



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: السمع البصري

إعداد الطالبة

رافعي حسناء

نُوقشت وأُجيزت يوم: 2024/06/12

استخدام الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في تفعيل التواصل

داخل المؤسسة الجامعية

دراسة مسحية على عينة من موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بسكرة	أ.م.ح أ	د. قوراري صونية
ممتحنا	جامعة بسكرة	أ.م.س ب	د. شيقر سليمة
مشرفا ومقررا	جامعة بسكرة	أ.م.س أ	أ.حدروش فاطمة

السنة الجامعية: 2024/2023

وَقَدْ
رَزَقْنَاهُ حِلْمًا
وَعِزًّا

صدق الله العظيم

الآية 114 من سورة طه

إهداء

الحمد لله ربّ العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى:

من ربّنتني وأنارت دربي وأعاننتني بالصلوات والدعوات، إلى
أغلى إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة.

من عمل بك في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوطني إلى ما
أنا عليه أبي الكريم أدامه الله لي.

من هم نصفي الثاني ونور حياتي زوجي الغالي وإبناء بي الأعماء.
من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي إخوتي
وأخواتي.

كل من علمني وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة
أساذتي الأفاضل.

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و إمتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أمانوني و شجعوني على الإستمرار في مسيرة العلم والنجاح، وإكمال الدراسة الجامعية والبحث؛ كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفتنى بإشرافها على مذكرة بحثي الأستاذة المحترمة "حدروش فاطمة" التي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفانها حقها بصبرها الكبير على، ولتوجيهاتها العلمية التي لا تقدر بثمن؛ والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام وإستكمال هذا العمل؛ إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة بسكرة؛ كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل.

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي وأن

أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

المخلص

ملخص الدراسة

لمعرفة استخدام الوسائط الالكترونية في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية قمنا بدراسة مسحية على عينة من موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة. ولمعرفة أهمية الايميل المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية ومعرفة الدور الكبير الذي يحدثه الايميل المهني داخل المؤسسة الجامعية إتبعنا المنهج الوصفي المسحي معتمدين على عينة بحث تتمثل في (47) موظفا إداريا من مستخدمي جامعة محمد خيضر بسكرة. ولجمع البيانات والمعلومات إستمارة استبانة. ومن أهم نتائج الدراسة وجدنا أن معظم المبحوثين يستخدمون الإيميل المهني بناء على طلب الجامعة فهي الهوية الرسمية لانتمائهم وأيضا لتسهيل المعاملات الإدارية وتبادل الأفكار والمعلومات. كما أن استخدام الإيميل المهني داخل المؤسسة الجامعية ساعد في تفعيل الاتصال والتواصل بين الموظفين وتوفير الوقت والجهد من خلال ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة كونه أكثر مصداقية وسرية، كما بينت نتائج الدراسة أن الأوامر والتعليمات والإعلانات أكثر المنشورات تداولاً في الإيميل المهني بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة، كما يستخدم موظفي المديرية هذه التقنية في مجال المراسلات الإدارية ونقل المعلومات ومشاركتها الأمر الذي أدى إلى تسهيل الأداء الإداري في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الإيميل المهني، التواصل، المؤسسة الجامعية

ABSTRACT OF STUDY

To understand the use of electronic media in enhancing communication within the university institution, we conducted a survey study on a sample of employees at Mohamed Khider University of Biskra. To determine the importance of professional email in enhancing communication within the university institution and to recognize the significant role that professional email plays within the university institution, we followed a descriptive survey methodology, relying on a research sample of (47) administrative employees from Mohamed Khider University of Biskra. For data and information collection, we used a questionnaire form. Among the key findings of the study, we found that most respondents use professional email based on the university's request, as it serves as their official identity and facilitates administrative transactions as well as the exchange of ideas and information. The use of professional email within the university institution has helped activate communication among employees, saving time and effort by ensuring timely information delivery at minimal cost due to its higher credibility and confidentiality. The study also revealed that orders, instructions, and announcements are the most frequently exchanged publications via professional email among the employees of the Directorate of Mohamed Khider University of Biskra. Additionally, the employees of the directorate use this technology for administrative correspondence and information sharing, which has led to easier administrative performance within the institution.

Keywords: Professional Email, Communication, University Institution

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الآية.
	إهداء.
	شكر وعرفان.
	مقدمة.
الاطار المنهجي	
5	1- إشكالية الدراسة
5	2- تساؤلات الدراسة
6	2-1- التساؤل الرئيسي
6	2-2- التساؤلات الفرعية
6	3 - أهمية الدراسة
6	4 - أسباب الدراسة
6	5 - أهداف الدراسة
7	6 - مصطلحات هامة في الدراسة
8	7- تحديد مجال الدراسة
9	8- منهج الدراسة
20	9- أدوات الدراسة
20	10 - مجتمع الدراسة
21	11- عينة الدراسة
23	12 المداخل النظرية المفسرة للدراسة
29	13 الدراسات السابقة
الاطار النظري	

الفصل الأول: آليات تفعيل التواصل داخل المؤسسة

31	المبحث الأول : الإتصال داخل المؤسسة
31	المطلب الأول :مفهوم الاتصال
32	المطلب الثاني : تعريف المؤسسة
33	المطلب الثالث : التعريف اللغوي للمؤسسة
34	المطلب الرابع : أنواع المؤسسات
34	المطلب الخامس : المؤسسات الإدارية
35	المطلب السادس : المؤسسات المهنية
33	المبحث الثاني : الاتصال المؤسسي
33	المطلب الأول : مفهوم الإتصال المؤسسي
34	المطلب الثاني : أهمية الإتصال المؤسسي
37	المطلب الثاني : أهداف الإتصال المؤسسي
39	المطلب الثالث : مهام الإتصال المؤسسي
39	المطلب الرابع : المهمة الإعلامية للاتصال المؤسسي
39	المطلب الخامس: المهمة الانضباطية للاتصال المؤسسي
39	المطلب السادس : المهمة الإقناعية للاتصال المؤسسي
39	المطلب السابع : المهمة التكاملية للاتصال المؤسسي
40	المبحث الثالث : أنواع الإتصالات داخل المؤسسة
40	المطلب الأول : الإتصال الرسمي
40	المطلب الثاني : الإتصال النازل و الإتصال الصاعد
40	المطلب الثالث : الإتصال الأفقي
40	المطلب الرابع : الإتصال غير الرسمي

41	المطلب الرابع : الإتصال الخارجي
41	المطلب الخامس : الاتصال التجاري
41	المبحث الرابع : وسائل الاتصال داخل المؤسسة
41	المطلب الأول : مفهوم وسيلة الإتصال وأهميتها
42	المطلب الثاني : الوسائل التقليدية (الكلاسيكية) للاتصال داخل المؤسسة
42	المطلب الثالث : وسائل الاتصال الشفوي و وسائل الاتصال الشفوي المباشر
42	المطلب الرابع : وسائل الاتصال الشفوي المباشر
44	المطلب الخامس : وسائل الاتصال الشفوي غير المباشر
45	المطلب السادس : وسائل الاتصال الكتابي
46	المطلب السابع : وسائل الاتصال التصويري
46	المبحث الخامس : الوسائل الحديثة (التكنولوجية) للاتصال داخل المؤسسة
46	المطلب الأول : الحاسوب ، البريد الإلكتروني
47	المطلب الثاني : الشبكة الداخلية (Intranet)/الشبكة الخارجية (Extranet)
48	المطلب الثالث : تقنيات الاتصال داخل المؤسسة
49	المطلب الرابع : حل المشكلات بالثلاثيات (Problèmes (Résolution des par Triades)
52	المطلب الخامس معوقات الاتصال داخل المؤسسة
52	المطلب السادس : الفروق الشخصية بين المرسل والمستقبل
53	المطلب السابع : المعوقات التنظيمية و المعوقات البيئية
الفصل الثاني: استخدامات الوسائط الإلكترونية في الاتصال داخل المؤسسة	
56	المبحث الأول : وسائل الاتصال داخل المؤسسة
56	المطلب الأول : الاتصال الإلكتروني

56	المطلب الثاني : تعريف الاتصال الإلكتروني
57	المطلب الثالث : مميزات الاتصال الإلكتروني
59	المبحث الثاني : الوسائط الإلكترونية
60	المطلب الأول : مفهوم وأهمية الوسائط الإلكترونية
61	المطلب الثاني : أهم الوسائط الإلكترونية المستخدمة في التواصل داخل المؤسسة
62	المطلب الثالث : المواقع الإلكترونية
63	المطلب الرابع : الدعائم الحديثة للنشر الإلكتروني
65	المطلب الخامس : تفاعلية الوسائط الإلكترونية
65	المطلب السادس : مفهوم التفاعلية
66	المطلب السابع : أبعاد التفاعلية
67	المطلب الثامن : استخدامات التفاعلية
68	المبحث الثالث : استخدامات البريد الإلكتروني داخل المؤسسة الجامعية
68	المطلب الأول : مفاهيم حول التعليم العالي
69	المطلب الثاني : أهداف المؤسسة الجامعية
70	المطلب الثالث : وظائف الجامعة
71	المطلب الرابع : البريد الإلكتروني
73	المطلب الخامس : خصائص البريد الإلكتروني
75	المطلب السادس : مزايا و مساوى استخدام البريد الإلكتروني
75	المبحث الرابع : البريد الإلكتروني المهني
76	المطلب الأول : ماهية البريد الإلكتروني المهني
76	المطلب الثاني : الفرق بين البريد الإلكتروني العادي والبريد الإلكتروني المهني
76	المطلب الثالث : أهم مزايا البريد الإلكتروني المهني

77	المطلب الرابع : أهم استخدامات البريد الإلكتروني المهني داخل المؤسسة
77	المطلب الخامس: .مزايا و مساوى استخدام البريد الالكتروني
78	خلاصة الفصل
الاطار التطبيقي	
106	عرض وتحليل نتائج المحور الأول: كيفية استخدام الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في التواصل بين موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة
120	عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: مجال استخدام الوسائط الاتصالية (الايمايل المهني) من وجهة نظر موظفي المؤسسة الجامعية بجامعة محمد خيضر بسكرة
125	عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: دور الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في مرونة التواصل بين موظفي جامعة محمد خيضر
131	استنتاجات الدراسة
100	نتائج الدراسة
137	قائمة المراجع
137	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
106	توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس	01
107	توزيع أفراد عينة البحث حسب الرتب الإدارية	02
108	يبين توزيع عينة الدراسة وفق عدد سنوات الخبرة المهنية	03
109	يبين مستوى استخدام موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة للوسائط الإلكترونية	04
114	يبين المدة المستغرقة في الايميل المهني	05
117	مواجهة الموظفين صعوبات في إستخدام للايميل المهني	06
120	مجالات إستخدام الإيميل المهني	07
121	إيجابيات إستخدام الإيميل المهني	08
123	دور الايميل المهني في مشاركة أفكارك المهنية	09
125	تقييم الأداء الإداري عن طريق إستخدام الوسائط الإلكترونية (الإيميل المهني)	10
126	دور الإيميل المهني في تعزيز التواصل بين الموظفين	11
128	التواصل بالايمايل المهني اكثر مصداقية من المعاملة الورقية	12
128	دور الإيميل المهني في توصيل المعلومات بشكل سري	13

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
111	مرجعية إستخدام الموظفين للإيميل المهني	01
113	فترات إطلاع الموظفين على الإيميل المهني	02
116	طبيعة الرسائل الواردة والصادرة عبر الإيميل المهني	03

مقدمة

مقدمة

منذ مطلع القرن الواحد والعشرين عرف العالم ثورة إلكترونية في شتى المجالات، تجلى جوهر هذه الثورة الإلكترونية في إستخدام شبكة الإنترنت في معظم المعاملات والعلاقات بين أفراد المجتمع، حتى أن منظمة اليونيسكو تغير مفهومها لمفهوم الأمية من الفرد الذي لا يتقن القراءة والكتابة إلى الفرد الذي لا يتقن استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والمواقع الاجتماعية، وغيرها من وسائل الاتصال الإلكتروني.

إن من بين السياسات والبرامج الحديثة التي تم تبنيها اليوم من أجل تطوير التعليم العالي والتصدي لمختلف عوائقه وسلبياته ودعم برامجه ومخططاته الاتصال الإلكتروني أو ما يطلق عليه بالاتصال الإلكتروني، هذا الأخير الذي تزايد الاهتمام به في الأواسط الجامعية نتيجة دوره الفعال في تحسين جودة العمل الإداري وتطويره في مجال التعليم العالي ، هذا النمط الجديد من الاتصال الذي يعتمد بالدرجة الأولى على وسائل وتكنولوجيا الاتصال عالية الجودة والكفاءة التي تسمح بتوصيل المعلومات ووثائق الإدارية عبر وسائل التواصل على مدار اليوم، وحتى بالليل لمن يريد إيصال المعلومة مما يجعل التواصل يتحقق بأعلى كفاءة وبأقل جهد وأقصر وقت ممكن مما يحقق جودة العمل الإداري الأمر الذي يشجع العديد من الدول على تبني هذا النمط التواصلي الحديث ، ولعل الجزائر من بين الدول التي شجعت وعملت على تبني هذا النظام الاتصالي من أجل ترشيد النفقات من جهة، ومواكبة عصر التكنولوجيا الاتصال من جهة أخرى ، وذلك من خلال إتاحة الفرصة أمام الموظفين على تطوير قدراته الفكرية وتحسين مستوى العلاقات الاتصالية الإدارية ، وذلك بإعداد مايسمى برنامج البريد الإلكتروني هذا الأخير الذي يعد وسيلة اتصال إلكترونية تجمع مستخدمي المؤسسة الجامعية يضم أساتذة ومستخدمي وطلبة الدكتوراه بالمؤسسة الجامعية تحت

مصطلح الايمائل المهني , ونظرا للأهمية هذا الأخير ومكانة التي يكتسبها كان لزاما علينا التعمق في دوره كوسيلة اتصالية حديثة في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية .

اعتمادا على هذه النقاط وانطلاقا من هذه الأهمية والرغبة في التعمق بموضوع ارتأينا أن نتناول موضوع استخدام الايمائل المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية , وتقرينا من إحدى الجامعات الجزائرية جامعة محمد خيضر بسكرة الأمانة العامة للجامعة محاولين الإمام بالقدر الكاف من المعلومات حول الموضوع .

قمنا في البداية بضبط الاطار المنهجي والذي تطرقنا فيه الخطوات المنهجية المتبعة في دراستنا , فبعد طرح الاشكالية وتسؤلات الفرعية , قمنا بشرح الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع , كما قمنا بتحديد الأهداف التي نسعى الى تحقيقها من خلال هذه الدراسة مستعينا بدراسات سابقة في هذا المجال , كما تطرقنا للشرح المنهج المتبع مع تبرير أسباب اختياره وتوضيحه وذكر العينة المختارة وشرح أدوات الدراسة التي اعتمدنا عليها في انجاز العمل.

الأطار المنزجي

1- إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال الإلكتروني كأحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات العمومية وبأخص المؤسسات الجامعية وذلك للأهمية التي يكتسبها هذا الأخير في تفعيل التواصل بين أفراد المؤسسة الواحدة ، فالمؤسسة الجامعية اليوم أصبحت عن عبارة قطب صغير من خلال استخدامها للرقمنة بعد ما كانت المسافات تلعب دورا كبيرا في ذلك ، ونظرا للأهمية الكبيرة التي توليها الجامعة للعملية الاتصالية كعملية محورية يتم من خلالها تبادل الأفكار والرسائل وملفات الادارية بين الأفراد خاصة مع تزايد الكم الهائل من الأساتذة والموظفين داخل الجامعة كانا لزاما عليها وضع استراتيجية اتصالية تجمع بين أفراد المؤسسة الواحدة .

و لعل من أبرز ما أفرزه هذا التطور الهائل في تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ظهور وسائط و تطبيقات وبرامج تقنية سريعة مبنية على إرسال و استقبال المعلومات عبر وسائل إتصال إلكترونية يأتي على رأسها البريد الإلكتروني ،الذي يعد من أقدم الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت و أكثر التطبيقات استخداما و انتشارا في أوساط مستخدميها ،فالبريد الإلكتروني يوفر لمستخدميه إمكانية التراسل المتزامن و غير المتزامن من خلال ارسال و استقبال الرسائل الإلكترونية مهما كانت صيغتها او امتدادها من و إلى أي شخص أو مكان في العالم و في أي وقت شريطة توفر الانترنت و حساب بريد الكتروني .

ولقد أتاح البريد الإلكتروني إمكانيات اتصالية وتعليمية هائلة نظرا لتعدد الخدمات التي يوفرها في هذا المجال لمستخدميه، فقد أصبح من بين أهم و أبرز الوسائط الاتصالية و التعليمية شيوعا ما بين الإدارة والمستخدمين، ولكون الإيميل المهني يعد حديثا نوعا ما فهذا الأمر يفرض تحديات متعلقة بالتمكن من استخدام التقنيات الحديثة

الجانب المنهجي

للاتصال والمتمثلة في الإيميل المهني. وجامعة محمد خيضر بسكرة كغيرها من المؤسسات الجامعية اتبعت هذه التقنيات الحديثة وهذا ما جعلنا نطرح التساؤل التالي: ماهي إتجاهات موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة من استخدام الإيميل المهني في التواصل داخل المؤسسة الجامعية؟

2. التسؤلات :

- التساؤل الرئيسي:

- ماهي إتجاهات موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة من استخدام الإيميل المهني في التواصل داخل المؤسسة الجامعية؟

وللاجابة على التساؤل الرئيسي قمنا بطرح مجموعة من التسؤلات الجزئية :

- تساؤلات الدراسة:

- 1 - كيف أستخدمت الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية بين موظفي الجامعة ؟
- 2 - ماهي مجالات استخدام الوسائط الالكترونية (الایمايل المهني) داخل المؤسسة الجامعية ؟
- 3 - هل كان للإيميل المهني دور في خلق مرونة التواصل بين موظفي المؤسسة الجامعية ؟

3. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في مايلي :

- ابراز الدور الحقيقي والفعال الذي يقوم به الایمايل المهني كونه غير من أساليب الاتصال داخل المؤسسة الجامعية نحو الأفضل .
- وضع هذه الدراسة بأيدي المهتمين من أجل الاستفادة بمحتواها ونقدها .

- حادثة موضوع الدراسة .

4. أسباب اعداد الدراسة :

لقد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب أهمها :

- الرغبة الشخصية في اظهار دور الايمايل المهني لما يتمتع به من قدرات تميزه عن باقي الوسائل الاتصال الاخرى .
- حب الاطلاع على هذا الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الاتصال الإلكترونية المستخدمة في الجامعة.
- حادثة موضوع الدراسة حيث أن الوزارة الوصية تحاول رقمنة قطاع التعليم العالي وادخال اجهزة الاتصال الإلكتروني والقضاء التعامل الورقي.
- الرغبة في تسليط الضوء على واقع الاتصال الإلكتروني داخل الجامعة وكيفية استخدام الايمايل المهني .
- اثراء المكتبة ببحث علمي جديد.

5. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الى اضهار أهمية الايمايل المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية .
- رصد قوة الاتصال الإلكتروني على مجابهة الاتصال التقليدي .
- معرفة الدور الكبير الذي يحدثه الايمايل المهني داخل المؤسسة الجامعية .
- معرفة مدى مساهمة الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في رفع مستوى المعاملات الادارية.

6. تحديد مصطلحات الدراسة :

- 1 - 1 تعريف الاتصال الإلكتروني:

يعرف دليو (2006، ص13) وسيلة الاتصال على أنها "ما تؤدي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة، صحفية، إذاعة، تلفاز، حاسوباً، أو معرضاً " ويعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعنى كلمة رقمية من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرفه كريستي الاتصال الإلكتروني digital communication بأنه: "مهارة أساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والاستقبال الوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الإلكتروني هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من متلف الوسائل الإلكترونية". (الدبيسي، الطاهات، 2012، ص33).

- 1 - 2 تعريف إجرائي للمؤسسة الجامعية : يمكن تحديد مفهومها بأنها

هيئة علمية تختص بتعليم وتكوين الأفراد بهدف الحصول على شهادات أكاديمية في جميع مجالات المعرفة لخدمة الوطن والمجتمع.

- 1 - 3 البريد الإلكتروني:

استخدامه يمكن الموظفين و المسؤولين داخل المؤسسة من الاحتكاك و التقارب فيما بينهم، من خلال تبادل الرسائل الإلكترونية.

7. تحديد مجالات الدراسة :

- المجال البشري:

لقد تمت هذه الدراسة ضمن المجال البشري والمتمثل في موظفي الجامعة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة والبالغ عددهم "287" موظف .

الجانب المنهجي

- المجال المكاني:

لقد قمنا بإجراء هذه الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة وهي مؤسسة ذات طابع اداري اذ اتشهد هذه المؤسسة اليوم تطورا حاصلا ، في مجال التعليم العالي خاصة في مجال الرقمنة والاتصال الالكتروني .

- المجال الزمني :

يقصد بالمجال الزمني للفترة أو المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز مذكرة التخرج،

وقد شغلت الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 01 فيفري الى غاية 01 جوان تخللها مجموعة من المراحل ، استهلكت بالجانب المنهجي ثم النظري للدراسة ، ومن ثمة تصميم استمارة البحث والتوزيع للاستخلاص النتائج وتقديم المقترحات .

- 8 . منهج الدراسة :

- كثيرا ما يعرف منهج الدراسة على أنه طريقة الكشف عن الدراسات بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في الوصول الى نتائج ملموسة.

- ويعتبر موضوع دراستنا من المواضيع التي تتدرج تحت خانة الدراسات الوصفية اذ اعتمدنا فيها على المنهج المسحي.

- هذا الأخير الذي يكتسي أهمية بابعة في دراسة ومعالجة هذه المواضيع وتكمن أهميته في كونه يلم بجميع الجوانب العلمية في معظم البحوث الجامعية.

- 9 . أدوات الدراسة :

- ان اختيار أدوات جمع البيانات والمعطيات تعتبر مرحلة هامة في البحث العلمي لأنها هي التي ستحدد مايمكن تحليله ضمن مايراد دراسته ، اذ يمكن جمع المعلومة

الجانب المنهجي

بأي طريقة لهذا يتم اختيار هذه الأدوات حسب ما تقتضيه الاشكالية ، حيث اعتمادنا في دراستنا على (استمارة الاستبيان) كونها الاداة الامثل للدراسة .

ويمكن تعريف الاستبيان على أنه:

طريق إستمارة معينة تحتوي على عدد من الاسئلة ، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب ، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

وفي دراسنا هذه تم اعتمادنا على استمارة الإستبيان لعدة أسباب:

- الجمهور المستهدف يتميز بكثرة العدد لذلك لم نتمكن من استخدام اساليب أخرى كالمقابلة لهذا العدد الكبير في حين يستطيع الاستبيان تغطية عدد كبير من الأفراد حسب العينة المختارة.
- اذ تعد من الأدوات قليلة التكاليف .
- الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد المبحوثين، وعليه حاولنا إعداد إستمارة استبيان لجعل الأسئلة واضحة ومتناسقة مع موضوع الدراسة من ناحية الإشكالية التساؤلات الفرعية، ثم صياغة محاور الإستبيان التي تضمنت (20) سؤالا قسمت كالآتي:

محور البيانات الشخصية:

المحور الأول: كيفية استخدام الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في التواصل بين موظفي الجامعة

المحور الثاني : مجال استخدام الوسائط الاتصالية (الايمايل المهني) من وجهة نظر موظفي الجامعة

المحور الثالث : دور الوسائط الالكترونية في مرونة التواصل بين موظفي الجامعة .
- حيث تم تصميم استمارة الكترونية بالاستخدام قوئل فورم ، وقد قدر عدد الاستمارات الموزعة ب200 استمارة وبلغت عدد الردود ب 43 رد .

- 10. مجتمع الدراسة :

- والمقصود بالمجتمع البحث جميع الأفراد الذين لهم علاقة بالمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى أن يعمم عليها نتائج الدراسة .لذا فان الباحث يسعى الى اشراك جميع أفراد المجتمع لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيرا بحيث لا يستطيع الباحث اشراكهم جميعا .(محمد عبد الحميد ، 2000،ص 130)

ويعرف أيضا على أنه هو الوسيلة التي يمكن عن طريقها الوصول إلى مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ،ومحاولة إختيارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى لتصل إلى ما يطلق عليه
إصطلاح نظرية وهي هدف كل بحث علمي.(صالح بن نوار ، 2012 ، ص 136)

- وفي دراستنا قمنا بالدراسة مجتمع من جامعة محمد خيضر بسكرة وبالتحديد الجامعة المركزية .

- 11. عينة الدراسة :

هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .(عبد الله فلاح ، 2006،ص 18)
وتعرف كذلك على أنها : هي الجزء الذي يمثل مجتمع الأصل أو النموذج الذي تحرى الباحث محور عمله عليه ،لا يمكن أن ينجح البحث إلا إن كان الباحث يستخدم أساليب

الجانب المنهجي

خاصة بإختبار العينات، أن الباحث عند دراسة الأفراد والمجتمعات لا يستطيع أن يأخذ كافة الأفراد أو المجتمع بأسره لدراسته لأن هذا يتطلب جهدا ووقتا وتكاليف مادية كبيرة

لهذا يختار الباحث عينة محددة من هذا المجتمع لدراسته (وجيه محجوب ، 2005 ، ص149)

وقد اعتمدنا في دراستنا على عينة عشوائية منتظمة لموظفي الجامعة المركزية ومقدر عددهم ب287 موظف حيث قدر عدد الاسمارات الموزعة ب 200 استمارة وبلغت عدد الردود ب43 رد .

- 12. المداخل النظرية المفسرة للدراسة :

نظرية الاستخدامات والاشباكات :

نظرية الإستخدامات والإشباكات هي نظرية التي تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة. وتتحصر رؤيتها للجماهير على انها فعالة في إنتقاء أفرادها لرسائل ومضمون وسائل الاعلام خلافا للنظريات المبكره مثل :نظرية الاثار الموحدة، الرصاصية السحرية التي ترى الجماهير عبارة عن كائنات سلبية ومنفصلة، وتتصرف بناء على نسق واحد، الأفراد امام وسائل الأعلام اكثر قوه من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية. (محمد منير حجاب ، 2004 ص 584).

- وأهم ما جاءت به هذه النظرية :

- تفسير كيفية استخدام لوسائل الاتصال المختلفة لاشباع حاجياتهم.

- فهم دوافع التعرض لوسائل الاعلام وأنماط التعرض المختلفة .

الجانب المنهجي

- معرفة النتائج المترتبة على مجموعة الوظائف التي تقدمها وسائل الاتصال ، ومن أهم أهداف النظرية أنها تسعى الى أنه يمكنك التعرف على كيفية استخدام الأفراد للاعلام وذلك بالنظر الى الجمهور النشط الذي يستخدم الوسيلة التي تشبع حاجاته.
- توضيح دوافع استخدام وسيلة يعينها من وسائل الاعلام التفاعل مع نتيجة هذا الاستخدام.
- التركيز على فهم الاتصال الجماهيري يأتي نتيجة وسائل الاتصال الجماهيري .(فريد مهنا ، 2002 ص 155).
- الإسقاط النظرية على الدراسة :
- و قمنا بالجوء في دراستنا الحالية إلى هذه النظرية محاولين إسقاطها على موضوع دراستنا إذ نرى أن هذه النظرية هي المناسبة للدراسنا الحالية وذلك من خلال معرفة فروض نظرية الاستخدامات والاشباع ، إذ توصلنا إلى معرفة كيفية استخدام الاتصال الالكتروني (اليمين المهنى) بإعتباره من وسائل الاتصال الجديدة ودوره في خلق مرونة التواصل بين أفراد المؤسسة الجامعية .
- تقديم تسهيلات من خلال القضاء على عائق التنقل للايصال المعلومة .
- السرعة الفائقة في ايصال المعلومات وذلك بالاستخدام الاتصال الالكتروني .
- بما أن الجمهور هو الذي يختار الوسيلة والمضمون اللذان يشبعان حاجاته وتحديدها وواقعها والتي يلجا إليها من خلال المضامين التي تشبع حاجاته إلى القيام بالأعمال الاداري.
- المؤسسة الجامعي كما يعتبر الموظف الجامعي المشارك فعال في عملية الاتصال

الجانب المنهجي

- الجماهيري ويستخدمها لإشباع حاجاته وتؤدي نظرية الاستخدامات والاشباع إلى معرفة الدوافع والحوافز التي تلبّيها هذه المواقع وخاصة الأيميل المهني وذلك لاستخدامه من قبل الكثير من الموظفين الجامعيين وكذلك التأثيراته على مردود أعمالهم .

- 13. الدراسات السابقة :

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث
2018	مذكرة ماستر	خالد عبير، بن قيراط زينب
عنوان الدراسة: واقع تفاعلية المؤسسة عبر الوسائط الرقمية وأثره في تحسين وظائف العلاقات العامة		
الوسائل الإحصائية	الأدوات المستخدمة	المنهج
معالجة كمية لبيانات الاستبيان	-استمارة إستبيان لجمع البيانات. -عدد من المقابلات.	المسح بالعينة
<p>الأهداف: وتمثلت أهداف هذه الدراسة في:</p> <p>-معرفة مدى متابعة المسؤولين في المؤسسات لأخر المستجدات في مجال الوسائط الرقمية.</p> <p>-معرفة مدى قدرتهم على التكيف معها وتخبرها لمصلحة تطوير عمل المؤسسة.</p>		
<p>النتائج: توصل الباحث إلى النتائج التالية:</p>		
<p>- يعتبر الموقع والبريد الإلكتروني والشبكات الإجتماعية أكثر الوسائل الإلكترونية من طرف المؤسسات وذلك بنسبة (75%)، هذا راجع إلى إقبالها على إنشاء حساب خاص على الوسائط المذكورة في الفضاء الإلكتروني لتحصيل متابعين لها كواجهة إعلانية لخدماتها ومنتجاتها.</p> <p>- تستخدم المؤسسات الاقتصادية الوسائط الإلكترونية بشكل كبير من أجل التواصل والتفاعل مع جمهور المؤسسة، من أجل تحسين صورة المؤسسة.</p> <p>- (85.7%) من الموظفين المختصين يتفاعلون على مدار اليوم مع جماهير هذه المؤسسة عبر هاته الوسائط.</p>		
<p>التوصيات: أوصت الدراسة بـ:</p>		
<p>- إعداد وتأهيل فريق عمل من المختصين ليمارس الأدوار الجديدة في التواصل الإلكتروني التفاعلي مع وسائل الإعلام والجمهور وعبر مواقع التواصل الإجتماعي.</p> <p>- السماح للعملاء بفهم المؤسسة والإستجابة لهم وتقديم معلومات مفيدة تتناسب مع ثراء الوسائط الإلكترونية، وإنشاء روابط إلكترونية للمواقع ذات الصلة.</p>		

الجانب المنهجي

* الدراسة الثانية:

السنة	المجلة أو الأطروحة	الباحث
2015	مذكرة ماستر	خنفر الحاج، نعامي بشير
عنوان الدراسة: البريد الإلكتروني ودوره في تكنولوجيا شبكات الإتصال الخاصة بالمؤسسات النفطية		
المنهج	العينة	الأدوات المستخدمة
المسح بالعينة	(30) إطارا بمديرية الحفر للمؤسسة النفطية	-استمارة إستبيان لجمع البيانات. -المقابلة
		-تحليل البيانات كميًا ببرنامج SPSS لحساب التكرارات، المتوسطات، النسب المئوية، معامل الثبات و anova.
<p>الأهداف: وتمثلت أهداف هذه الدراسة في:</p> <p>-محاولة تطوير العمل الإداري عن طريق تحسين الإتصال الذي يؤدي بدوره إلى السرعة والمرونة الواجب توفرها للحصول على الجودة المرجوة.</p>		
<p>أهم النتائج: توصل الباحث إلى أبرز النتائج التالية</p>		
<p>- خدمة البريد الإلكتروني تقنية فعالة في شبكة الأنترانيت الداخلية للمؤسسة.</p> <p>- يرفع إستخدام البريد الإلكتروني كفاءة العمل الإداري ويحسن أليات تشارك المعلومات والموارد.</p>		
<p>التوصيات: كما أوصت الدراسة بـ</p>		
<p>- تعميم البريد الإلكتروني بالمؤسسات الوطنية والإعتماد عليه كتقنية لتبادل المعلومات والبيانات في الإجراءات الإدارية.</p> <p>- تهيئة البيئة الإلكترونية الجيدة بالمستوى المطلوب من شأنه تحسين بنية الإتصال.</p>		

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث	
2021	المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الإتصال	صفاء محمد محمد حسين	
عنوان الدراسة: إستخدام التطبيقات الإلكترونية في الإتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي			
الوسائل الإحصائية	الأدوات المستخدمة	المجتمع والعينة	المنهج
-معالجة كمية لبيانات الاستبانة	-استمارة إستبيان لجمع البيانات.	(360) موظفا من العاملين بالتطبيقات الإلكترونية في المؤسسات الحيوية بمحافظة أسوان بمصر.	المسح بالعينة
<p>الأهداف: وتمثلت أهداف هذه الدراسة في:</p> <p>-معرفة مدى إستخدام العاملين بالمؤسسات الحيوية للتطبيقات الإلكترونية.</p> <p>-معرفة كيفية تفعيل هذه التطبيقات داخل الإتصالات التنظيمية بالمؤسسة.</p>			
<p>النتائج: توصل الباحث إلى النتائج التالية</p> <p>- تخصص المؤسسة أغلفة مالية لتدريب العاملين على استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل داخل الهيكل التنظيمي.</p> <p>- توفر المؤسسات المعلومات اللازمة التي تتيح إستخدام التطبيقات الإلكترونية داخلها كالأترنت مثلا.</p> <p>- إستخدام التطبيقات الإلكترونية يرفع من حالة الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات قيد الدراسة.</p>			
<p>التوصيات: أوصت الدراسة بـ</p> <p>- إبتكار تطبيقات خاصة تيسر العمل داخل الهياكل التنظيمية.</p> <p>- إنشاء مراكز لتدريب العاملين والمدراء بالمؤسسات على إستخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة.</p>			

الجانب المنهجي

الدراسة الرابعة :

السنة	المجلة أو الأطروحة	الباحث	
2021	مذكرة ماستر	معمري محمد الهواري، ناويهة مبروك	
عنوان الدراسة: تفعيل وسائل التكنولوجيا الحديثة في الإتصال الداخلي للمؤسسة لمواجهة أزمة كوفيد 19			
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة	منهج الدراسة
المؤشرات الوصفية (المتوسط الحسابي، النسبة المئوية	شبكة الملاحظة (تحليل)	(342) موظفا وإطارا من مؤسسة إمتياز التوزيع ورقلة	المسح بالعينة
<p>الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:</p> <ul style="list-style-type: none"> - دراسة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي استخدمتها شركة إمتياز التوزيع ورقلة لتفعيل الإتصال الداخلي أثناء أزمة كوفيد 19. - معرفة أفضل الممارسات والإجراءات المطبقة من قبل مؤسسة إمتياز التوزيع لتفعيل الوسائل التكنولوجية لضمان استمرارية الاتصال بين الموظفين. 			
أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية			
<ul style="list-style-type: none"> - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تسهل نقل المعلومة بشكل إلكتروني بعيد عن إستعمال الورق والطرق التقليدية. - يتصل عمال المؤسسة فيما بينهم إلكترونيا بفضل تنوع شبكات التواصل المتوفرة. - قلة من الموظفين من يمكنهم العمل خارج محيط المؤسسة من خلال إستعمال شبكة الإنترنت وهم ذوي المناصب العليا في المؤسسة فقط. 			
التوصيات: وأوصت الدراسة ب			
<ul style="list-style-type: none"> - وضع خطة وقائية لتفعيل الإتصال داخل المؤسسة عند المخاطر الكبرى (أزمة كوفيد 19 مثلا). - إتخاذ إجراءات للحفاظ على سلامة وحماية البيانات بإستخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة - إجراء حملات تحسيسية واسعة بين الموظفين لإبراز أهمية إستعمال الوسائل التكنولوجية في الإتصال داخل المؤسسة. 			

الجانب المنهجي

الدراسة الخامسة :

السنة	المجلة أو الأطروحة	الباحث	
2022	مذكرة ماستر	محمد عبد القادر، واري نور الدين	
عنوان الدراسة: واقع الإتصال عبر البريد الإلكتروني بين الطلبة الجامعيين وأساتذتهم			
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة	منهج الدراسة
إستخدام برنامج SPSS لحساب المؤشرات الوصفية	الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات	(100) طالب من جامعة تيارت	الوصفي التحليلي
الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:			
- التعرف على واقع الإتصال عبر البريد الإلكتروني بين الطلبة والأساتذة في جامعة تيارت.			
أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية			
- الإتصال عبر البريد الإلكتروني هو إتصال متفاعل غير متزامن.			
- الإتصال عبر البريد الإلكتروني مفيد للطلبة وذو تأثير إيجابي على مستواهم التعليمي.			
- سلبية البريد الإلكتروني هي في إرتباطه بشبكة الأنترنت وما ينتابها من أعطال وضعف في التدفق.			
- عدم إمتلاك الطلبة -حتى طلبة الدراسات العليا- للإيميل الجامعي (المهني) على الرغم من فائدة المتعددة.			
التوصيات: وأوصت الدراسة ب			
- الإستفادة من إستخدام البريد الإلكتروني في تنمية مهارات الطلبة البحثية والتطلع إلى إكتساب المعارف بأقل جهد وتكلفة ووقت.			
- نشر ثقافة إستخدام البريد الإلكتروني في الوسط الجامعي لتحقيق أكبر قدر من التفاعل وتعزيز العلاقة التعليمية داخل الجامعة.			
- تحسيس مستخدمي الجامعة بأهمية الخدمات والوظائف التي يتيحها البريد الإلكتروني المهني لإعطاء فعالية للعملية الإتصالية بين مكونات الأسرة الجامعية.			

الجانب المنهجي

الدراسة السادسة:

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث	
2021	مذكرة ماستر	زغلاش مهدي خالد، علال حسن	
عنوان الدراسة: دور الوسائط الإلكترونية في تحسين عملية الإتصال داخل المؤسسة الرياضية			
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة	منهج الدراسة
التكرارات، المتوسط الحسابي، النسبة المئوية	الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات	(25) موظفا بمديرية الشباب والرياضة	الوصفي
<p>الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التعرف على دور الوسائط الإلكترونية في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية. - التعرف على دور استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية. - التعرف على دور استخدام الموقع الإلكتروني الإجتماعي في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية. 			
<p>أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية</p> <ul style="list-style-type: none"> - قلة المعرفة الكافية بتقنيات الوسائط الإلكترونية في مديرية الشباب والرياضة وذلك راجع إلى قلة دورات التكوين. - ضعف الثقة بالنفس لدى موظفي الموارد البشرية في التعاملات الإلكترونية والخوف من التغيير. - ضعف مستوى البنية التحتية لتعزيز الإدارة الإلكترونية في مديرية الشباب والرياضة. 			
<p>التوصيات: وأوصت الدراسة ب</p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل على عقد دورات تدريبية دورية للتعريف بالوسائط الإلكترونية الحديثة. - تطوير الهياكل الحالية للمؤسسة لتتوافق مع تطبيقات الوسائط الإلكترونية. - العمل على تحفيز الموظفين ماديا ومعنويا لاستخدام الوسائط الإلكترونية. 			

الجانب المنهجي

* الدراسة السابعة:

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث	
2023	مذكرة ماستر	عز الدين أسية، قنيش وسيلة	
عنوان الدراسة: آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية وصعوبة تطبيقها			
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة	منهج الدراسة
التكرارات، النسبة المئوية	استمارة استبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات	(200) طالبا، (50) أستاذ، (30) موظفا إداريا	الوصفي
الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:			
<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على ميزات الرقمنة ومجالات استخدامها بالنسبة للطالب، الأستاذ والموظف الإداري. - التعرف على مختلف آليات الرقمنة وكيفية تجسيدها في الجامعة الجزائرية. 			
أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية			
<ul style="list-style-type: none"> - تؤثر الرقمنة الإدارية على مستخدمي الجامعة من خلال رفع مستوى ادائهم المهني. - تساهم الرقمنة الإدارية المستحدثة في عمل الإدارة من خلال تسهيل الاتصال داخل المؤسسة. - عدم وجود تكوين ودورات تدريبية للموظفين مما يعيق استخدامهم لمختلف المنصات الإلكترونية التي توفرها الجامعة. 			
التوصيات: وأوصت الدراسة ب			
<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة استحداث خلية مكلّفة بالبحث والتطوير تابعة لمديرية الرقمنة بالجامعة. - ضرورة تبني جميع مسؤولي الجامعة لممارسات وتقنيات المعاملات الرقمية داخل المؤسسة. - العمل على تجسين تدفق الأنترنت في جميع مصالح المؤسسة الجامعية. - العمل على تأمين المعلومات وحفظها بواسطة شبكات وبرامج حماية حديثة. 			

الجانب المنهجي

*الدراسة الثامنة:

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث
2017	مذكرة ماستر	كسيس سهام، صبرينة بوشكارة
عنوان الدراسة: واقع الاتصال في المؤسسة الجامعية		
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة
التكرارات، النسبة المئوية، المتوسطات الحسابية.	-الاستبيان. -المقابلة. -الوثائق والسجلات.	(47) موظفا إداريا
الوصفي		
الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:		
<ul style="list-style-type: none"> - معرفة طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جامعة جيجل - إيضاح أهمية وواقع الاتصال التنظيمي في جامعة جيجل. - الكشف عن أساليب الاتصال التنظيمي المستعملة في جامعة جيجل. 		
أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية		
<ul style="list-style-type: none"> - الحديث الشفوي هو الأسلوب الاتصالي الذي تعتمد عليه جامعة محمد الصديق بن يحيى وبنسبة أكثر من (20%). - يرى المبحوثين ضرورة توفير الوسائل الالكترونية وذلك بنسبة (38.28%). - تزداد المردودية في العمل من خلال الاتصال التنظيمي بنسبة (27%). 		
التوصيات: وأوصت الدراسة ب		
<ul style="list-style-type: none"> - الاهتمام بمشاكل وحاجات الموظفين، إلى جانب رفع الروح المعنوية لهم وتحفيزهم على العمل. - إعداد دورات تكوينية وتدريبية في مجال الاتصالات لزيادة وتطوير قدرات الموظفين. - توفير الوسائل الالكترونية الحديثة والمتطورة لجميع أفراد الجامعة وذلك من أجل تحقيق الاتصال الفعال والهادف. 		

السنة	المجلة أو الرسالة	الباحث
2021	مجلة مجتمع تربية عمل	بن غيدة وسام
عنوان الدراسة: دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي		
الوسائل الإحصائية	أدوات الدراسة	عينة الدراسة
التكرارات، النسبة المئوية، المتوسطات الحسابية.	استمارة استبانة	(98) طالبا
الوصفي التحليلي		
الأهداف: وتمثلت أهداف الدراسة في:		
- الكشف عن دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي لطلبة السنة الأولى ماستر شعبة علم المكتبات بجامعة باتنة.		
أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية		
- امتلاك جميع الطلبة الجامعيين المبحوثين لبريد إلكتروني.		
- يستخدم معظم الطلبة البريد الإلكتروني بالدرجة الأولى في إرسال الواجبات الدراسية إلى الأساتذة.		
- عدم معاناة أكثر من نصف الطلبة المستجوبين من صعوبات عند استخدامهم البريد الإلكتروني في تعليمهم الجامعي.		
التوصيات: وأوصت الدراسة ب		
- تدريب الطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية على استخدام البريد الإلكتروني في العملية التعليمية.		
- التكثيف من توظيف خدمة البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي لتسهيل العملية التعليمية.		

الجانب المنهجي

ومن خلال حصر الباحثة لأهم الدراسات والأبحاث العلمية التي تطرقت لمتغيرات دراستها ألا وهي متغير الاتصال المؤسساتي ومتغير الوسائط الإلكترونية، وكذلك من خلال قراءتنا لهذه الدراسات السابقة التسعة وتحليلها تحليلًا علميًا، فقد وجدنا بعض أوجه التشابه بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية والمهم من ذلك أننا وقفنا على عديد أوجه إختلاف هذه الدراسات السابقة ودراستنا الحالية التي تعنى بدراسة البريد الإلكتروني المهني فسي تفعيل الاتصال بين مستخدمي جامعة محمد خيضر بسكرة، وسوف نقوم بحصر أهم أوجه التشابه والإختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة في الجدول التالي:

أوجه تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
<ul style="list-style-type: none"> - استخدام المنهج الوصفي كمنهج علمي لإنجاز الدراسة. - استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات لإنجاز الدراسة. - التطرق إلى البريد الإلكتروني كوسيط إلكتروني للتواصل المؤسساتي. - إنجاز الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسات الجامعية. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقوم دراستنا الحالية على إختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث للحصول على نتائج صادقة عكس الدراسات السابقة الأخرى التي إختارت عينات قصدية من المجتمع الأصلي للبحث. - تعالج دراستنا الحالية موضوع إستخدام البريد الإلكتروني المهني (Professionnel) في الاتصال المؤسساتي عكس الدراسات السابقة الأخرى التي قامت بدراسة البريد الإلكتروني العادي. - تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة الأخرى في تركيزها على فئة المستخدمين الإداريين للجامعة أما الدراسات السابقة الأخرى التي شملت عيناتها فئات أخرى كالطلبة والأساتذة.

الإطار النظري

الفصل الأول

أليات تفعيل التواصل داخل المؤسسة

أولاً: الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد

تعد العناية بظاهرة الاتصال من أقدم الاهتمامات الفكرية والاجتماعية إذ ترجع أصولها إلى قدم الوجود البشري، وذلك لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه وهي فطرة فطره الله عز وجل عليها ليحقق ذاته وكيونته، ويستطيع العيش في المجتمعات المختلفة ويتكيف فيها مع أفرادها لقوله تعالى: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ". (سورة الحجرات، الآية 19)، وتجبر صفة التعارف على الاتصال بغيره من طرق وأشكال متعددة وتتطور بتعاقب العصور وانتقال الأجيال.

ومن خلال هذا الفصل والذي يعنى بالآليات التواصل داخل المؤسسة فقد قسمناه إلى مبحثين رئيسيين، في المبحث الأول سوف نقوم بتسليط الضوء على مختلف الأبحاث والدراسات التي قامت بدراسة عملية الإتصال داخل المؤسسة من خلال التطرق إلى مفهوم الإتصال المؤسسي وأهميته ومهامه وأهدافه وكذلك تسليط الضوء على أنواع الاتصالات داخل المؤسسة والوسائل المستخدمة فيه، أما خلال المبحث الثاني لهذا الفصل سوف نتطرق إلى وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة وقد تم تقسيمها إلى الوسائل التقليدية والوسائل الحديثة، كذلك سوف ندرس تقنيات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة وأهم معوقات عملية الاتصال المؤسسي.

1. مفهوم الاتصال

قبل التطرق إلى مفهوم الإتصال يجب أولاً تحديد المعنى اللغوي لهذا المصطلح، حيث أن أقدم التعريفات اللغوية للاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة communication وهو الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك وفعالها communicare أي يذيع أو يشيع ، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك. (عبد الحميد، 2000، ص19)

تمت دراسة مفهوم الإتصال من طرف عديد الباحثين نظراً لأهمية هذه العملية في عديد المجالات، كذلك نجد أن الباحثين في مجال الإعلام والإتصال قد قاموا بتحديد مفاهيم وتعريف لهذا المصطلح والتي سوف نقوم بعرض أهمها.

الاتصال على أنه نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة للأفراد الآخرين من خلال رموز معينة. ويعرف كذلك على أنه عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة، أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات التصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلاً مشتركاً فيما بينهما. والاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة بين الشخص الذي يقوم بالمبادرة بإصدار الرسالة من جانب والشخص الذي يستقبلها من جانب آخر. (بلخيري، جابري، 2014، ص14)

ويعرفه الباحث "جورج" لندبرغ" أن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من الذي يحدث بواسطة رموز . (مكاوي، السعيد، 1998، ص24)

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال على أنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر". (ماهر، 2000، ص24-25)

كما أنه يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه : "تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا ، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني ، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف". (دليو، 2010، ص 24)

كما أن عملية الاتصال تبدأ بمرسل وينتهي عند المستقبل وتكون بينهما رسالة، وهذه الرسالة تنقل نوع ما بين اللفظي وغير اللفظي، والمباشر وغير المباشر، ومن هنا فإن عناصر الاتصال تكمن في مرسل، مستقبل، رسالة ووسيلة وعلى ضوء هذه التعريفات السالفة الذكر حول مفهوم الإتصال فإن الباحثة تعرفه إجرائيا بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات، وهو وسيلة تبادل أفكار والاتجاهات والرغبات الآراء عن طريق الكلام أو الإشارة والرموز وهو بمثابة فعل ورد فعل.

2. تعريف المؤسسة

سوف نقوم في هذا المطلب بتعريف مفهوم المؤسسة لغويا، من خلال حصر تعاريف المعاجم اللغوية لهذا المفهوم، ومن ثم سنعرفها إصطلاحا من خلال حصر تعاريف العلماء والباحثين لمفهوم المؤسسة.

1.2. التعريف اللغوي للمؤسسة :

إن كلمة المؤسسة مشتقة من أس، الأس، الأسس، و الأساس من كل مبتدئ الشيء و الأسس و الأساس أصل البناء، أس الدار يعني حدودها ورفع قواعدها، أسس البيت فتأسس جعل له أساس، يقال الحجر الأساس: أي أول حجر في أساس البناء. (ابن المنظور، 2003، ص10)

أما معني كلمة المؤسسة (Etablissement) في اللغة الأجنبية حسب قاموس Larousse فهي مشتقة من فعل التأسيس أو البناء مثل تأسيس إمبراطورية أو بناء سد. (Larousse,2005, p189)

2.2.التعريف الإصطلاحي للمؤسسة :

المؤسسة هي تنظيم يهدف إلى خلق تغيير في المجتمع، وذلك بالسهر على متابعة حسن تنفيذ القرارات و البرامج و توجيههم نحو الأهداف المرسومة فيها. (عدون، 1998، ص29)

وفي ظل التعريفات اللغوية والإصطلاحية الأنفة للذكر لمفهوم المؤسسة فإن الباحثة ترى بأن المؤسسة هي عبارة عن كيان يتم إنشاؤه لتحقيق أهداف محددة، وغالبًا ما تتخذ شكل منظمة، شركة، أو هيئة.

3.أنواع المؤسسات:

هناك ثلاثة أنواع رئيسية للمؤسسات وهي:

1.3.المؤسسات الإدارية:

هي المرافق التي تمارس نشاطا يدخل بطبيعته في صميم المهام الإدارية، وتتخذها الدولة كوسيلة لإدارة مرافقها ونشاطاتها الإدارية العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كالتعليم و الصحة والبريد والأموال والدفاع والخدمات الاجتماعية الأخرى.

2.3.المؤسسات الصناعية أو التجاريةهي شركات مساهمة، أو شركات محدودة المسؤولية، تملكها الدولة أو جماعات محلية أو خاصة تتوافر فيها إمكانات تحقيق الأرباح، تخضع لنظام قانوني مزدوج فتحكمها مجموعة من قواعد القانون العام ومجموعة من قواعد القانون الخاص.

3.3. المؤسسات المهنية

هي مؤسسات تعمل على إدارة شؤون بعض الجماعات المهنية و تنظيمها واتخاذ التدابير الفردية الملزمة لأعضائها، فقد نظمت بعض القوانين الخاصة هذه الجماعات المهنية وضمت تحت لوائها أهل المهن، وأعطيت بعض الصلاحيات الإدارية. (المجنوب، 2003، ص452-453)

4. مفهوم الإتصال المؤسسي :

إن الأهمية المتزايدة للاتصال المؤسسي تدفعنا لمحاولة البحث عن مفهوم هذا النوع من الاتصال ، ووضع تعريف محدد لها من خلال تفحص التراث النظري المهتم بهذا الموضوع ومنه وقعنا على مجموعة من التعاريف التي ستحاول الباحثة حصرها وقراءتها بطريقة تحليلية.

أما (Blauw 1986) فوصف الاتصال المؤسسي على أنه: " النهج المتكامل لجميع الاتصالات التي تنتجها المنظمة، والموجهة إلى جميع الفئات المستهدفة ذات الصلة. وأكد على أن كل بند من بنود الاتصال يجب أن تتقل وتؤكد هوية الشركة". في حين أن توماس وكلين (1989) يعرفان الاتصال المؤسسي على أنه جميع الاتصالات الخاصة بالمنظمة التي يتم بموجبها التنسيق على أساس خطة استراتيجية موجودة بين مختلف تخصصات الاتصال والموارد التي يستخدمونها .

أما Libaert فقد عرف الاتصال المؤسسي على أنه : "عملية الاستماع وإصدار الرسائل والمعلومات إلى جماهير معينة، تهدف إلى تحسين صورة المؤسسة، تعزيز علاقاتها ، منتجاتها أو خدماتها، للدفاع عن تواجدتها في قطاع نشاطها. (Cess B. M. & coll, 2007, p25)

كذلك يعرف الإتصال المؤسساتي على أنه نشاط إداري و اجتماعي يساهم في نقل و تحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية داخل التنظيم، بهدف خلق تماسك في وحداته و تحقيق أهداف المنظمة".

كما أن مفهوم إتصال المؤسسة يقصد به " الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم و التفاعل البناء داخل المنظمة في إطار تحقيق الأهداف المبتغى انجازها". (بوعطيط، 2009، ص 38)

كما أن مفهوم الاتصال المؤسساتي يشير إلى مجموعة الأنشطة المعنية في إطار حلقة تجمع بين إدارة وتنظيم جميع الاتصالات الداخلية والخارجية الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد - هابط - أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها، فيتم بين إدارة المنظمة وبين جماهيرها سواء كانت داخلية أو خارجية، وبينها وبين البيئة المحيط بها بما تتضمنه من ضغوط وسياسات تعمل في إطارها، على أن يسير في الاتجاهات الثلاثة الصاعدة والهابطة والأفقية، وبظل محكوما بالظروف والإمكانيات المتاحة بما يحقق النجاح والمكاسب المنشودة. (Rapeaud, 2016, p13).

بعد حصر وتحليل الباحثة لمجموعة من التعاريف الواردة لمفهوم إتصال المؤسسة أو الإتصال المؤسساتي سجلنا وجود نوع من الاتفاق الجامع بين الباحثين الذين حاولوا تحديد مفهوم الاتصال المؤسساتي بإعتباره اتصالا شاملا لجميع الاتصالات الصادرة عن المنظمة، في محاولة منها لمخاطبة جمهورها الداخلي والخارجي بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسطرها ضمن خططها الاستراتيجية.

5. أهمية الإتصال المؤسساتي:

يعتبر الاتصال بكافة أشكاله العصب الحيوي لكل الانشطة الفردية والجماعية والمؤسساتية. فالحديث اليوم عن الاتصال الناجح والفعال لأي مؤسسة يعني الحديث عن علامات فعاليتها الإقتصادية والاجتماعية التي تدفع المؤسسة للتواصل حول أهدافها ،انجازاتها ونتائجها على المستوى المالي ،التكنولوجي والبشري بصفته فاعلا اقتصاديا ، والتواصل حول مهمتها وقيمها ودورها في المجتمع بصفته فاعلا. مما دفع بالمؤسسات إلى الاعتماد على الاتصال المؤسساتي ليضمن لها التواصل بصوت موحد مع جماهير المؤسسة المختلفة الداخلية منها والخارجية. ويقودها نحو تحقيق أهدافها في بيئة متغيرة تحكمها عوامل متشعبة فيما بينها إجتماعيا، إقتصاديا، ثقافيا وسياسيا والتي تفرض على المؤسسات العمل والتفكير لضمان تواجدها واستمرارها ضمن بيئة تنافسية تكون فيا بحاجة ماسة إلى بناء سمعة طيبة وصورة ناجحة أمام الجمهور، الشركاء، المساهمين، المستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين. (Bizot & al, 2016, p03)

حضيت أقسام الاتصال والقائمين عليها حاليا بمكانة عالية في الهيكل الهرمي للمؤسسات حيث أصبح كبار مسؤولي الاتصال في بعض المنظمات أعضاء للمؤسسة في مجلس إدارة مؤسستهم مع ترفيتهم إلى مقعد في المجلس التنفيذي للمنظمة . وتؤكد هذه التحركات على المشاركة الاستراتيجية للاتصال المؤسساتي على مستوى المؤسسات كوظيفة إدارية إستراتيجية مسؤولة عن التوجيه الاستراتيجي وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة في المنظمة. (Cornelissen 2004, p47)

تبرز أهمية الاتصال كعملية أساسية وحيوية في كونه الأداة التي تستخدمها القيادة لنقل الأوامر و التعليمات و إحاطة العاملين في المؤسسة بالبيانات و المعلومات الضرورية لأداء أعمالهم ، و كذا للتأثير في سلوكهم أو التغيير و التعديل في هذا

السلوك ، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمد عليها العاملون في إيصال آرائهم و مقترحاتهم و شكاويهم إلى قيادتهم و بالتالي تمكّن هذه الأخيرة من تفهم و معايشة المشاكل التي تواجه العمال و تسمح بوضع الحلول المناسبة لها مما يزيد من ارتفاع معنويات العاملين و تحسين مستوى أدائهم. (مارس، 2008، ص55)

كما تتضح أهمية الاتصالات في المؤسسة من خلال:

- عدم تقيدها بالحدود الزمانية و المكانية.
- عامل أساسي في تكوين القرارات الناجحة و التي تشكل حجر الأساس في العملية الإدارية.
- تساعد في تحقيق الأداء الأمثل لباقي عناصر العملية الإدارية من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة و تنسيق و قيادة.
- الوقوف على ما تم إنجازه أول بأول مما يكون لها بالغ الأثر في عملية التقويم.
- معالجة الموقف الطارئة التي لم يكن لها حساب على جدول الأعمال.
- يوفر الاتصال الفرصة لإعلام الرؤساء بما تم إنجازه او بما لم يتم إنجازه و بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ او الانحرافات التي لم تكن في الحسبان و كيفية التغلب عليها و باقتراحات و مشاكل المرؤوسين بصفة عامة.
- تضيق الفجوة بين التخطيط و التنفيذ. (عبد الحميد، 2009، ص145)

وفي السياق نفسه والمتمثل في أهمية الإتصال المؤسسي، فنجد أن اعتماد المؤسسات على الإتصال قد سمح لهم بتحقيق العديد من المكاسب نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- بناء رأسمال من الثقة ورأسمال من التعاطف بين المؤسسة وجمهورها.
- بناء صورة إيجابية قوية للمؤسسة.
- التأكد من فهم المؤسسة زدعمها والدفاع عنها في حالة حدوث أي أزمة.

- التماسك الداخلي وتقاسم القيم المشتركة بين أعضاء المؤسسة وضمان حصولهم على المعلومات ومشاركتهم في تداولها.
- تعزيز روح العمل الجماعي. (Gondrand, 1990, p33)
- في السياق ذاته تسلط دراسة أخرى الضوء حول أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسة في النقاط التالية:
- التخطيط للعمل، حيث يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات وذلك من خلال المقابلات والاجتماعات والقرارات المكتوبة.
- توفير المعلومات المتكاملة التي تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين، والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.
- الإبتعاد عن التخمين والتقدير الشخصي وذلك بإتباع الأسلوب المناسب للاتصال، حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال، وفي التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.
- تحقيق وانجاز وسرعة تبادل المعلومات، ولأن وجود نظام للاتصال التنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي ظرف ومن الأطراف المشتركة لها.
- تحقيق عدالة العمل، حيث يحقق نظام الاتصال التنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.

- تحقيق الدقة في المعلومات حيث يساعد نظام الاتصالات التنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات وتوفير معلومات متكاملة يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرار.

- تنفيذ العمل بكفاءة عالية لأن تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديرهم قدرات عالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال .

- الرقابة على العمل، من خلال الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى إلتزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعية، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ والمخطط، وعليه تكشف الاتصالات التنظيمية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها. (عارف، 2014، ص27-28)

بعد عرض لبعض الدراسات التي تدرقت لأهمية الاتصال المؤسساتي فإن الباحثة ترى بأن الاتصال في المؤسسة ذو أهمية قصوى من أجل تخطيط وتنفيذ وتسيير ورقابة جميع الإجراءات والشؤون المصاحبة لعمل المؤسسة.

6. أهداف الإتصال المؤسساتي:

إن الهدف الأساسي لوجود أي تنظيم إداري هو تحقيق أهداف المؤسسة، و لا يمكننا تصور تنظيم دون اتصال و يسعى الاتصال المؤسساتي لتحقيق عدة أهداف نذكر منها:

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم، إذ يسهم الاتصال الفعال في نقل أوامر و تعليمات الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة الأعمال المطلوب تنفيذها من قبل العاملين.
- المشاركة في المعلومات، إذ يسعى الاتصال إلى نقل الأفكار و تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.

الإطار النظري الفصل الأول : آليات تفعيل التواصل داخل المؤسسة

- مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل و تحديد المسؤوليات فضلا عن عمليات التنظيم، الرقابة واتخاذ القرارات.
- لإقناع، وذلك من خلال الاتصال الإقناعي للتأثير على أفكار وإحداث تغييرات أو تعديلات على سلوك العاملين و ذلك وفقا لما يرغب فيه القادة و المشرفين.
- تنمية العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل التنظيم، فالإتصال أساسه التفاعل فهو يهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و خلق مناخ تنظيمي تسوده العلاقات الودية بينهم. (الشهري، 2005، ص55).

كما يرى فرج (2008، ص 158) أن الإتصال المؤسسي يعمل على تحقيق

الأهداف التالية:

- تحديد المشاكل و تقديم الحلول و البدائل و تنفيذ القرارات و تقييم نتائجها.
- تحديد معايير و مؤشرات الأداء فضلا عن مراقبة و تصحيح الأخطاء.
- المساهمة في الحد من انتشار الشائعات، إذ يهدف الإتصال إلى اطلاع العاملين بالحقائق والمعلومات الصحيحة من أجل تفادي الآثار السلبية للشائعات.
- التعريف بالمؤسسة و بطبيعة خدماتها و تدعيم المركز التنافسي لها فضلا عن توطيد علاقاتها مع المتعاملين معها و مع جمهورها بصفة خاصة و المجتمع ككل بصفة عامة.

كما يورد صالح بن نوار جملة من الأهداف التي يسعى الإتصال إلى تحقيقها:

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات، يتم الإتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة فبدون الإتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبالتالي

تفقد التصرفات تنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

- المشاركة في المعلومات، حيث يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.

- توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

- إتخاذالقرارات، حيث يلعب الاتصال دور كبي ا ر في اتخاذ الق ا ر ا ر ت فاتخاذ قرارات معينة يحتاج الموظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها. (بوعطيط، 2009، ص57).

وبعد تحليل الباحثة لعدد الدراسات التي تطرقت لموضوع أهداف الاتصال داخل المؤسسة، فإنها سجلت بأن هذه الدراسات اتفقت على أن من أهداف الاتصال التنظيمي قد تتجلى في المشاركة في تبادل المعلومات وكذلك المساعدة في إتخاذ القرارات وكذلك تحقيق الإنسجام في عمل أفراد المؤسسة.

7. مهام الإتصال المؤسساتي:

إن الاتصال داخل المؤسسة ينفرد بأربع مهام رئيسية: إعلامية، انضباطية، تكاملية، إقناعية.

1.7. المهمة الإعلامية للاتصال المؤسساتي:

وتظهر المهام الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ القرارات الناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال، وعلى المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير

من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي وعلى القدر بالدفق المعلوماتي المرتبط بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر هذا إلى جانب أن العاملين بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة، والتغيرات المستمرة ويتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال.

2.7. المهمة الانضباطية للاتصال المؤسسي :

يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاوله الكثير من العمليات الإدارية من ضبط، رقابة، وتنسيق بين الأنشطة المختلفة وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجموعة من التعاليم والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية والتي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه وما يجب تجبه ولا يتم كل هذا إلا بمزاوله عملية الاتصال.

3.7. المهمة الإقناعية للاتصال المؤسسي :

أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، بل أن تكفل الإدارة للعاملين حرية التعبير عن وجهة النظر، وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء، ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية في الاتصال ذو الطريقتين، حيث تعطى الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين وقد أكد التطور الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

4.7. المهمة التكاملية للاتصال المؤسسي :

تتبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال من لكونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي والجماعي وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة، مما يستلزم توفير الوسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء إلى مجموعة ما للمؤسسة. (يس، 1986، ص68)

8. أنواع الإتصالات داخل المؤسسة :

1.8. الإتصال الرسمي

الاتصال الرسمي هو اتصال يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها الداخلي وتقاليدها ويرتكز على الخطابات أو المذكرات أو التقارير الصادرة. (عيساني، 2008، ص31)

وعلى مستوى المؤسسة هو الاتصال الذي يتم في إطار الأسس و القوانين التي تحكم المؤسسة، ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة يجب ان تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل المؤسسة، وهذا النوع من الاتصالات قد حضي باهتمام أعضاء المدرسة التقليدية في الإدارة، وكانوا يعتبرونه النوع الوحيد الذي يجب اعتباره واقا رره، باعتبار أن الاتصال الرسمي هو الوحيد الذي يحقق أهداف المؤسسة نظرا لأنه يتضمن التعليمات والأوامر التي يصدرها المسؤولون لإنجاز أعمالهم ولتحقيق أهداف المنظمة.

ومنه فالإتصال الرسمي يتخذ أنماط وأشكال رسمية تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي الرسمي، و يسير في الاتجاهات التالية، الإتصال النازل والإتصال الصاعد.

1.1.8. الإتصال النازل :

يتم من الأعلى إلى الأسفل أي من الرئيس إلى العامل أو من المستوى الإداري الأعلى إلى المستوى الإداري الأدنى ويعتبر هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا وخلالله يمكن نقل المادة المرسلة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر التسلسل الهرمي من القيادة إلى القاعدة.

2.1.8. الإتصال الصاعد :

اتجاه هذا النوع من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو يكون من المستوى الإداري الأدنى إلى المستوى الإداري الأعلى في الهيكل التنظيمي

للمؤسسة ويكون في العادة على شكل شكاوى واقتراحات وتقارير وملاحظات أي تغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة العليا للمؤسسة أو الإدارة. (عيساني، 2008، ص31)

3.1.8. الإتصال الأفقي :

هذا النوع من الاتصال يكون بين المستويات الإدارية أو السياسية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية والتي تقع في ذات المستوى نفسه فمثلا الاتصال بين الوزراء يعتبر أنني ونفس الحال بالنسبة للاتصال بين رؤساء الجامعة ومدراء المدارس ويهدف كل المشكلات وتبادل الأفكار ووجهات النظر بين أفراد وزملاء من نفس المستوى الإداري. (ماهر، 2003، ص30)

2.8. الإتصال غير الرسمي :

في هذا النوع يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية ما بين مختلف العاملين بالمؤسسة عن طريق تبادل الأفكار والخبرات ووجهات النظر في شيء الموضوعات ذات الصلة عملهم، وهذا الاتصال لا يخضع لأي قواعد أو إجراءات أو قوانين إدارية مثبتة أو مكتوبة ورسمية متفق عليها داخل الإدارة

وعلاوة على ذلك فإن الإتصالات غير الرسمية تمثل حاجة إنسانية لا يمكن القضاء عليها، لذلك أيضا يرى "صالح الشبكتشي" أن الإتصال غير رسمي ينشأ في أي جهاز من تلقاء نفسه نظرا لما بين الأفراد من علاقات اجتماعية وصلات شخصية لا تخضع لأية اتجاهات محددة كما هو الحال في الاتصالات الرسمية، وهذا النوع من الاتصالات في حقيقة الأمر حتمي ومن ضروريات الحياة التي يفرضها التعايش داخل المؤسسة. (العشوي، 1991، ص100)

3.8. الإتصال الخارجي

إن الاتصال الخارجي للمؤسسة يتمثل في "حلقة الوصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها. ففي كل الأحوال لا بد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة لها صلات مع أفراد المجتمع. و لا تتمكن هذه

المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن متبادلة بينها وبين جماهيرها. وهذه الثقة لا تأتي عن طرق الصدفة، و إنما يجب أن تبنى على أسس متينة و خطة مدروسة بالمؤسسة تضمن لها البقاء. لذلك فالالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة و المحافظة عليه. (حجازي، 2000، ص96).

هو تقديم وعرض دور المؤسسة وتثبيت صورتها وهويتها وتفسير كافة نشاطاتها بصفة اعم ، تقوم بمصاحبة سياسة المؤسسة فيتعلق الأمر هنا باتصال شامل والتي لا يمكن ان تتحكم فيه جديا، إلا إذا تضمنت انشغالات الاتصال الداخلي و الاتصال الخارجي فأهمية الاتصال المؤسسي تكمن في توضيح وتثمين سياسته التي تحمل ثلاثة أوجه:

- الوجه الأول والخاص بالإستراتيجية والتي تغطي الاستراتيجيات العلاقية (تنافسية، نسبة النمو...)

- الوجه الثاني والخاص بالأمن (تنمية علاقات امتيازية ، إدماج...)

- الوجه الثالث والذي يساهم في تحليل وضعية الميدان والمحيط المتخصص والمتعلق بالموارد المالية، التقنية، البشرية، تقييم الأعمال، التخطيط وتقييم السياسة العمومية. (دليو، 2013، ص41-47)

4.8. الإتصال التجاري :

هو جزء من الاتصال الخارجي يهدف إلى الترويج لصالح المؤسسة وذلك عن طريق ما تبثه المؤسسة من رسائل ومعلومات والتي تتعلق بمنتج او خدمة، فالالاتصال التجاري يهتم بدراسة السوق وصناعة المنتج وتوزيعه، إذ لا تكفي المؤسسة بالاتصال الشخصي للتعريف بمنتجاتها وخدماتها للمحيط الخارجي، بل تتخذ عدة وسائل كالإذاعة والصحافة. (دليو، 2013 ص20).

ثانياً: وسائل الاتصال داخل المؤسسة

1. مفهوم وسيلة الإتصال وأهميتها :

وعند التحدُّث عن مفهوم وسائل الإتصال فإنّه يتبادر للأذهان وسائل الإتصال الحديثة، والتي تشمل وسائل الإتصال عن بُعد، ووسائل التّواصل الاجتماعيّ، مثل مواقع التواصل الاجتماعيّ، وهذا بسبب كونها وسائل الإتصال المُستخدَمة في العصر الحاليّ، إضافةً لاندثار وسائل التّواصل القديمة، كالحمام الرّاجل على سبيل المثال، وهذا بفضل ثورة تكنولوجيا المعلومات التي اجتاحت العالم، وحوّلته إلى قرية صغيرة جدّاً يستطيع الإنسان فيها التّواصل بكل سهولة ويُسر.

كما أن هناك تعريفات عديدة لمفهوم وسيلة الاتصال والتي سوف نقوم بتحليلها تحليلاً منطقياً.

يعرف دليو (2006، ص13) وسيلة الاتصال على أنها "ما تؤدي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة، صحفية، إذاعة، تلفاز، حاسوباً، أو معرضاً " كما تعتبر وسيلة الاتصال من العناصر الأساسية في حياة الإنسان، حيث تسهم في تبادل المعلومات وبناء العلاقات بين الأفراد والمجتمعات. تشكل وسيلة الاتصال جسراً يربط بين الناس ويسهل عليهم نقل الأفكار والمشاعر. إن فهم أهمية وسيلة الاتصال في المجتمع الحديث يمكن أن يساهم في تحسين العلاقات الاجتماعية والتفاهم بين الأفراد.

تعتبر وسيلة الاتصال من أهم عناصر الاتصال كونها القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة كلغة والأشكال والرموز وقد تكون لفظية أو غير لفظية وتختلف الوسيلة الاتصالية باختلاف مستوى الاتصال في حالة الاتصال الجماهيري تكون المجلة أو الصحيفة أو الإذاعة أو التلفزيون، وفي الاتصال الجمعي مثل المؤتمرات أو

المحاضرات تكون الوسيلة هي الميكروفون أما في حالة الاتصال المباشر فنجد أن الوسيلة هي المقابلة وجها لوجه. (العشبي، 2010، ص19).

وتعرف كذلك وسائل الاتصال على أنها تلك الوسائل التي صاحبت الثورة الاتصالية والتي ظهرت يف النصف الثاني من القرن العشرين، ومازالت مستمرة، هذه الوسائل رافقتها مظاهر أبرزها ظاهرة تفجر امعلومات اليت تبدو أكثر وضوحا في انتشار استخدامات الحواسيب الإلكترونية، استخدام الأقمار الصناعية في نقل البيانات والرسوم والأصوات عبر الدول والقارات بطريقة فورية. (مكاوي، 1997، ص52)

ومن خلال حصر الباحثة لأهم التعاريف التي تطرقت إلى مفهوم وسيلة الاتصال فإنها ترى بأن مفهوم الوسيلة قد يعني مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

تجدر الإشارة أن للوسائل الاتصالية أهمية قصوى، حتى أن "ماكلوهان" اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن: "الوسيلة هي الرسالة" أي أن الوسيلة أهم من الرسالة، ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة، ولكنها ليست هي كل الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم وفعال في ذلك وقد يصل الأمر إلى حد جعل لكل وسيلة اتصالية رسالتها. (دليو، 2006، ص24)

2. الوسائل التقليدية (الكلاسيكية) للاتصال داخل المؤسسة:

يمكن تقسيم وسائل الاتصال طبقا لطريقة الاتصال إلى أربعة أنواع أساسية:

1.1. وسائل الاتصال الشفوي:

ومنها الاتصال المباشر الذي يتم دون استخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشر يتم على العكس من الأول.

1.1.2. وسائل الاتصال الشفوي المباشر:

من أهم وسائل الاتصال الشفوي المباشر:

1.1.1.2. التعليمات والأوامر:

تتخذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين والتي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

2.1.1.2. الاستشارة

ونقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث، وقد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة وبالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.

3.1.1.2. المقابلات:

وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين.

من أهم أنواعها، نذكر:

- مقابلة تحقيق.
- مقابلة لتقييم و إعطاء تقديرات عن الوضع.
- مقابلة لتحديد الحاجات و المتطلبات.
- مقابلة لتحديد الأهداف و المهمات المستقبلية.

4.1.1.2. الاجتماعات :

نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتقييما لمؤسسة بصفة عامة ووضع الاستراتيجيات المستقبلية. تختلف أنواعها تبعا للأهداف المراد تحقيقها و من أنواعها:

- الاجتماع الذي يهدف من خلاله المدير إلى تمرير المعلومات للمرؤوسين مثل القرارات و التعليمات، و هو الذي يوصف بالاتصال النازل.
- الاجتماع الذي يتم فيما بين الموظفين بهدف تبادل المعلومات و الآراء فيما بينهم لإيجاد حل لمشكل معين، و هو الموصوف بالاتصال الأفقي.
- الاجتماع الذي تستمع من خلاله الإدارة إلى انشغالات المرؤوسين. و الذي يشار إليه بالاتصال الصاعد. (بس، 1986، ص67).

5.1.1.2. الندوات

للندوات دورين أساسيين هما:

أ- الدور الإعلامي

من خلال إصدار تعليمات و توصيات، إذ يقوم المسؤول بعقد ندوة مع الموظفين ليمرر لهم أهم التوصيات و القرارات المتخذة من طرف الإدارة... ، فهي ضمن الندوات الرسمية التي تهدف إلى توجيه مجموعة من التعليمات إلى القاعدة.

ب- الدور الاتصالي

قد تستعمل الندوة في هذا النوع لتمرير انشغالات الموظفين إلى القمة عن طريق تنظيم لقاءات مباشرة تجمعهم مع مسؤول المؤسسة، وهي قائمة على الحوار والشفافية بين جميع الأطراف. (Westphalen, 1998, p391).

6.1.1.2. اللجان :

مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.

7.1.1.2. البرامج التدريبية:

تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربون بالاستقبال وتبادل الآراء.

2.1.2. وسائل الاتصال الشفوي غير المباشر:

وتتمثل أهم هذه الوسائل في:

1.2.1.2. الهاتف:

أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الاتصال فحضور الطرفين يساعد على فهم الرسالة.

2.2.1.2. نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة:

توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم من خلالها تبليغ التعليمات وانتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.

3.2.1.2. الاتصال الهاتفي التسجيلي :

والمقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين، ويمكن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة، ويعتبر هذا الإجراء وليدا للتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال. (يس، 1986، ص69)

2.2. وسائل الاتصال الكتابي :

نشأت مزاولة الاتصال الكتابي في المؤسسة لعدة أسباب منها:

- عدم توافر إمكانية الاتصال الشفهي وضيق وقت المسؤولين للاتصال وجها لوجه مع العاملين.
- صعوبة نقل الرسالة بصورة شفوية دائما.
- الأثر القانوني في حالة وجود نزاعات تستوجب وجود الدليل الكتابي وغيرها من الأسباب.

ولذلك فإن 90% من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الاتصال المكتوبة، وأهمها ما يلي:

1.2.2. التعليمات والأوامر :

بالإضافة إلى كونها شفوية قد تأخذ طابعا مكتوبا، وتتمثل في المذكرات، الخطابات الداخلية والخارجية والنشرات والكتب الدورية .

2.2.2. لوحة الإعلانات والنشرات :

تستخدم لنقل المعلومات والتعليمات للعاملين، إلا أنه يعاب عليها كونها تفتقد لاهتمام العاملين في المؤسسة. (العديلي، 1995، ص470).

3.2.2. مجلات المؤسسة :

وتشتمل على أخبار المؤسسة وتنقسم عادة إلى: مجلة قطاع المؤسسة (نشاط المؤسسة)، مجلة المؤسسة (أخبار المؤسسة...)، المجلة اليومية (الأخبار اليومية للمؤسسة).

4.2.2. الرسائل الخاصة :

مثل الخطابات والرسائل الخاصة بالعاملين ويتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى والعكس.

5.2.2. الأدلة والكتيبات :

وهي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواه ثابتا أو قد يكون قابلا للتعديل والتطوير.

6.2.2. مطبوعات النقابات :

هدفها تقديم الخدمات لأعضاء النقابة والتعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.

7.2.2. صندوق الاقتراحات :

عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من داخل المؤسسة أو من خارجها، ويعاب عليه كون الرسائل لا يتم فتحها أو الاضطلاع عليها في معظم الأحيان.

8.2.2. التقارير :

بالإضافة إلى كونها شفوية فقد تأخذ طابعا كتابيا وتقسّم إلى تقارير إعلامية تذكيرية، إدارية، تسويقية، تقارير المبيعات... الخ، وتخدم كلها أغراضا اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات والآراء.

و من أهم محتوياتها:

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

(محمود، 2008، ص175)

9.2.2. التحقيقات وسبر الآراء :

تسمح التحقيقات داخل المؤسسة بتحديد الحالة النفسية للموظفين والبيئة أو المناخ الداخلي للمؤسسة، وهي تجيب على التساؤلات التالية:

- ما هي الصورة الداخلية للمؤسسة؟.
 - ما هي طموحات الموظفين فيما يتعلق بالاتصال؟...
 - و من أهم أنواعها نذكر:
 - تحقيقات عن الرضا.
 - تحقيقات عن المناخ الاجتماعي.
 - تحقيقات حول القيم الثقافية و الاجتماعية ووضعية العمل...
- وتتم عملية إجراء التحقيقات عبر عدة أشكال أهمها المقابلة و الاستمارة.
- (العديلي، 1995، ص471) .

3.2. وسائل الاتصال التصويري :

هناك وسائل وقنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية والمكتوبة وتتمثل أساسا في:

1.3.2. الملصقات :

عبارة عن لوحات تلتصق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.

2.3.2. الكاريكاتير:

تعبير عن الأفكار بصورة هزلية والتي يحبها جميع العمال، فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعية.

3.3.2. الرسوم البيانية والخرائط :

تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

4.3.2. الأفلام :

من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على الرفع من المستوى. (أبو سمرة، 2009، ص75)

4.2. وسائل الاتصال غير اللفظي :

استعرضنا فيما سبق كيفية نقل المعاني والأفكار وتبادل المعلومات من خلال قنوات الاتصال الشفهي والمكتوب والتصويري، ولا تقف وسائل الاتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخرى غير لفظية تلعب دورا بارزا في تعزيز الاتصال اللفظي تتمثل

أساسا في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات وتعبيرات الوجه والإيماءات...الخ، وقد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلى الاهتمام والإثارة، الاستمتاع والبهجة، الصدمة، الرعب، الغضب، الانفعال، وتعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيراً أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضاً من العناصر المعبرة بدرجة عالية وتشمل الحركات الفعلية موقع الجسم أثناء الاتصال، فمثلا المباني ساحة المكاتب فهي تعبر كلها عن المؤسسة والشخصيات داخلها، فمثلا المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير، وترتيب حجرات المكاتب توضح المركز والقوة ومكانة الفرد في المؤسسة. (يس، 1986، ص89).

3. الوسائل الحديثة (التكنولوجية) للاتصال داخل المؤسسة :

1.3. الحاسوب :

هو أداة مساعدة للفرد في اتصاله من مزاياه معالجة الكلمات والنصوص والبريد الإلكتروني وتسير الانترنت والمواقع الإلكترونية.

2.3. البريد الإلكتروني:

استخدامه يمكن الموظفين و المسؤولين داخل المؤسسة من الاحتكاك و التقارب فيما بينهم، من خلال تبادل الرسائل الإلكترونية.

3.3. الشبكة الداخلية (Intranet) :

التي ربطت أعضاء المؤسسة ببعضهم البعض و بالتالي تجاوز الحدود المكانية، فلم تصبح المجموعات داخل المؤسسات بفضل تكنولوجيات الاتصال الجديدة بحاجة إلى اتصال مواجهي مباشر، لأن هذه التكنولوجيات سمحت بتفعيل التعاون فيما بين وحدات العمل.

كذلك ساهمت في تجسيد الحوار بين القمة و القاعدة و فيما بين الموظفين، لذلك فإن المؤسسة مطالبة اليوم بإحداث توازن في الاتصالات التي تحدث على

مستواها، و هذا عن طريق تفعيل مجموعات الحوار التي تحدث عبر الإنترنت مع تشجيع اللقاءات المباشرة فيما بين الموظفين بصفة منتظمة، و هذا ما يعطي واقعية ملموسة للاتصال و العمل الجماعي.

4.3. الشبكة الخارجية (Extranet) :

هي شبكة خاصة لأجهزة الحاسوب تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت، و الأنظمة العامة للاتصالات عن بعد، لأغراض التبادل الآمن لجزء من معلوماتها التجارية او عملياتها مع الموردين و الشركاء أو الشركات الأخرى، وهي تستلزم الأمن والخصوصية فقد تشمل برامج جدار الحماية، إدارة الخوادم، استخدام الشهادات الإلكترونية و تشفير الرسائل. (عفيفي، 2003، ص448) .

ومن خلال حصر الباحثة لجميع وسائل الاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة فإنها ترى بأن هذه الوسائل ضرورية لتحقيق العملية الاتصالية بفعالية، بالإضافة إلى كون هذه الوسائل تتميز بالتنوع والكثرة وأن كل وسيلة تحقق أهداف محددة في عمل المؤسسة هذا ما أعطاها أهمية بالغة -حسب رأي الباحثة- بتوفير أظرفة مالية كبيرة في ميزانية التجهيز لوسائل الاتصال داخل المؤسسة، ولأن أي عطب أو خلل يصيب هذه الوسائل الاتصالية وخاصة الحديثة كالحواسيب وشبكة الأنترنت فإنه ذلك يصيب عملية الاتصال التنظيمي بالشلل والسكون.

4. تقنيات الاتصال داخل المؤسسة :

هناك أكثر من سبعة وعشرين تقنية اتصال يمكن استخدامها في الاتصال داخل المؤسسة ونظرا لحدود الدراسة الحالية والتي تعتبر مذكرة ماستر فإن الباحثة سوف تقوم بحصر أهم أحد عشر تقنية ترى حسب رأيها بأنها أكثر استخداما على مستوى المؤسسة الجامعية قيد الدراسة:

1.4. البحث (L'Exposé) :

هي إحدى تقنيات الاتصال يقدمه شخص أمام المستمعين وهو عبارة عن تقديم حالة أو سؤال حول الموضوع المطروح، كما أن الوقت المحدد للإلقاء يكون ضمن ثلاثة مستويات وهي:

- الحد الأدنى: 15 دقيقة

- الحد العادي: 45 دقيقة.

- الحد الأقصى: 90 دقيقة.

كما أنه من أجل النجاح في هذه التقنية يجب مراعاة مايلي:

- يجب أن تكون هناك محاولة دائمة لترك المستمع يتابع ومتعلق بالنص.
- جذب اهتمام المستمع وجعله منصبا حول النص أو الموضوع.
- في حالة البحث حول موضوع صعب يمكن اختبار مجموعة من المستمعين تتكون من 3 إلى 5 أشخاص و يطلب منهم النقد أو تقديم أسئلة مباشرة حول المواضيع غير المفهومة. (Fayet, Commeignes, 2000, p255).

2.4. الندوة (Symposium) :

تعتبر إحدى تقنيات الاتصال و تقدم من طرف شخص أو 5 أشخاص (مختصين) مؤهلين أمام مستمعين و تكون حول موضوع عام يسمح فيها للمستمعين بأن يقدموا تدخلاتهم أو أسئلتهم ويقوم المشاركون فيها بالإجابة عن الأسئلة المطروحة دون مناقشتها فيما بينهم. يتم تنظيم الوقت المحدد كما يلي:

- من 5 إلى 10 دقائق للمنشط

- من 3 إلى 20 دقيقة والأمثل 10 د لكل مداخلة للاختصاصيين.

- من 20 إلى 30 دقيقة: طرح الأسئلة من طرف الحضور.

- من 5 إلى 10 دقائق: ختم اللقاء من طرف المنشط.

كما أنه هناك بعض النقاط الأساسية الواجب مراعاتها من أجل نجاح هذه

التقنية تتمثل فيما يلي:

- أثناء الندوة لا يتناقش الخبراء فيما بينهم.
- نجاح الندوة يعود إلى نوعية التحضير.
- في أغلب الأحيان يستلزم لقاء أولي مع الخبراء قبل الندوة للاتفاق على مجرى العملية. (Fayet, Commeignes, 2000, p256).

3.4. المؤتمر (Le Colloque):

وهي تقنية اتصال تقدم من طرف 6 إلى 8 أشخاص، ومن ممثلي الجمهور الموجه إليهم اللقاء ومن 3 إلى 4 يمثلون دور الخبراء أو ذوي الاختصاص ويناقشون موضوع معين في حضور الجمهور وبعدها يعطون فرصة للتساؤلات. ويجب أن يكون النقاش في مستوى أعضاء المؤتمر الذي نظم قواعده المنشط والمشاركون، حيث يتدخلون متى سمحت الفرصة، ويتم النقاش بالتنسيق من طرف المنشط لتنظيم التدخلات، كما أن نجاح هذه التقنية يعتمد على الملاحظات التالي:

- في المؤتمر تعطى الأولوية للحوار والنقاش بين مجموعة الأفراد المختصين، المصادر، الأفراد والخبراء.
- يجب أن يتمحور المؤتمر حول حاجيات الأفراد الحاضرين.
- يمكن أن يعتمد في تحضير المؤتمر على إجراء تحقيق سابق.
- يجب أن ينتهي المؤتمر بتوصيات.
- لا يفترض في المؤتمر أن تجد كل التساؤلات الإجابة.
- لا يجب نسيان إشراك المهتمين بالمواضيع المطروحة.
- تقديم وجهات نظر مختلفة مكتملة للموضوع المطروح حتى وإن كانت معارضة لها تماما.
- على المنشط أن يجعل النقاش يتمحور حول كل العناصر أو المحاور بعدل.

- يفترض على المنشط الإمام بالموضوع.
- لا يجب على المنشط التحيز وإصدار الأحكام، إنما يسمح له بطرح الأسئلة للتوضيح وإعادة صياغة الأفكار المطروحة.
- يجب على المنشط الحرص على أن يكون النقاش على مستوى عال (أخلاقي ومعرفي). (Fayet, Commeignes, 2000, p263)

4.4. حل المشكلات بالثلاثيات (Résolution des Problèmes par Triades):

هي تقنية للتنشيط حيث تكون المشكلة المطروحة على ثلاث أف ا رد من المشاركين لإيجاد الحلول لها. كما يتم إنجاز هذه التقنية وفق أربعة مراحل مختلفة وهي: وجود مشكلة، حوار، مناقشة، إقتراح حلول، كما أن أهمية هذه التقنية تتمثل في:

- تعمل على حث المشاركين بالبحث في المشكلات.
- تبتعد تماما عن النقاش العقيم.
- تسمح بتجنب الوقوع في أزمات نقاش.
- تعتبر طريقة عملية فعالة.
- تجبر كل المشاركين على الإفصاح عن أفكارهم وتحليلها وتوضيحها.
- يتم اقتراح الحلول بشكل سريع.
- في حالة ما إذا كانت المجموعات كثيرة أو الثلاثيات يمكن تكليف كل ثلاثيات بالتفكير في جزء من الموضوع. (Fayet, Commeignes, 2000, p268)

5.4. دراسة الحالة (La méthode des Cas Hardvard) :

هي تقنية اتصال يطلع المشاركون على قضية أو مشكلة ما بهدف تحليلها وإصدار الحكم فيها وتقديم اقتراحات لها. ظهرت في أميركا في حوالي 1920 بجامعة بهارفارد، وهي طريقة بيداغوجية حيوية، تهدف إلى إعطاء الطلبة فرصة تجسيد

معلومات عن الحياة العملية وذلك للربط بين الواقعة والمعارف والمعلومات النظرية الأكاديمية من أجل فعاليتهم في المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية.

يكون عدد المشاركين من 10 إلى 20 والأفضل 15 مشارك، والوقت المحدد من 01 إلى 03 ساعات والأفضل ساعتين لكل حالة، وتتمثل أهمية هذه التقنية داخل المؤسسة في:

- منهج الحالة يوجه بنوع من التشخيص من خلال الحالة (الحالة، السبب، الأثر والحل).

- أهمية الحالة هو كونها تتعلق بوضعيات وحالات حقيقة.

- تساعد على توضيح الحالة وتفرق بين الآراء والمقترحات.

- يساعد المنهج على تكوين خبرة المشاركين.

- تتطلب قدرة ومهارة في إدارة الجلسة. (Fayet, Commeignes, 200 p272)

6.4. تقنية الفوضى (Le buzz session brouhaha):

هي تقنية من بين تقنيات الاتصال تتمثل في تقسيم المشاركين من 4 إلى 5 أشخاص في المجموعة الواحدة يتناقشون لمدة محددة في موضوع معين أو مشكلة أو حالة مطروحة، كل مجموعة على حده، ثم يعين لكل واحدة منها مقرر يلخص نتيجة النقاش ويراعى عند العمل بهذه التقنية داخل المؤسسة مايلي:

- المنشط يجب أن تكون لديه سلطة قوية في تسيير التقنية في الوقت المحدد لها.

- تقنية الفوضى مهمة في البداية من أجل الحث على تهيئة البحث للمشاركين.

- هي طريقة لإعداد مشاركين في دخول مناقشة في الندوة.

- من أجل السير الحسن يكون الجزء الأكبر لتحديد قواعد موضوع الدراسة (الموضوع،

الحالة، المشاكل). (Fayet, Commeignes, 2000, p274)

7.4. تقنية فيليبس 6 x 6 Philips le:

- هي تقنية للتنشيط اكتشفت في 1948 من طرف الأمريكي دونالد ج. فيليب يقسم فيها المشاركون إلى 06 مجموعات، كل مجموعة ب 06 أشخاص قصد إثارة النقاش، الوقت المحدد 06 د ليكون في الأخير ملخص حول الموضوع أو الحالة أو المشكلة. ويراعى عند العمل بهذه التقنية داخل المؤسسة مايلي:
- هي تقنية سهلة وسريعة تستعمل في الأعداد الكبيرة للأفراد.
 - المنشط يجب أن تكون لديه سلطة قوية لمتابعة سير التقنية في وقتها المحدد وبدون ثرثرة من خلال تكرار التقنية تتحكم في التنظيم والتسيير.
 - هي تقنية مفيدة حيث تهيأ المشاركين للبحث قبل استعمال تقنية أخرى.
 - هي تقنية تستعمل في آخر المناقشة من أجل التقييم السريع لها.
 - هي طريقة لإعداد مشاركين لدخول المناقشة في بداية الندوة.
 - مهمة لاستعمال تقنيات أخرى مكملة لها. (Fayet, Commeignes, 2000, p277)

8.4. تقنية الدوارة (La Tournante):

- هي تقنية اتصال يقسم فيها المشاركون إلى مجموعات، تتكون كل واحدة منها من 04 إلى 06 أفراد، لتحدث المنافسة حول موضوع محدد في 10 د، وبعدها يهجر أحد أعضاء المجموعة مجموعته (لوصل المجموعة المجاورة ويراعى عند العمل بهذه التقنية داخل المؤسسة مايلي:

- ✚ هي تقنية سهلة وسريعة يمكن استعمالها في مواقف متنوعة.
- ✚ يسمح بتطوير سريع في تقديم المشاركين.
- ✚ المنشط يحوز على قدر كبير من السلطة من أجل قيادة التقنية.
- ✚ يجب أن يقدم الموضوع بشكل جيد ومحدد.
- ✚ هي أكثر فعالية من المائدة المستديرة. (Fayet, Commeignes, 2000, p282)

9.4. تقنية لعبة الأدوار (Le jeu de Rôle):

هي تقنية اتصال تدعو مجموعة مشاركين لترجمة أدوار شخصيات مختلفة في وضعيات دقيقة تسمح في ما بعد بتحليل الأحداث ومواقف ومشاعر مرتبطة بطرف ما، ثم يأخذ الممثلون وضعية ملاحظين أثناء ترجمة وتحليل هذه الأدوار تحت إدارة المنشط. كما أنه يجب عدم استعمال هذه التقنية في دورات تكوينية في المرة الأولى بسبب عدم تعارف الأعضاء وبالتالي عدم وجود تفاعل بينهم فالمشاركون يتعرفون ببعضهم أكثر من خلال أدوارهم، كما أن هذه الطريقة مهمة لأنها تعمل بمخطط المفاهيم والمشاعر وتكشف عنها. (Fayet, Commeignes, 2000, p287).

وترى الباحثة أن الفائدة منها فصل المشكلة عن شخصية الفرد بتحليلها تحليلًا منطقيًا، أي تعديل نظرة الفرد إلى المشكلة من نظرة ذاتية ضيقة إلى نظرة موضوعية شاملة.

10.4. تقنية المناقشة السطحية (La discussion palier):

هي تقنية اتصال حيث تسمح بالمناقشة و تحليل موضوع، يقسم فيه المشاركون إلى أفواج ويطلب منهم إنتاج شعار مركب من الملاحظات المصاغة من طرف جميع المشاركين، و في الأخير تجمع وترتب وتصاغ جميع شعارات الأفواج في وجهة نظر مركبة. كما أن الفائدة من هذه التقنية أنها تثير نشاط المشاركين فيه من خلال النقاش كما تعمل على استنتاج شعار نهائي (موافقة من جميع أعضاء المجموعات). (Fayet, Commeignes, 2000, p291).

11.4. تقنية زوبعة الأفكار (Brain Storming) :

اشتهرت قبيل الحرب العالمية الثانية من طرف أمريكي اسمه أليكس أسبورن وهي OSBORN سنة 1953 ، إلا أنها ظهرت في حوالي سنة 1939 ، وقد عرفت بطريقة OSBORN، تقنية اتصال تعني فك قيود الخيال وتركه حراً في إنتاج الأفكار بصفة تلقائية شعاره (اجعل خيالك يتكلم لديه الكثير مما يقول).

ومن أهم مميزات هذه التقنية أنها غير متفق عليها (Non Conceptionnelle)، كما أنها تعتبر بدون قيود لأنها تسمح بامتحان العديد من الاحتمالات التي تثير الفكر الإبداعي للإتجاهات المختلفة، ومن أهم مميزات أيضا أنها تقنية سهلة الاستعمال وتختصر الوقت في إنتاج أكبر كم من المعلومات في ظرف زمني قصير.

كما أن أهم استخدامات هذه التقنية داخل المؤسسة تتمثل في:

- في الميدان الإعلامي وانجاز الصفحات الإشهارية.
- وضع تقنيات جديدة لبيع إنتاج معين.
- إيجاد حلول للمشاكل الإنسانية.
- في ميدان التنظيم والتقنيات الإدارية.
- تحسين تقنيات موجودة.
- وضع تقنيات لتجارب جديدة.
- في البحث عن الأجوبة أو حلول المشاكل التطبيقية لجماعات العمل الصغير،
(الطلبة... إلخ). (Fayet, Commeignes, 2000, p297).

بعد إجراء الباحثة لقراءة وتحليل لأهم تقنيات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة فإنها تقف مرة أخرى على حتمية استخدام هذه التقنيات لنجاح التواصل داخل المؤسسة الجامعية لا سيما في ظل إختلاف شرائح ومكونات الأسرة الجامعية (عمال، أساتذة، طلبة)، وكذلك وجود عدة إختلافات تميز هذه الفئات من المستوى الثقافي إلى العمر إلى الجنس، وهذا ما يتطلب استخدام هذه التقنيات الاتصالية المتعددة بشكل مستمر بهدف تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية.

5. معوقات الاتصال داخل المؤسسة:

يقصد بمعوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تعيق و تؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزييفها أو التقليل من أهميتها فتحول دون الوصول

إلى الهدف من الاتصال. وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة يمكن للإمام ببعضها من خلال تصنيفها إلى معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية و هي كالآتي:

1.5.المعوقات الشخصية:

وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثرا عكسيًا. و ذلك نظرا إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم و في مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له. وكذلك فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي إلى عدم تعاونهم، وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها. ومن المعوقات الشخصية التي تواجه الاتصال الإداري ما يلي:

1.1.5. صعوبات اللغة:

قد تصبح اللغة عندما لا تكون مفهومة لدى المستقبل عائقا للاتصال كاستخدام مصطلحات فنية متخصصة أو كلمات غير محددة أو كلمات تؤول إلى أكثر من معنى، أو عند استخدام المرسل لأساليب إنشائية مطاطة أو معقدة أو غامضة. كل ذلك يعيق الاتصال عن تحقيقه للغرض منه .

2.1.5.البعد المكاني بين المرسل والمستقبل:

يؤثر بعد المسافة بين العاملين في المنشآت الكبيرة وذات الفروع والأقاليم الشاسعة سلبا على عملية الاتصال حتى بوجود الوسائل التكنولوجية المتطورة من أنترنت وأنترانت وهواتف وغيرها. (العلاق، 2009، ص155)

3.1.5.تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل:

قد تخضع رسائل الاتصال إلى كثير من التغيير والتزييف و الإضافة أثناء انتقالها عموديا من المسؤولين إلى العمال أو العكس عبر عدة مستويات إدارية خاصة إذا لم يتبع ذلك الكثير من المتابعة والحرص والتأكد من سلامة قنوات الاتصال.

4.1.5. الفروق الشخصية بين المرسل والمستقبل :

تعتبر الفروق الشخصية القائمة بين المرسل والمستقبل كاختلاف العادات والقيم أو عدم اتفاق الخبرات والمشاعر والسلوكيات من العقبات التي تقف أمام الاتصال وتحد من فاعليتهم. حيث سيذهب تفكير كل منها إلى ناحية مختلفة عن الآخر، الأمر الذي سيؤثر حتما في عملية اشتراكها واندماجها مع مضمون الرسالة والاستجابة لها والتأثير والتأثر بها والعمل بموجبها. (أبو النصر، 2008، ص49)

5.1.5. الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل :

يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في عملية التفاعل مع مضمون الرسالة سواء من حيث إعداد المرسل وتحضيره لها أو من حيث استقبالها من المستقبل والعمل بها والاستجابة لها. حيث يختلف الأمر إذا أحس أي منهما بالخوف أو عدم الثقة أو القلق عما إذا شعر بالاستعداد النفسي والارتياح والتفاعل والروح المعنوية العالية. حيث ينعكس ذلك مباشرة على عملية تفسير الرسالة والموضوعية في ذلك.

6.1.5. المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها:

تعد كثرة الاتصالات في المنظمة من اجتماعات ولقاءات ومقابلات متكررة بشأن موضوع ما أو عدة مواضيع أمرا مقلقا وعبئا ثقيلا للعمال. كما أنه مضيعة لوقت المسؤولين بالمؤسسة. و في المقابل تعد قلة الاتصالات، إلا للضرورة القصوى ، من الأسباب المؤدية إلى الغموض وعدم الوضوح وحجب المعلومات الهامة والأساسية في العمل مما يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال و فشله. (منماني، 1997، ص272)

2.5. المعوقات التنظيمية:

يتأثر الاتصال الإداري كثيرا بالبيئة التنظيمية السائدة كغموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو لتباين المستويات والاختصاصات أو لبعد مراكز التنفيذ حيث يؤدي ذلك إلى ضياع المعلومات. ويؤثر تعدد المستويات الإدارية و اتساع نطاقها في وصول المعلومات بطريقة صحيحة ، حيث أثبتت الدراسات أجريت حول 100 شركة

عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال بأن المعلومات قد اختزلت بنسبة 30 بالمائة عند انتقالها من مكتب رئيس العمل إلى العاملين. وتزداد المشكلة أكثر بزيادة تشتت الجغرافيا لفروع المؤسسة. (القيوتي، 2003، ص224).

كما أن عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية ويحدد الاختصاصات والصلاحيات و عدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أو قصور هذه السياسة يؤثر في تحقيق أهدافها. مما يتيح نشاط الاتصالات غير الرسمية والتي لا تتفق أهدافها أحيانا مع الأهداف التنظيمية الرسمية. ويعتبر التخصص وهو أحد الأسس التي يقوم عليها التنظيم من معوقات الاتصال، وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين. بالإضافة إلى أن عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤدي أيضاً إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمؤسسة. (الموسي، 2009، ص28)

3.5. المعوقات البيئية:

ويقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال والتي سببها مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها. منها على سبيل المثال عدم تكييف درجة الحرارة والإضاءة غير المناسبة وسوء التهوية والضوضاء وضيق الحيز المكاني خاصة في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين سيؤدي حتماً إلى التوتر بينما يؤدي الحيز المكاني الواسع جداً إلى بعد المسافات وتأخر الاتصال عن الوقت المناسب. كما أن الجو النفسي الاجتماعي السائد بالمؤسسة هو بدوره له تأثير قوي جداً على الاتصال كاتسامه بسوء العلاقات الشخصية بين العمال أو طغيان التحيز والعنصرية والتنافس وعدم التفاهم و التعاون.

كما أن البيئة المهنية غير العادلة والتي تتسم بالنمطية والروتين وبرتابة العمل والتي لا تشجع على التجديد والابتكار هي من العوامل التنظيمية المعرقة للاتصالات. (محموش، 2009، ص54)

كما ترى الباحثة على حسب علمها أنه قد توجد معوقات أخرى للاتصال داخل المؤسسة تكون في إختلال إحدى عناصر الاتصال في حد ذاتها وتذكر الباحثة كالتباين في الإدراك والمستوى بين المرسل والمستقبل والشرود وعدم الانتباه... إلخ

خلاصة

من خلال تحليلنا ودراستنا لآليات تفعيل التواصل داخل المؤسسة، وجدنا عملية الاتصال المؤسساتي ذات أهمية بالغة في نجاح عمل المؤسسة ونظامها، كما وجدنا أن الاتصال المؤسساتي يقوم بعدة مهام كالمهام الاعلامية والانضباطية والاقناعية والتكاملية، كما يعتمد الاتصال داخل المؤسسة على عدة وسائل لتحقيق أهدافه منها التقليدية كالوسائل الشفوية والكتابية والتصويرية ووسائل الاتصال غير اللفظية، كما يعتمد أيضا على وسائل حديثة كالحاسوب والبريد الإلكتروني والأنترنت، كما للاتصال المؤسساتي عدة تقنيات كالبحث والندوة والتقنية الدوارة وتقنية الفوضى وزويعة الأفكار....إلخ. كما أن للاتصال داخل المؤسسة عدة معوقات تتمثل في المعوقات الشخصية والتنظيمية والبيئية.

الفصل الثاني

استخدامات الوسائط الالكترونية في
الاتصال داخل المؤسسة

أولاً: الوسائط الإلكترونية

تمهيد

يعتبر الاتصال الإلكتروني من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي ألا وهو عصر التكنولوجيا، فقد شهدت تطورا هائلا في السنوات الأخيرة نظرا لإيجابياته في ما يخص تسهيل عملية الاتصال وتسريع سير مختلف الأنشطة، فهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان التغيير وتنظيم حياته، سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الاتصال الإلكتروني من خلال تحديد مفاهيمه ومميزاته وأهم خصائصه، فيما بعد سوف ندرس بنوع من التفصيل للوسائط الإلكترونية المستخدمة في التواصل داخل المؤسسة كالمواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الإجتماعي والدعائم الحديثة للنش الإلكتروني، كما سنتطرق إلى مفاهيم تفاعلية الوسائط الإلكترونية، أما في المبحث الثاني لهذا الفصل الذي يعالج استخدامات البريد الإلكتروني داخل المؤسسة الجامعية والتي تمثل جوهر دراستنا الحالية سوف نتطرق أولا إلى مفاهيم المؤسسة الجامعية وأهدافها ووظائفها وكذلك إلى البريد الإلكتروني واستخداماته في عملية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية.

1.الاتصال الإلكتروني :

1.1.تعريف الاتصال الإلكتروني :

يطلق مصطلح الثورة الإلكترونية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعنى كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرفه كريستي الاتصال الإلكتروني digital communication بأنه: "مهارة أساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والاستقبال الوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الإلكتروني هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من متلف الوسائل الإلكترونية".(الديبسي، الطاهات، 2012، ص33).

وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الكمبيوتر والوسائل المتعددة دون التعمق في الأبعاد الاجتماعية والإنسانية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الإلكترونية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال، وما تزال بحدود ما قدمته في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الإلكترونية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة، ويركز هذا التعريف على استخدام النظم الإلكترونية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات ترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم الإلكترونية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة، ويركز التعريف على استخدام النظم الإلكترونية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم، وهذه العمليات الثالث هي: الترميز المعالجة، والإرسال والاستقبال، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر computer media

communication أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر communication وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال الإلكترونية، وفي نفس الوقت فإنها تقع في الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه لتصل في النهاية إلى اتصال إنساني أو بين أفراد لتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل سمات الاتصال الإنساني، ويتم من خلال عمليات فردية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها علماء النفس والاجتماع واللغة وقدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته. (الدبيسي، الطاهات، 2012، ص4).

كما تعرفه كريستي أهو (2005) أيضا الاتصال الإلكتروني بأنه المهارة الأساسية المعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج والتواصل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الإلكتروني هو: "القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الإلكترونية، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو الاتصال القائم على الكمبيوتر. (عبد الحميد، 2007، ص25).

بعد عرضنا لأهم التعاريف التي تطرقت لمفهوم الاتصال الإلكتروني فإن الباحثة ترى بأن الاتصال الإلكتروني هو الذي يكون عن بعد سواء كان ثنائيا أو جماعيا باستخدام نظم رقمية ومستحدثاتها من وسائط إلكترونية أخرى.

2.1. مميزات الاتصال الإلكتروني:

1.2.1. التفاعلية:

وهي تعني عكس الاتصال الخطي الذي يكون في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي بحث الاتصال في اتجاهين يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية بتبادل الأدوار.

2.2.1. التنوع

ويكون لكل طرف الحرية والإمكانية للتأثير على عملية الاتصال، ويصبح المستقبل لا يكتفي بتلقي المعلومات والمعارف فقط بل يتحول إلى مشارك في هذه

العملية ومؤثر فيها، بأرائه وتعليقاته خاصة مع توافر إمكانية تعدد المشاركين وتواجد أكثر من متلقي واحد في نفس الزمن مما ينتج عن ذلك توسع الدائرة الحوار واتجاهاتها.

3.2.1. التكامل :

لشبكة الانترنت تعتبر بمثابة مظلة اتصالية تجمع بين أنظمة الاتصال والمعدات الإلكترونية والمحتوى بأشكاله ووظائفه في إطار منظومة واحدة تتيح للمستقبل حرية الاختيار بين المواد الإعلامية في إطار متكامل فيختار منها ما يراه مطلوب للتسجيل أو التخزين أو الطباعة وفيما بعد يمكن له إعادة إرسالها إلى أفراد آخرين عبر البريد الإلكتروني، فتكنولوجيا النظام الإلكتروني توفر أساليب التعرض وتتيح أدوات التخزين في إطار أسلوب متكامل أثناء الولوج إلى شبكة الانترنت والتجول فيما بين صفحاتها ومواقعها المختلفة والمتعددة.

4.2.1. الفردية

فالالاتصال الإلكتروني ومن خلال برامجه المتنوعة وبروتوكولاته وفر قدرا معتبرا من الخيارات وهذه الأخيرة أعطت الأطراف العملية الاتصالية نطاق واسع في الاختيار والاستخدام والتجول وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال. وهذا ما يرفع من قيمة الفرد المستخدم ويرفع من شأن الفردية وبميزها، حيث تؤكد نظم الاتصال الإلكتروني من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته، بالإضافة إلى سيطرة المعنيين بالاتصال على معالجة المعلومات وعرضها بشكل لا يختلف مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية وطريقة استخدام هذه المعلومات إلى جانب تأمينها والحفاظ على سريتها، وبالتالي توفير أعلى درجات الفردية والحفاظ على طابع الخصوصية أثناء القيام بأي اتصال. (عبد الحميد، 2005، ص33-35).

5.2.1. تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية:

فالانترنت قد شكلت شبكة عالمية للمعلومات تجمع آلاف الشبكات الدولية ونموها يسير بصفة سريعة يصعب معه توقع أعدادها، ورافق هذا تزايد في أعداد المستعملين لهذه الشبكة خاصة مع توفر الإمكانيات وانخفاض التكلفة وأحدث ذلك تجاوز في حدود الجغرافية بفعل هذا الاتصال الذي ربط العالم بمختلف أقطاره وأسقط معه الحدود الثقافية لأطراف العملية الاتصالية بالرغم من اختلاف لغاتهم وانتماءاتهم وأفكارهم وتشكيل حوار بين النظم والثقافات الاجتماعية بين الشعوب، ومع مرور الوقت ازدادت أهمية الاتصال الثقافي من خلال الشبكات نظرا للخدمات التي يستفيد منها جميع المستخدمين في أنحاء العالم.

6.2.1. تجاوز وحدة الزمان والمكان:

على الاتصال الإلكتروني لا يشترط وجود أطراف العملية الاتصالية بمكان واحد حتى يحدث تواصل بينهم نظرا لتطور الأجهزة الإلكترونية وتحولها إلى أجهزة قادرة على توفير الاتصال بالرغم من بعد المسافة بين أطراف العملية الاتصالية خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها مثل أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وإمكانية ربطها بالشبكات والتواصل الدائم معها ومعرفة كل ما هو جديد في وقت حدوثه، وبالتالي لم يعد شرط التزامن ضروري.

7.2.1. الاستغراق في عملية الاتصال:

وهو راجع نتيجة توفر أجهزة الاتصال الإلكترونية وبتكاليف زهيدة، مما أدى إلى تشجيع مستعمليها على الاستغراق في برامج تلك الأجهزة لأجل التعلم ولفترات طويلة خاصة مع تطور برامج النصوص الفائقة، والتي تعمل على طول مدة التجول بين المعلومات والبيانات، وقد تم وضعها بهدف اكتساب المعلومات أو التسلية، ولهذا نجد أن الكثير من المستخدمين يقضون في استخدام الحاسوب أوقات تفوق الوقت الذي

يقضونه للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا مع ازدياد اعتمادهم عليه كمصدر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها. (عبد الحميد، 2005، ص36-38)

2. الوسائط الإلكترونية:

1.2. مفهوم وأهمية الوسائط الإلكترونية:

إن الوسائط الإلكترونية هي وسائل الاتصال التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية لنقل وتبادل المعلومات، والتي تشمل الإنترنت، والبريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية والهواتف المحمولة والتلفزيون الرقمي والراديو والأجهزة اللوحية وأي أجهزة أو منصات أخرى تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لنقل المحتوى الإعلامي، كما تساعد الوسائط الإلكترونية في الوصول السريع إلى المعلومات والتفاعل الفوري بين الأفراد والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.

2.2. أهم الوسائط الإلكترونية المستخدمة في التواصل داخل المؤسسة

1.2.2. المواقع الإلكترونية:

يعرفها قاموس "كامبريدج" على أنها: مجموعة من صفحات المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت حول موضوع معين تنشر من قبل شخص أو منظمة. (Tech Term, 2024).

كما يعرفها خضر (2012، ص77) بأنها مجموعة من ملفات الويب المرتبطة فيما بينها والمتضمنة لملف افتتاحي يسمى الصفحة الرئيسية (home page) التي يمكن الولوج من خلالها إلى بقية الوثائق المتضمنة في الموقع ويتم الوصول إلى الموقع عبر كتابة اسم الموقع على المتصفح.

ونجد أن كل موقع إلكتروني عنوان يتكون من:

- بروتوكول نقل النص التشعبي (http hyper text transfer protocol)

وهي عبارة عن مجموعة المقاييس المتفق عليها المستخدمة بين الحاسبات التي تتم بها

عملية الاتصال والمشاركة بالملفات. (موسى، 2008، ص51)

وتنقسم صفحات الويب إلى:

- صفحة البدء وتسمى أيضا الصفحة الأم أو الصفحة الرئيسية home page وهو مزيج من صفحة العنوان وقائمة محتويات وفهرس ومقدمة وعادة وما تحتوي على مواد استهلاكية وقائمة بالوصلات التشعبية إلى جميع محتويات الموقع.

- صفحة المحتوى وتحمل صفحة المحتوى (content page) المعلومات نفسها ولكل محتوى وصلة عودة إلى صفحة البدء أو إلى الصفحة السابقة. (سليمان وآخرون، 2000، ص184)

2.2.2. مواقع التواصل الاجتماعي (social media):

يرى صادق (2007، ص48) أنه نتاج التزاوج ما بين تكنولوجيات الاتصال والبرث الجديدة والتقليدية مع الكمبيوتر وشبكاته، تعددت أسماؤه ولم تتبلور خصائصه النهائية بعد و يأخذ هذا الاسم لأنه لا يشبه وسائط الاتصال التقليدية ، فقد نشأت داخله حالة تزامن في إرسال النصوص والصور المتحركة والثابتة والأصوات.

ونظرا لحدود الدراسة الحالية فإننا سوف نتطرق إلى أهم مواقع التواصل الإجتماعي التي قد تستخدم غالبا في عملية الاتصال داخل المؤسسة والمتمثلة حسب رأي الباحثة في الشبكات الإجتماعية (Réseaux Sociaux)، موقع اليوتيوب (Youtube) والمدونات (Blog).

1.2.2.2. الشبكات الإجتماعية:

يطلق هذا المصطلح على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم (web2) تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم على وفق مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء ويتم هذا كله عن طريق خدمات التواصل المباشر أخبارهم والمعلومات المتاحة للعرض.

عرفت أيضا بأنها شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم ببعض و بعد طول السنوات. وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم والقطاعات المهمشة في المجتمع، في حين هناك شبكات تخدم وحدة جغرافية للمجتمع وهناك بعض الشبكات تستخدم واجهة بسيطة بينما يكون البعض الآخر أكثر استخداما للتكنولوجيا الحديثة و القدرات الإبداعية. (الطيار، 2014، ص214).

ومن أهم خصائص شبكات التواصل الإجتماعي نذكر مايلي:

- خاصية الفيديو توفر الخاصية للمشارك إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به و مشاركتها على هذا الموقع بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات لفيديو مباشرة و إرسالها كرسالة مرئية (صوت و صورة).
 - خاصية الأهداف العامة حيث تتيح هذه الخاصية للمشاركين إمكانية الإعلان عن حدث ما جار حدوثه و إخبار الأصدقاء به .
 - خاصية الإعلان لأنها تمكن المستخدمين من الإعلان عن أي منتج يودون الإعلان عه و البحث عن أي منتج يرغبون في شرائه. (راضي، 2003، ص14)
- أم فيما يتعلق بشبكات التواصل الإجتماعي الأكثر انتشارا حاليا في العالم فنجدها تتمثل في:

❖ فيسبوك (facebook) هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول و تجاوب كبير من الناس. و هي لا تتعدى حدود مدونة شخصية في بداية نشأتها في فيفري عام 2004 في جامعة هارفارد في الولايات المتحدة الأمريكية، من قبل طالب يدعي مارك زوكربيرج. فتخطت شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس

الولايات المتحدة الأمريكية المختلفة. و ظلت مقتصرة على أعداد من الزوار حتى عام 2007 حيث حقق القائمون على الموقع إمكانات جديدة لهذه الشبكة و منها إتاحة فرصة للمطورين مما زادت هذه الخاصية من شهرة موقع فيسبوك، بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة الأمريكية إلى كافة دول العالم. وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الأول من جويلية 2010 نصف مليار شخص. يزورها باستمرار ويتبادلون فيما بينهم الملفات و الصور ومقاطع الفيديو. وتحتل شبكة فيسبوك حاليا من حيث الشهرة والإقبال المركز الثالث بعد موقعي جوجل و مايكروسوفت وبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من 800 مليون شخص.

❖ تويتر (Twitter) تويتر إحدى شبكات الاجتماعية ، التي انتشرت في السنوات الأخيرة و لعبت دورا كبيرا في الأحداث السياسية في العديد من البلدان، وأخذ تويتر اسمه من مصطلح تويتالذي يعني التغريد واتخذ من العصفور رمزا له. وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل نصية موجزا مكثفا لتفاصيل كثيرة و يمكن لمن لديه حساب في موقع تويتر أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات (التويتات) من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية، أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة، ويتنافس مستخدمو تويتر بعدد المتابعين لهم، كما تتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغرة هذه إمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الالكتروني ، كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة (RSS) عبر الرسائل النصية (SMS)، كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة عام 2006، عندما أقدمت شركة (Obvious) الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ثم أتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس في أكتوبر من نفس العام، و من ثم أخذ هذا الموقع

بالانتشار، باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة. بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها بفصل هذه الخدمة المصغرة عن الشركة الأم، كما أنها قامت باستحداث اسما خاصا لها يطلق عليه تويتر وذلك في أبريل عام 2007. (Zimmerman, 2012, p151).

❖ واتس أب (Whats app) انتشر استخدام الواتس اب بين الشباب لسهولة التعامل معه من خلال الهاتف المحمول و إمكانية تشكيل مجموعات التواصل وتحويل الرسائل النصية و الصور وإمكانية الحفظ، بل أصبحت الوسيلة الشعبية للتواصل الاجتماعي والمؤثر الفاعل على السلوك الفردي والجماعي. (الشاعر، 2015، ص63-66).

❖ انستغرام (Instagram) والذي يعمل على تعزيز الاتصالات السريعة عبر الصور و التعليقات عليها أو تسجيل الإعجاب وهو من المواقع التي اكتسبت شعبية على المستوى الفردي و المؤسسي. انستغرام تطبيق متاح لتبادل الصور إضافة لأنها شبكة اجتماعية. كانت بداية انستغرام عام 2010 م حينما توصل إلى تطبيق يعمل على التقاط الصور وإضافة فلتر رقمي إليها و إرسالها عبر خدمات الشبكات الاجتماعية . (الشاعر، 2015، ص67).

❖ لنكد إن (Linked in) ويضم الموقع قرابة 150 مليون حساب محترف و محترفة في مجالات متنوعة ومختلفة يتشاركون في مجموعات اهتمام . خاصية متميزة في الموقع هي خاصية التزكيات، فبإمكان مديرك أو زملائك السابقين في وظيفة معينة شغلتها تزكيته عن عملك في الشركة. (زودة، 2012، ص163)

2.2.2.2. يوتيوب (youtube)

هو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من جوجل، يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو، وهناك أعداد كبيرة يمتلكون حساب فيه و يزوره الملايين من البشر يوميا، وتستفيد منه وسائل الإعلام المختلفة بعرض مقاطع الفيديو. التي لم يتمكن مراسلوها من الحصول عليها. تأسس موقع يوتيوب عام 2005 في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق تشاد هرلي، ستيف تشن وجاود كريم. وهم موظفون سابقون في شركة PayPal ويشتمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما و التلفزيون والفيديو والموسيقى و قامت جوجل بشراء الموقع مقابل 1.65 مليار دولار أمريكي و يعتبر اليوتيوب أكبر مستضيف لأفلام الفيديو إن كانت على الصعيد الشخصي أو شركات الإنتاج، وأصبح يتردد اسم اليوتيوب عندما تذكر أسماء الشركات التكنولوجية الكبرى الفاعلة على الصعيد العالمي التي تحتل موقعا مهما على شبكة الانترنت. (الشاعر، 2015، ص67)

3.2.2.2. المدونات (Blogs)

هي دمج لكلمتي " سجل " و "الويب " بالانجليزية ، و هي نوع من المواقع الالكترونية أو جزء من احد المواقع الالكترونية ، و تكتب فيها التدوينات لنقل الأخبار أو التعبير عن الأفكار و تسجيل المذكرات، ويتولى صاحب المدونة إدارتها و إضافة النصوص و الوثائق و الوسائط المتعددة من صور و مقاطع صوتية و مرئية. تمثل المدونات إذا الوسيط أو القناة التي تمر من خلالها المواد التي يرغب المدون في نشرها وإبلاغها لغيره من مستخدمي الانترنت، وهي بذلك تشكل عملية إعلامية متكاملة، بدء من جمع وتسجيل المدون للمحتوى أو المضمون ثم معالجة واختيار ما ينشر، وصولا إلى المستقبل أو زائر المدونة، لتتسجم مباشرة مع وسائل، فمع تنامي انتشار المدونات

وتأثيرها، كشفت العديد من الملامح أن وسائل الإعلام التقليدية تتناسب وشكل المدونات الإلكترونية. (شريطي، 2015، ص132)

وتتكون المدونات من ستة عناصر أساسية وهي:

- الرابط ويظهر في قائمة الإبحار في المكان المخصص للروابط على متصفح الانترنت، ويحمل في الغالب اسم المدونة متبوعا بعنوان الموقع المستضيف بمعنى أن لها رابطا LINK أو URL محدد موقع المعلومات، وهو بمثابة طريق يوصل المستخدم. إليها أو عنوان إلكتروني يقوم بتعريف المدونة في شبكة الانترنت وبالتالي فهو يختلف عن رابط مواقع الانترنت ومن خلاله يتم ربط المستخدم أو الزائر بمحتويات المدونة الموجودة في خادم الويب الخاص بالموقع المستضيف.
- الإدراجات، وهي عبارة عن إضافات ووسائط (نصوص، صور، صور متحركة، صوت، فيديو، أيقونات....) يقوم المدون بإدراجها داخل مدونته، وتحمل رمز المدون اسمه ويأتي في بداية التدوينة وفي آخرها متبوعا بتاريخ وتوقيت التدوينة.
- التصنيفات (the tag)، هي المجالات أو الميادين التي تتمحور حولها المدونات كالسياسة الاقتصاد، الثقافة... إلخ بمعنى آخر هي بمثابة الأرشيف حسب الموضوع الذي تنتمي إليه المدونة.
- معلومات المدون، هو حيز معين من صفحة المدونة يكون غالبا في رأس الصفحة، يحتوي على اسم المدونة وصاحبها ويكون مرفقا بصورته.
- خانة البحث، وهي عبارة عن خدمة تتيح للمدون الوصول إلى أي موضوع سواء في المدونة أو في موقع التدوين أو في محركات البحث العالمية وذلك بإدخال كلمة مفتاحية تساعد على استعراض النتائج المحتملة.

- الخدمات الإضافية، وهي مجموعة التطبيقات التي قد تكون متاحة من طرف الموقع المستضيف - للمدونة أو يقوم المدون بحكم خبرته ومهاراتها بإضافته لمدونته حتى تظهر في حلة جديدة وتكون أشبه بالموقع الإلكتروني. (شريطي، 2015، ص 136-137).

3.2.2. الدعائم الحديثة للنشر الإلكتروني:

تعتبر الدعائم الحديثة للنشر الإلكتروني مجموعة من الأجهزة التي تستخدم في عملية الاتصال عن بعد والمتمثلة في أجهزة الكمبيوتر، الهاتف النقال، الأجهزة اللوحية، التلفزيون الذكي، التطبيقات والأجهزة القابلة للإرتداء.

1.3.2.2. الأجهزة اللوحية:

هو نوع من الحواسيب الشخصية المحمولة لاسلكية ذات شاشة تعمل باللمس، حجمها أصغر من جهاز الكمبيوتر المحمول و لكن أكبر من الهاتف الذكي. يعود الفضل في فكرة الأجهزة اللوحية ل Alan Kay التي رسمت هذه الفكرة لأول مرة عام 1971. أول جهاز حاسب لوحي هو جهاز "نيوتن" لشركة آبل لكنه لم يلق نجاحا تجاريا. كما تعرف أيضا بأنها نوع من أجهزة الحاسوب المحمولة ليست لها أزرار لوحة المفاتيح، كما تتميز بشاشة تعمل باللمس، بنفس حجم ورقة الكتابة A4 أو أصغر، ويستخدم هذا النوع من الحواسيب لتصفح المواقع الإلكترونية و صفحات الويب، وقراءة الصحف و الكتب بالإضافة إلى الإطلاع على البريد الإلكتروني، ونجد أن من أهم مميزات الأجهزة اللوحية تتمثل في:

✓ إمكانية الإطلاع على الأخبار عبر الانترنت سواء عبر الوسائط المتعددة ، أو

عبر المواقع الاجتماعية التفاعلية.

✓ يساعد الناشرين على توفير المتعة التي يطلبها القراء، حيث يحصلون على تجربة التصفح الالكتروني التي يتوقعونها.

✓ تتمتع بتصاميم جميلة فالصور و النصوص و الأصوات التي تلعب دورا مهما في تفاعل المستعمل. (Rousse, 2024)

2.2.2.2. الهاتف الذكي:

يعتبر أحد أهم وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، لأنه يدمج بين كونه وسيطا إعلاميا يوفر تجربة إعلامية غنية، وبين كونه أحد أهم وسائل الاتصال الحديثة حيث تعتبر الهواتف الذكية (Smartphones) أفضل مثال عن التزاوج الحاصل بين تكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا شبكات الاتصال المختلفة.

رغم عدم إتفاق العلماء على تعريف موحد للهاتف الذكي إلا أن التعريف الغالب له يعتبر الهاتف الذكي كل هاتف يعتمد على أحد أنظمت تشغيل متعددة المهام (أندرويد، آيفون، سيمبيان، بلاكيري، ويندوزفون ومتصفح ويب جد متطور، ويضمن الاتصال بشبكة الواي فاي، ودعم للجيل الثالث من الشبكات المحمولة، بالإضافة لمشغل ملتي ميديا ذو إمكانيات عالية. (مرزوقي، 2012، ص83-84).

3.2.2.2. الكمبيوتر:

تعمل أجهزة الكمبيوتر من خلال تفاعل يتم بين أجهزة و برامج تشير الأجهزة إلى أجزاء الكمبيوتر التي يمكنك مشاهدتها و لمسها، وتشمل وحدة النظام وكل محتوياتها. وتنقسم أجهزة الكمبيوتر إلى عدة أنواع :

❖ أجهزة كمبيوتر سطح المكتب، وقد تم تصميم أجهزة كمبيوتر سطح المكتب لاستخدام على مكتب أو طاولة وعادة ما تكون هذه الأجهزة كبيرة الحجم، و أقوى من الأنواع الأخرى من أجهزة الكمبيوتر الشخصي.

❖ أجهزة الكمبيوتر المحمولة، وهي أجهزة كمبيوتر الانترنت أجهزة الكمبيوتر المحمولة هي أجهزة تتميز بخفة الوزن ومزودة بشاشة رفيعة، تمكن تشغيل أجهزته باستخدام البطاريات، ولذلك يمكن أخذها إلى أي مكان و بخلاف كمبيوتر سطح المكتب ، تجمع أجهزة الكمبيوتر المحمول وحدة المعالجة المركزية و الشاشة و لوحة المفاتيح في وحدة نظام فردية ، و يتم طي الشاشة على لوحة المفاتيح عند الانتهاء من استخدام الجهاز. (الموسى، 2012، ص25).

4.2.2.2. التلفزيون الذكي:

هو تلفزيون رقمي يمكن أن يتصل بالانترنت، و يمكن المشاهدين من الوصول إلى ميزات التحكم في تدفق المحتوى من خدمات الفيديو عبر الانترنت، بفضل قدرته على الاتصال بأجهزة أخرى توفر له إمكانية الولوج إلى المواقع الإلكترونية و القيام بالعديد من المهام. و يمكن لأجهزة التلفاز الذكية أن تدعم العديد من التقنيات مثل USB ، Wifi، Bluetooth ، بالإضافة إلى بطاقات الذاكرة Memory card، وكذا الكاميرات الرقمية، الكابلات المحورية HDMI وغيرها من الاتصالات السمعية و البصرية، و بفضل التطبيقات التي يمكن تثبيتها على الجهاز و نظام التشغيل الذي تتميز به عن باقي التلفزيونات، يمكن الوصول إلى خدمات الفيديو، الصور، الموسيقى و كذا الولوج إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك، تويتر. (مرزوقي، 2012، ص86)

5.2.2.2. الأجهزة الذكية القابلة للإرتداء:

هي الأجهزة الإلكترونية التي يمكن ارتداؤها على الجسم، إما كملحق أو كجزء من الملابس التي نرتديها. ومن بين الميزات الأساسية للتكنولوجيا القابلة للإرتداء هو قدرتها على الاتصال بالأجهزة الذكية (الهواتف الذكية، اللوحات الذكية، التلفزيونات

الذكية)، بالإضافة إلى قدرتها على الاتصال بشبكة الانترنت مما يتيح الحصول على المعلومات وتبادلها بطريقة سهلة و سريعة، ويعرفها دان سونغ على موقع Wearable بأنها أدوات رقمية يمكن ارتداؤها، لكنها ليست سماعات الرأس أو الساعات الرقمية. إن التكنولوجيا القابلة للارتداء في الوقت الحالي محملة بتقنيات استشعار ذكية يمكنها الاتصال بالانترنت إضافة إلى إمكانية اتصالها بالهاتف الذكي لاسلكيا عن طريق البلوتوث، يمكنها مساعدة الأشخاص في تحقيق رغبات عديدة بطريقة منظمة من خلال بقائها على اتصال دائم به إما عن طريق المعصم، الرقبة، الأذنين، على الملابس... إلخ. (Sung, 2024).

6.2.2.2. التطبيقات :

يرى عديد الباحثين أنه لا يمكننا الحديث عن الدعائم الحديثة للنشر الإلكتروني دون الحديث عن التطبيقات Application وهي برنامج أو مجموعة من البرامج التي يتم تصميمها للمستخدم. (Vangie, 2024).

والتطبيقات هي عبارة عن برنامج أو مجموعة من البرامج المصممة للمستخدمين النهائيين، وتنقسم هذه البرامج إلى فئتين: برامج النظام و تطبيق البرمجيات. و يشمل التطبيق برامج قواعد البيانات، معالجات النصوص، جداول البيانات، ويمكن تجميع تطبيق البرمجيات جنبا إلى جنب مع برامج النظام أو نشر وحدها. (Rousse, 2024).

5.تفاعلية الوسائط الإلكترونية :

1.5. مفهوم التفاعلية :

تعتبر التفاعلية أحد إمكانيات القوى الدافعة نحو انتشار استخدام الوسائط الإلكترونية الجديدة، ويذكر "نيوهاجين" أن التفاعلية هي أكثر الخواص التي يشار إليها غالبا والمستخدم لتمييز الوسائط الرقمية عن وسائل الإعلام الأخرى، لذا فإن التفاعلية

تعتبر الخاصية الوحيدة ذات الأهمية البالغة بالنسبة للانترنت والوسائط المستخدمة في الانترنت، والتفاعلية ليست مفهوما متناغما وبعبارة أخرى فقد تكون التفاعلية بين المرسلين والمستقبلين بين الإنسان والآلة، أو بين الرسالة وقراءها. (معزه، 2012، ص112)

إن التفاعلية أكثر الخواص التي يشار إليها غالبا والمستخدم لتمييز الانترنت عن وسائل الإعلام الأخرى وتعتبر التفاعلية الخاصية الوحيدة ذات الأهمية البالغة بالنسبة للوسائط الإلكترونية عامة والانترنت خاصة التفاعلية ليس مفهوما متناغما بعبارة أخرى فقد تكون التفاعلية بين المرسلين والمستقبلين، أو بين الإنسان والآلة أو بين الرسالة وقراءها.

وقد ساعدت التفاعلية على تخصيص المواقع الإلكترونية صفحات للاهتمامات الخاصة للمستخدمين بحيث يمكن لأصحاب الاهتمامات المشتركة من خلال الصفحات تبادل الخبرات والأنشطة، كما يمكن من خلال التفاعلية الإفادة من آراء الجمهور في إعداد المواد الصحفية للصحف المطبوعة أو البرامج التلفزيونية أو الإذاعة التقليدية إلى جانب تلك التي تتوفر عند الانترنت.(صلاح، 2015، ص137)

2.5. أبعاد التفاعلية:

إن التأسيس النظري للتفاعلية نتج عن دراسات في الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري وبالنظر إلى علاقة الإنسان بالآلة، وهذا ما يفسر اهتمام الباحثين بهذا الفعل الاتصالي التفاعل من مستخدم ورسالة و وسيط. ولكي نفهم دلالات مفهوم التفاعلية وأشكالها سنعتمد على تصنيف التفاعلية وفق أربعة أبعاد وهي:

1.2.5. البعد الإجتماعي للتفاعلية :

يهتم هذا البعد بدراسة عملية التفاعل الاجتماعي والمتمثلة في الطرائق التي يتفاعل وفقها الأفراد مع بعضهم البعض، وما يتخلل الحياة اليومية من تفاعلات

وتبادلات وذلك لفهم المجتمع ككل، بالفعل فإن الذي يتأمل الحياة اليومية يلاحظ كيف أن كل ما يحدث فيها هو تفاعل وتبادل على نحو ما، والتأثير المتبادل بين طرفين(عاقلين أو غير عاقلين، أي إنسان مع إنسان أو آلة مع آلة) هو جوهر التفاعلية. (تومي، 2010، ص500).

2.2.5. البعد الإدراكي للتفاعلية :

لقد دفع تطور الاتصال بواسطة الحاسوب، بالباحثين لدراسة كيفية تأثير الوسائط الرقمية على مختلف مظاهر الاتصال الإنساني، ولقد انصب اهتمامهم على عملية التفاعل الإنساني عبر الوسائط الرقمية والمتمثل في "التفاعلية الحديثة" أو عبر وسائل الاتصال الجماهيري والذي يطلق عليه "التفاعلية التقليدية" حيث ركز بعض الباحثين على طبيعة شخصية المستخدم وقدراته الإدراكية، واعتبروا أن الإدراك هو المؤشر المهم لفهم الإدراك التفاعلي الكلي. (تومي، 2010، ص505).

3.2.5. البعد التكنولوجي للتفاعلية:

إن التفاعلية من منظور البعد التكنولوجي تروج لها الصناعة وإعلاناتها حول التكنولوجيات الجديدة، ويركز هذا البعد على الخصائص الجوهرية في الوسائط التكنولوجية وليس على الرسالة أو المستخدم أو حتى العملية الاتصالية التفاعلية. فالتفاعلية هنا تشير إلى المستوى العالي نسبيا للوسائط الإلكترونية والإمكانات الملائمة التي تسمح بها للتبادلات المتعددة الاتجاهات، وتحدد التفاعلية حسبما إذا كان الوسيط الإلكتروني يسمح بجعل الاتصالات متعددة الإتجاهات وكذلك يسمح للمشاركين بالتحكم في الفعل الاتصالي.

من هذه الزاوية ينظر (Steuer) إلى التفاعلية أنها "مدى قدرة المستعملين على المشاركة في تعديل الشكل والمحتوى لبيئة وسائطية في الزمن الحقيقي". (تومي، 2010، ص507)

3.5. استخدامات التفاعلية :

إن استخدامات التفاعلية تتمحور حول ستة عناصر وهي:

1.3.5. تعدد الاختيارات المتاحة أمام المستخدمين

يدرك مصممو الصحف على شبكة الانترنت بأنه كلما زادت الوصلات التشعبية على الموقع زادت اختيارات المستخدمين للإبحار خلال موقع الصحيفة، وهذه الاختيارات مهمة لإحداث التفاعلية، كما أن مصممي المواقع الإلكترونية يدركون جيدا بأن المستخدمين يفضلون الاختيار مابين تصفح النصوص والصور الثابتة والمتحركة، أو استقبال المعلومات بالغة التي يريدونها، هذا بالإضافة إلى الخيارات التي تتعلق بقنوات الاتصال مثل الفيديو والحركة وغيرها.

2.3.5. إمكانية الاتصال بين المستخدمين ومسؤولي المواقع

ويساعد على ذلك توافر عناوين البريد الإلكتروني التي يمكن أن تسهل عملية الاتصال بين المستخدمين من جهة والمسؤولين عن المواقع من جهة أخرى، وكذلك إمكانية اتصال المستخدمين بمحرري القصص الإخبارية على المواقع الصحفية. (العياضي، الصادق، 2004، ص105).

3.3.5. إمكانية الاتصال الشخصي :

ويقصد به على وجه الخصوص إمكانية الاتصال بين المستخدمين للوسيلة الاتصالية الواحدة. ويساعد على ذلك توفر منتديات أو غرف الدردشة ومجموعات النقاش التي تساعد على جذب القراء إلى الموقع لفترة طويلة، إضافة إلى وجود استطلاعات رأي القراء تجاه أهم القضايا والأحداث الجارية. (معزة، 2012، ص125)

4.3.5. المراقبة المستمرة للموقع:

ويعني ذلك توفر أداة أو أكثر لمراقبة الموقع بحيث يمكن تسجيل كل من زار الموقع وأي جزء من الموقع قام بزيارته، وأكثر الموضوعات قراءة و تحميلًا وتعليقًا من قبل المستخدمين، وتعد إتاحة المراقبة المستمرة للموقع من الوسائل التي تجعل الموقع أكثر قدرة على تلبية احتياجات المستخدمين، كما أنها تعد وسيلة فعالة لتقويم الموقع.

(معزة، 2012، ص130)

5.3.5. إمكانية البحث عن المعلومات :

من خلال توافر وسائل الإعلام أو محركات البحث أمام المستخدمين، سواء البحث عبر الموقع أو البحث عبر الانترنت، إضافة إلى وجود أرشيف، مما يسمح بالإطلاع والبحث في الإصدارات السابقة على الانترنت. (خضر، 2012، ص77).

ثانياً: استخدامات البريد الإلكتروني داخل المؤسسة الجامعية

1. مفاهيم حول التعليم العالي :

1.1. تعريف المؤسسة الجامعية:

كلمة جامعة في اللغة من الغل أي يجمع اليدين إلى العنق، وقدر جامعة: عظيمة، وجمعتهم جامعة: أمر جامع وكلمة، كما أن كلمة جامعة كثيرة المعاني على إيجازها، والجمع: جوامع، وفي الحديث: حديث شريف أوتيت جوامع الكلم. (مصطفى وآخرون، 1980، ص135)

ويقصد بالجامعة مؤسسة للتعليم العالي، مؤلفة من عدة مدارس أو كليات، يختص كل منها بفرع معين من المعرفة، والجامعة عبارة عن وحدة اجتماعية إدارية منظمة تتألف من مجموعة من الأفراد الذين تربطهم علاقة ملزمة مع بعضهم البعض وفق هيكل تنظيمي واضح ومنسق والكل يسعى إلى تحقيق وبلوغ أهداف محددة عن طريق تفاعلها مع البيئة المحيطة حيث تتأثر وتؤثر فيها. (الزبيدي، 2013، ص17)

كما تري عميرة (2013، ص47) أن الجامعة هي هيئة تعليمية تربية تتكون من مجموعة من الفاعلين يجتمعون لتحقيق هدف واحد وهو إخراج نخبة من الطلبة ذوي كفاءات في مختلف الميادين المتوفرة.

ومما سبق طرحه حول مفهوم المؤسسة الجامعية فيمكن تحديد مفهومها بأنها هيئة علمية تختص بتعليم وتكوين الطلبة بهدف الحصول على شهادات أكاديمية في جميع مجالات المعرفة لخدمة الوطن والمجتمع.

2.1. أهداف المؤسسة الجامعية :

تسعى أي مؤسسة من خلال وظائفها إلى تحقيق أهداف معينة، وتسعى الجامعة من خلال وظائفها السابقة إلى تحقيق أهداف متعددة منها:
- الارتقاء بمستوى الدراسات الجامعية وتنويعها وتوفير مستلزماتها المختلفة.

- إمداد سوق العمل بذوي الاختصاصات الهامة الذين تحتاجهم جميع القطاعات في مواقع العمل.
- إحداث التوازن المطلوب بين تقدم العلوم النظرية وتطبيقا.
- إكساب الطلبة طرق التفكير العلمي، من خلال تكوين الطالب تكوينا عقليا سليما يكسبه مرونة فكرية ونظرة موضوعية للأشياء وحبا حقيقيا يجعله يقبل التطور والتجديد ويشترك في إحداث التقدم للمجتمع.
- الموازنة الحقيقية بين حقوق المواطن وواجباته، مع اعتبار الإنسان قيمة عليا وهدفا أساسيا ضمن تطورات وفقا لأسس حضارية ودينية سليمة.
- توفير أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين الذين يتطلبهم قطاع التعليم العالي.
- إعداد جيل متقدم يتسلح بالعلم، ويعتمده أساسا سليما لإحداث التغييرات المختلفة في جوانب المعرفة وتدعيمها، وفي جانب التخلف والقضاء عليها.
- التفكير في مشكلات المستقبل وربط معالجتها بالمبادئ والقواعد العلمية المدروسة.
- تحديد موضوع الرسائل العلمية والأطروحات الخاصة بالدراسات العليا، بما يضمن تنمية البحث المرتبط بمتطلبات خطط التنمية القومية.
- تعزيز العلاقات بين الجامعات والعمل على خلق نوع من الاتصال، تكمل به كل جامعة أوجه النقص لديها فتتكامل الخبرات وتثرى التجارب بالشكل الذي يخدم كل من الجامعة وإن النظر في الأهداف السابقة يؤكد ضخامة الدور الذي تلعبه الجامعة فمهما اختلفت أهداف الجامعة في العالم، فإن للجامعة دورا فعالا في إعداد القيادات الضرورية للنهوض. (عميرة، 2013، ص50)
- كما أنه من خلال تحليل دراسة نمور (2012، ص21) إتضح لنا بأن الجامعة تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف العامة والخاصة وذلك كما يلي:

1.2.1. الأهداف العامة :

- إعداد كفاية بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات.
- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة.
- تطوير الالتزام بتحكيم العقل
- الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة.
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الانفتاح على الخبرة الإنسانية.
- الحفاظ على العناصر الأصلية من الثقافة القومية.

2.2.1. الأهداف الخاصة :

- القدرة على الحصول على المعرفة بسهولة.
 - استخدام المنهج العلمي في طريقة التفكير.
 - سهولة التعامل مع الآخرين بمودة واحترام
 - المقدرة على التعامل مع المعرفة وحل القضايا بموضوعية ومسؤولية.
- ومما سبق ذكره فإن الباحثة ترى بأن الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها متنوعة ومتعددة وتمس جميع فئات المجتمع دون استثناء، أهمها تعليم وتكوين الأفراد المؤهلين في جميع المجالات وكذلك إجراء البحوث العلمية لحل مشكلات المجتمع وخدمته.

3.1. وظائف الجامعة :

تتمثل وظيفة الجامعة أساسا في المحافظة على المعرفة القائمة ونقلها من جيل لآخر، ولم يكن من مهامها البحث العلمي بمفهومه الحديث الذي يستهدف نمو المعرفة وتطويرها إلا أن ظهور الثورة الصناعية الأوربية، أدى إلى ظهور حاجات جديدة لهذه الأخيرة مما جعل وظائف الجامعة لا تقتصر على التعليم فقط بل امتدت لتشمل البحث العلمي وخدمته وقد استقرت الجامعة خلال مسيرة تطورها على أداء ثلاث وظائف أساسية تمثلت فيما يلي:

1.3.1. التعليم :

يعد التعليم أول اهتمام للجامعة حيث كان دورها يقتصر على سيطرة التعليم الديني تمع، ومع مرور الوقت تطورت هذه الوظيفة وأصبحت الجامعة تقدم برامج تعليمية في والابتعاد عن أنواع التخصصات المختلفة قصد إعداد الأجيال وتأهيلهم للعمل المشا ركة في التنمية الشاملة المهارات والخبرات في مختلف التخصصات ومواقع العمل. (خزنة، 2008، ص43)

2.3.1. البحث العلمي :

تعتبر الجامعة مركزا علميا ومؤسسة لإنتاج المعرفة وتوظيفها في تنمية ويعتبر البحث العلمي أحد أهم وظائفها الأساسية لما له من دور في إنتاج المعرفة وتحديثها وتطويرها تمعات وتقدمها، من خلال توظيف نتائج البحوث والدراسات العلمية فهو أهم ركائز تمعات على تنمية الاتجاهات السلبية وقد عملت العديد معالجة قضايا ومشاكل ا نحو الاهتمام بإجراء هذه البحوث وتوفير المناخ العلمي المناسب والحرص على تمويله، أساتذذا القطاع وعملت على تمويله وزيادة الإنفاق عليه، بالإضافة إلى حرص الدول المتقدمة بشكل كبير على تحقيق التنسيق بين البحوث ووضع برامج أساسية لإعداد الباحثين وأن هذا القطاع يشكل الدعامة الكبرى التي تحدد مكانة الدولة فإن هذه الدول تسعى دائما لتنمية أكبر قدر ممكن من المؤسسات البحثية وتخصيص أكبر ميزانية للإنفاق على البحوث، حيث تخصص إسرائيل لوحدها ما يزيد عن 4% من ميزانيتها للبحث العلمي وهو ما يعادل 14 مليار دولار سنويا، كما تنفق كل من كوريا واليابان 1,3% و 3% على التوالي من إجمالي ميزانيتها، بينما لا يزيد ما تنفقه الدول العربية مجتمعة عن 0,02% من إجمالي ميزانيتها وعليه فمهمة الجامعات يجب ألا تقتصر على تخريج الطلبة فقط بل ينبغي أن تكون مركزا للبحوث ومحورا لعمليات التنمية المحلية في كافة القطاعات الإنتاجية.

3.3.1. خدمة المجتمع :

تختصر الجامعات بالتعليم الجامعي والبحث العلمي في سبيل خدمة والارتقاء به، من خلال المساهمة في رقي الفكر وتقدم العلم وتنمية القيم الإنسانية وتزويد البلاد بالخبراء والمختصين في مختلف الميادين وإعداد الإنسان المزود بالمعرفة وطرق البحث المتقدمة ليساهم في ولتحقيق ذلك كان لزاما على الجامعة أن تقوم بتقديم الموارد البشرية ذات المهارة بناء وتدعيم وإحداث العالية للمجتمع وأن ترسخ في أعضاء هيئة التدريس مسؤوليتهم اتجاه برامج خدمة تغيير اجتماعي إيجابي قصد تشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تعتبر دعامة في الرقي والتقدم. (خزنة، 2008، ص46)

وبصفة عامة فإن الباحثة تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدماتية التي تعمل جاهدة على تحسين جودة التعليم في مختلف الجوانب وهي وسيلة مهمة للتطور التكنولوجي، ومصدر الإطارات مع اعتبارها أهم مظاهر التطور والتقدم في المجتمع.

2. البريد الإلكتروني :

1.2. مفهوم البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني هو بريد عادي مثل البريد التقليدي ، يحتاجه الشخص لإرسال رسالة الكترونية على عنوان بريد المرسل إليه، لأن العنوان هو التعيين الشخص في الهوية مستخدم البريد الإلكتروني، وهو انتقال التقنية إرسال الرسائل من البريد التقليدي إلى الدعامة الإلكترونية أي البريد الإلكتروني في موقع معين على شبكة الأنترنت.

1.1.2. لغة

يتضمن اصطلاح البريد الإلكتروني مفردتان، الأولى "البريد" والثانية "الإلكتروني" فلفظ البريد من الناحية اللغوية هناك اختلاف في تحديد أصله، فهناك من يقول أنه عربي ومعناه "الرسول" وهناك من يقول أنه أصله فارسي وتم تعريبه، ومعناه

بالفارسية "بريده" بمعنى مقطوع الذنب، والبريد كما جاء في مختار الصحاح " البريد الدابة التي نقل صاحبها أو الرسول بين اثنين" ، والبريد أيضا اثنا عشر ميلا، و صاحب البريد قد أبرد إلى الأمير فهو مبرد والرسول بريد و المسافة بين المنزلين بريد. (بن داود، شعت، 2017، ص25)

أما لفظ الكتروني فهي مستمدة من إلكترون و هو مستمد من الكلمة الإنجليزية " Electron" و هي عبارة عن " شحنات كهربائية سالبة شحنتها هي الجزء الذي لا يتجزأ من الكهربائية" ، كما أنه شحنات كهربائية دقيقة جدا دائمة الحركة حول جسم النواة الذي هو جزء من الذرة أما أصل كلمة الايميل (E-mail) و التي هي اختصار للكلمة الإنجليزية (electronic mail) ، والتي تعني التراسل بالحاسوب.(عواد 2010، ص118)

2.1.2. اصطلاحا:

من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت تعريف البريد الإلكتروني ، و إن اتفقت جميعها من حيث المضمون في كونه تبادل للرسائل و الوثائق عبر شبكة الانترنت ، أي أن يحمل التعريف تمحوت حول الوظيفة التي يؤديها البريد الإلكتروني ، وعليه نستعرض اهم و أبرز التعاريف للمقترحة له :

هو أسلوب لكتابة و ارسال و استقبال الرسائل عبر نظم الإلكترونية سواء كانت الأنترنت أو الأنترانت (شبكات الاتصالات الخاصة داخل المؤسسات أو الشركات) . (دليو، 2014، ص270)

هو أحد الخدمات المهمة التي تقدمها شبكة الإنترنت ، يمكن التي تمكن من تبادل الرسائل النصية و الأصوات و الصور و البرامج و الملفات بين مستخدمي هذه الشبكة بسهولة و سرعة فائقة لا تتعدى الثواني 3 عبارة عن معلومات مخزنة يتم تبادلها بين اثنين من المستخدمين عبر وسيلة اتصالات ، و بشكل عام هو رسالة تحتوي على

نصوص، أو ملفات ، أو صور ، أو مرفقات يتم إرسالها عبر شبكة الإنترنت من جهة معينة إلى شخص واحد أو مجموعة أشخاص. (العبادي، 2010، ص92)

■ و عرفه القانون الفرنسي بشأن الثقة في الاقتصاد الإلكتروني الصادر في 22 جوان 2004 بأنه " كل رسالة سواء كانت نصية أو صوتية أو مرفق بها صور أو أصوات و يتم إرسالها عبر شبكة اتصالات عامة ، و تحزن عند أحد خوادم تلك الشبكة أو في المعدات الطرفية للمرسل إليه ليتمكن هذا الأخير من استعادتها .(حسين، 2021، ص29)

■ هو ذلك النظام الذي يمكن المستخدمين من ارسال و استقبال أو نقل و إدارة الرسائل النصية أو الرسومات أو الرسائل الصوتية والفيديوهات عبر الشبكة المحلية أو الدولية عبر الاتصال بشبكة الانترنت. (بن غيدة، 2021، ص113)

■ كما يقصد به تبادل الرسائل الإلكترونية عبر الشبكة العنكبوتية بسرعة فائقة سواء كانت الرسائل نصية أو مرفقا بها أحد الوسائط المتعدد كالأصوات أو الصورة أو الرسوم و غيرها. (الغديان، 2007، ص228)

ومن خلال عرض لجملة من التعاريف التي تطرقت لمفهوم البريد الإلكتروني فإننا نفهم بأنه عبارة عن نظام وخدمة ومن تقنيات الاتصال والتي تسمح بالتراسل عبر الإنترنت من خلال نظام تشفير ، كما يتيح للمستخدمين إمكانية إرسال واستقبال رسائل إلكترونية بسرعة فائقة تسمح بتجاوز حدود المكان والزمان.

2.2. الشكل الفني للبريد الإلكتروني :

البريد الإلكتروني عبارة عن عنوان فريد و مميز ، يتكون من عدد من الأحرف اللاتينية أو الأرقام التي تمثل عنوان المستخدم يمكن بواسطتها الوصول إلى الحساب ، حيث أنه لا يستطيع أي مستخدم الدخول إلى حسابه إلا عن طريق هذا الاسم، وبالنظر إلى الشكل الفني العناوين البريد الإلكتروني تحدها أنها متماثلة في الشكل ، إذ تتكون من مقطعين يفصل بينهما الرمز و تكون على الشكل التالي

.mohadel@gmail.com. ويلاحظ من ذلك أن اسم المستخدم وهو الجزء الأول من عنوان البريد الإلكتروني الذي يقع على يسار الرمز @ و يدل على اسم المستخدم، أي الشخص صاحب البريد الإلكتروني، والذي قد يكون عبارة عن اسمه الحقيقي أو مجرد رمزا له أو اسما مستعارا و هذا الجزء هو الذي يميز المستخدم عن غيره من المستخدمين لدي مقدم خدمة البريد الإلكتروني. (قفود، 2009، ص293).

3.2. خصائص البريد الإلكتروني:

يمتاز البريد الإلكتروني بحملة من الخصائص ساهمت في انتشاره و زادت من استخدامه من قبل الأفراد و المنظمات، حتى أصبح في الوقت الحالي الآلية الأكثر تداولاً في الاتصال والتراسل و كخدمة لتبادل للمعلومات و الوثائق و للملفات الكترونياً، و هذه الخصائص نوجزها فيما يلي:

1.3.2. السرعة

يعتبر البريد الإلكتروني من أسرع التقنيات و البرامج للتراسل الإلكتروني عبر العالم ، حيث يسمح و يتيح إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية مهما كانت طبيعتها بسرعة قصوى لا تتعدى بضع ثوان سواء باستعمال الحواسيب أو الأجهزة الذكية مهما كان الفارق المكاني بين المرسل و المستقبل شريطة توفر الانترنت .

2.3.2. العمل دون انقطاع :

يعمل البريد الإلكتروني طوال كل الوقت (متاح على مدار 24 / 7) ، فهو يتيح للمستخدمين الاتصال والتراسل في أي وقت و من أي و من أي مكان في العالم ومن على أي جهاز شرط توفر خدمة الانترنت ، كما يسمح من الاطلاع على الرسائل و إنشاء المسودات بدون الاتصال بالإنترنت و التي ستكون جاهزة للإرسال عند الاتصال بالإنترنت مجدداً تعدد الخدمات والوظائف : نصيحة التحسينات التي أدخلت على البريد الإلكتروني أصبحت بالإمكان القيام بالعديد من الوظائف الأخرى

زيادة على ارسال و استقبال الرسائل الإلكترونية ، أصبح بإمكان المستخدمين حالها اجراء المكالمات الهاتفية والمحادثة عبر الفيديو أو المحادثة عبر الدردشة أو انشاء غرف للمحادثة و عقد الاجتماعات عبر تقنية الفيديو . (بن داود، شعت، 2017، ص27)

3.3.2.3. قلة التكلفة :

يعتبر البريد الإلكتروني من الخدمات المجانية التي يتم تقديمها للمستخدمين بعض النظر عن تكلفة الاتصال بالإنترنت، حيث يستطيع أي مستخدم إرسال العديد من (الرسائل - الصور - المقاطع الصوتية - الملفات - مقاطع الفيديو - المستندات ...) إضافة إلى اجراء مكالمات هاتفية محلية او دولية أو المحادثة عبر الفيديو أو عبر غرف المحادثة دون دفع أي مبلغ مادي.

4.3.2. مرونة وكفاءة التراسل:

يمتاز البريد الإلكتروني بالمرونة العالية في الارسال فهو يتيح إمكانية إرسال نفس الرسالة و مرفقاتها إلى العديد من المرسل إليهم في الوقت نفسه مع إمكان ترميز و تشفير الرسائل و المحافظة على سرحتها إذا تطلب الأمر ذلك ، مع إمكانية ضبط تاريخ ارسال الرسائل تلقائيا وكذا الإجابة التلقائية على الرسائل و التخزين الإلكتروني في الملف المستقبل

5.3.2. تأمين الرسائل وحماية الخصوصية:

إن خدمة تبادل البيانات والمعلومات عبر البريد الإلكتروني مؤمن عليها و قدم في سرية من خلال إمكانية تشفير هذه العمليات ، و حتى عملية تخزين الرسائل الإلكترونية المهمة و البيانات يتم بأمان ، و يعطي البريد الإلكتروني حماية كبيرة الخصوصية المستخدم.

6.3.2. التوافر:

يسمح البريد الإلكتروني بتخزين و أرشفة و تصنيف الرسائل التي تصل إليه على مجلدات الحاسوب الخاص بالمستخدم ، أو أجهزة الهواتف الذكية، والرجوع إليها

في أي وقت لأنها تبقى متوافرة مع انه يوفر تخزين الملفات و المستندات في المستودعات السحابية (driver) ، كما انه عند ربطه بالاجهزة الذكية يسمح بالاحتفاظ بأرقام الهواتف و الرسائل والصور الخاصة بصاحب الحساب وذلك حسب رغبته والرجوع اليها متى كان بحاجة لها.

7.3.2. سهولة الاستخدام:

تعتبر السهولة من ابرز سمات البريد الإلكتروني، حيث إنه يمكن المستخدم من تنظيم عناوين الأشخاص أو الجهات الذين يرسلهم بحيث لا يضطر لأن يعاني و هو يبحث عن عنوان معين، كما وأن البريد الإلكتروني يسمح للمستخدم بتخزين الرسائل الصادرة و الواردة من خلال منحه سعة كبيرة لهذا الغرض، علما بأن هذه السعة تختلف بحسب الجهة المانحة الخدمة للبريد الإلكتروني ، و لكن إجمالاً السعة الممنوحة تكون أكثر من حاجة المستخدم، و من مظاهر السهولة الأخرى هي أن المستخدم يمكنه إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية من خلال أي كومبيوتر او هاتف ذكي أو لوح الكتروني متصل بشبكة الإنترنت. (حسين، 2021، ص32)

4.2. مزايا و مساوى استخدام البريد الإلكتروني :

1.4.2. مزايا البريد الإلكتروني:

للبريد الإلكتروني إيجابيات كثيرة بحكم أنه وليد التطور السريع الاستقلال شبكة الأنترنت تذكر منها :

- إمكانية إرسال الرسالة الواحدة إلى عدد من المرسل اليهم في وقت واحد.
- إمكانية المستقبل الاحتفاظ بالرسالة في بريده الإلكتروني والاطلاع عليها عدة مرات حسب رغبته.

- قابلية إرسال ملفات متعددة (نصوص - صور ملفات - مستندات - فيديوهات - تسجيلات صوتية . مرفقات متعددة الوسائط ...) ، أي أنه بالإمكان إرسال أي شيء تقريبا ، خاصة أنه لا توجد فيود عليها. (بدري، 2020، ص55)
- كما ترى بن غيدة (2021، ص114) أنه من أهم مزايا استخدام البريد الإلكتروني تتمثل في:

- السهولة والسرعة الكبيرة في عملية الإرسال ، حيث لا يستغرق الإرسال عبر البريد الإلكتروني بضع ثوان فقط لكي يصل إلى المرسل إليه ، مع إمكانية تخزين البيانات وجهات الاتصال بسرعة وسهولة.
- اعلام المرسل بوصول الرسالة من عدمها.
- يتيح إمكانية التعليم عن بعد.
- إمكانية المستقبل الرد على الرسالة في الوقت الذي يراه مناسباً.
- توثيق الإرسال الصادر والوارد باليوم و الوقت والموضوع والبريد الإلكتروني للمرسل و المستقبل و تخزين الرسائل والمرفقات المرسله و المستلمة بشكل آمن و منطقي و موثوق.
- سرية إرسال واستقبال الرسائل عبره ، على اعصار أن كل بريد الكتروني محمي بكلمة مرور لا يعرفها إلى صاحبه
- الاقتصاد الوقت والجهد والمكلفة عند الإرسال عبر البريد الإلكتروني.
- إستحالة أن تصل الرسالة إلى الشخص الخطأ بعد تأكد المرسل من صحة عنوان البريد الإلكتروني المستقبل للرسالة .

2.4.2. مساوى البريد الإلكتروني :

- كما أشرنا سابقا أن للبريد الإلكتروني العديد من المزايا ، فانه في نفس الوقت لديه الكثير من العيوب ، و التي نوجزها فيما يلي :

- غياب وسائل الحماية من البرامج الضارة (الفيروسات ، و التي قد تأتي مرفوقة بالرسائل الواردة.
- إمكانية استقبال الكثير من الرسائل العشوائية المزعجة، والتي قد يكون لها تأثير سلبي على المستقبلين.
- إمكانية اختراق البريد الإلكتروني و إرسال فيروسات يصعب كشفها تتسبب في تخريب البريد الإلكتروني و تعطيل أنظمة الجهاز.
- إمكانية الاطلاع على بعض الرسائل السرية من بعض الخوادم التي تتجسس على بعض الأشخاص مما يهدد أمن الأشخاص والمؤسسات و يخرق مبدأ حرمة و سرية المراسلة.
- استغلال الكثير من الشركات التجارية للبريد الإلكتروني بعد الحصول عليه بطريقة ما ، ثم البدء في إرسال الكثير من الإعلانات والإشهارات و الاشعارات والعروض الترويجية المختلفة ، الأمر الذي يزعج المرسل إليه ويجعله مضطرا إلى حذفها كل مرة.
- يؤدي عدم التعامل مع الرسائل الواردة بانتظام إلى تكاثرها في صندوق البريد الوارد، وبالتالي خلق مشكلة حقيقية للمرسل إليه ، قد يصعب التعامل معها بعد ذلك.
- يؤدي تراكم الكثير من الرسائل الواردة إلى وقت طويل لقراءتها و الرد عليها حسب أهميتها، كما يفرض على المرسل إليه ضرورة الاطلاع عليها أو حذف بعضها البعض منها.
- ضرورة الاتصال بالإنترنت حتى يتمكن المستخدم من إرسال واستقبال الرسائل والملفات.
- ضعف الكثير من المستخدمين في مهارات استخدام البريد الإلكتروني و مختلف التقنيات و الخدمات التي يوفرها. (بن داود، شعت، 2017، ص25-27)

5.2. ماهية البريد الإلكتروني المهني :

لا يختلف إن البريد الإلكتروني المهني (الرسمي) عن العادي كثيرا حيث يتم استخدامه في العديد من الأشياء وأهمها هو المراسلة، ولكن البريد الإلكتروني الرسمي يتم تخصيصه لمؤسسة ما ولا يتبع خدمة تسجيل عناوين بريد إلكتروني مجانية مثل Gmail أو Hotmail وغيرهم من الخدمات التي تقدم نفس الخدمة . وبشكل بسيط فإن البريد الإلكتروني الرسمي يتكون من اسم المؤسسة ثم علامة @ ثم اسم النطاق الخاص بموقع شركتك أو أي نطاق آخر تريد تخصيصه

لا تقل أهمية البريد الإلكتروني المهني عن أهمية موقع الويب للمؤسسة أو عن وسائل الاتصال المؤسساتي الأخرى ، فهو وسيلة التواصل الرسمية بين المؤسسة والموظفين والمؤسسات الأخرى، وأي جهة تريد التواصل معها بشكل رسمي، كذلك يعد التعامل بين الموظفين بواسطة البريد الإلكتروني الرسمي أحد أهم علامات الاحترافية في العمل داخل المؤسسة ويوفر صلاحية الاطلاع والرجوع لأي رسالة تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمؤسسة، وذلك في حالة حدوث مشكلة ما أو اختلاف بين أحد موظفي الشركة حول أمر يتعلق بالعمل. (بدي، 2020، ص 56).

1.5.2. الفرق بين البريد الإلكتروني العادي والبريد الإلكتروني المهني

يختلف البريد الإلكتروني الجامعي عن البريد الإلكتروني المادي فيما يلي :

- إن شكل البريد الإلكتروني الجامعي سوف يحمل اسم الجامعة في الأخير ، مثلا البريد الإلكتروني الجامعي الخاص بمسخدمي جامعة محمد خيضر بسكرة ، يكون على الشكل التالي :

prénom.nom@univ-biskra.dz : مثل mohamed.askia@univ-biskra.dz وهذا

عكس البريد الإلكتروني المادي ، مثل : mohamedackia@gmail.com

▪ يجيز كل من (هوتمايل - Homail) ، (ياهو - Yahoo) ، (جوجل - Google) شركات التجارية لا تلتزم في الكثير من الأحيان بالخصوصيات العلمية والأكاديمية و لا يهتما سوى تحقيق الربح عند استخدامنا البريد الإلكتروني من خلال الإعلانات الإشهارية والتجارة الإلكترونية وغيرها من الخدمات المدفوعة، الأمر الذي يجعلها لا تسهم مباشرة في ترقية المؤسسات الجامعية، عكس ما يضمنه البريد الإلكتروني الجامعي في تحسين ترتيب المؤسسات الجامعية وطنيا ودوليا، وكذا لعب دور كبير في تطويرها وارتقائها. (بدري، 2020، ص56).

2.5.2. أهم مزايا البريد الإلكتروني المهني :

قد تبرز مميزات البريد الإلكتروني المهني في النقاط التالية:

✚ تخصص العديد من عناوين البريد الإلكتروني سواء لموظفي المؤسسة أو تخصيص عنوان لكل قسم من أقسامها .

✚ السيطرة الكاملة على جميع رسائل البريد الإلكتروني الصادرة والواردة والإطلاع عليها في أي وقت .

✚ الظهور بمظهر احترافي أمام الجهات الخارجية أو المؤسسات الأخرى وأصحاب الأعمال .

✚ استخدام البريد الإلكتروني الرسمي كوسيلة تواصل رسمية بين المؤسسة وبين موظفي المؤسسة وبين الموظفين بعضهم ببعض. (Nishimata 2011,p10)

3.5.2 أهم استخدامات البريد الإلكتروني المهني داخل المؤسسة :

تتعدد وتتنوع الحالات التي يستخدم فيها البريد الإلكتروني المهني كأداة فعالة للاتصال والتراسل، كما يعتبر أيضا أداة هامة، إذا تم استخدامه بشكل صحيح، وخاصة بعد أن بدأ يستخدم الكثير من المستخدمين البريد الإلكتروني المهني كقناة اتصال في العمل بشكل أكبر في وضعيات العمل عن بعد، وعادة ما يستخدم البريد

الإلكتروني كشكل من أشكال الاتصال أحادي الاتجاه، بمعنى أنه لا يسمح بالتبادل الفوري للأفكار مثل المكالمات أو الاجتماعات الشخصية أو الاجتماعات الافتراضية عبر الإنترنت، كما ويعتبر البريد الإلكتروني المهني أداة لوجستية، وأداة لتنسيق المشاريع المختلفة، وغيرها من الاستخدامات والفوائد، وفيما يلي سوف نقوم بتلخيص أهم استخداماته في عملية التواصل داخل المؤسسة:

- أداة اتصال يمكن استخدامها في أي وقت من اليوم، حيث يمكن للموظف قراءة البريد والرد عليه بما يناسبه، مما يجعل البريد الإلكتروني المهني يحترم وقت الموظف، وأداة لتجنب الاتصالات غير الضرورية.
- يمكن من خلال البريد الإلكتروني المهني وبنقرة واحدة، إرسال البريد إلى أي موظف بالمؤسسة الجامعية ، مما يساعد في الحفاظ على جهات الاتصال بسهولة، كما ويتم ذلك بدون تكلفة على الإطلاق، فقط يجب أن يكون النظام متصلاً بالإنترنت.
- من الناحية التعليمية، يمكن إرسال رسائل البريد الإلكتروني المهني للتقدم للقبول وتلقي النتائج وعروض العمل.
- أداة اتصال مفيدة أيضاً للمتابعة المهنية بعد اجتماع أو مقابلة.
- بخلاف الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية، يسمح البريد الإلكتروني المهني للمستخدمين بالتصفية أو الفحص، مما يعني إمكانية إنشاء عوامل تصفية تمنع رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها مثل البريد العشوائي أو البريد غير المهم، من الوصول إلى صندوق الوارد.
- يعد البريد الإلكتروني المهني مفيداً للتواصل الجماعي، أو أداة اتصال من مستخدم إلى عدة مستخدمين، مما يسمح للمستخدمين بإرسال المعلومات والرسائل إلى عدد كبير من العملاء المحتملين أو العديد من الزملاء الذين يعملون في فريق.

- يعد إرسال المستندات والصور والروابط عبر البريد الإلكتروني المهني أمرًا سهلاً وذلك من خلال استخدام الماسحات الضوئية وغيرها من التقنيات. (بدري، 2020، ص55)

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل حول الاتصال الإلكتروني وجدنا أنه يعتبر وسيلة حديثة في الاتصال داخل المؤسسة تآامت بشكل كبير مع التقدم التكنولوجي الذي طرأ على وسائل وتقنيات الاتصال في العالم، كما درسنا المؤسسة الجامعية وعرفنا أنها مؤسسة تهدف إلى تحقيق واجبات تعليمية وتكوينية وبحثية كما أنها تسعى إلى خدمة المجتمع والارتقاء به، كما قمنا بتسليط الضوء حول أهمية البريد الإلكتروني المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية لما له من مميزات يتميز بها منها على سبيل المثال لا الحصر: السرعة، قلة التكلفة وسهولة الاستخدام...إلخ، كما أنه يساهم بشكل مباشر في تحقيق الجامعة لأهداف الاتصال المؤسسي من خلال أنه يتيح المتابعة المهنية بعد اجتماع أو مقابلة وكذلك يسمح للمستخدمين بإرسال المعلومات والرسائل إلى عدد كبير من العملاء المحتملين أو العديد من الزملاء الذين يعملون في فريق، كما أنه يسمح بإرسال المستندات والصور والروابط عبر البريد الإلكتروني المهني من خلال استخدام الماسحات الضوئية وغيرها من التقنيات...إلخ

الاطار التطبيقي

- بطاقة فنية عن جامعة محمد خيضر بسكرة :

هي مؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع اداري تربوي ، تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بعدها مرت بعدة مراحل أهمها في سنة 1992 حيث رقيت الى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 219 - 98 المؤرخ في : 07 جويلية 1992 .

وكانت تحتوي على خمسة معاهد ، وفي سنة 1998 حيث تمت ترقيتها الى جامعة بموجب المرسوم رقم 219-98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 وشملت آنذاك ثلاث كليات وثلاث مديريات ، وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد محمد محمد خيضر منذ سنة 2005 . وفي سنة 2004 تمت اعادة هيكلتها الى أربع كليات بمرسوم تنفيذي 255.04 المؤرخ في 24 أوت 2004 ، كما تمت مرة اخرى على اعادة هيكلتها الجامعة مرسوم رقم 98-90 مؤرخ في 17 فيفري 2009 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 07 جويلية 1998.

اما في سنة 2014 بناء على المرسوم التنفيذي رقم 14-129 الموافق 05 أفريل 2014 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 الموافق ل 07 جويلية 1998 والمتضمن انشاء جامعة بسكرة ، تم اعادة هيكلتها النظام البيداغوجي للجامعة الى أربع نيابات وستة كليات ومعهد جامعي و هو الآتي :

- نيابات رئاسة الجامعة :
- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين في التدرج .
- التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج .

- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط و الاتصال والتظاهرات العلمية التتمية والاستشراف .
- أما الكليات و الاقسام المكونة لها هي :
- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعو الحياة
- كلية العلوم و التكنولوجيا
- كلية الداب واللغات
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
- كايو العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الحقوق و العلوم السياسية
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية (حصيلة النشاطات البيداغوجية والعلمية والادارية، 2021، ص 08)
- **تفريغ البيانات:**

بعد جمع البيانات من الإستمارة الإلكترونية، قمنا بتفريغ البيانات في أشكال وجداول بسيطة ومركبة للوقوف على آراء موظفي مديرية الجامعة المركزية محمد خيضر، بسكرة حول إستخداماتهم للإيميل المهني في العملية الإتصالية وموطن إستخدامها، وخصوصا أن الإيميل المهني أضحي في وقتنا الراهن أحد أدوات الإتصال الهامة والمهنية في المؤسسات لما لها من أدوات وتقنيات جديدة.

البيانات الديموغرافية

• الجنس

الجدول رقم 01: توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	55,8%
أنثى	19	44,2%
المجموع	43	100%

التحليل الكمي:

يبين الشكل رقم 01 نوع الجنس لعينة الدراسة، حيث نجد أن نسبة الذكور قدرت ب: 55,8% وهي النسبة الأكثر ثم تليها فئة الإناث بنسبة 44,2%.

التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن جل موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة عينة البحث تتمثل في فئة الذكور إنتشارا في مديرية الجامعة حيث تمثل أكثر فئة مسؤولة عن تسيير وإشراف ومتابعة نشاطات ومهام مصالح المديرية كما يفسر توجه الذكور إلى البحث عن فرص العمل وتقلد المناصب الإدارية مقارنة بفئة الإناث.

• الرتبة الإدارية

الجدول رقم 02: توزيع أفراد عينة البحث حسب الرتب الإدارية

الرتبة الإدارية	التكرار	النسبة المئوية
مسؤول	12	27,9%
موظف إداري	31	72,1%
المجموع	43	100%

التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 02: توزيع موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة حسب متغير الرتبة الإدارية، حيث نلاحظ أن غالبية مفردات البحث تشغل صفة موظف أداري وتقني بنسبة 72,1%، فيما نلاحظ نسبة 27,1% مسؤول.

التحليل الكيفي:

يبين الشكل أعلاه توزيع موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة حسب الرتب الإدارية حيث نلاحظ أن غالبية افراد العينة تشغل صفة موظف إداري وتقني على مستوى المديرية الجامعة ويرجع ذلك إلى التوظيف العمومي بدرجة أولى، وأيضا تعدد المهام والمسؤوليات على مستوى المصالح الإدارية للمديرية . في نجد أن مسؤولي مصالح المديرية أخذ معدل ضئيل.

• الخبرة المهنية

الجدول رقم 03: يبين توزيع عينة الدراسة وفق عدد سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	15	34,9%
من 5 إلى 10 سنوات	10	23,3%
من 10 إلى 15 سنوات	11	25,6%
أكثر من 15 سنوات	7	16,3%
المجموع	43	100%

التحليل الكمي:

من خلال إستقراء معطيات الشكل أعلاه نلاحظ تقارب في سنوات الخبرة المهنية لموظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة، حيث نجد أن جد أن 34,9% من موظفي المديرية يتراوح مساهم المهني أقل من 5 سنوات، في حين نجد أن نسبة 25,6% من موظفي المديرية ممن لهم خبرة عمل تتراوح بين 10 إلى 15 سنة. كما نلاحظ ان نسبة موظفي المديرية الذين يتمتعون بخبرة من 05 إلى 10 سنوات تتمثل في 23,3% من موظفي المديرية . بينما نسبة الموظفين ذوي خبرة مهنية أكثر من 15 سنة قدرت ب: 16,3%.

التحليل الكيفي:

ما يمكن تفسيره أن أفراد العينة التي تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات أكثرهم تواجد في مديرية الجامعة ويرجع ذلك إلى حداثة التوظيف لعدد من موظفي

المديرية الأمر الذي ينعكس إيجابيا في توفرهم على المهارات التكنولوجية وأكثر دراية بتقنياتها.

كما أن سنوات خبرة الموظفين متقاربة بدرجة كبيرة مما يدل على أن مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تجمع أجيال مختلفة ونخب عدة، وهذا يسهم في تعزيز الأداء الإداري على مستوى مديريات الجامعة ومصالحها.

المحور الأول: كيفية استخدام الوسائط الإلكترونية (الإيميل المهني) في التواصل بين موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم 04: يبين مستوى استخدام موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة للوسائط الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	استخدام الوسائط الإلكترونية
69,8%	30	عالية
30,2%	13	متوسطة
/	0	ضعيفة
100%	43	المجموع

التحليل الكمي:

يبين الجدول أعلاه استخدام موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة للوسائط الإلكترونية، حيث نلاحظ تباين إجابات المبحوثين في مستويات استخدامهم للتقنيات التكنولوجية. فنجد نسبة استخدام الوسائط الإلكترونية بنسبة عالية تقدر ب 68,8%

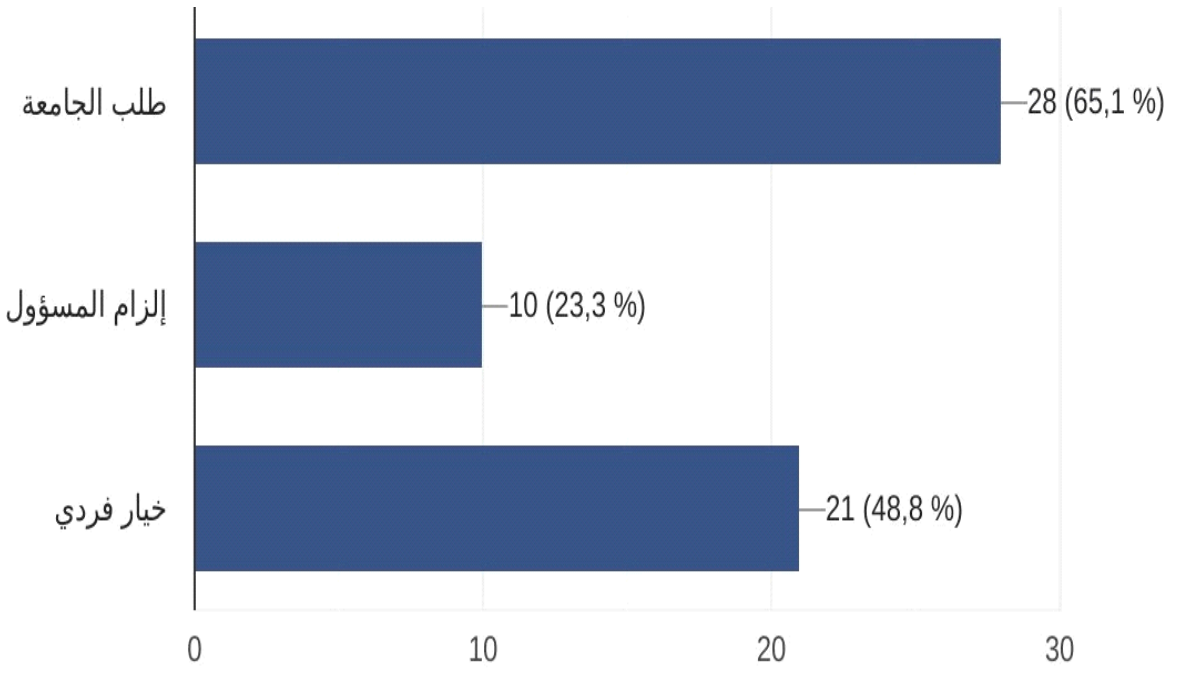
وتمثل أعلى مؤشر ثم تليها بنسبة متوسطة تقدر بـ 30,2% من موظفي المديرية تستخدم الوسائط الإلكترونية.

التحليل الكيفي:

نجد من خلال الجدول رقم 1 والذي يفسر مستوى استخدام موظفي مديرية الجامعة المركزية للوسائط الإلكترونية حيث نجد غالبية الموظفين يستخدمون الوسائط الإلكترونية بدرجة عالية وهذا يوضح أهمية الوسائط الإلكترونية في المديرية الجامعة وذلك لما تشمل عليه من أدوات وتقنيات رقمية تسهم في إنجاز الأعمال الإدارية بدقة وسرعة، إضافة إلى ذلك نجد أن أغلب الأنشطة والوظائف الإدارية على مستوى مصالح المديرية تحولت من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني لتحقيق الجودة والفعالية، وهذا يفسر أن أغلب موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تعتمد على الوسائط الإلكترونية بشكل كبير في عملية التواصل والتمكين الإداري.

فالوسائط الإلكترونية أضحت في يومنا هذا أحد الحلول التكنولوجية للعديد من المؤسسات لما لها من خصائص وإمكانيات، الأمر الذي ثمن استخدام الوسائط الجديدة في المعاملات الإدارية نظرا لسهولة إعدادها ونقلها ومشاركتها في أي وقت ودون جهد.

الشكل رقم 01: مرجعية استخدام الموظفين للإيميل المهني



التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 04: أنه يتم استخدام الإيميل المهني بنسبة 65,1% وذلك من طلب من الجامعة، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونه بناء على خيارهم الفردي بلغت 48,8% وتليها نسبة ضعيفة تقدر ب 23,3% تستخدم الإيميل المهني وفقا لإلزامية المسؤولين .

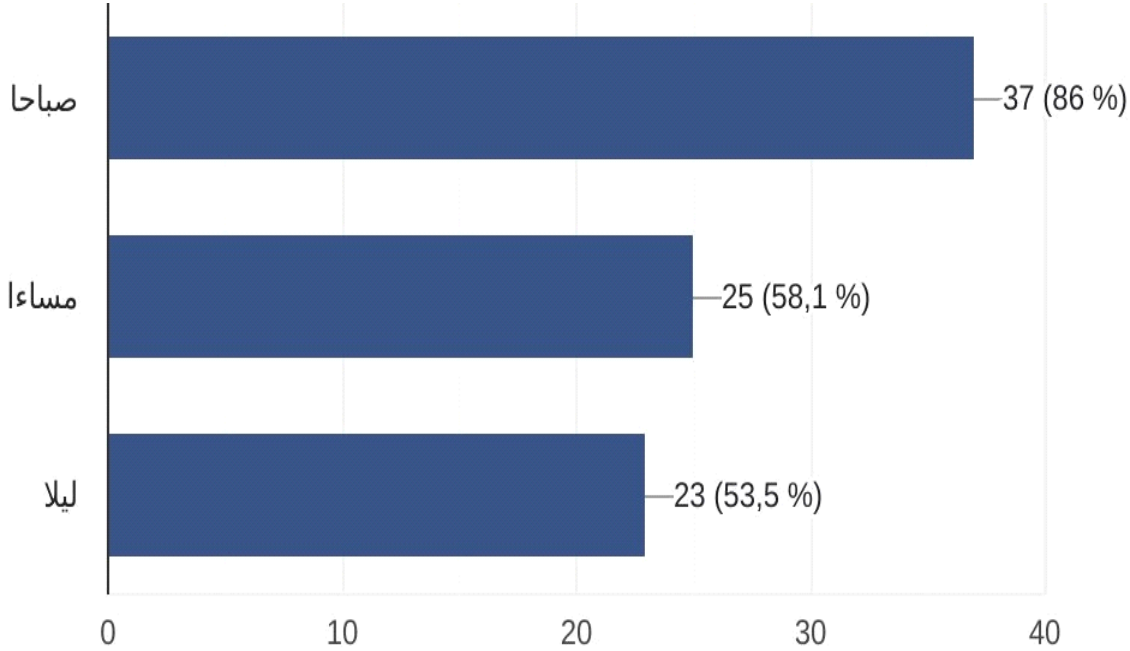
التحليل الكيفي:

تفسر معطيات الشكل أعلاه نجد أن غالبية موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم الإيميل المهني بناء على طلب الجامعة، ويرجع ذلك إلى الدور الكبير الذي يلعبه في التعريف بالموظفين على مستوى الجامعة وخارجها فهو بمثابة هوية المستخدم في الفضاء السيبراني.

كما يفسر إعتقاد موظفي مديرية الجامعة على الوسائط الإلكترونية بشكل كبير في عملية التواصل داخل مصالح المديرية فالإيميل المهني يميز بين فئات المجتمع الأكاديمي من موظفي الجامعة وإنتمائاتهم إضافة إلى ذلك نجد أن الإيميل المهني يضيف صفة الرسمية للمحتوى الصادر والوارد بين الموظفين داخل المؤسسة وبين المؤسسة والجهات الخارجية.

في حين يرى موظفي الجامعة أن إستخدام الإيميل المهني كان باءا على خيارا فردي وذلك يرجع إلى وعي الموظفين ودرايتهم بأهمية الإيميل المهني في المؤسسة، وخصوصا أن أغلب الرسائل المرسلة عبر الإيميل المهني تحضى بإستجابة مقارنة بالبريد الشخصي.

الشكل رقم 02: فترات إطلاع الموظفين على الإيميل المهني



التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 05: أن 86% من الموظفين يطلعون على الإيميل المهني في الفترة الصباحية، في حين نجد أن الفئة الذين يطلعون عليه في فترة المساء تقدر نسبتهم ب 58,1%، أما عدد الموظفين الذين يفضلون الإطلاع وتصفح الإيميل المهني في الليل يقدر نسبتهم 53,1% .

التحليل الكيفي:

ما يمكن تفسيره أن موظفي مديرية الجامعة يفضلون الإطلاع على الإيميل المهني في الفترة الصباحية وذلك بسبب تزامنه مع دوام العمل في الجامعة وبداية النشاط اليومي للموظف مقارنة بالفترة المسائية، كما يفسر إعتقاد الموظفين على الإيميل المهني أن أداء الموظفين يرتفع في الفترة الصباحية خصوصا أن أغلب المعاملات الإدارية

تتطلب حضور الموظف في المكتب لإنجازها نظرا لإفتقار خدمة التوقيع الإلكتروني في مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة.

كما أن عدد من موظفي المديرية يفضلون الفترة المسائية أو الليل لتصفح الإيميل المهني ويرجع ذلك إلى أن العديد من المراسلات والأوامر يتم إعدادها وتوجيهها لرؤساء المديريات والمصالح قبل الدوام الفعلي للموظف وتشمل الإجتماعات، المراسلات الوزارية الفورية، إستغلال فضاءات الجامعة لبرمجة ورشات عمل وبرامج تكوين لأصحاب مشاريع مؤسسات ناشئة وطلبة الدكتوراه والدعوات.

الجدول رقم 05: المدة المستغرقة في الإيميل المهني

النسبة المئوية	التكرار	المدة المستغرقة في الإيميل المهني
30,2%	13	أقل من نصف ساعة
32,6%	14	ساعة
11,6%	5	ساعتين
25,6%	13	أكثر من 3 ساعات
100%	43	المجموع

التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 06: المدة التي يستغرقها موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة في الإيميل المهني حيث نجد أن نسبة المبحوثين الذين يستغرقون في الإيميل المهني مدة ساعة تقدر ب 32,6% ، في حين الذين يستغرقون أقل من نصف ساعة

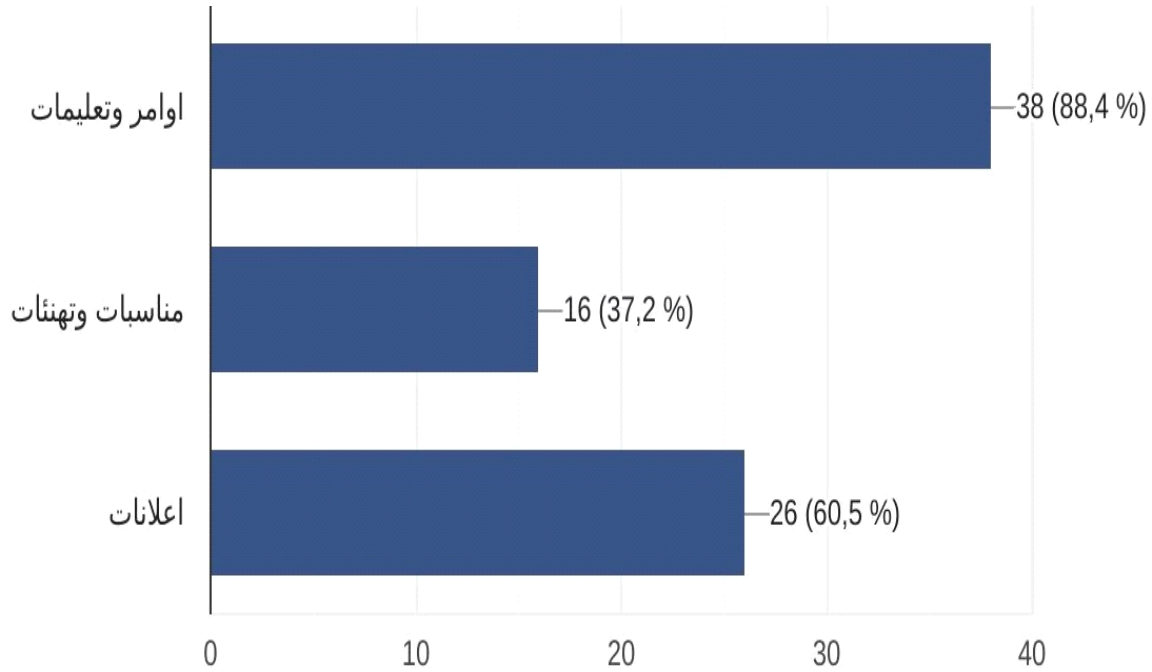
تقدر بـ 30.2% ، ثم يليها 3 ساعات فأكثر بنسبة 25,6% وساعتين في اليوم بنسبة 11,6%.

التحليل الكيفي:

يفسر معطيات الشكل أعلاه أن الفترة المستغرقة من قبل موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تتراوح ما بين ساعة وأقل من نصف ساعة إلى أكثر من 3 ساعات في اليوم على نحو الترتيب وهذا يرتبط بتزامنها مع دوام العمل ومعدل المراسلات الإدارية بين موظفي المصالح الإدارية.

كما أن هذا التباين في معدل إستغلال الموظفين للإيميل المهني يختلف من فرد إلى آخر ويعود ذلك للعديد من الأسباب منها ما يرتبط لعزوف الموظفين عن إستخدام التكنولوجيا وأيضا المشاكل الصحية التي ترافق إستخدام شاشة الحاسوب لساعات طويلة، كما يرتبط معدل إستخدام الإيميل المهني بطبيعة المهام الموكلة للموظفين.

الشكل رقم 03: طبيعة الرسائل الواردة والصادرة عبر الإيميل المهني



التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 07: طبيعة الرسائل الواردة والصادرة عبر الإيميل المهني لموظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة حيث نجد أن 88,4% تشير إلى أوامر وتعليمات بينما قدرت الإعلانات بنسبة 60,5% ويليهما المنشورات المتعلقة بالمناسبات والتهنئات بنسبة قدرت بـ 37,2%.

التحليل الكيفي:

إن أغلب أفراد عينة البحث يقرون بأن طبيعة المحتوى الصادر والوارد عبر الإيميل المهني لموظفي مديرية الجامعة تتمثل في أوامر وتعليمات صادرة عن مدير الجامعة والمصالح الإدارية التابعة للمديرية، أو تعليمات وأوامر صادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منها المتعلقة بخطط وإستراتيجيات الوزارة ومشاريع الرقمنة ومشاريع

المؤسسات الناشئة التي تعول عليها الجامعات في تحسين مصافها وطنيا وإفريقيا ودوليا.

إضافة إلى الإعلانات التي تعد حلقة وصل بين هياكل الجامعة والجمهور المستهدف مثل مكاتب، مخابر البحث، وإعلانات التوظيف والترقية وبرامج الحركية قصيرة المدى.

كما تحتل المناسبات والتهنئات مكانة هامة، حيث تحرص مصالح مديرية الجامعة على تبادل التهاني والتعازي والإشعار عن المناسبات والفعاليات للتعريف بها في المجتمع الأكاديمي.

الجدول رقم 06: مواجهة الموظفين صعوبات في إستخدام للايميل المهني

صعوبات إستخدام الموظفين للايميل المهني	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	%18,6
لا	35	%81,4
المجموع	43	%100

في حالة الإجابة بنعم

ضعف شبكة الأنترنت	23	74%
الأمن والخصوصية	01	3%
ضعف إستخدام الإيميل المهني	05	16%
العطل التقني	02	6%
لا أجد إستخدام الإيميل المهني	0	/
المجموع	31	100%

التحليل الكمي:

يوضح الجدول رقم 08: الصعوبات التي يواجهها موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة في إستخدام البريد المهني، حيث أوضحت إجابات المبحوثين أن نسبة 81,4% لا يواجهون صعوبات في إستخدام الإيميل المهني في حين أقر 18,6% من المبحوثين أنهم يواجهون صعوبات في إستخدام الإيميل المهني .

التحليل الكيفي:

تشير معطيات الشكل أعلاه أن غالبية موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة لا يواجهون صعوبات أثناء إستخدام الإيميل المهني في معاملاتهم الإدارية وهذا راجع إلى سهولة إستخدام موقع التواصل المهني [@univ-biskra.dz](mailto:univ-biskra.dz) بدرجة أولى وأيضا دراية الموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة.

فالإيميل المهني يمثل أكثر الوسائط الإلكترونية إستخداما في التداول والنشر ونقل الملفات مقارنة بالعديد من الوسائط، كما لا يشترط دراسة أو تكوين في الولوج إليه وإستخدامه، إلا أن هذا لا ينفي وجود إشكالات أمنية وتقنية ترافق المستخدم.

فوجد أن عينة من موظفي مديرية الجامعة يقرون بأن إستخدام الإيمال المهني رافقه العديد من الإشكالات التي تحول الإستغلال الأمثل له، حيث نفسر إجابات المبحوثين أن ضعف شبكة الأنترنت وصعوبة إستخدام التقنية وثقلها إضافة إلى ضعف إستخدامهم للتكنولوجيا الحديثة أحد أبرز الصعوبات التي تحول دون إستخدامهم للإيمال المهني بسهولة ويرجع ذلك إلى عزوف الموظفين عن إستخدام التكنولوجيا وضعف برامج التكوين في مجال التكنولوجيا الحديثة، كما أن مشكلة الإختراقات السيبرانية وبرامج التجسس وتعطيل الأجهزة التي ترافق الملفات الإلكترونية أحد المشكلات التي ترافق المستخدم وتمس أمن وسرية البيانات والمعلومات المخزنة.

المحور الثاني: مجال استخدام الوسائط الاتصالية (الإيمال المهني) من وجهة نظر موظفي المؤسسة الجامعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم 07: مجالات استخدام الإيميل المهني

النسبة المئوية	التكرار	مجالات استخدام الإيميل المهني
33%	39	المراسلات الإدارية
19%	23	الإتصال العلمي
22%	26	نقل المعلومات
19	23	الإتصال المؤسستي
8	09	الإتصال الشخصي
100%	120	المجموع

التحليل الكمي:

يوضح الجدول رقم 06: مجالات استخدام الإيميل المهني ,حيث نجد أن نسبة 90,7% تستخدم في مجال المراسلات الإدارية, في حين نجد نقل المعلومات بنسبة 60,5% بينما نجد نسبة الإتصال العلمي والإتصال المؤسستي بنفس النسبة والتي تقدر بـ 53,5% ، وأخيرا تقدر نسبة الإتصال الشخصي 20,9% .

التحليل الكيفي:

تشير معطيات الشكل أن استخدام الإيميل المهني بشكل كبير يكون في مجال المراسلات الإدارية بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وذلك لتسهيل المعاملات الإدارية داخل مصالحها إضافة الى إعتمادهم في نقل المعلومات بين موظفي المديرية وهذا راجع لسهولة استخدامه وسرعته في عملية التواصل.

كما يسهم الإيميل المهني في سرعة نقل المعلومات وتبادلها على نطاق واسع بإعتباره أحد أهم الوسائط المستخدمة في التواصل الاجتماعي حيث يوفر الموقع إمكانية الدردشة الفورية أو إنشاء مجموعات افتراضية للاتصال مع الأعضاء.

كما يدعم الإيميل المهني الإتصال العلمي والمؤسسي وفق إجابات المبحوثين حيث يوضح إنتماء الموظف للجهة المنتسب له هذا من جهة ومنصة لتبادل وتشارك الأفكار والآراء بين الموظفين.

مما سبق نستنتج أن مجالات إستخدام الإيميل المهني لموظفي مديرية جامعة بسكرة تأخذ جانب مهني مؤسسي أكثر منه الجانب الشخصي، فالعديد من الموظفين يستخدمون الإيميل المهني كمنصة تخزين وتبادل المعلومات الإدارية.

الجدول رقم 08: إجابيات إستخدام الإيميل المهني

النسبة المئوية	التكرار	إجابيات إستخدام الإيميل المهني
44,4%	28	جمع الموظفين المنتسبين لجامعة محد خيضر بسكرة
24%	15	التعريف بالموظف على مستوى الجامعة
32%	20	مرئية المستخدم الرقمي
100%	63	المجموع

التحليل الكمي:

نلاحظ من خلال الشكل رقم 11: الذي يوضح إيجابيات استخدام الإيميل المهني بين الموظفين إلى أن جمع الموظفين المنتسبين لجامعة محمد خيضر بسكرة أحد أبرز محاسن استخدام التقنية وذلك بنسبة 65,1%، ويليهما مرئية المستخدم الرقمي في الفضاء السيبراني بنسبة 46,5 % ثم التعريف بالموظفين على مستوى الجامعة الأم.

التحليل الكيفي:

تشير معطيات الشكل أعلاه أن جمع وحصر الموظفين المنتسبين لجامعة محمد خيضر بسكرة أحد أهم إيجابيات استخدام البريد المهني بين الموظفين الأمر الذي يسهل ويثمن عملية الإتصال والتواصل المهني بين جميع المصالح الإدارية التابعة لمديرية الجامعة وعلى مستوى الكليات، وبما أن توجه الجامعة الجزائرية نحو الفضاء السيبراني أصبح أحد أولويات القطاع فإن تواجد الموظفين كمستخدم رقمي في هذا الفضاء عبر التقنية يسهم في مرئية الجامعة والتعريف بها.

الجدول رقم 09: دور الإيمائيل المهني في مشاركة أفكارك المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة	الإيمائيل المهني
30,2%	13	موافق بشدة	دور الإيمائيل المهني في مشاركة أفكارك المهنية
51,2%	22	موافق	
7%	03	غير موافق	
11,6%	05	محايد	
100%	43		المجموع
44,2%	19	موافق بشدة	تغيير نمط الإتصال نحو الأفضل
51,2%	22	موافق	
2,3%	01	غير موافق	
2,3%	01	محايد	
100%	43		المجموع

التحليل الكمي:

يوضح الجدول رقم 07: دور الإيمائيل المهني في مشاركة الأفكار المهنية، حيث نجد أن نسبة 51,2% توافق أن للإيمائيل المهني دور فعال في مشاركة الأفكار في حين نجد ما يقدر بـ 30,2% موافقة بشدة، بينما نسبة 11,6% غير موافقة لفكرة الأيمابل المهني له دور في مشاركة الأفكار المهنية، أخيراً نسبة ضئيلة تقدر بـ 7% .

كما يوضح الجدول أن استخدام الإيمائيل المهني ودوره في تغيير نمط الإتصال إلى الأفضل داخل المؤسسة الجامعية، حيث نلاحظ أن 51,2% من المبحوثين موافقين على الدور الفعال للإيمائيل المهني في الإتصال، فيما أقرت نسبة 44,2% من المبحوثين انهم موافقين بشدة.

التحليل الكيفي:

تشير معطيات الشكل أعلاه أن للإيميل المهني دور كبير في مشاركة الأفكار المهنية وذلك من خلال تبادل ونقل المعلومات بين موظفين داخل مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة، بالإضافة إلى المراسلات الإدارية والتي تجعل من الموظفين تبادل الآراء والأفكار حول طبيعة المراسلة.

فالإدارة مجموعة من الأنشطة والوظائف المترابطة ببعضها البعض حيث تشكل سلسلة متكاملة فيما بينها وأي خلل في نشاط يؤثر سلبا في النشاط الإداري الموالي، فمشاركة الموظفين خبراتهم وتجاربهم يعزز قيمة الأداء ويخلق بيئة عمل منتجة وداعمة للأفكار الجديدة.

كما أن استخدام الإيميل المهني من قبل موظفي مديرية الجامعة في العملية الإتصالية أخذ ردودا إيجابية حيث أقر غالبية المبحوثين إلى الدور الفعال الذي لعبه الإيميل المهني في تغيير نمط الإتصال إلى الأفضل داخل المؤسسة الجامعية إذ ساعد بشكل كبير في تسهيل عملية التواصل ونقل المعلومات وتوفير الجهد وتقليل الوقت.

فالإتصال حلقة وصل بين الموظفين والمسؤولين والموظفين فيما بينهم وأيضا مع المحيط الخارجي وكلما كانت العملية الإتصالية ناجحة كلما إرتفع أداء المؤسسة والعكس، وعليه تركز العديد من المؤسسات على تعزيز الإتصال بين فريق العمل.

الجدول رقم 10: تقييم الأداء الإداري عن طريق إستخدام الوسائط الإلكترونية (الإيميل المهني)

النسبة المئوية	التكرار	تقييم الأداء الإداري عن طريق إستخدام الوسائط الإلكترونية
74,4%	32	جيد
15,6%	11	متوسط
/	0	ضعيف
100%	43	المجموع

التحليل الكمي:

يوضح الجدول رقم 13: تقييم الموظفين للأداء الإداري عن طريق إستخدام الوسائط الإلكترونية حيث نجد نسبة جيدة تقدر ب 74,4% في حين نسبة متوسطة تقدر ب 25,6% .

التحليل الكيفي:

من خلال معطيات الشكل أعلاه نستنتج أن للوسائط الإلكترونية دورا فعال في تقييم الأداء الإداري داخل مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وهذا راجع لسهولة إحصاء نشاط مصالح المديرية سواء بصفة يومية أو شهريا وسنويا إضافة إلى إمكانية حفظ وفرز الملفات الإدارية وإسترجاعها بسرعة، كما يتيح الإيميل المهني يل المهني إمكانية الأرشفة الإلكترونية للوثائق الإدارية الإلكترونية في الإيميل المهني لتسهيل الرجوع اليه وقت الحاجة ومشاركتها مع جهات معينة. الأمر الذي يلزم على المديريات

ومصالحها ضرورة تكوين موظفين مشبعين بوعي ومهارات تكنولوجية تسهم في تحسين وتعزيز الأداء في المؤسسة ويملكون القدرة على تكييف المهام والمسؤوليات الموكلة لهم في إنجاز وظائفهم بدقة وفعالية. المحور الثالث: دور الوسائط الالكترونية (الإيميل المهني) في مرونة التواصل بين موظفي جامعة محمد خيضر

الجدول رقم 11: دور الإيميل المهني في تعزيز التواصل بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	دور الإيميل المهني في تعزيز التواصل بين الموظفين
30,2%	13	موافق بشدة
62,8%	27	موافق
2,3%	1	غير موافق
4,7%	2	محايد
100%	43	المجموع

التحليل الكمي:

أشارت معطيات الشكل رقم 15 أن 62,8% من المبحوثين موافقين على إسهام الإيميل المهني في تعزيز التواصل بين الموظفين، أما نسبة 30,2% يقرون أنهم موافقين بشدة. في حين أفادت 2,3% من المبحوثين أنهم غير موافقين على دور الإيميل المهني في التواصل المهني، أما 4,7% من المبحوثين أخذت إجاباتهم منحي محايد.

التحليل الكيفي:

نستنتج مما سبق أن الإيمائيل المهني كان له دور كبير في تعزيز التواصل بين الموظفين ويرجع ذلك لسهولة استخدامه وتعدد إستخداماته في العمل الإداري مثل: الأرشفة الإلكترونية، الدردشة، المراسلة الإلكترونية، كما أن دراية الموظفين وتمكنهم من التكنولوجيا الجديدة عامل مهم في تعزيز التواصل المهني في الفضاء السيبراني إضافة إلى حرص المديرية الفرعية ومصالحها على الإستثمار في خصوصية التقنيات الحديثة لتقديم خدمات فورية بدون جهد ووقت.

فإستخدام موظفي المديرية للإيمائيل المهني يسهم في تقليل الأعباء الإدارية والمعاملات الورقية وعملية التوزيع بين المصالح الإدارية والتي أصبحت تؤرق الموظفين، الأمر الذي يؤدي إلى تفادي الشلل الوظيفي في عدد من المعاملات الرسمية ويطىء الأداء الإداري كما يعزز بيئة العمل وتحفيز الموظفين لتقديم حلول وأفكار جديدة تساعد الموظف والمؤسسة والفئات المستهدفة.

الجدول رقم 12: التواصل بالإيميل المهني أكثر مصداقية من المعاملة الورقية

الإيميل المهني	الدرجة	التكرار	النسبة المئوية
أكثر مصداقية من المعاملات الورقية	موافق بشدة	12	27,9%
	موافق	25	58,1%
	غير موافق	3	7%
	محايد	3	7%
المجموع		43	100%
إيجاد المستخدم وإيصال المعلومة	موافق بشدة	20	46,5%
	موافق	21	48,8%
	غير موافق	1	2,3%
	محايد	1	2,3%
المجموع		43	100%

التحليل الكمي:

أفادت معطيات الشكل أعلاه أن التواصل بإستخدام الإيميل المهني أكثر مصداقية من المعاملات الورقية

حيث أن نجد أن المبحوثين يقرون بنهم موافقين بنسبة 58,1% و موافقين بشدة بنسبة 27,9%، في حين نجد أن 7% غير موافقين.

كما يوضح الشكل رقم 03 مدى سرعة الإيميل المهني في إيجاد المستخدمين وإيصال المعلومة بين موظفي مديرية الجامعة حيث نجد نسبة 48,8% من المبحوثين موافقون

على سرعة الإيميل المهني في إيصال المعلومة وإيجاد المستخدمين، في حين نجد نسبة 46,5% من المبحوثين موافقين بشدة.

التحليل الكيفي:

أكدت إجابات المبحوثين أن التعامل بالإيميل المهني أكثر صداقية من المعاملات الورقية وربما يرجع ذلك إلى توفر الإيميل المهني على خاصية الأرشفة الإلكترونية للوثائق الواردة والصادرة وأيضا توفر خاصية التنظيم من الأحدث إلى الأقدم وسهولة البحث وإسترجاع الوثيقة المطلوبة بإستخدام فضاء البحث على عكس المعاملات الورقية المعرضة للتلف والفقدان نتيجة كثرة تداولها أو الحفظ الطويل دون مراعاة الشروط المناسبة للحفظ والتي تضمن إستمراريتها سواء على مستوى الأرشيف الجاري للمصالح الإدارية أو أرشيف الجامعة.

كما نستنتج أن الإمايل المهني وسيلة سريعة للمراسلات الإدارية بين الموظفين حيث يتميز بسرعة في إيجاد المستخدمين وذلك لحفظ بيانات المستخدمين وتخزينها والرجوع إليها عند الحاجة كما أنه يعتبر وسيلة سريعة لنقل المعلومات داخل المصلحة وبين الموظفين وذلك بتوفر شبكة الأنترنت.

ومع إنتشار الهواتف الذكية وشبكة الإتصالات فإن الدخول وتصفح الموظفين للإيميل المهني لم يعد مقرون بالتواجد الفعلي على مستوى المصالح الإدارية فقط كما يمكن الإستفادة من خاصية الإشعارات بمعرفة الرسائل الواردة من أي مكان وفي أي وقت.

الجدول رقم 13: دور الإيمائيل المهني في توصيل المعلومات بشكل سري

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة	دور الإيمائيل المهني
30,2%	13	موافق بشدة	توصيل المعلومات بسرية
30,2%	27	موافق	
7%	3	غير موافق	
/	0	محايد	
100%	43		المجموع
25,6%	11	موافق بشدة	منح الخدمات نوع من الإحترافية
60,5%	26	موافق	
4,7%	2	غير موافق	
9,3%	4	محايد	
100%	43		المجموع

التحليل الكمي:

يوضح الشكل رقم 18: دور الإيمائيل المهني في توصيل المعلومات بشكل سري، حيث أقر المبحوثين بالموافقة على الدور الهام للإيمائيل المهني في التعامل السري مع المعلومات وذلك بنسبة 62,8% أما فئة من المبحوثين أجابت بالموافقة بشدة أن الإيمائيل المهني يمنح الصفة السرية في توصيل المعلومات خصوصا المعلومات الإدارية التي تحظى بالسرية التامة على مستوى المديرية الفرعية للجامعة.

كما نجد مساهمة الإيمائيل المهني في منح الخدمات نوع من الإحترافية؛ حيث نجد نسبة من المبحوثين تقدر ب 60,5% موافقين على الدور الذي يلعبه الإيمائيل المهني في توفير الخدمات بشكل إحترافي بالنظر إلى تاخ إِنْشَاءه والتحديثات المستمرة التي

ترافقه في حين تقدر نسبة 25,6% موافقين بشدة. أما نسبة 9,3% كانت ردودهم محايدة.

التحليل الكيفي :

نستنتج من خلال الشكل أعلاه أن الإيميل المهني يمنح الصفة السرية في نقل المعاملات الإدارية بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وذلك لإمتلاك كل موظف إيميل مهني خاص به يتم من خلاله إرسال المعاملات الإدارية للموظفين ونقل المعلومات إليهم دون غيرهم فهو بمثابة هوية رسمية للانتماء للجامعة.

كما يحرص مركز الشبكات والتعليم بجامعة محمد خيضر بسكرة على الإشراف على فتح الحسابات المهنية للموظفين في مكتب خاص عن طريق إختصاصي الإعلام الآلي الأمر الذي يجعل حسابات الموظفين في بيئة مؤمنة تقنيا ويمكن إسترجاعه بسرعة.

وبالنظر لما سبق ذكره نلاحظ أن جل حسابات موظفي الجامعة لا تحظى بالخصوصية حيث يمكن الوصول إلى حسابات الموظفين وبياناتهم بسهولة.

كما أن الإيميل المهني له دور فعال في منح الخدمات نوع من الإحترافية والمهنية وذلك راجع للخصائص التقنية والإتصالية التي يوفرها الموقع للمستخدمين مثل الدردشة والخاصية الأرشفة وتحديد الملفات المهمة والمميزة عن الملفات الأخرى، هذه المزايا تسهم في تقليص المهام الأساسية في الإدارة مثل الحفظ التلقائي للبيانات والمعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة وأيضاً بناء دائرة إتصال فعالة للموظفين عبر خاصية الدردشة أو المجموعات الافتراضية، وتحديد الملفات المهمة و أيضاً الترتيب الآلي للمحتوى الرقمي.

دور الإيميل المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

أفادت إجابات موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة إلى أن الإيميل المهني له دور كبير في تعزيز وتفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية، حيث جاءت آراء الباحثين في مايلي:

- تعزيز الإتصال المؤسساتي داخل المؤسسة الجامعية وإقتصاد في الوقت والجهد والمال.

- تسهيل التواصل بين الموظفين فيما بينهم وبين المسؤولين كما جعلنا نستغني عن الهواتف النقالة في الإتصال على إعتباره شيء شخصي.

- يسهل عملية التواصل بين الموظفين ويسرع وصول المعلومات والمراسلات.

- يعمل الإيميل المهني دور البطاقة التعريفية للموظف وهوية رسمية للانتماء للجامعة كما يسهم في تواصل جيد بين هياكل المؤسسة الجامعية.

- يعتبر الإيميل المهني أرشيف دائم سهل الرجوع إليه تمنح لصاحب الحساب صفة الرسمية في تعاملاته مع المحيط الداخلي والخارجي مع المؤسسات الوطنية والخارجية.

- إجباري للتمكين من الإستفادة من الإمتيازات.

- يساعد الإيميل المهني داخل المؤسسة الجامعية إلى السرعة في التعاملات الإدارية والبيداغوجية والعلمية والمحافظة على سريتها.

- يسهل عملية الرقمنة والتوقيع الإلكتروني والحوكمة.

- الإيمائيل المهني أكثر إحترافية وأمان ويسهل الوصول إلى كل موظفي ومسؤولي الجامعة ويعكس مصداقية أكثر للمستخدم.

إستنتاجات الدراسة:

- من خلال نفيغ البيانات توصلنا إلى جملة من الإستنتاجات متعلقة بالدراسة:
- أن جل موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة عينة البحث تتمثل في فئة الذكور,حيث تمثل أكثر فئة مسؤولة عن تسيير وإشراف ومتابعة نشاطات ومهام مصالح المديرية.
- أن غالبية افراد العينة تشغل صفة موظف إداري وتقني على مستوى المديرية الجامعة ويرجع ذلك إلى التوظيف العمومي بدرجة أولى, وأيضا تعدد المهام والمسؤوليات على مستوى المصالح الإدارية للمديرية.
- نجد أن موظفي المديرية يتراوح مسارهم المهني أقل من 5 سنوات, في حين نجد من موظفي المديرية ممن لهم خبرة عمل تتراوح بين 10 إلى 15 سنة. كما موظفي المديرية الذين يتمتعون بخبرة من 05 إلى 10 سنوات تتمثل في موظفي المديرية . بينما نجد الموظفين ذوي خبرة مهنية أكثر من 15 سنة .
- أن أغلب موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تعتمد على الوسائط الإلكترونية بشكل كبير في عملية التواصل داخل مصالح المديرية.
- أن أغلب موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تعتمد على الوسائط الإلكترونية بشكل كبير في عملية التواصل داخل مصالح المديرية.

- أن الموظفين يتطلعون على الإيميل المهني في الفترة الصباحية وذلك بسبب بداية الدوام خصوصا أن المعاملات الإدارية أصبحت تتم عن بعد. وكذلك الأمر الملزم على موظفي المديرية إتباع الأوامر والتطلع على المستندات خلال اليوم .
- أن الفترة المستغرقة من قبل موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة تتراوح ما بين ساعة وأقل من نصف ساعة إلى أكثر من 3 ساعات في اليوم على نحو الترتيب وهذا يرتبط بتزامنها مع دوام العمل ومعدل المراسلات الإدارية بين موظفي المصالح الإدارية.
- بأن طبيعة المحتوى الصادر والوارد عبر الإيميل المهني لموظفي مديرية الجامعة تتمثل في أوامر وتعليمات صادرة عن مدير الجامعة والمصالح الإدارية التابعة للمديرية، أو تعليمات وأوامر صادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إضافة إلى إعلانات ومناسبات خاصة بالجامعة.
- أن غالبية موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة لا يواجهون صعوبات أثناء استخدام الإيميل المهني في معاملاتهم الإدارية وأيضا دراية الموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة.
- أن ضعف شبكة الأنترنت و صعوبة استخدام التقنية وثقلها إضافة إلى ضعف استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة أحد أبرز الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدام هذه التقنية.
- أن استخدام الإيميل المهني ذ يكون في مجال المراسلات الإدارية بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وذلك لتسهيل المعاملات الإدارية داخل مصالحهاو إضافة الى إعتمادهم في نقل المعلومات بين موظفي المديرية وهذا راجع لسهولة استخدامه وسرعته في عملية التواصل.

- أهم إيجابيات استخدام البريد المهني بين الموظفين الأمر الذي يسهل ويثمن عملية الإتصال والتواصل المهني بين جميع المصالح المديرية.
- أن للإيميل المهني دور كبير في مشاركة الأفكار المهنية وذلك من خلال تبادل ونقل المعلومات بين موظفين داخل مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة.
- أن للوسائط الإلكترونية دورا فعال في تقييم الأداء الإداري داخل مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وهذا راجع لسهولة إحصاء نشاط مصالح المديرية , وإمكانية الأرشفة الإلكترونية الوثائق الإدارية في الإيميل المهني لتسهيل الرجوع اليه وقت الحاجة.
- أن استخدام الإيميل المهني من قبل موظفي مديرية الجامعة في العملية الإتصالية أخذ ردودا إيجابية حيث أقر غالبية المبحوثين إلى الدور الفعال الذي لعبه الإيميل المهني في تغيير نمط الإتصال إلى الأفضل داخل المؤسسة الجامعية إذ ساعد بشكل كبير في تسهيل عملية التواصل ونقل المعلومات وتوفير الجهد وتقليل الوقت.
- أن استخدام موظفي المديرية للإيميل المهني يسهم في تقليل الأعباء الإدارية والمعاملات الورقية وعملية التوزيع بين المصالح الإدارية الأمر الذي يعدي إلى تقادي الشلل الوظيفي في عدد من المعاملات الرسمية
- أن التعامل بالإيميل المهني أكثر مصداقية من المعاملات الورقية وربما يرجع ذلك إلى توفر الإيميل المهني على خاصية الأرشفة الإلكترونية للوثائق الواردة والصادرة وأيضا توفر خاصية التنظيم من الأحدث إلى الأقدم وسهولة البحث وإسترجاع الوثيقة المطلوبة بإستخدام فضاء البحث

- أن الإيميل المهني وسيلة سريعة للمراسلات الإدارية بين الموظفين كما أنه يتميز بسرعة في إيجاد المستخدمين وذلك لحفظ بيانات المستخدمين وتخزينها والرجوع إليها عند الحاجة
- أن الإيميل المهني يمنح الصفة السرية في نقل المعاملات الإدارية بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة وذلك لإمتلاك كل موظف إيميل مهني خاص به يقوم بإرسال من خلاله المعاملات الإدارية للموظفين الموارد نقل اليهم المعلومات دون غيرهم فهو بمثابة هوية رسمية للإنتماء للجامعة.
- أن الإيميل المهني له دور فعال في منح الخدمات نوع من الإحترافية والمهنية وذلك راجع للخصائص التقنية والإتصالية التي يوفرها للمستخدمين مثل الدردشة والخاصية الأرشفة وتحديد الملفات المهمة والمميزة عن الملفات الأخرى.

نتائج الدراسة:

توصلت دراستنا إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- أن معظم المبحوثين يستخدمون الوسائط الإلكترونية بدرجة عالية في عملية التواصل والإتصال بين الموظفين والمسؤولين على مستوى المصالح الإدارية وتبادل المعلومات فيما بينهم.
- أن معظم المبحوثين يستخدمون الإيميل المهني بناء على طلب الجامعة فهي الهوية الرسمية لإنتمائهم وأيضا لتسهيل المعاملات الإدارية وتبادل الأفكار والمعلومات.
- معدل إستخدام موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة للإيميل المهني يوميا وبفترات تتراوح بين نصف ساعة إلى 3 ساعات فأكثر لإعتماد الجامعة على المراسلات الإلكترونية بين المصالح الإدارية وبين الجامعة والشركاء الإجتماعيين

والإقتصاديين نظرا لسهولة استخدام التقنية من قبل غالبية موظفي مديرية الجامعة.

- إن الأوامر والتعليمات والإعلانات أكثر المنشورات تداولاً في الإيميل المهني بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة، كما يستخدم موظفي المديرية هذه التقنية في مجال المراسلات الإدارية ونقل المعلومات ومشاركتها الأمر الذي أدى إلى تسهيل الأداء الإداري في المؤسسة.

- ساهم استخدام موظفي المديرية للإيميل المهني في حصر وجمع الموظفين المنتسبين للجامعة وتعزيز مرئيتهم في الفضاء السيبراني.

- إن استخدام الإيميل المهني داخل المؤسسة الجامعية ساعد في تفعيل الإتصال والتوصل بين الموظفين وتوفير الوقت والجهد من خلال ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة كونه أكثر مصداقية وسرية.

لخصت الدراسة مجموعة من التوصيات، كالاتي:

- مواكبة التطورات التكنولوجية والإستغلال الأمثل للإيميل المهني في تقديم معاملات إدارية أكثر إحترافية.

- بناء مجموعات إفتراضية في الإيميل المهني لتسهيل الإتصال والتواصل العلمي والمهني بين موظفي مديرية الجامعة.

- توفير الحماية التقنية للإيميل المهني لتجنب الإختراقات.

- تكثيف المعاملات الإدارية في الإيميل المهني للتقليل من المعاملات الورقية على مستوى المديرية وتجسيد سياسة الصفر ورقة.

توصيات الدراسة:

- تكثيف المعاملات الإدارية في الإيميل المهني لتقليل من المعاملات الورقية على مستوى المديرية وتجسيد سياسة الصفر ورقة.
- مواكبة التطورات التكنولوجية والإستغلال الأمثل للإيميل المهني في تقديم معاملات إدارية أكثر احترافية.
- توفير الحماية التقنية للإيميل المهني لتجنب الاختراقات.

الخاتمة:

و في ختامنا لهذه الدراسة وصلنا الى أن للاميل المهني له دور كبير في تفعيل التواصل بين أفراد المؤسسة الجامعية وذلك لما يوفره هذا الأخير من توفير للجهد والوقت، فانتقال المعلومة الادارية عبر الايميل المهني أضاف لها الكثير من الخصوصية والسرية وكذا المصداقية للكون المراسلات الادارية عن طريق الايميل المهني أصبحت من المراسلات الرسمية المعترف بها .

ان استخدام الايميل المهني أصبح ضرورة حتمية في العمل الاداري ، وذلك لما يتميز به هذ الأخير من خصائص نذكر منها :

- مساهمة الإيميل المهني في حصر وجمع الموظفين المنتسبين للجامعة وتعزيز مرئيتهم في الفضاء السيبراني.
- إن استخدام الإيميل المهني داخل المؤسسة الجامعية ساعد في تفعيل الإتصال والتواصل بين الموظفين وتوفير الوقت والجهد من خلال ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة كونه أكثر مصداقية وسرية.
- إن الأوامر والتعليمات والإعلانات أكثر المنشورات تداولاً في الإيميل المهني بين موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة، كما يستخدم موظفي المديرية هذه التقنية في مجال المراسلات الإدارية ونقل المعلومات ومشاركتها الأمر الذي أدى إلى تسهيل الأداء الإداري في المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

قائمة المراجع باللغة العربية

القران الكريم.

الكتب:

إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة، 1980.

إبن المنظور، لسان العرب، الجزء الأول، الطبعة الرابعة، دار الجبيل، بيروت، 2003.

أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك في الإتصال، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003.

أحمد ماهر، كيف تعرف المهارات الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2000.

بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان،

حسن الحلبي، مبادئ العلاقات العامة، دار منشورات عبيدات، بيروت، 1980.

حسن عماد مكاي، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002.

حسن عماد مكاي، ليلي حسين السعيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.

خالد هبد الوهاب الزبيدي، القيادة الإدارية وتطوير منظمات التعليم العالي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

خضرة عبد المفلح، الإتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

رحمة الطيب عيساني، مدخل إلى علم الإعلام والإتصال، دار الكتاب الحديث، عمان، 1998.

رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للإتصال والعلاقات العامة، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014

رضوان بلخيري، مدخل إلى الإتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

سمير عبد الحميد علي، الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي، الطبعة الثانية، ماهي للنشر والتوزيع وخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، 2009.

طارق المجذوب، الإدارة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، دار منشورات الحلبي، بيروت، 2003.

عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

عبد الحميد محمد، منظومة التعليم عبر الأنترنت، دار عالم الكتب، القاهرة، 2009.

عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الإجتماعي والسلوك الإجتماعي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

عبد الله بن عزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والأنترنت، الطبعة السادسة، مكتبة الملك فهد للنشر، الرياض، 2010.

عصام سليمان الموسى، المدخل في الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، دار أثير للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

عماد حسن مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية للطباعة، القاهرة، 1997.

العياضي رابح، نصر الدين الصادق، الوسائط المتعددة وتطبيقاتها في الإعلام والثقافة والتربية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، 2004.

فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008.

فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار سيرتا كوبي، قسنطينة، 2006.

فضيلة محموش، الاتصالات الإدارية والمراسلات الفعالة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.

فوزي مراد شريطي، التدوين الإلكتروني والإعلام الجديد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

فيصل أبو عشة، الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام، أساسيات الأنترنت، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، 2000.

محمد حامد خضر، الإعلام والأنترنت، دار البداية، عمان، 2012.

محمد صاحب سلطان، مبادئ الإتصال الأسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

محمد صديق عفيفي، السلوك التنظيمي دراسة التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 2003.

محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007.

محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثانية، دار عالم الكتب، القاهرة، 2000.

محمد قاسم القريوتس، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، نابلس، 2003.

- محمد ناصر العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة السعودية، الرياض، 1995.
- محمود أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- محمود حسن إسماعيل، ميادين علم الإتصال ونظريات التأثير، الدار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- مدحت أبو النصر ، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2008.
- مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وأفاق المستقبل، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
- مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، عمان، 2000.
- منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2008.
- ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
- يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986.
- يوسف أحمد عيادات، الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

الرسائل والأطروحات:

إبراهيم بختي، محاضرات في تكنولوجيا ونظم المعلومات لطلبة ماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005.
أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة2، 2013.

إكرام حسين حسن مصطفى، واقع إستخدام البريد الإلكتروني في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والدارسين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، 2016.

جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة 2، 2009.

حسام الدين مرزوقي، توظيف مواقع المؤسسات الإعلامية الإخبارية على شبكة الأنترنت لأدوات الإعلام الإجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، 2012.

خالد عبير، بن قيراط زينب، واقع تفاعلية المؤسسة عبر الوسائط الإلكترونية وأثره في تحسين وظائف العلاقات العامة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قالم، 2018.

خذنة يسمينة، واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة2، 2008.

زغلاش محمد مهدي، علال حسن، دور الوسائط الإلكترونية في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة الرياضية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة المسيلة، 2021.

سهام موسى، تفعيل المواقع الإلكترونية لتحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، 2008.

عز الدين أسية، قنيش وسيلة، أليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية وصعوبة تطبيقها،
مذكرة ماستر غير منشورة جامعة قالمة، 2023.

علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر
منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف
للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.

كسيس سهام، صبرينة بوشكاره، واقع الاتصال في المؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر
غير منشورة، جامعة جيجل، 2017.

مبارك زودة، دور الإعلام الإجتماعي في صناعة الرأي العام، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة باتنة، 2012.

محمد عبد القادر، واري نور الدين، واقع الإتصال عبر البريد الإلكتروني بين الطلبة
الجامعيين وأساتذتهم، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة تيارت، 2022.

معزة مصطفى أحمد، الاتصال التفاعلي عبر الأنترنت وأثره في الشباب، رسالة
ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، 2012.

معمري محمد الهواري، ناوية مبروك، تفعيل وسائل التكنولوجيا الحديثة في الإتصال
الداخلي للمؤسسة لمواجهة ازمة كوفيد 19، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة،
2021.

نادية منماني، واقع الاتصال الداخلي (الرسمي، اللارسمي) بين جمهور الأساتذة
الجامعيين، رسالو ماجستير غير منشورة، جامعة عنابة، 1997.

نعامي بشير، خنفر الحاج، البريد الإلكتروني ودوره في تكنولوجيا شبكات الإتصال
الخاصة بالمؤسسات النفطية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، 2015.

نوال نمور، كفاءة هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة باتنة، 2012.

هناك مارس، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الإنجاز لدى العمال من خلال آراء إيطارات وآراء منفي المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة2، 2008.

المقالات:

إبراهيم بن داود، أشرف شعت، الإطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 09، العدد 16، 2017.

بدري جمال، البريد الإلكتروني مستقبل وأفاق، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والإقتصادية، المجلد 57، العدد 5، 2020، ص51-60.
بن عيدة وسام، دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي، مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد السادس، العدد الأول، 2021.

بن غيدة وسام، دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي: دراسة ميدانية، مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد السادس، العدد الأول، 2021، ص107-121.
رمضان قنفود، المسائل القانونية المتعلقة بالبريد الإلكتروني، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد الأول، العدد الأول، 2009.

زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، المجلد 11، العدد 01، الجامعة الأهلية، عمان، 2003، ص13-24.

زيد الدين كاظم عواد، الحماية الجزائرية لمراسلات البريد الإلكتروني، مجلة أوروک للأبحاث الإنسانية، المجلد 03، العدد 03، 2010.

صادق عباس مصطفى، الإعلام الجديد في تحولاته التكنولوجية وخصائصه العامة، المجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، المجلد الثاني، العدد الأول، 2007، ص40-55.

صفاء محمد محمد حسين، استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي، المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، المجلد التاسع، العدد الأول، 2021، ص40-72.

العبادي محمد، طرائق التدريس الجامعي المستخدمة في كليات التربية بسلطنة عمان ومبررات إستخدامها، مجلة العلوم التربوية، المجلد الثاني، العدد الأول، 2002.

عبد الكريم علي حبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، المجلد السادس، العدد الأول، بيروت، 2012، ص 23-56.

عبد المحسن بن عبد الرزاق الغديان، دور البريد الإلكتروني وغرف المحادثة في تدريب المعلمين عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس والمشرفين التربويين، مجلة جامعة الإمام، المجلد الرابع، العدد الأول، 2007.

فضيلة تومي، تكنولوجيا الاتصال التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي، مجلة العلوم الانسانية والإجتماعية، عدد خاص، الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، 2010.

فهد بن علي الطيار، شبكات التواصل الإجتماعي وأثرها على القيم لدى طلاب الجامعة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 21، العدد 01، جامعة الملك سعود، الرياض، 2014، ص 211-220.

نورة حسين، الحق في البريد الإلكتروني، مجلة البحوث القانونية والإقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، 2021.

روابط الأنترنت:

علاء علي عبد، البريد الإلكتروني الإيجابيات والسلبيات، جريدة الغد الأردنية، <http://cutt.us/WoCaA> أطلع عليه بتاريخ 2024/05/20 على الساعة 21:49.

OUVRAGES :

Bizot E. Chimisanas M. H. Piau J., Communication, 2ème Edition, Edition Dunod, Paris, 2016.

Cees B. M., Riel V. & Fombrun C. J., Essentials of corporate communication implementing practices for reputation management, Edition Routledge, London, 2007.

Cornelissen J., Corporate Communications Theory and Practice, Edition sage publications, London, 2004.

Fayet M. Commeignes J. D., Méthodes de communication écrite et orale, 3ème Edition, Edition Dunod, Paris, 2000.

Gondrand F., l'Information dans les entreprises et les organizations, Edition d'Organisation, Paris, 1990.

Rapeaud M. L., la Communication evenementielle de la stratégie à la pratique, Edition Vuibert, 2016.

Westphalen M. H., Communication, 3ème Edition, Edition Dunod, Paris, 1998.

Zimmerman Jan , Le marketing sur internet pour les nuls, 3ème Edition, Edition First Grund, Paris, 2012.

Sites d'Internet :

Rouse Margaret, Définition : Tablett PC,
<http://searchmobilecomputing.techtarget.com/definition/tablet-pc> accessed 22/04/2024 at
22:34.

Sung Dan, What is wearable tech? Everything you need to know
explained, [http: www.wearable.com/wearable-tech/what-is-wearable-tech-753](http://www.wearable.com/wearable-tech/what-is-wearable-tech-753)
accessed 18/05/2024 at 22:15

Vangie Bell, Application (Application Software),
<http://www.webopedia.com/TERM/A/application.html> accessed 25/05/2024 at 21:02

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة محمد خيضر، بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استمارة إستبانة:

استخدام الوسائط الالكترونية (الایمایل المهني) في تفعيل التواصل داخل
المؤسسة الجامعية

دراسة مسحية على عينة من موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

د . حدروش

رافعي حسناء

فاطمة

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الموسومة ب: استخدام الوسائط الالكترونية في تفعيل التواصل
داخل

المؤسسة الجامعية . نتمنى تعاونكم واستجابتكم من خلال الإجابة عن أسئلة الاستمارة من خلال وضع
علامة X في الخانة المناسبة، علما بأن مضامين الأداة لها غرض علمي بحت.

السنة الدراسية:

2024_2023

البيانات الديموغرافية

محور البيانات الشخصية :

01 - الجنس:

ذكر أنثى

02 - الرتبة الإدارية:

1. ماهي ربتك الإدارية داخل المؤسسة ؟

مسؤول

موظف اداري

03 - الخبرة المهنية:

اقل من 5 سنوات

من 05 الى 10 سنة

من 10 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الأول: كيفية استخدام الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في التواصل بين موظفي

جامعة محمد خيضر بسكرة

04 - كيف ترى نسبة استخدامك للوسائط الالكترونية :

عالية

متوسطة

خيار فردي

05 - هل استخدامك للإيميل المهني في مهامك بناء على:

<input type="checkbox"/>	طلب الجامعة
<input type="checkbox"/>	إلزام المسؤول
<input type="checkbox"/>	خيار فردي

06 - ما هي الفترة التي تطلع فيها على الايميل المهني خلال اليوم :

<input type="checkbox"/>	صباحا
<input type="checkbox"/>	مساء
<input type="checkbox"/>	ليلا

07 - ماهي المدة المستغرقة في الإيميل المهني خلال اليوم؟

<input type="checkbox"/>	أقل من نصف ساعة
<input type="checkbox"/>	ساعة
<input type="checkbox"/>	ساعتين
<input type="checkbox"/>	3 ساعات أكثر

08 - ماهي طبيعة الرسائل عبر الايميل المهني ؟

<input type="checkbox"/>	أوامر وتعليمات
<input type="checkbox"/>	مناسبات وتهنئات
<input type="checkbox"/>	اعلانات

09 - هل تواجه صعوبات في استخدام بريدك المهني على مستوى المصلحة؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

إذا كانت الإجابة ب نعم ما هي الصعوبات التي واجهتك؟

ضعف شبكة الإنترنت

خلل تقني

ضعف استخدام التقنية

أخرى أذكرها:.....

المحور الثاني: مجال استخدام الوسائط الاتصالية (الايمايل المهني) من وجهة نظر موظفي

المؤسسة الجامعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

- 10 ماهي مجالات استخدامك لايمايل المهني؟

المراسلات الإدارية

الاتصال العلمي

نقل المعلومات

الاتصال المؤسسي

الاتصال الشخصي

- 11 ماهي إيجابيات استخدام الايمايل المهني من وجهة نظرك؟

جمع الموظفين المنتسبين لجامعة محمد خيضر

التعريف بالموظف على مستوى الجامعة

مرئية المستخدم الرقمي

- 12 هل ترى أن الايمايل المهني قد ساعدك في مشاركة أفكارك المهنية ؟

- موافق بشدة

- موافق

- غير موافق

- محايد

13 - ما تقييمكم للأداء الإداري عن طريق الوسائط الالكترونية ؟

جيد

متوسط

ضعيف

14 هل استخدام الايميل المهني أدى الى تغيير نمط الاتصال الى الأفضل داخل المؤسسة الجامعية ؟

موافق بشدة

موافق

غير موافق

محايد

المحور الثالث: دور الوسائط الالكترونية (الايمايل المهني) في مرونة التواصل بين موظفي جامعة

محمد خيضر

15 هل ساهم الايميل المهني في تعزيز التواصل بين الموظفين؟

موافق بشدة

موافق

غير موافق

محايد

16 هل ترى أن التواصل بالايمايل المهني أكثر مصداقية من المعاملة الورقية ؟

موافق بشدة

موافق

غير موافق

محايد

17 هل ترى أن الايميل المهني هو الوسيلة الأكثر سرعة في إيجاد المستخدم و إيصال المعلومة ؟

موافق بشدة

موافق

- غير موافق

- محايد

- 18 هل ترى أن التواصل بايمايل المهني يمنح المعلومة صفة السرية ؟

- موافق بشدة

- موافق

- غير موافق

- محايد

- 19 هل ترى أن استخدامك للايمايل المهني منح خدماتك نوع من الاحترافية ؟

- موافق بشدة

- موافق

- غير موافق

- محايد

- 20 مارأيك الشخصي في دور الايمايل المهني في تفعيل التواصل داخل المؤسسة الجامعية؟

.....

..

.....

..

.....