :

– التعليم:

وهي أول وظيفة للتعليم الجامعي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية و الإدارية ذات المستوى العالي[1].

– البحث العلمي:

أصبح البحث العلمي وانتاج معرفة جديدة من أهم وظائف التعليم الجامعي الذي كان يقتصر على حفظ المعرفة القديمة، حيث أن الجمع بين التعليم والبحث هو ما أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في القرن 18 و 19 في كل من اسكتلندا وألمانيا التي اهتمت بالبحث العلمي الذي هو: "عملية فكرية منظمة يقوم بها الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة موضوع البحث باتباع طريقة علمية منظمة (منهج البحث) بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج وإلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة (نتائج البحث)[2].

يعد البحث العلمي من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري في أي بلد، فالاكتشافات تأتي من خلال البحث والتمحيص ومتابعة الأحداث والأفكار ومحاولة تطويرها ودعمها ورعايتها ، فكثير من الابتكارات، الاكتشافات والاختراعات ما هي إلا نتيجة للأفكار الابتكارية لأساتذة الجامعات والطلاب المتميزين.

وبالرغم من أن مهمة انتاج معرفة جديدة تقع أساسا على مؤسسات التعليم الجامعي، فإن معظم أعضاء هيئة التدريس لا يجرون إلا القليل من البحوث، ويرجع ذلك إلى أن معظم وقت المدرسين مخصص للتدريس، مما لا يتيح لهم مجالا للعمل الإبداعي (عبء كبير: أعداد كبيرة للطلبة) بالإضافة إلى ذلك فإن كثير من البحوث تتطلب أموالا وتمويلا، للإنفاق على الباحثين وتوفير المصادر اللازمة وتسخر نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع بما يحقق التنمية والتطور في مجالات الحياة كافة .

---

[1] حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، **الأساليب الابداعية في التدريس الجامعي** ، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2002، ص26.

[2] العبادي هاشم فوزي، **إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن 2008 ،ص554 .

– خدمة المجتمع:

من المفروض أن تتأقلم الجامعات لتتلاقى واحتياجات المجتمع، فالجامعة في العصور الوسطى كانت تهتم أكثر بعلوم الدين و فلسفة أرسطو أكثر من التنمية الاقتصادية، وبعد الثورة الصناعية بدأت تتأقلم بشكل جزئي مع احتياجات المجتمع، حيث بدأت في القرن 19 بتوفير تعليم في تخصصات فرضتها الوظائف الجديدة التي ظهرت منها: العلوم، الهندسة، المحاسبة. لكن فقط في القرن العشرين، أصبحت الجامعة تدرس تقريبا جميع التخصصات التي يتطلبها المجتمع الجديد بما فيها علم الاجتماع، إدارة الأعمال...[1]

المطلب الثاني: الأدوات الشبكية للاتصال الرقمي في التعليم العالي

أولا : مفهوم الشبكة :هي نظام للتزويد بالمعلومات و تبادلها باستخدام الأدوات كالوسائل التكنولوجية الحديثة(أجهزة الإعلام الآلي وأدوات الاتصال)و يكون ذلك من خلال بناء قواعد معلومات على مستوى أجهزة التنسيق و وضعها في متناول المستفيدين على الخط المباشر on-line.

ثانيا : دوافع إنشاء الشبكة: رغم التطورات التي شهدتها عمليات توصيل المعلومات من خلال الاستعانة ببعض الوسائل الحديثة، إلا أن إشكالية الاتصالات لازالت قائمة ، و يرجع ذلك بالضرورة إلى تأثير مجتمع المعلومات بما يشمله من التكنولوجيات المتطورة ،لهذا فإن وجود شبكة جامعية للمعلومات أصبحت أكثر من ضرورة للأسباب التالية:

* الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة بالجامعات الجزائرية.

* ارتفاع عدد الأساتذة و الموظفين بشكل مستمر.

* تراكم المعلومات الإدارية و المالية و التنظيمية بالإدارة المركزية للجامعات.

* كثرة النصوص و القوانين الصادرة عن الوزارة الوصية.

* تضخم أرصدة المعلومات .

* رغبة متخذي القرار أحيانا في التزويد بالمعلومات الإدارية و البيداغوجية بشكل أني أو تلقائي[2].

---

[1] نوال نمور ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 31-32.

[2] ضيف الله نسيمة، **استخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثره على تحسين جودة العملية التعليمية – دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2017 - 2016 ، ص ص 105-107.

ثالثا : متطلبات إنشاء الشبكة:

من أجل إنشاء شبكة للمعلومات داخل الجامعة لابد من توافر جملة من العناصر تختلف في مستوياتها تبعا لحجم الشبكة و طبيعة التجهيزات و البرمجيات المستعملة كحجم و نوعية قواعد المعلومات و من أبرز تلك العناصر نجد :

– **الاعتمادات المالية** : فإنشاء أي شبكة يتطلب موارد مالية لاقتناء التجهيزات و البرمجيات إضافة إلى دفع رواتب الموظفين و تكاليف الاتصال و الكهرباء و الاشتراك في قواعد و بنوك المعلومات و تتوقف قيمة هذه الاعتمادات على مدى تطور التجهيزات و البرمجيات و لهذا وجب دراسة مسألة الاقتناء باستشارة المختصين في هذا المجال من أجل الحصول على خدمات راقية و بأقل التكاليف.

– **الموارد البشرية**: و ذلك من خلال جلب الإطارات المتخصصة بمجال الاعلام الآلي و أنظمة الاتصال لتقوم بالإشراف على إنشاء الشبكة و وضع قواعد المعلومات و تسييرها و العمل على تفعيلها كالسهر على تطويرها .

– **الهياكل القاعدية**: و تتجسد هذه الهياكل في المقرات التي يجب توفيرها لإدارة الشبكة و وضع التجهيزات بها و يشترط تخصيص مساحات كافية إلى جانب توفتَ النظافة و التهوية للحفاظ على سلامة الأجهزة .

– **مصادر المعلومات**: حيث يجب إيجاد مصادر للتزويد بالمعلومات طبقا لطبيعة قواعد البيانات التي تحتوي عليها الشبكة و هذا من خلال وضع نظام متابعة مستمر يوفر تدفق دائم للمعلومات إلى قواعد الشبكة و تساير التغيرات و كل ما هو جديد بالموضوعات التي تعنى بها الشبكة [1].

– **المستفيدين** : و يعد أهم عنصر في الشبكة فلا يمكن الحديث عن الشبكة دون التطرق إلى المستفيدين لهذا وجب دراستهم بشكل دقيق وفقا لاحتياجاتهم و تطلعاتهم.

رابعا : أهداف الشبكة :

– مساعدة الباحثين و الطلبة من خلال إمدادهم بالمعلومات الدقيقة حول الموضوعات التي تهمهم.

– العمل على رفع مستوى الادراك بمدى أهمية المعلومات العلمية و التكنولوجية لكونها موردا اقتصاديا مهم في التنمية الشاملة.

– المساهمة في تنمية المعلومات والعمل على تطويرها بتوظيف الموارد البشرية المتواجدة بالجامعة و دفعها للمساهمة في هذه العملية.

[1] ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية** – دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2016 – 2017 ، ص108.

*** بناء قواعد المعلومات:**

يعد هذا البناء من أبرز الأنشطة الأساسية للشبكة حيث يقوم بجمع المعلومات بمختلف أشكالها و أنواعها والقيام بتحليلها و تخزينها على الحاسبات الآلية في شكل قواعد كمن أبرزها:

- قاعدة بيانات الموظفين و العمال و هي عبارة عن دليل شامل لجميع موظفي الجامعة يجمع بيانات كاملة عنهم.
- قاعدة بيانات طلبة التدرج و تضم بيانات عن طلبة التدرج بمختلف مستوياتهم التعليمية و تخصصاتهم إضافة إلى وضعياتهم البيداغوجية كنتائجهم في كل سنة من سنوات الدراسة.
- قاعدة بيانات طلبة الدراسات العليا و تحتوي على دليل الطلبة الدارسين في الماجستير و الدكتوراه و به جميع البيانات الخاصة بالطالب .
- قاعدة بيانات مخابر البحث ، كقاعدة بيانات التخطيط و التجهيز و الميزانية ، كقاعدة البيانات الببليوغرافية العلمية، و قاعدة بيانات الفهرس الموحد للدوريات [1].

*** خدمات المستفيدين:**

تقدم الشبكة مجموعة متعددة و متنوعة من خدمات للمعلومات أهمها:

- البحث في قواعد البيانات المحلية فالشبكة تقوم ببنائها و تحديثها و تطويرها بصفة دورية.
- البحث في قواعد البيانات العالمية المتوفرة على cd-rom .
- البحث في قواعد البيانات الأجنبية على الخط المباشر online .
- تبادل الرسائل الإلكتَرونية مع الموظفين بالشبكة أو مع الأفراد و الهيئات المشتركة في النظام كرئاسة الجامعة و نيابات رئاسة الجامعة، الكليات، الأقسام .....الخ[2].

خامسا : الأنترنت كآلية معلوماتية وتقنية اتصالية:

أضحت شبكة الأنترنت عبارة عن غابة كثيفة تضم مراكز تبادل للمعلومات تعمل على بخزين و استقبال و بث مختلف أنواع المعلومات و في شتى العلوم و المعارف و تتطرق إلى كافة قضايا الفلسفة و الفكر و المعاملات التجارية و أمور العقيدة و السياسة ....الخ .

فالأنترنت تعمل بصفة دائمة على نقل و ايصال المعلومات الهائلة و بسرعة ضوء خارقة في برمجة ذكية تفتح آفاق المعرفة و توفر مساحات اتصالية واسعة نظرا لكونها شبكة متحررة من العديد من العوائق و الشروط

---

[1] لطيفة علي الكمشي، **المعلم و المكتبة المدرسية في ظل التقنيات الحديثة**، مجلة دراسات المعلومات، العدد 7 ، 2010 ، ص 10- 11.

[2] نفس المرجع ، ص 12.

فتمكن الفرد من إنشاء بنك معلوماتي خاص به يطرحه وفقا لمزاجه و أوقاته و غاياته بل أصبح الجميع يعيش في قرية واحدة يتبادلون فيها أفكارهم و معارفهم و يؤثرون في بعضهم البعض[1].

تعرف كذلك بالفضاء الرقمي نظرا لأهميتها و عوائدها العظيمة و الكثيرة ، قد تبينت تعريفاتها حسب فهم المتخصصين و الخبراء لها و من بين الخدمات التي تقدمه الانترنت نجد :

- **خدمة البريد الالكتروني**: تتميز هذه الخدمة بالسرعة كما آن الالمام باستخدام هذه الوسيلة يوفر الوقت، الجهد و التكلفة ، فقد اختصرت عناء المراسلة والزمن الذي تستغرقه و الكلفة و احتمالات الفقدان، أين أصبح بإمكان الفرد عن طريق هذه الخدمة ارسال ما يريد من الوثائق و المصادر المعلوماتية إلى أي مكان في العالم و استقبال تلك المعلومات من أي مكان في العالم خلال ثوان معدودة[2].
- **شبكة الويب**: تمتاز هذه الخدمة بتوافرها على أجهزة الحاسوب المرتبطة بالأنترنت و تمتاز بقدرتها الهائلة على البحث عن المعلومات التي يريدها مستخدم الشبكة.
- **خدمة النقل**: تعد هذه الخدمة من الخدمات الهامة التي تقدمها شبكة الانتَرنت لمستخدميها إذ أصبح بالإمكان استغلال الشبكة لنقل الملفات سواء كانت مكتوبة أو كانت رسوما أو صورا و نذكر بقية الخدمات بشكل مختصر[3]:
- خدمة تلي نت.
- خدمة القوائم البريدية.
- خدمة محطات التحدث.
- المجموعات الإخبارية.
- هاتف و فاكس الانتَرنت.
- أدوات المؤتمرات الالكتَرونية.

[1] لطيفة علي الكمشي، مرجع سبق ذكره ، ص 17 – 19.

[2] مرجع نفسه ، ص 10 .

[3] عامر إبراهيم قندليجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2002 ، ص 106 .

سادسا : الإدارة الالكترونية للملفات

هي الإدارة أو التسيير الالكتَّروني للملفات من منطلق تخطيط و تصميم عملية إدارة مجموعة من حلقات الحياة للملف الالكتَّروني فقد اتفق على هذا المصطلح من طرف العديد من المتخصصين ، إذ كان غالبا يفضل مصطلح geide من اجل الإدارة الإلكتَّرونية للمعلومة و الوثائق من منطلق أن الملف ليس ملف ورقي محول لكن كان غالبا منشأ بطريقة الكتَّرونية .

حيث أن إدارة الملفات حاليا موجودة في خدمة الاتصال الداخلي و الخارجي و بالتحديد مع قدوم التكنولوجيا المرتبطة بالأنترنت التي تسمح بوضعها على مواقع الواب و الانتَّرنت، فهي ضرورة حالية لتهيئة الحلول التي تسمح بالإدارة لكل ملفات المعلومات في المؤسسة ، كما أنها تساهم في وضعها لإرادة محتوى المؤسسات التي ترسم التكنولوجيا المتكونة للامتلاك ، تسيير كل المحتويات الرقمية للمؤسسة كالتي تتعلق بالملفات المهيكلة و بالتحديد النتائج المعالجة اعلاميا أو النصف مهيكلة (ملفات html ملفات مكتبية ، ملفات الشركاء مثل ملفات متعددة الوسائط)[1].

المطلب الثالث: أهمية ودواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بالتعليم العالي

أولا : دعائم الاتصال الرقمي في المؤسسة:

الوسائل التكنولوجية الحديثة: لقد استفاد الاتصال داخل المؤسسة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مما أدى إلى ميلاد أدوات اتصالية حديثة ،تعد بمثابة دعائم قوية للاتصال في المؤسسة منها:

- **قاعدة المعطيات والمعلومات:** هي تخزين المعلومات في جهاز كومبيوتر ، بحيث يسهل استَّرجاعها في الوقت الضروري بيسر و سهولة، بهدف الاستجابة للتساؤلات الطارئة.
- **الأنترنت:** هي شبكة الحواسيب الداخلية للمؤسسة، تمكن من الاتصال و التنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة، و بالتالي تزيد في فعالية التسيير و ربح الوقت و الجهد.
- **البريد الإلكتروني:** لقد أصبح ممكنا أم يحل البريد الإلكتَّروني محل الاتصال الشخصي ، إذ يمكن لمسؤول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف في نفس الوقت و اللحظة، كأن يتلقى خطابات مباشرة من مختلف الأطراف و بالتالي التعرف على التساؤلات الطارئة ، و إيجاد الأجوبة المناسبة في الوقت المناسب، فأصبح

[1] ضيف الله نسيمة، مرجع سبق ذكره ، ص 113.

لكل مواطن مقعد على طاولة الرئيس بعد مجيئ الأنترنت فإن الطلبة و الموظفين و العمال و الأساتذة أصبح لهم كرسي على طاولة رئيس الجامعة من خلال البريد الإلكتَّروني .

- **الأقراص المضغوطة:** هي دعامة تكنولوجية هامة و وسيلة ملتيميديا، و تخزن آلاف المعلومات المصورة و المكتوبة و الصوتية [1].
- **الصحيفة الإلكترونية الداخلية** :يمكن أيضا استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر ، كتقنية الشبكات لإصدار صحيفة إلكتَّرونية داخلية تكون عبارة عن فضاء إلكتَّروني يلتقي فيه كل عناصر العملية الاتصالية نظرا لما توفره تكنولوجيا الانتَّرنت من تفاعلية .

وقبل التطرق إلى أهمية تكنولوجيا الاتصالات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي يجب علينا التعرف على دور هذه التكنولوجيا في التعليم العالي من خلال النقاط الآتية:

* تغيير أسلوب الإدارة و ذلك بتسيير نظام التعليم بالرقمنة و كذا التغيير في طريقة الفهم و التدريب مع مواكبة التطورات الحادثة .

* سهولة تبادل المعارف و الحفاظ على الشبكات الالكتَّرونية العالمية المانحة للمهارات و المعارف .

* لها دور موجهات عالمية متكاملة للاتصال مثل الانتَّرنت و الشبكات التابعة لها و هي تقوم بتحديد مكانة الجامعات في الإطار العالمي[2].

ثانيا : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

انتشر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي و توسع حتى مس كل القطاعات الخدماتية بمختلف أنواعها خاصة التعليمية منها كقطاع التعليم العالي يستطيع تمثيل باقي القطاعات التعليمية بصفته اكبر هرم لأن الوزارة الوصية تحاول جاهدة رقمنة هذا القطاع.

و هي تقوم بالعديد من العمليات مثل تخزين و استَّرجاع و نقل المعلومات و نشرها منها المصورة و النصية و الرقمية بالوسائل الالكتَّرونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتَّروني كنظم الاتصالات.

كما يقصد بها كل ما يستخدم في مجال الاتصال الرقمي و التعليم من تقنيات المعلومات كالاتصالات، التي تستخدم بهدف نقل أو تخزين أو استَّرجاع المعلومات من مكان لآخر.

---

[1] لعقاب محمد، **دعائم الاتصال في المؤسسة**، يوم دراسي بعنوان الإعلام و الاتصال في الوسط الجامعي، منعقد بتاريخ 31 ماي – 1 جوان 2004 ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004 ، ص 36-37.

[2] بن رزوق جمال ، **إدماج تقنيات الإعلام و الاتصال في التعليم العالي الطريق نحو ضمان الجودة المؤتمر العربي حول التعليم العالي و سوق العمل**، 23 / 24 نوفمبر 2011 ، ص 10 .

كما يعمل على تطوير العملية التعليمية بجميع وسائلها الرقمية الحديثة كالحاسب الآلي و برمجياته و تقنيات شبكة الانتَرنت و الكتب الإلكتَرونية و قواعد البيانات و الموسوعات و الدوريات و المواقع التعليمية و البريد الإلكتَروني و الصوتي و التعليم الإلكتَروني و التعليم عن بعد و الوسائط المتعددة[1] .....الخ

و تعرف كذلك على أنها مجموعة الطرق و التقنيات المستخدمة لتبسيط نشاط معين و رفع أداءه و تعمل على نقل المعلومات و تداولها من الحواسيب و العمل على خاصية الحفظ و الاستَرجاع و النقل الإلكتَروني سلكي و لا سلكي عبر و سائل الاتصال بكل أشكالها .

[1] فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للتعليم و الاتصال ، دار الثقافة للنشر كالتوزيع، عمان ، 2010 ، ص 22.

المبحث الثاني: الاتصال الرقمي في كلية الحقوق و العلوم السياسية (دراسة تطبيقية)

المطلب الأول: تأسيس جامعة الاغواط "عمار ثليجي"

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا لأساتذة التعليم التقني سنة 1986 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86 - 165 المؤرخ في 05 / 08 / 1986 لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي والتقني في التخصصات التالية[1] :

- هندسة ميكانيكية.
- هندسة مدنية.
- هندسة كهربائية.

وفي سنة 1997 تم تحويل المدرسة العليا الى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97 - 157 المؤرخ في 10 - 05 - 1997 ليضمن تكوين في مهندس دولة ليسانس الدراسات الجامعية التطبيقية في التخصصات التالية:

- علوم اقتصادية وعلوم التسيير.
- لغة أدب عربي.
- علم النفس والارطوفونيا.
- الحقوق.
- العلوم الدقيقة.
- الإعلام الآلي.
- هندسة ميكانيكية.
- هندسة كهربائية.
- هندسة مدنية.
- كيمياء صناعية.
- بيولوجيا.

[1] تاريخ الجامعة من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 10:00
http://lagh-univ.dz/historique-de-luniversite/

في سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي ليصبح جامعة بموجبه المرسوم التنفيذي رقم 01 - 270 المؤرخ في 25 - 08 - 2010 لتضم ثلاث كليات وهي:

*كلية العلوم والتكنولوجيا.

*كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

*كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية.

وبالموازات مع اعادة الهيكلة التي عرفتها الجامعة خلال هذه السنة تم فتح اختصاصات جديدة وهي:

- صيانة في الهندسة الكهربائية.
- الموارد المائية.
- علوم فلاحية.
- هندسة معمارية.
- علوم اجتماعية وديموغرافيا.
- لغة انجليزية.

ومع التحول الذي عرفه نظام التكوين بقطاع التعليم العالي بالجزائر تم اعتماد النظام الجديد وفتح تخصصات جديدة في مرحلة ليسانس ل.م.د مع انطلاقة الموسم الجامعي 2006 -2007 وهي[1]:

- علوم المادة.
- علوم وتكنولوجيا.
- رياضيات واعلام آلي.
- علوم وتقنيات الرياضة.
- علوم اقتصادية وعلوم التسيير.
- لغة فرنسية.
- علوم اجتماعية.

[1] تاريخ الجامعة من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 10:15
http://lagh-univ.dz/historique-de-luniversite/

مع تطبيق السياسة الرامية الى تعميم نظام ل.م.د فقد تم تخصصات مكملة في مرحلة الماستر مع بداية الموسم الجامعي 2009 - 2010 بلغ عدد التخصصات المفتوحة 156 تخصصا في مرحلة التدرج (ليسانس ماستر) ووصل عدد مشاريع تكوين في مرحلة الدكتوراه في النظام القديم 363 و 286 مشروع في النظام ل.م.د.

- استفادت جامعة الاغواط برسم ميزانية 2014 من توظيف 83 أستاذ مساعد قسم "ب" و22 موظفا ليصل بذلك عدد الاساتذة 915 منهم 135 مصف الرتب العليا.
- استلمت المؤسسة الجامعية 2000 مقعد بيداغوجي جديد لاحتضان كلية الطب ليصل العدد الاجمالي للمقاعد البيداغوجية 24153 مقعد.

سميت جامعة عمار ثليجي تيمنا بالمجاهد الشهيد علي ثليجي المدعو سي عمار المولود في يوم 26 ديسمبر 1923 بمدينة الاغواط من اسرة متواضعة ومحافظة والذي كان رائد سلاح الاشارة في جيش التحرير الوطني قبل أن توافيه المنية سنة 1965 إثر حادث سيارة أليم.

المطلب الثاني: تعريف كلية الحقوق و العلوم السياسية:

أولا : التعريف بالكلية

كلية الحقوق والعلوم السياسية انبثقت عن كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية التي كانت تضم قسم الأدب واللغات قسم علم النفس إلى جانب معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية و قسم علم الاجتماع.

أخذت كلية الحقوق والعلوم السياسية شرعيتها من أحكام المرسوم التنفيذي رقم 10- 198 بتاريخ 25 أوت 2010 بقسمين : قسم الحقوق و قسم العلوم السياسية[1] .

بالنسبة لقسم الحقوق الذي أسس بموجب قرار رقم 157 / 97 المؤرخ في 10 - 05 – 1997 والذي يمنح من خلاله في نهاية الدراسة شهادة الليسانس حقوق ل.م.د تخصص قانون خاص وقانون عام . بالإضافة الى نظام الماستر الذي يعتبر أيضا مسارا بيداغوجيا في التدرج أين نجد تخصصات متعددة يمكننا حصرها في تخصص القانون الدولي والعلاقات الدولية ، تخصص قانون الأعمال ، تخصص القانون العقاري وتخصص قانون الحقوق والمسؤولية.

[1] تقديم الكلية من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 10:35
http://lagh-univ.dz/faculte-de-droit-et-de-sciences-politiques/

ويمتد التكوين في الماستر شعبة الحقوق على مدار أربع سداسيات تتوج في النهاية بمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في احد التخصصات المذكورة.

اما قسم العلوم السياسية والذي بدوره استشهد مرجعيته القانونية من خلال القرار الوزاري المؤرخ 30-09-2011 ويتم تنظيم الدراسة في طور الليسانس وفقا لنظام الجذع المشترك الذي يطبق في السنتين الاولى والثانية، أما السنة الثالثة تتفرع عنه التخصصات التالية:

تنظيم سياسي واداري وتخصص العلاقات الدولية اما بالنسبة للتكوين في الماستر الذي يخضع لنفس التنظيم وفق أربع سداسيات نجد تقسيمين اثنين :

- تخصص إدارة الموارد البشرية.
- تخصص العلاقات الدولية.

انطلاقا من الأهداف العامة لجامعة عمار ثليجي بالأغواط والتزاماتها تهدف كلية الحقوق والعلوم السياسية إلى[1]:

- الاستغلال الأقصى للوقت البيداغوجي.
- إعداد الإطارات الإدارية المؤهلة نظريا وعلميا للمساهمة الفعالة في تحقيق تطلعات البلاد.
- التحكم في تسيير النشاط البيداغوجي.
- تنويع الفرص التعليمية للطلاب لمحتوى تعليمي محدث باستمرار.
- تحسين مردود التكوين كما و نوعا.
- تشجيع البحث العلمي وتوظيفه في إثراء العملية التعليمية.
- التنفيذ والتغطية الكاملة لبرنامج التعليم.
- إعداد كفاءات متميزة في تخصصات الكلية قادرة على التكيف مع المستجدات المحلية والدولية.
- الصرامة والمصداقية في مراقبة المعارف واختبار الطلبة.
- التحكم العقلاني وفق الصلاحيات المسندة للتسيير الإداري والبيداغوجي بعقلانية ورشاد وعلم وفق القوانين.

[1] تقديم الكلية من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 10:53
http://lagh-univ.dz/faculte-de-droit-et-de-sciences-politiques/

ثانيا : الهيكل التنظيمي لكلية الحقوق و العلوم السياسية[1] :

1- عميد الكلية : مسؤول عن سير الكلية ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية ويتولى بهذه الصفة ما يلي :

*هو الآمر بصرف اعتماد التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة.

*يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.

*يحضر اجتماعات مجلس الكلية.

*يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

- أمانة عمادة الكلية : تعتبر أمينة سر عميد الكلية وتساعده في مهامه.

2- الأمانة العامة: الأمين العام : ويتكفل بما يلي :

*تحضير مشروع تسيير مخطط الموارد البشرية وضمان تنفيذه.

*تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

*ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليها.

*تحضير مشروع ميزانية الكلية وضمان تنفيذه.

*تسيير الوسائل المنقولة العقارية للكلية والسهر على صيانتها.

*ضمان تنفيذ الأمن الداخلي للكلية.

3- نائب العميد المكلف بالدراسات العليا و ما بعد التدرج : ويتولى ما يلي:

*متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.

*أخذ و اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.

*متابعة سير أنشطة البحث العلمي.

*تنشيط وتدعيم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

*تنفيذ برامج تحسين المستوى للأساتذة وتجديد المعارف.

*متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

[1] الهيكل التنظيمي للكلية من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 11:07
http://lagh-univ.dz/fr/droit-formation/droit-faculte-organigrame

4- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة : ويتكفل بما يلي :

*ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.

*متابعة سير أنشطة التعليم و أخذ اقتراح على العميد كل إجراء من أجل تحسينه.

*مسك القائمة الاسمية للطلبة و الإحصائيات.

*جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

5-رئيس قسم الحقوق : مسؤول عما يلي :

السير البيداغوجي و الإداري للقسم ويمارس سلطته السلمية على المستخدمين الموضوعين تحت مسؤوليته.

مساعد رئيس القسم : ويتولى ما يلي :

*متابعة عمليات التسجيل و إعادة التسجيل للطلبة.

*السهر على السير الحسن للتعليم و الامتحانات واختبارات مراقبة المعارف.

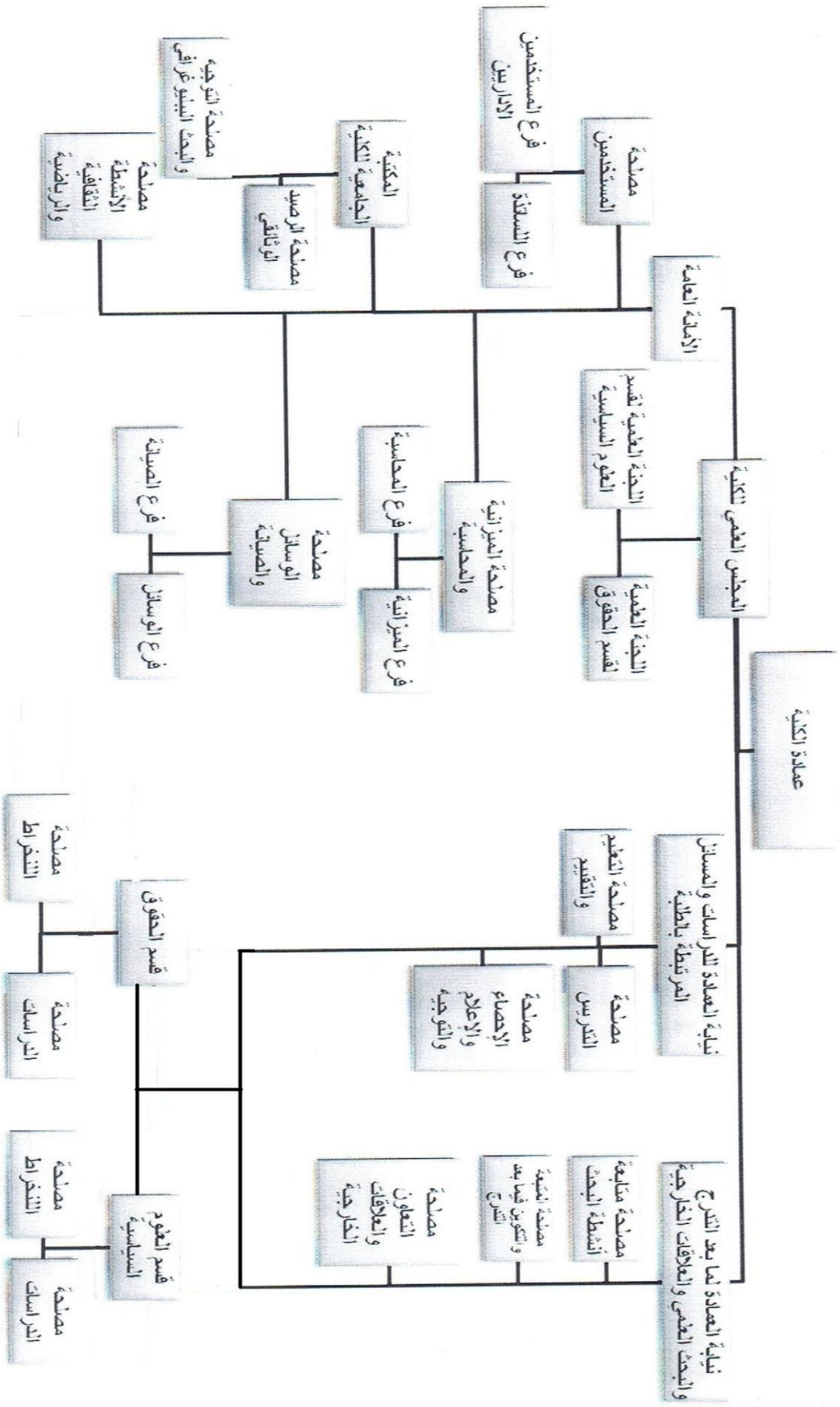
6- رئيس قسم العلوم السياسية [1]: مسؤول عما يلي :

*السير البيداغوجي و الإداري للقسم ويمارس سلطته السلمية على المستخدمين الموضوعين تحت مسؤوليته.

الجانب البيداغوجي :

- رئيس اللجنة العلمية للكلية : يتكفل بجميع النشاطات العلمية على مستوى القسم.
- رئيس فريق ميدان التكوين : يتكفل بالجانب البيداغوجي في نظام " LMD " على مستوى الكلية.
- مسؤول شعبة الحقوق : يتكفل بالجانب البيداغوجي في نظام " LMD " على مستوى قسم الحقوق.
- مسؤول شعبة العلوم السياسية : يتكفل بالجانب البيداغوجي في نظام " LMD " على مستوى قسم العلوم السياسية.

[1] الهيكل التنظيمي للكلية من الموقع الرسمي للجامعة بتاريخ 15-05-2024 على الساعة 11:15
http://lagh-univ.dz/droit-formation/droit-faculte-organigrame/



مخطط تنظيمي لكلية الحقوق و العلوم السياسية

شكل رقم (03) الهيكل التنظيمي لكلية الحقوق و العلوم السياسية بالأغواط

المبحث الثالث: تحليل وشرح نتائج الدراسة التطبيقية.

المطلب الأول : التعريف بأداة الدراسة

لتحديد دقة أم بحث علمي لا بد من اختيار أداة مناسبة بجمع البيانات كالتي تتماشى و طبيعة الموضوع المدروس ؛ فموضوع الدراسة يتطلب الاستعانة بأدوات منهجية و لذلك فقد اخترنا و اعتمدنا على استمارة الاستبيان ، و التي تعتبر من الأدوات الأكثر شيوعا في بحوث العلوم السياسية.

و يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات و أراء المبحوثين على الأسئلة بكل مصداقية .

نظرا لطبيعة موضوعنا و ارتباطه بالمؤسسة الجامعية و امتلاكها لكليات و مراكز إدارية ، فارتأينا أن نوزع هذا الاستبيان على بعض موظفي الجامعة كعينة لبحثنا هذا ، حيث تم توزيع 35 نسخة من استمارة الاستبيان على الإداريين في الكلية.

و قد تضمن الاستبيان 18 سؤال موزعة على (03) ثلاثة محاور، حيث جاء المحور الأول متضمنا أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الكلية ، و المحور الثاني يتعلق بآليات التحكم في استخدام الاتصال الرقمي و الصعوبات التي تواجهه ، أما المحور الثالث أسئلة خاصة بتأثير استخدام الاتصالات الرقمية على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

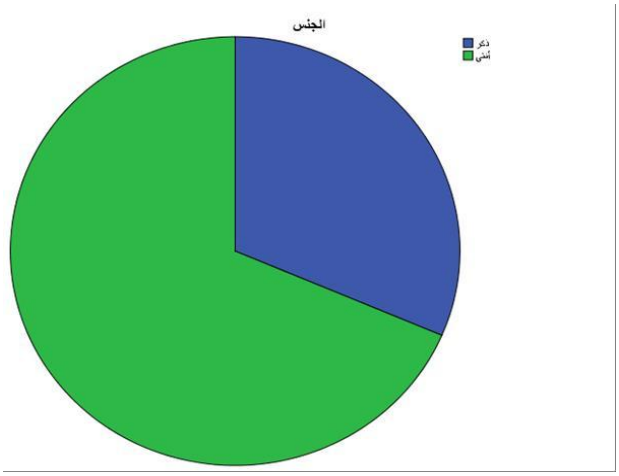
المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول

المعلومات الشخصية

1 –الجنس:

جدول رقم 01 : يوضح عينة البحث حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	11	%31.4
أنثى	24	%68.6
المجموع	35	%100



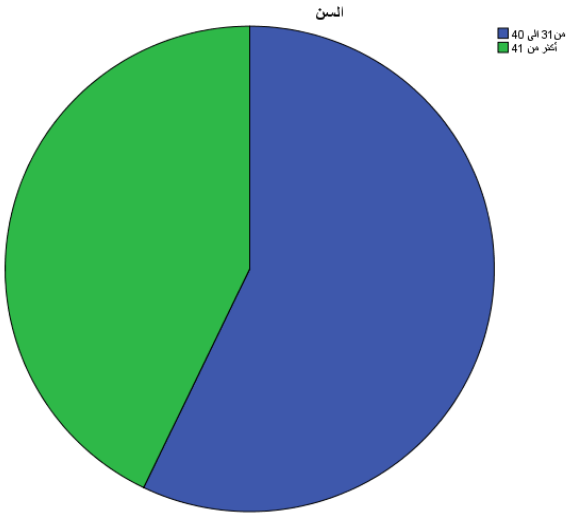
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

يتبن لنا من خلال هذا الجدول أن عدد جنس الإناث يفوق جنس الذكور بحوالي الضعف حيث بلغ عدد الإناث 24 أي بنسبة 68.6 بالمئة أما نسبة الذكور فقد بلغت 11 أي بنسبة31.4 بالمئة ، و هذا يعني أن نسبة الاناث بكلية الحقوق و العلوم السياسية تفوق نسبة الذكور بالنسبة للإداريين.

2– السن:

الجدول رقم 02 : يظهر لنا توزيع الفئات العمرية للإداريين بكلية الحقوق و العلوم السياسية

السن	العدد	النسبة المئوية
من 20– 30سنة	0	0
من 31– 40سنة	20	%57.1
اكبر من 40سنة	15	%42.9
المجموع	35	%100

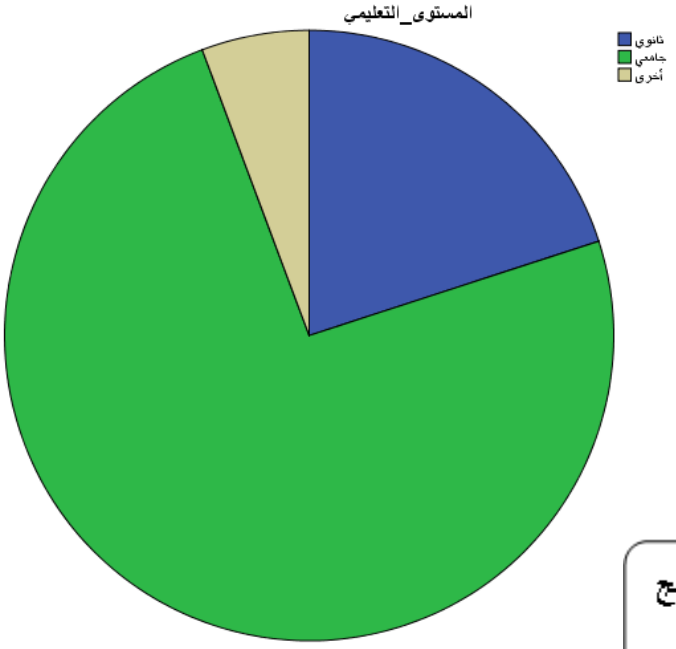


يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن سن غالبية الفئة المبحوثة يتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة أي بنسبة 57.1 بالمئة, في حين أنه أقل من هذه النسبة هم أكبر من 41 سنة أي نسبة 42.9 بالمئة ولا يوجد فئة سنهم يتَّراوح من 20 إلى 30 سنة ، مما يدل على أن الموظفين غالبيتهم في أوج مرحلة القوة و العطاء.

3- المستوى التعليمي :

الجدول رقم 03 : يوضح لنا المستوى التعليمي لموظفي الكلية الاداريين

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	07	%20
جامعي	26	%74.3
أخرى	02	%5.7
المجموع	35	%100



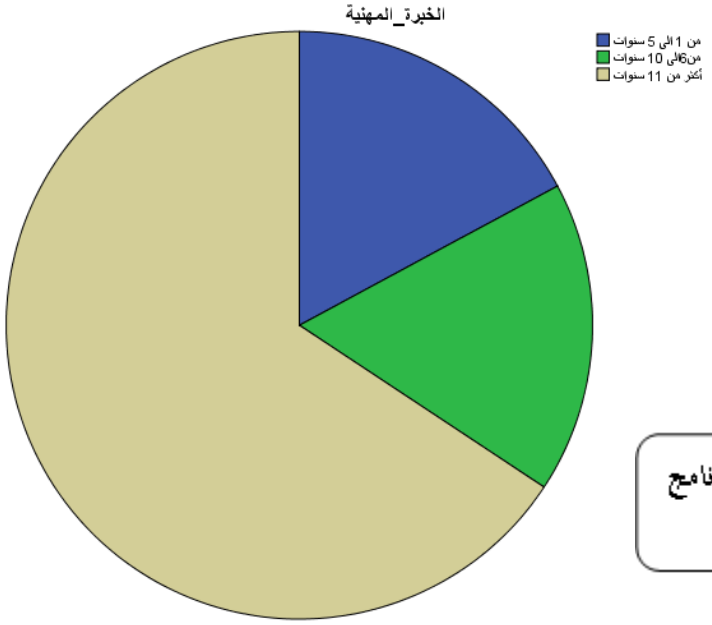
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن المستوى التعليمي للفئة المستهدفة أن غالبية المبحوثين لديهم مستوى جامعي بنسبة 74.3 بالمئة في حين أن نسبة من لديهم مستوى الثانوي هم 20 بالمئة أما الشهادات الأخرى فهم بنسبة 5.7 بالمئة هذا يعكس أن أغلب الموظفين بالجامعة هم أصحاب المستوى التعليمي الجامعي نظرا لكون طبيعة عمل الجامعة تحتاج إلى ذوي مستوى عالي من التعليم .

4- الأقدمية في العمل:

جدول رقم 04 : يوضح لنا كيفية توزيع و تقسيم الأقدمية في العمل لإداريين الكلية

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية
من 1الى 5سنوات	06	%17.1
من 6الى10سنوات	06	%17.1
من11سنة فما فوق	23	%65.8
المجموع	35	%100



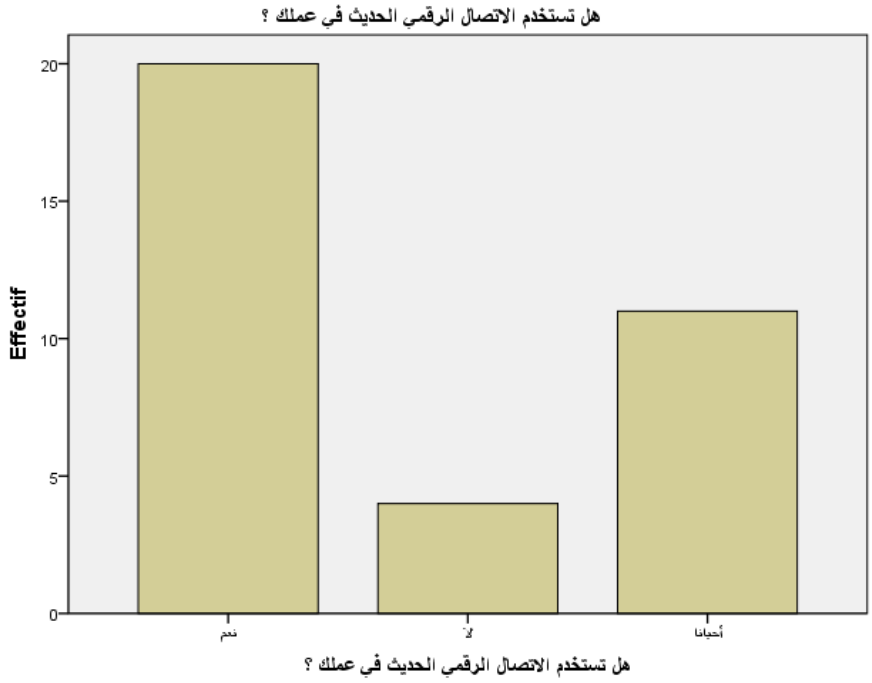
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن الأقدمية في العمل للفئة المبحوثة كانت النسب متماثلة بـ 17.1 بالمئة بأقدمية تتراوح ما بين 1 سنة الى 10 سنوات ، إلا أن النسبة الأكبر هم الذين لديهم أقدمية تتَّراوح من 11سنة فما فوق و يمثلون 65.8 بالمئة ، وهذا يبين تنوع ما بين الموظفين الجدد و أصحاب الأقدمية فكل واحد منهما يستفيد من تجربة و خبرة الآخر.

المحور الأول : اهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الجامعة

5- الجدول 05: يبين استخدام الاتصال الرقمي الحديث في العمل

الاستخدام	العدد	النسبة المئوية
نعم	20	%57.2
لا	04	%11.4
أحيانا	11	%31.4
المجموع	35	%100



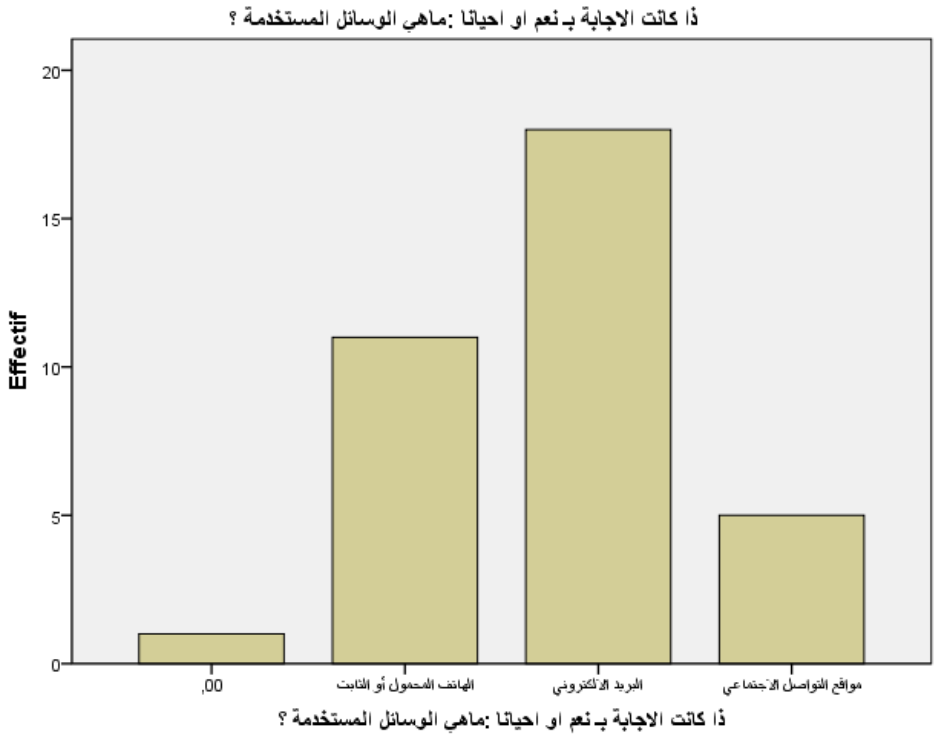
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

يظهر لنا من خلال هذا الجدول مدى استخدام الاداريين في كلية الحقوق و العلوم السياسية لوسائل الاتصال الرقمية فالنسبة الأكبر هم من أجابوا بنعم و يمثلون 57.2 بالمئة ، و تقريبا نصف هذه النسبة أجابوا بـ أحيانا في حين أن من أجابوا بلا فهم لا يشكلون سوى 11 بالمئة فقط من المبحوثين مما يدل على كثرة المستخدمين لوسائل الاتصال داخل الكلية نظرا لحاجتهم إليها في تسهيل المهام الإدارية.

6- الجدول 06: يبين الوسائل المستخدمة للاتصال الرقمي

الوسائل	العدد	النسبة المئوية
عدم الاجابة	1	%2.9
الهاتف المحمول او الثابت	11	%31.4
البريد الالكتًروني	18	%51.4
مواقع التواصل الاجتماعي	05	%14.3
المجموع	35	%100

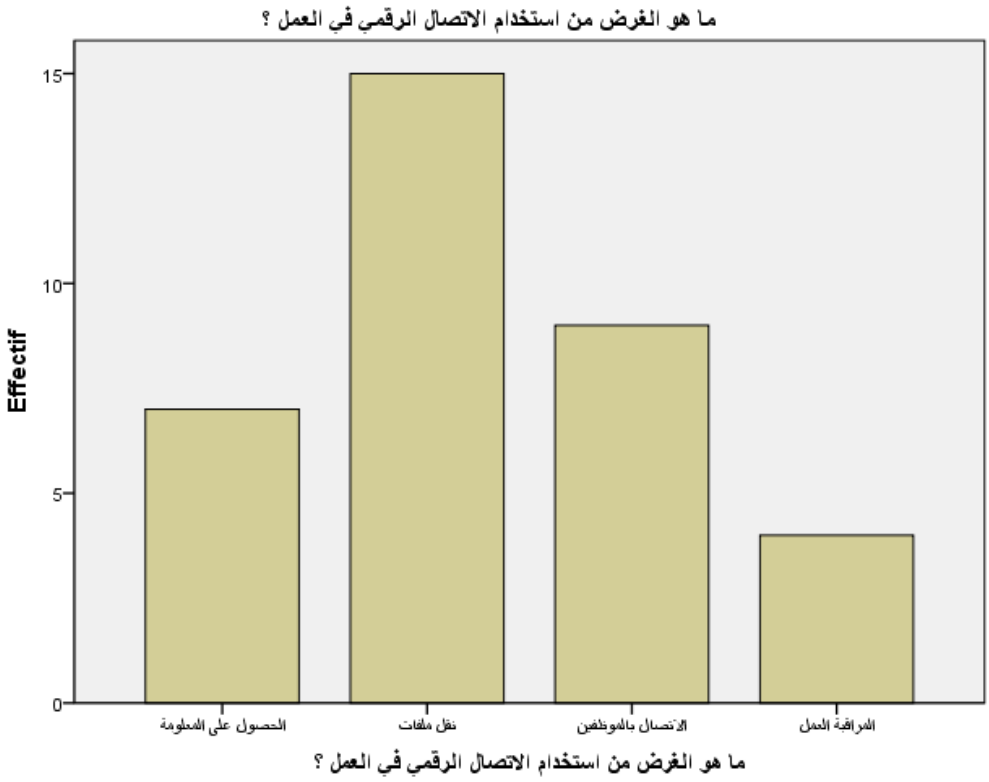
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS



يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن البريد الالكتروني يمثل أهم الوسائل المستخدمة في الاتصالات داخل الكلية بنسبة 51.4 بالمئة في حين مستخدمي الهاتف يشكلون 31.4 بالمئة ، أما مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 14.3 بالمئة و التزم مبحوث بعدم الاجابة و هو يمثل سوى 2.9 بالمئة و يعتبر البريد الإلكتًروني و كذا الهاتف النقال من أكثر الوسائل المستخدمة نظرا لفاعليتها و سهولة استعمالها أثناء العمل.

7- **الجدول 07**: يبين الغرض من استخدام الاتصال الرقمي في العمل

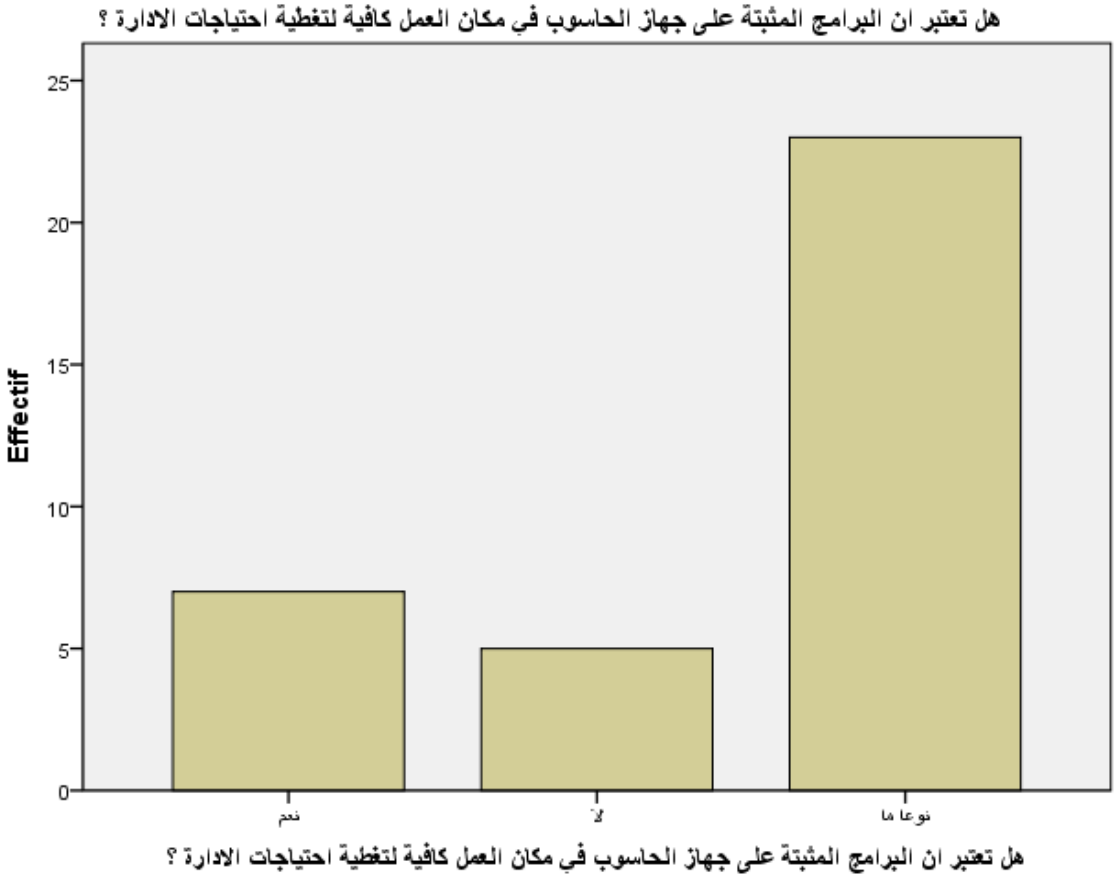
الغرض	العدد	النسبة المئوية
الحصول على المعلومات	07	%20
تسهيل نقل الملفات	15	%42.9
الاتصال بالموظفين	09	%25.7
مراقبة العمل	04	%11.4
المجموع	35	%100



يتبين لنا من خلال الجدول و الأرقام المقدمة أن أهم استخدامات الاتصال الرقمي في العمل هي نقل الملفات بنسبة 42.9بالمئة ، ثم يليها الاتصال بالموظفين بنسبة 25.7بالمئة ، ثم الحصول على المعلومة بنسبة 20.0 بالمئة ، وأخيرًا لمراقبة العمل بنسبة 11.4بالمئة.

8- الجدول 08 : يبين البرامج المثبتة على جهاز الحاسوب لتغطية احتياجات الادارة

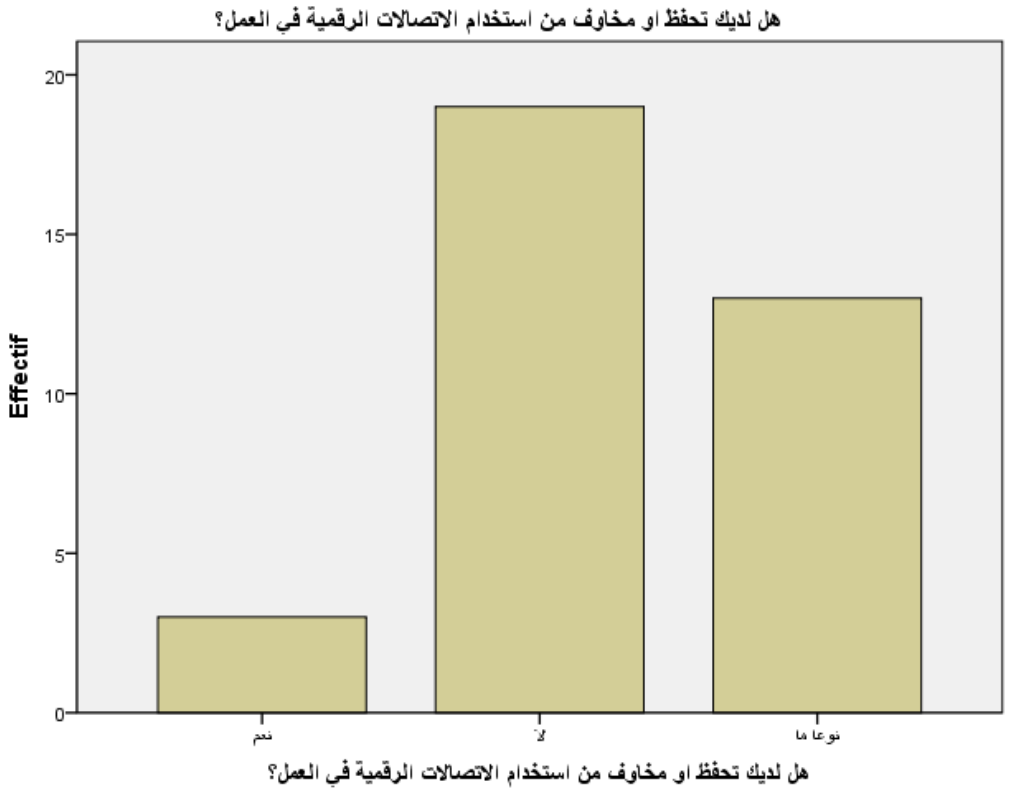
البرامج المثبتة لتغطية احتياجات الادارة	العدد	النسبة المئوية
نعم	07	%20
لا	05	%14.3
نوعا ما	23	%65.7
المجموع	35	%100



يبين لنا الجدول أن هناك 7 من الأشخاص يستخدمون برامج مثبتة على الحاسوب لتلبية احتياجات الإدارة، وهذا يمثل نسبة 20بالمئة من العينة، و نسبة 14.3 بالمئة من الأشخاص لا يستخدمون أي برامج مثبتة لهذه الأغراض، و بالتالي يمكن القول بأن أغلبية الأشخاص يستخدمون البرامج المثبتة لتلبية احتياجات الإدارة بنسبة 65.7بالمئة .

9- الجدول 09 : يبين مخاوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل

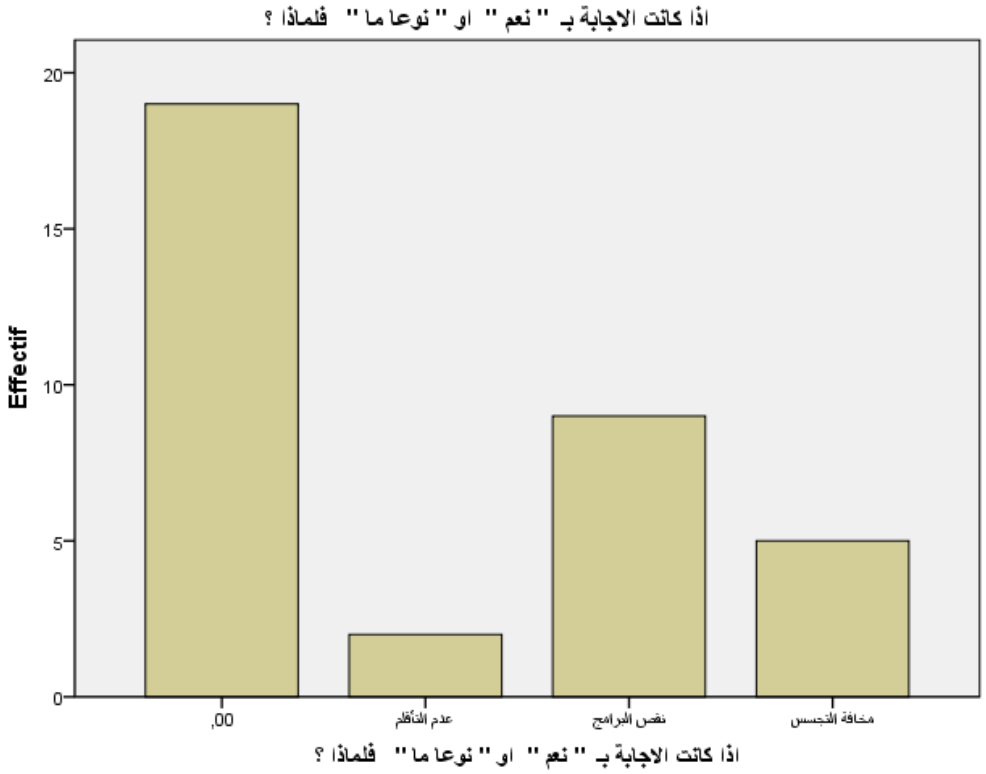
تحفظ او مخاوف	العدد	النسبة المئوية
نعم	03	%8.6
لا	19	%54.3
نوعا ما	13	%37.1
المجموع	35	%100



يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه بأن هناك نسبة كبيرة جدًا من الأشخاص 54.3بالمئة ليس لديهم مخاوف أو تحفظات معينة من استخدام الاتصال الرقمي في سياق العمل، بينما هناك نسبة أقل 8.6بالمئة لديها مخاوف واضحة، ونسبة متوسطة 37.1بالمئة تعبِر عن مخاوفها بشكل محدود أو نوعاً ما مما يدل أن لديهم مخاوف بشكل معتدل أو محاولة للتعبير عن مخاوفهم.

10- الجدول 10 : يبين لماذا التخوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل

لماذا التخوف	العدد	النسبة المئوية
عدم التأقلم معها	02	%5.7
نقص البرامج الخاصة بها	09	%25.7
مخافة التجسس	05	%14.3
عدم الاجابة	19	%54.3
المجموع	35	%100



يبين لنا الجدول عن أسباب التخوف من استخدام الاتصال الرقمي في سياق العمل و يبدو أن الأسباب الرئيسية هي نقص البرامج المخصصة بنسبة 25.7 بالمئة مما يسبب التوتر أو القلق لدى الموظفين ثم عدم التأقلم مع التكنولوجيا الرقمية بنسبة 5.7 بالمئة بسبب عدم قدرتهم على التكيف مع استخدامها في بيئة العمل، وكذلك مخافة التجسس بنسبة 14.3 بالمئة ، أما أغلب الاداريين لم يجيبوا على السؤال بنسبة 54.3 بالمئة، كل هذه

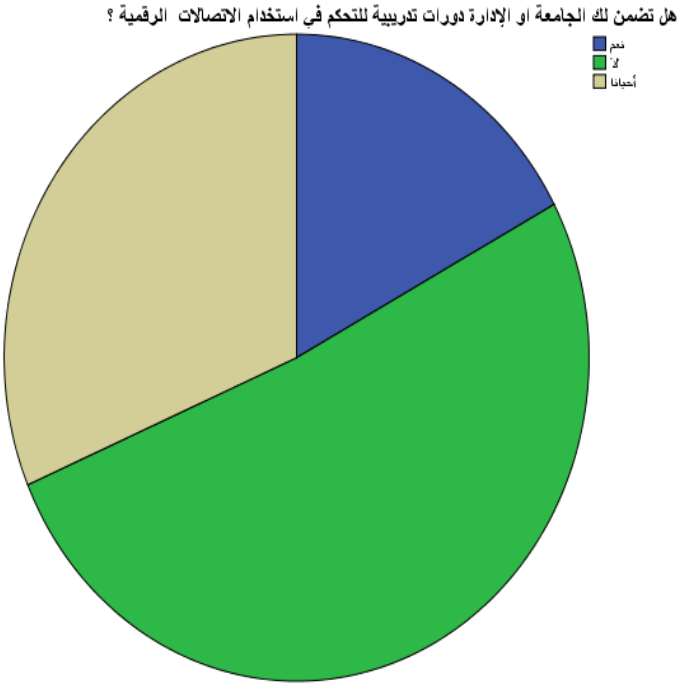
الأسباب تبرز أهمية توفير التدريب والدعم للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا وزيادة وعيهم بأمان البيانات والخصوصية.

المحور الثاني: آليات التحكم في استخدام الاتصال الرقمي والصعوبات التي تواجهه.

11- الجدول 11: يبين الدورات التدريبية للتحكم في استخدام الاتصالات الرقمية في الجامعة أو الادارة

الدورات التدريبية	العدد	النسبة المئوية
نعم	06	%17.2
لا	18	%51.4
أحيانا	11	%31.4
المجموع	35	%100

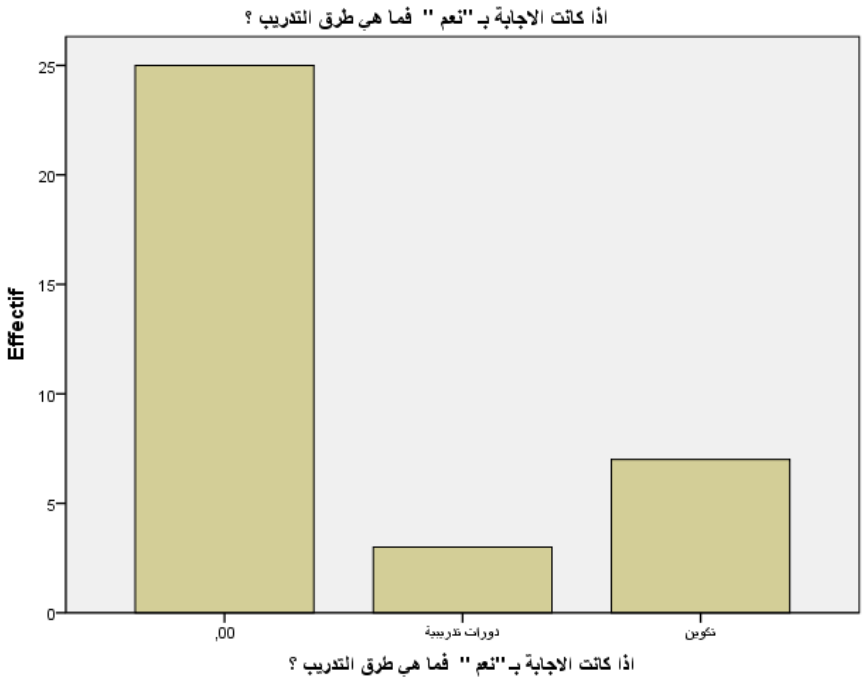
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS



يمكننا الملاحظة من خلال المعلومات المبينة في الجدول أن نسبة الأشخاص الذين أجابوا ب لا هي الأعلى بين الفئات الثلاث بنسبة 51.4 بالمئة هذا راجع الى أنهم لا يجدون الوقت الكافي لحضور الدورات التدريبية أو لا يرغبون في استثمار وقتهم في دورات تدريبية أما الذين أجابوا أحيانًا بنسبة 31.4 بالمئة وهم يشكلون نسبة معتدلة قد تكون هذه الفئة متقبلة للتدريب ولكن قد تواجه عوائقًا معينة مثل الوقت أو التكلفة التي تمنعهم من المشاركة بانتظام أما الذين أجابوا بنعم بنسبة 17.2بالمئة هذا يشير إلى وجود نسبة صغيرة من الأفراد الذين يظهرون اهتمامًا مباشرًا بالمشاركة في الدورات التدريبية و يمكن أن تكون هذه الفئة من الأشخاص هم الأكثر استعدادًا للاستثمار في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم في مجال معين.

12- الجدول 12 : يبين طرق تدريب الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية

طرق التدريب	العدد	النسبة المئوية
عدم الإجابة	25	%71.4
دورات تدريبية	03	%8.6
تكوين بحسين المستوى	07	%20
المجموع	35	%100



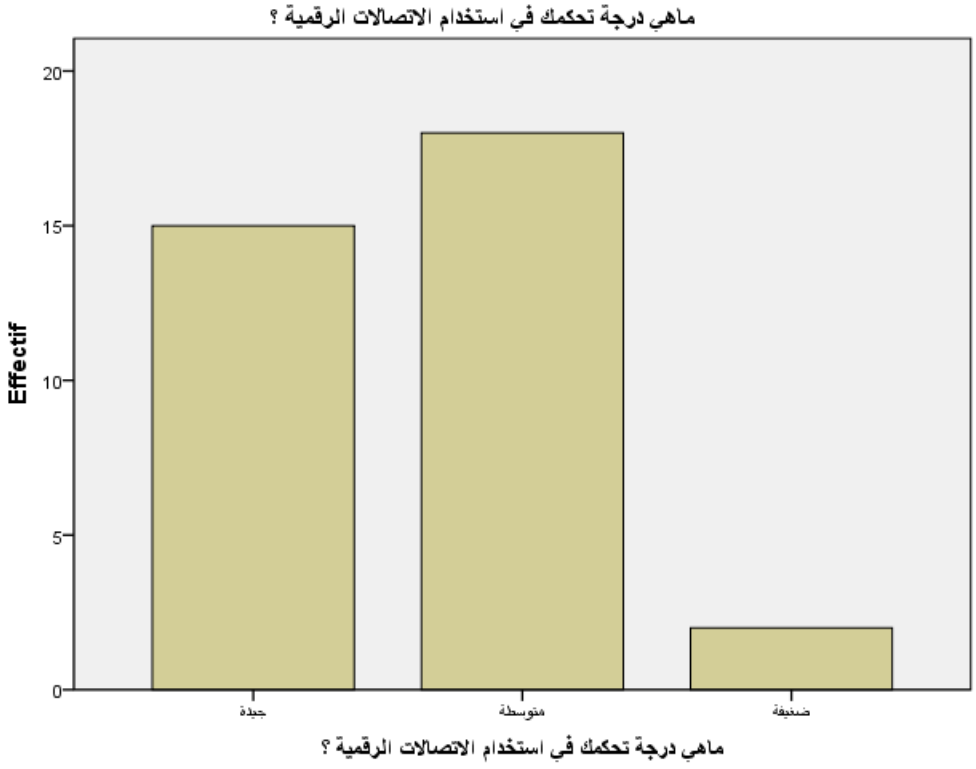
هذا الجدول يبين طرق تدريب الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية:

يبدو أن 71.4بالمئة من الأشخاص لم يقدموا أي رد على طريقة التدريب المفضلة لديهم أو لم يحددوا تفضيلاتهم بعد ، و 8.6 بالمئة من هؤلاء الأشخاص يفضلون الحصول على التدريب من خلال حضور دورات تدريبية، وهذا يشير إلى أنهم يستفيدون من الدروس المباشرة أو الورش العملية ، أما 20 بالمئة التي تبقت من الأشخاص يفضلون التدريب عبر تحسين مهاراتهم ومعرفتهم الحالية، سواء من خلال دورات تطوير المهارات أو برامج التعلم الذاتي.

يمكن القول إن الأشخاص الذين شملهم هذا التحليل يفضلون أساليب مختلفة للتدريب، وهذا يعكس تنوع احتياجاتهم وتفضيلاتهم فيما يتعلق بكيفية اكتساب المعرفة وتطوير مهاراتهم.

13- الجدول 13 : يبين درجة التحكم في استخدام الاتصالات الرقمية

درجة التحكم	العدد	النسبة المئوية
جيدة	15	%42.9
متوسطة	18	%51.4
ضعيفة	2	%5.7
المجموع	35	%100



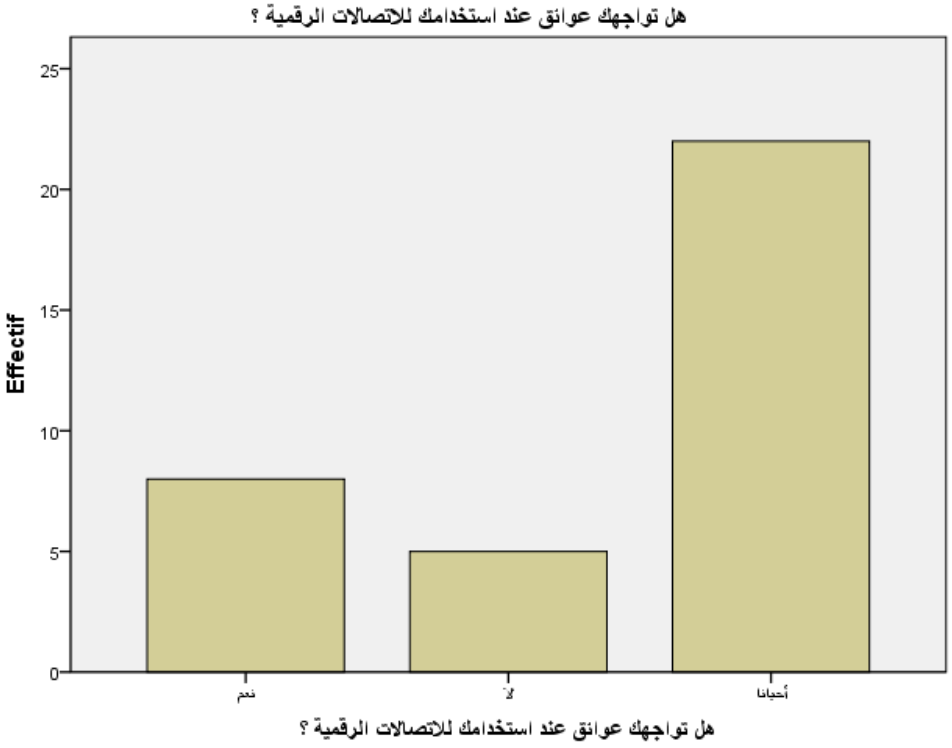
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

يعكس هذا الجدول تحليل درجات التحكم في استخدام الاتصالات الرقمية

جيدة (15 شخصًا، يبدو أن 42.9بالمئة من الأشخاص يمتلكون درجة جيدة من التحكم، مما يعني أنهم على الأرجح قادرون على إدارة ومواجهة التحديات بفعالية ، 51.4بالمئة من الأشخاص الذين لديهم درجة متوسطة من التحكم، مما يشير إلى أنهم قد يكونون في مرحلة تطوير المهارات ، 5.7بالمئة من الأشخاص الذين يعانون من ضعف في التحكم، وهذا يشير إلى أنهم قد يحتاجون إلى دعم إضافي أو تدريب لتطوير مهاراتهم .

14- الجدول 14 : يبين اذا كانت هناك عوائق عند استخدام للاتصالات الرقمية

عوائق	العدد	النسبة المئوية
نعم	08	%22.9
لا	05	%14.3
أحيانا	22	%62.9
المجموع	35	%100

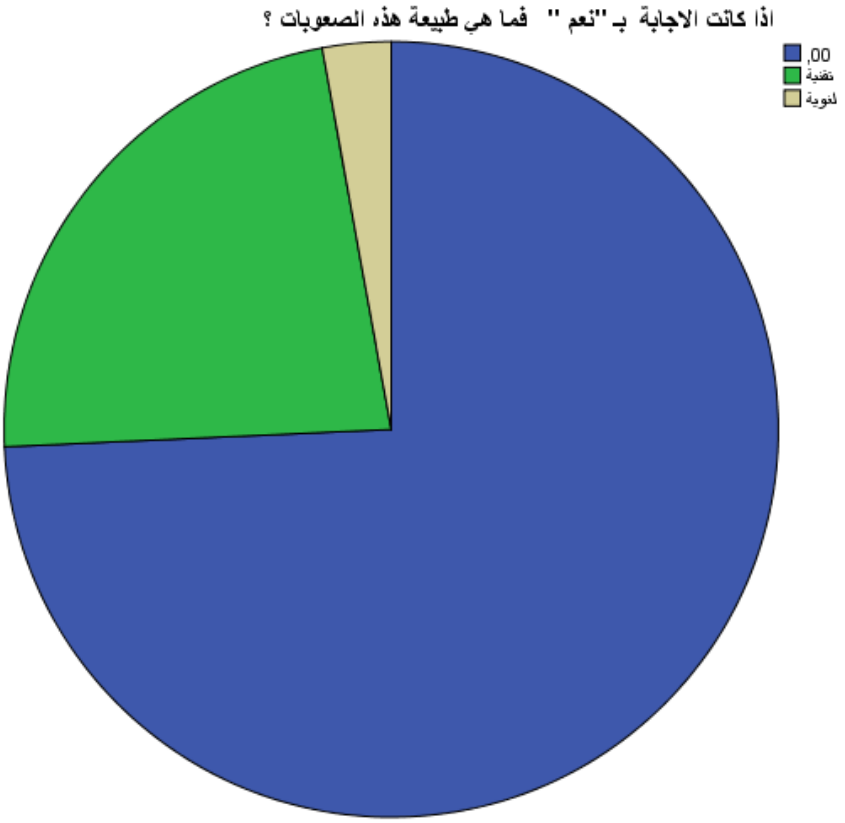


يوضح الجدول تحليل العوائق التي يواجهها الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية:

يعاني 22.9 بالمئة من الأشخاص عوائق عند استخدام للاتصالات الرقمية فهي موجودة بشكل دائم، مما يعني أنهم يواجهون صعوبة في التغلب عليها أو تجاوزها ، 14.3 بالمئة من الأشخاص لا يواجهون عوائق بشكل عام ، أما 62.9 بالمئة من هؤلاء الأشخاص يواجهون العوائق بشكل متقطع أو بنسبة غير ثابتة، مما يعني أنهم قد يواجهون تحديات بين الحين والآخر ولكن ليس دائمًا.

15- الجدول 15 : يبين طبيعة هذه الصعوبات عند استخدام للاتصالات الرقمية

طبيعة هذه الصعوبات	العدد	النسبة المئوية
عدم الاجابة	26	%74.3
تقنية	08	%22.9
لغوية	01	%2.9
المجموع	35	%100



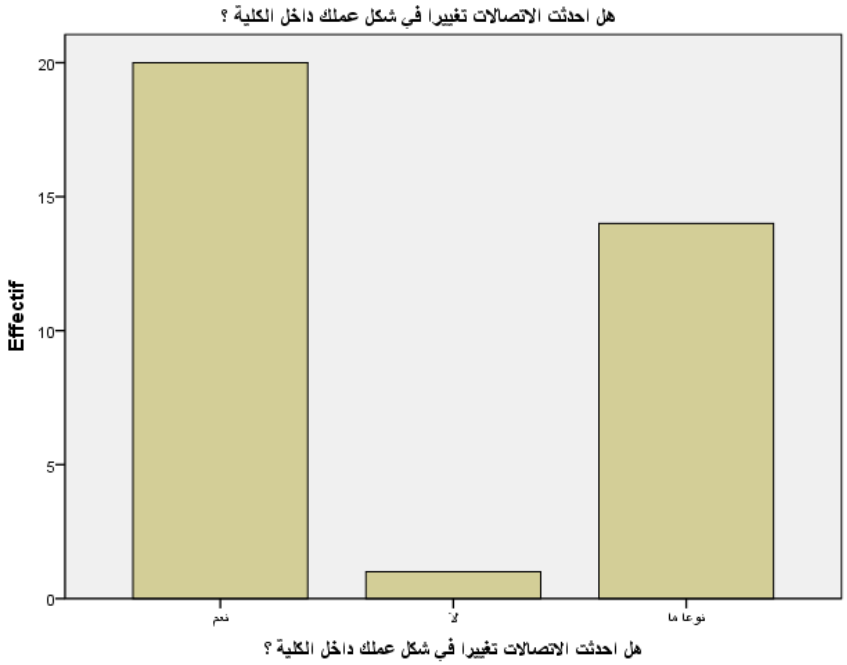
يوضح هذا الجدول طبيعة الصعوبات التي يواجهها الإداريين لدى كلية الحقوق و العلوم السياسية عند استخدام للاتصالات الرقمية:

يبدو أن 74.3 بالمئة من الأشخاص لم يقدموا أي اجابة حول طبيعة الصعوبات أي أنهم لم يحددوا العوائق التي يواجهونها بعد. 22.9 بالمئة من هؤلاء الأشخاص يعانون من صعوبات تقنية، وهذا يعني أنهم يواجهون تحديات في استخدام التكنولوجيا أو الأدوات الرقمية أما 2.9بالمئة المتبقية فتواجه صعوبات لغوية، وهذا يشير إلى أنه قد يكون لديهم صعوبة في فهم اللغة المستخدمة في البيئة التعليمية أو العملية.

المحور الثالث: تأثير استخدام الاتصالات الرقمية على الاداء الوظيفي لدى الموظفين.

16- الجدول 16: يبين التغيير في شكل العمل داخل الكلية

التغيير	العدد	النسبة المئوية
نعم	20	%57.1
لا	01	%2.9
نوعا ما	14	%40.0
المجموع	35	%100



هذا الجدول يعطي تحليلًا للتغيير حسب الاختيارات المختلفة التي قدمها الأشخاص ويوضح العدد الإجمالي لكل فئة ونسبته المئوية من إجمالي العينة.

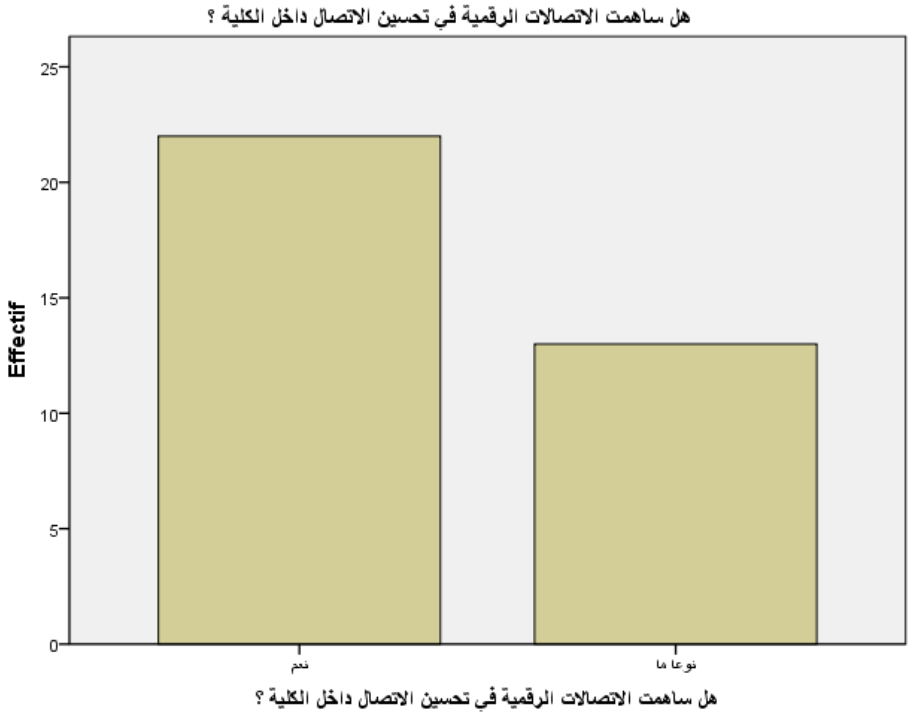
عدد الأشخاص الذين اختاروا "نعم" يمثل 57.1بالمئة من إجمالي الاداريين .

عدد الأشخاص الذين اختاروا "لا" يمثل 2.9بالمئة من إجمالي الاداريين.

عدد الأشخاص الذين اختاروا "نوعا ما" يمثل 40 بالمئة من إجمالي الاداريين.

17- الجدول 17 : يبين اسهامات الاتصالات الرقمية في تحسين الاتصال داخل الكلية

الاسهامات	العدد	النسبة المئوية
نعم	22	%62.9
نوعا ما	13	%37.1
المجموع	35	%100



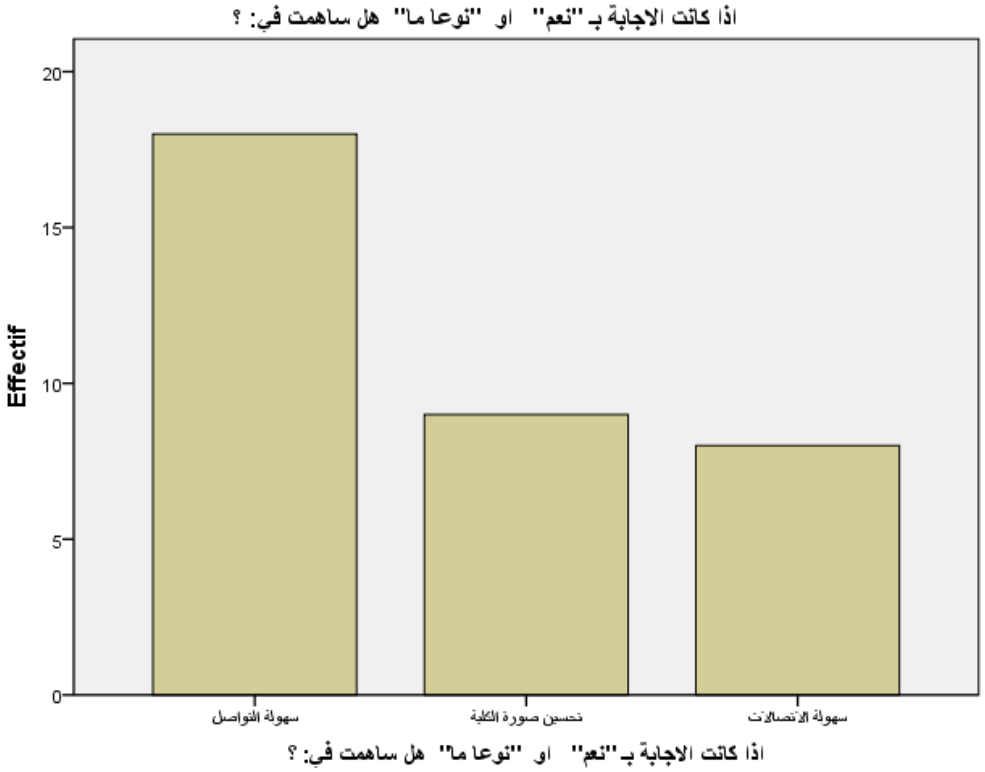
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

هذا الجدول يوضح اسهامات الاتصالات الرقمية في تحسين الاتصال داخل الكلية عدد الأشخاص الذين أجابوا بنعم يمثلون 62.9بالمئة من إجمالي الاداريين.

أما عدد الأشخاص الذين أجابوا بنوعاً ما يمثلون 37.1بالمئة من إجمالي الاداريين.

18- الجدول 18 : يبين اسهامات الاتصالات الرقمية في الكلية

الاسهامات	العدد	النسبة المئوية
سهولة التواصل بين الموظفين	18	%51.4
تحسين صورة الكلية في الجامعة	09	%25.7
سهولة الاتصالات لتوصيل المعلومات بالجامعات الاخرى	08	%22.9
المجموع	35	%100

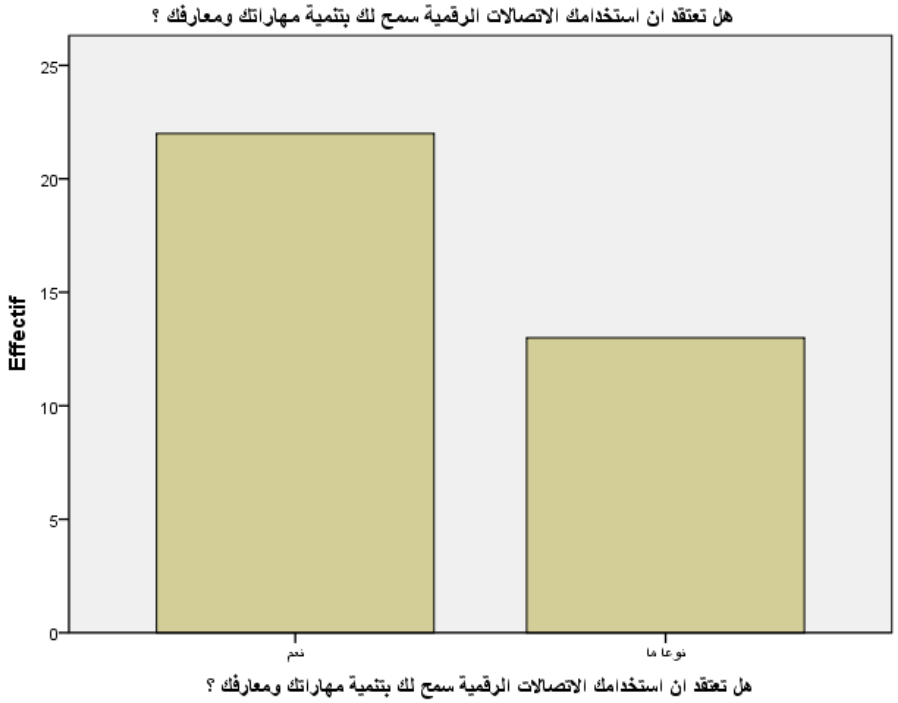


المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

هذه البيانات تعكس اسهامات الاتصالات الرقمية في الكلية ، حيث يولي الاداريين اهتماماً بسهولة التواصل بين الموظفين في الكلية بنسبة عالية تتراوح 51.4 بالمئة ، بينما يركز البعض الآخر على تحسين صورة الكلية في الجامعة بنسبة 25.7 بالمئة ، وبنسبة 22.9 بالمئة يولون اهتماماً لتسهيل الاتصالات لتبادل المعلومات مع الجامعات الأخرى.

19- الجدول 19 : يبين ان استخدام الاتصالات الرقمية سمح بتنمية مهارات ومعارف الاداريين

الاستخدام	العدد	النسبة المئوية
نعم	22	%62.9
نوعا ما	13	%37.1
المجموع	35	%100



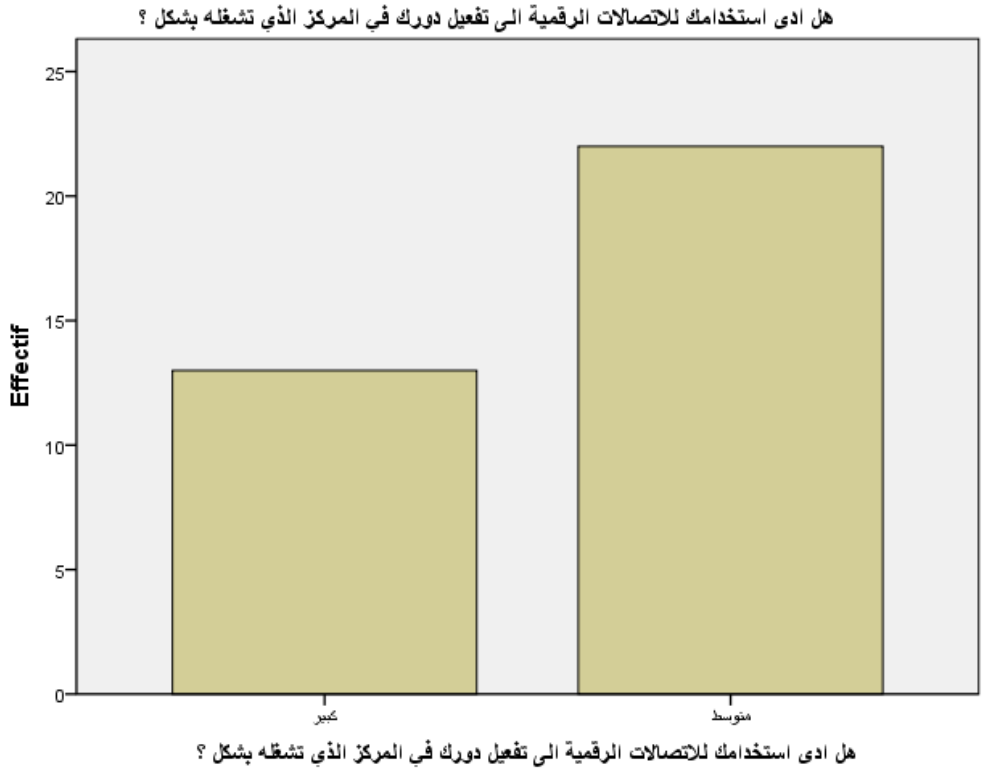
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

هذا الجدول يوضح ان استخدام الاتصالات الرقمية سمح بتنمية مهارات ومعارف الاداريين فعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" يمثلون 62.9بالمئة من الاداريين في الكلية ، أما عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نوعًا ما" يمثلون 37.1بالمئة من الاداريين في الكلية.

بالإجمال، تم استخدام العينة بواسطة 35 شخصًا، وتمثل هذه الفئتين 100% من العينة المدروسة.

20- الجدول 20 : يبين ما اذا ادى استخدام الاتصالات الرقمية الى تفعيل دور الاداري في المركز الذي يشغله

تفعيل الدور بشكل	العدد	النسبة المئوية
كبير	13	%37.1
متوسط	22	%62.9
المجموع	35	%100



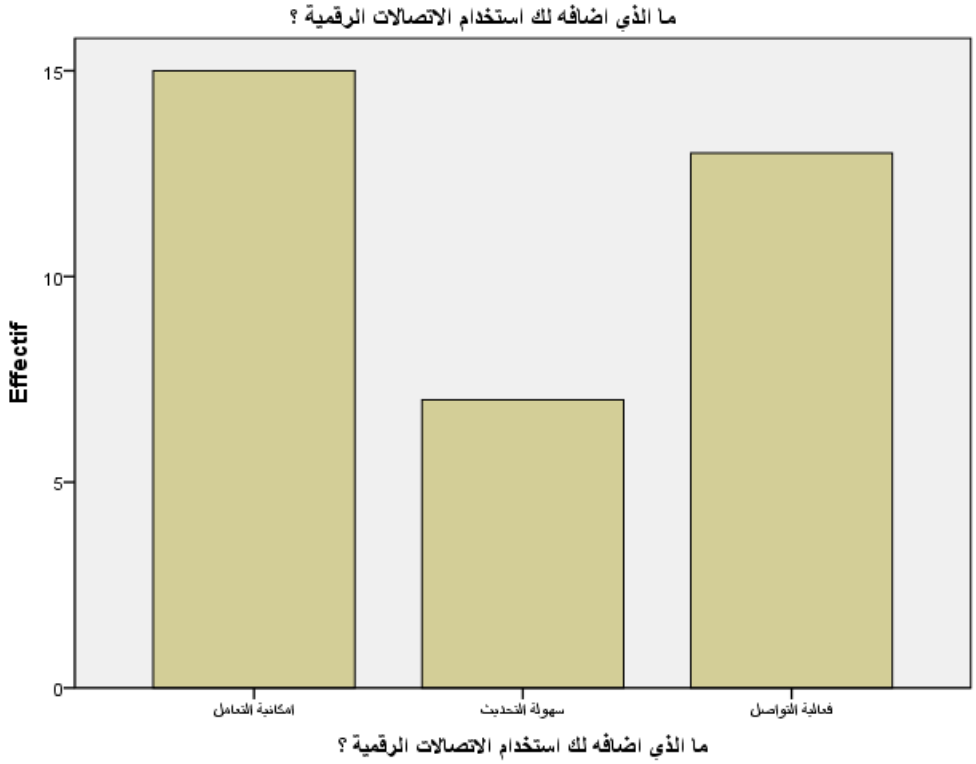
المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

الجدول يوضح توزيع العينات بين مجموعتين: "كبير" و "متوسط". وفقًا لتفعيل دور الاداري في المركز الذي يشغله:

يمثل 37.1بالمئة من العينات من الجدول الذين تم تفعيل دورهم في المركز الذي يشغلونه بشكل كبير ، بينما يتكون الباقي، أي 62.9بالمئة من الجدول الذين تم تفعيل دورهم في المركز الذي يشغلونه بشكل المتوسط.

21- الجدول 21: يبين اضافات استخدام الاتصالات الرقمية في الكلية لدى الموظفين

الاضافات	العدد	النسبة المئوية
إمكانية التعامل مع المعلومات بسهولة	15	%42.9
سهولة تحديث وتعديل المحتوى	07	%20.0
فعالية التواصل مع الموظفين	13	%37.1
المجموع	35	%100

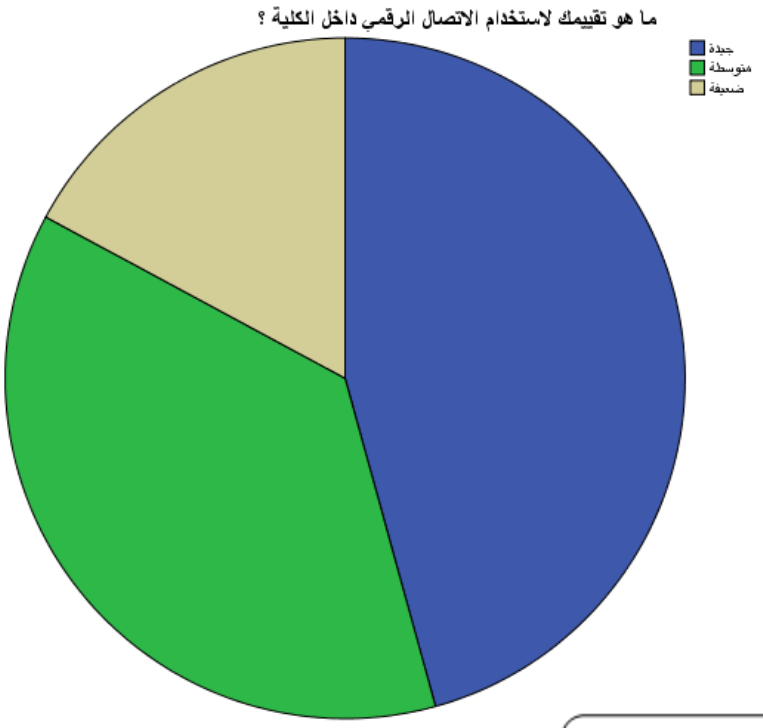


المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

بناءً على هذا التحليل، يمكن أن نرى أن الذي اضافه استخدام الاتصالات الرقمية في الكلية بحيث أكبر نسبة تتعلق بإمكانية التعامل مع المعلومات بسهولة و تمثل 42.9بالمئة من إجمالي الاداريين، بينما تأتي فعالية التواصل مع الموظفين في المرتبة الثانية بنسبة 37.1بالمئة ، ثم سهولة تحديث وتعديل المحتوى في المرتبة الأخيرة بنسبة 20.0بالمئة .

22- الجدول 22: يبين تقييم استخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية

التقييم	العدد	النسبة المئوية
جيدة	16	%45.7
متوسطة	13	%37.1
ضعيفة	06	%17.1
المجموع	35	%100



المصدر: التحليل الاحصائي للباحثين عبر برنامج SPSS

بناءً على هذا التحليل:

يظهر أن 45.7بالمئة من الاداريين كان تقييمهم لاستخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية جيد، بينما كان تقييم 37.1بالمئة منهم متوسط، أما 17.1بالمئة المتبقية من الاداريين كان تقييمهم لاستخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية ضعيف.

المطلب الثالث : مؤشرات العلاقة بين الاتصال الرقمي و الأداء الوظيفي في الكلية

يترتب عن العلاقة بين الاتصال في المؤسسة والأداء الوظيفي نتائج تتعلق بأداء العنصر البشري ، وهذا نتيجة علاقة التأثير التي يحدثها الاتصال على أداء العاملين، كما أكد عليه الكثير من الباحثين.
و يمكن أن نستنتج العلاقة بين الاتصال والأداء الوظيفي في الكلية من خلال المؤشرات التالية :

- معظم الموظفين يؤكدون على استخدامهم للوسائل الاتصالية الرقمية، و اعتمادهم عليها بصفة كبيرة خلال عملهم التواصلي اليومي .
- يعتبر الموظفين أن الاتصال الرقمي أداة عملت على تسهيل التواصل بينهم لتزويدهم بالمستجدات و اقامة شبكة لتبادل المعلومات و البيانات و الأفكار.
- البرمجيات التي يستعملها الإداريين متوسطة الحداثة ، إلى جانب كون الشبكات متوسطة و ضعيفة أحيانا لصعوبة الاتصال و استحالته في بعض الأوقات ، و رغم ذلك تظل وتيرة الاستخدام مستمرة و لو بنسب متفاوتة من مستخدم إلى آخر .
- للاتصال الرقمي تأثير على صيرورة عمل الموظفين حيث أنهم يلمسون ذلك أثناء أداء عملهم.
- الوسائل التي يتم استخدامها في عملية الاتصال الرقمي بالكلية هي كل من البريد الإلكتَّروني و الهاتف نظرا لسهولة استخدامها و فعاليتها.
- الإدارة في كلية الحقوق و العلوم السياسية وجدت في استخدام الاتصال الرقمي فضاء لتعزيز خطوط الاتصال بين الاداريين و الأساتذة و الطلبة ، لتعزيز التواصل و التفاعل معهم للتحسين من أداء عملها.
- فيما يخص استخدام كلية الحقوق و العلوم السياسية للاتصالات الرقمية فقد أكد الاداريين على استخدامها بشكل مقبول في الجانب الإداري .
- من بين أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للكلية أنه يعمل على ربط الموظفين و ضمان تواصلهم و التدفق المستمر للبيانات و المعلومات .
- ارتكاز الكلية في أداءها على الاتصال الرقمي لكونه محور أساسي لنشاطها فقد ثبت ذلك في اعتراف الإداريين بأهمية الاتصال الرقمي واعتمادهم على الوسائل المختلفة من أجل رفع وتيرة الأداء.

ومنه نستنتج أن :

– الكلية تستخدم الاتصال الرقمي ، وهذا يعكس مدى مواكبة كلية الحقوق و العلوم السياسية للتطورات الحديثة التي مست قطاع التعليم العالي بالجزائر من خلال الاستفادة من الخدمات الرقمية التي يتيحها الاتصال الرقمي واستفادة من المزايا التي يقدمها في سرعة تنقل المعلومة وسهولة تخزينها .

– السبب الرئيسي وراء انتهاج الجامعة للاتصال الرقمي لم يكن مواجهة التحديات الصحية العالمية الاخيرة بل كان لمواكبة التطور التكنولوجي في ميدان الادارة ومحاولة رفع الكفاءة الجامعية والتخلي عن الروتينيات السابقة في التعامل داخل الجامعة .

– الاتصال الرقمي قد ساهم بدرجة كبيرة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين وكان ذلك من خلال تغيير في اسلوب وطريقة العمل ، ويليه تغيير في اسلوب أيصال الرسالة ،و تغيير في مستويات واشكال الاتصال .

الخاتمة

خاتمة

من خلال دراستنا هذه عملنا على تسليط الضوء على قطاع الاتصال الرقمي على وجه الخصوص ومدى الأهمية التي أصبح يكتسبها, خاصة مع تهافت العديد من المؤسسات عليه للاستفادة من المزايا والخدمات التي يقدمها سيما في جانبه الجديد الا وهو الاتصال الرقمي، ومن دراستنا لموضوع "الاتصال الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي" تبين لنا بوضوح ان الاتصال الرقمي عبارة عن وسيلة علمية وعملية يجب ان تستخدمها و توظفها جل المؤسسات من اجل التحسين والرفع من مستوى الأداء بين الموظفين ,والذي بإمكانه إحداث أثر فعال في كلية الحقوق و العلوم السياسية ، حيث يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين مما يزيد من إنتاجية العمل.

لذلك فإن دراستنا هذه استقت أهميتها من قيمة الموضوع في حد ذاته كما تبين لنا أن الاتصال الرقمي يؤثر وبشكل فعال بين الموظفين في تحسين الأداء ومساعدتهم في عملية التواصل بين بعضهم البعض في أحسن ظروف وبسرعة عالية وبدقة ووضوح ظاهر ، ومنه فقد وجدنا أن الكلية محل الدراسة "الحقوق و العلوم السياسية " تعتمد على وظيفة الاتصال الرقمي ومدى أهميته في إنجاح العمل ,لذلك نجدها مهتمة بمسألة جهاز الاتصال داخل هيكلها التنظيمي والذي من شأنه مساعدتها على تحقيق على الاستقرار و الانسجام داخل المؤسسة والتنبؤ بالمشكلات و العراقيل المستقبلية و معالجة مشاكل الأداء من خلال التقليل من أخطاء العمل التي كانت تحدث للموظف أثناء استخدامه للوسائل التقليدية .

ولعل الأهم من ذلك قدرة هذا الشكل الجديد من الاتصال على التحكم في حجم المعلومات وتبادلها بسرعة فائقة، فقد أحدث استخدام الشبكة العنكبوتية تغييرات في نوعية الخدمات في الادارة وانعكس ذلك بشكل إيجابي على مستوى أداء الموظفين في الكلية ككل، فعملية رفع مستوى الأداء لا تتطلب فقط توفير وسائل اتصالية رقمية تعمل على تسهيل عملية نشر ونقل وعرض واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات بطرق فائقة السرعة وإنما تتطلب أيضا منظومة متكاملة لإدارة هذا النوع من الاتصال في المؤسسات الجامعية بتكثيف جهود الإدارة لنشر الوعي التكنولوجي عن طريق تمكين المورد البشري للاستخدام الأمثل لهذه التقنية الحديثة التي بات توظيفها أمرا حتميا للارتقاء بالخدمات الجامعية لمصاف العالمية.

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها والتي تطبعها صفة الإيجابية إلا أنها تخلو من بعض النقائص التي نعتبرها سلبية ما لم يتم تداركها والعمل على تحسينها وفق التوصيات التي سنقدمها وفقا لما تم استنتاجه من خلال دراستنا الميدانية وهي كالآتي:

- العمل على تفعيل الاستخدام لمختلف الوسائل الاتصالية الرقمية والاستفادة منها في تسيير وتنفيذ الخدمات وأهمها تقنية البريد الإلكتروني.
- دعم وتطوير البنية التحتية من خلال تزويد الكلية بالتدفق الجيد لشبكة الأنترنت والذي يساهم في تسهيل الأعمال ورفع مستوى الأداء الاداري .
- العمل على تحديث الوسائل الاتصالية الرقمية على مستوى كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الأغواط بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الدورية اللازمة لها.
- تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للموظفين على الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة خاصة ما تعلق منها بالبرمجيات الخاصة بالعمل لمواكبة التطور الحاصل في مجال الرقمنة.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي – الأغواط –

كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية
الثانية ماستر علوم سياسية
تخصص ادارة الموارد البشرية

استبيان حول

أثر الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي
كلية الحقوق و العلوم السياسية "أنموذجا"

هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي في إطار تحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص ادارة الموارد البشرية ، لذا نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية بوضع علامة (X) في المكان المناسب، ونؤكد لكم أن المعلومات التي ستدلون بها سوف لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا لتعاونكم

إعداد الطالب: زيطوط حسام الدين **إشراف الأستاذ** : د. سالم شرماط

السنة الجامعية: 2024

البيانات الشخصية :

1- النوع : ذكر ☐ انثى ☐

2- السن : من 20- 30سنة ☐ من 31- 40سنة ☐ اكبر من 40سنة ☐

3- المستوى التعليمي : ثانوي ☐ جامعي ☐ اخرى اذكرها .....

4- الاقدمية : من 1الى 5سنوات ☐ من 6الى10سنوات ☐ من11سنة فما فوق ☐

المحور الاول: اهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الجامعة

1- هل تستخدم الاتصال الرقمي الحديث في عملك ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

2- ذا كانت الاجابة بـ نعم او احيانا :ماهي الوسائل المستخدمة ؟

الهاتف المحمول او الثابت ☐ البريد الالكتًروني ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐

3- ما هو الغرض من استخدام الاتصال الرقمي في العمل ؟

الحصول على المعلومات ☐ تسهيل نقل الملفات ☐ الاتصال بالموظفين ☐

مراقبة العمل ☐ اخرى اذكرها.....

4- هل تعتبر ان البرامج المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الادارة ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

5- هل لديك تحفظ او مخاوف من استخدام الاتصالات الرقمية في العمل؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

6- اذا كانت الاجابة بـ " نعم " او " نوعا ما " فلماذا ؟

عدم التأقلم معها ☐ نقص البرامج الخاصة بها ☐ مخافة التجسس ☐

المحور الثاني: آليات التحكم في استخدام الاتصال الرقمي والصعوبات التي تواجهه.

1- هل تضمن لك الجامعة او الإدارة دورات تدريبية للتحكم في استخدام الاتصالات الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

2- اذا كانت الاجابة بـ "نعم " فما هي طرق التدريب ؟

دورات تدريبية ☐ تكوين بحسين المستوى ☐ ملتقيات ☐

اخرى اذكرها .....

3- ماهي درجة تحكمك في استخدام الاتصالات الرقمية ؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

4- هل تواجهك عوائق عند استخدامك للاتصالات الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

5- اذا كانت الاجابة بـ "نعم " فما هي طبيعة هذه الصعوبات ؟

تقنية ☐ لغوية ☐ اخرى اذكرها .....

المحور الثالث: تأثير استخدام الاتصالات الرقمية على الاداء الوظيفي لدى الموظفين.

1- هل احدثت الاتصالات تغييرا في شكل عملك داخل الكلية ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

2- هل ساهمت الاتصالات الرقمية في تحسين الاتصال داخل الكلية ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

3- اذا كانت الاجابة بـ "نعم" او "نوعا ما" هل ساهمت في: ؟

سهولة التواصل بين الموظفين ☐ تحسين صورة الكلية في الجامعة ☐ سهولة الاتصالات لتوصيل المعلومات بالجامعات الاخرى ☐

4- هل تعتقد ان استخدامك الاتصالات الرقمية سمح لك بتنمية مهاراتك ومعارفك ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

5- هل ادى استخدامك للاتصالات الرقمية الى تفعيل دورك في المركز الذي تشغله بشكل ؟

كبير ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

6- ما الذي اضافه لك استخدام الاتصالات الرقمية ؟

- إمكانية التعامل مع المعلومات بسهولة ☐
- سهولة تحديث وتعديل المحتوى ☐
- فعالية التواصل مع الموظفين ☐

7- ما هو تقييمك لاستخدام الاتصال الرقمي داخل الكلية ؟

- جيد ☐
- متوسط ☐
- ضعيف ☐

قائمة المراجع

أولا : القواميس و المعاجم

1- **الموسوعة العربية العالمية** ، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع الرياض، الطبعة الثانية ، الجزء 07 ، المملكة العربية السعودية1999.

2- محمد منير حجاب , **المعجم الاعلامي** ,ط 1,دار الفجر للنشر والتوزيع , 2011 .

3- محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي**، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 .

ثانيا: الكتب

1- أحمد النواعرة، " **الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق** "، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، الأردن، عمان 2009 .

2- أحمد نادر أبو شيخة، **إدارة الموارد البشرية (إطار نظري وحالات عملية)**، دار صفاء للنشر، الأردن2010.

3- احمد محمد عبد النبي ،" **ادارة الموارد البشرية**"، ط1 ، دار زمزم للنشر، الاردن، عمان2010 .

4- أسماء حسين حافظ، **تكنولوجيا الاتصال العالمي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي**، ط1 ،بدون مكان النشر، الدار العربية للنشر والتوزيع،2005 .

5- إياد شاكر البحري، **تقنيات الاتصال بين الزمنيين**، ط 1، دار الشروق للتوزيع، الأردن، 2003 .

6- العبادي هاشم فوزي، **إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن2008 .

7- بشير العلاق، **نظريات الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري العلمية، عمان،2010.

8- زهير ثابت، **كيف تقيم الشركات والعاملين**، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة2001.

9- حسن مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، ط 4،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة2005.

10- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط6 ،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.

11- حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، **الأساليب الابداعية في التدريس الجامعي** ، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2002.

12- محمد الدبس السردي، " **الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات** "، دار للنشر والتوزيع، عمان الأردن ،2010.

13- محمد السيد فهمي، **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار الأمل للنشر، القاهرة، د ت ن.

14- محمد عبد المجيد، **نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير**، ط 03 ،عالم الكتب، القاهرة 2004.

15- محمد عبد الحميد , **الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت** ,ط 1,عالم الكتاب, القاهرة , 2007.

16- محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، بدون طبعة، جامعة بيروت العربية، الإسكندرية، 2005 .

17- محمد قدري حسن , **قياس الاداء المتميز تقييما لأداء تحسين الاداء مؤسسيا وفرديا** ,ط1, دار الجامعية الجديدة , مصر 2015.

18- مدحت أبو النصر، **الأداء الإداري المتميز** ،ط 1 ، المجموعة العربية للنشر، القاهرة ، مصر2012.

19- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، **الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية**، دار اليازوري للنشر، الأردن2010.

20- نعيم ابراهيم الطاهر , **الادارة الاستراتجية المفهوم الاهمية و التحديات** ,ط 1,جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع , عمان , 2009 ,ص 17.

21- سيد محمد جاد ، **استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية** ،مصر، 2009.

22- عدنان محمود الطوباسي، ربحي مصطفى عليان، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005 .

23- عبد الرحمن توفيق، " **الاتصال الفعال**" ، 23شارع الدقي، الجيزة، مصر، ،2014.

24- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني**، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث،2005.

25- عبد الباري إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، المنظمة العربية لتنمية الادارية ، عمان،2003 .

26- عادل محمد زايد، **ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية** ،جامعة مصر، 2003 .

27- عامر إبراهيم قندليجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2002 .

28- فايز عبد الرحمن الفروخ، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط،1عمان، الأردن، ،2010.

29- فضيل دليو، **الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)**، ط01 ، دار الفجر، القاهرة، 2013.

30- فضيل دليو، **التكنولوجيا الجديدة للتعليم و الاتصال** ، دار الثقافة للنشر كالتوزيع، عمان ، 2010 .

31- صلاح الشينواني، **التنظيم و الإدارة في قطاع الأعمال**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،1997.

32- راوية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.

ثالثا: المجلات و الدوريات و الجرائد

01- الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، الجزائر، ،2010-2009.

02- بن رزوق جمال ، **إدماج تقنيات الإعلام و الاتصال في التعليم العالي الطريق نحو ضمان الجودة المؤتمر العربي حول التعليم العالي و سوق العمل**، 23 / 24 نوفمبر 2011 .

03- بوحنيه قوي، " **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة** " ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر 2010 .

04- لطيفة علي الكمشي، **المعلم و المكتبة المدرسية في ظل التقنيات الحديثة**، مجلة دراسات المعلومات، العدد 7 ، 2010 .

05- لعقاب محمد، **دعائم الاتصال في المؤسسة، يوم دراسي بعنوان الإعلام و الاتصال في الوسط الجامعي**، منعقد بتاريخ 31 ماي - 1 جوان 2004 ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004 .

06- عبد الفات صالح خليفات، شرين محمد المطارنة، **أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن**، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن، ،2011.

رابعا : المذكرات

01- أحمد لمين مراكشي، **دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة،مارس2012 .

02- أسماء عميرة،**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة جامعة جيجل**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة2013.

03- ياسمينة بواويرة، مريم بوزراوم، **الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية: بمؤسسة الخزف الصحي**، مذكرة ماستر، تخصص علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال والاعلام، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر2017-2016.

04- كيرد عمار ، **تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين داخل المؤسسة الاقتصادية** ،رسالة ماجيستير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة أكلي محند أولحاج بويرة ، الجزائر ، 2014 - 2015 .

05- محمد بن عبد الله العثمان، **تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء**، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود ،كلية العلوم الادارية، السعودية ،2003.

06- نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي – دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**، رسالة الماجستير علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة، الجزائر ، 2011 / 2012 .

07- سامية جبارة ، **رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية**، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007.

08- عامر حجل، **أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي**، رسالة ماجستير، جامعة دشق، سوريا 2007- 2008.

09- عمار بن عيشي، **دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب**، رسالة ماجيستير، معهد العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر2006.

10- صليحة شامي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، ، بومرداس 2009-2010 .

11- رفيق زراولة ، **تنظيم وهيكلة الجامعة الجزائرية**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2004.

12- ضيف الله نسيمة، **استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية – دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2016 - 2017 .

خامسا: مواقع الانترنيت

- تاريخ الجامعة من الموقع الرسمي للجامع

http://lagh-univ.dz/historique-de-luniversite

- تقديم الكلية من الموقع الرسمي للجامعة

http://lagh-univ.dz/faculte-de-droit-et-de-sciences-politiques

- الهيكل التنظيمي للكلية من الموقع الرسمي للجامعة

http://lagh-univ.dz/fr/droit-formation/droit-faculte-organigrame