

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبين

صلاح الدين شبري

محمد فاتح طجين

نُوقشت وأجيزت يوم: 2024/06/10

التحولات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات
التعليم العالي - دراسة مسحية حول موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة-

لجنة المناقشة

| | | | |
|--------|-------------|-------|---------------|
| مشرفا | جامعة بسكرة | أ.م.أ | فريجة محمد طه |
| مناقشا | جامعة بسكرة | أ.م.أ | قاسمية منوبة |
| رئيسا | جامعة بسكرة | أ.م.أ | عبادة هشام |

السنة الجامعية: 2024/2023



اسم ولقب الأستاذ المشرف: محمد طه فرجة
الرتبة: أستاذ محاضر
المؤسسة الأصلية: محمد خيضر بسكرة

الموضوع: إذن بإيداع مذكرة ماستر

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة) محمد طه فرجة..... وبصفتي مشرفا على مذكرة الماستر للطالبين: (ة)

- 1- صلاح الدين شبري
- 2- محمد فاتح باجينا

في تخصص: إزجال وعلاقات عامة

والموسومة: بحوث الرئية وعلاقتها بدعم نشاطات الإزجال
المعمولة بمؤسسات التعليم العالي - دراسة مسحية حول مؤلفات إدارة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة -
والمسجل بقسم العلوم الإنسانية، شعبة علوم الإعلام والاتصال،، أقر بأن المذكرة قد استوفت مقتضيات البحث العلمي

من حيث الشكل والمضمون، ومن ثمة أعطي الإذن بإيداعها.

إمضاء المشرف



إهداء

" إلى كل من له الفضل علينا من
أصدقاء و أحياء في انجاز هذا
العمل و خاصة الأستاذ المشرف
الذي أحانني بالكثير من النصائح
و الإرشادات ووالدينا اللذان
كانا محونا وسندا لنا "

شكرنا لله

- بعد حمد الله - سبحانه وتعالى - وشكره و الصلاة
والسلام على نبيه "محمد" - صلى الله عليه وسلم -
- نتقدم بخالص شكرنا وعظيم تقديري إلى:
- الأستاذ الفاضل "محمد طه فريجة" الذي تعمدنا
بصاحبه الثمينة ومعارفه القيمة في إنجاز هذا
البحر.

- إلى أصدقائنا لما قدماء لنا من توجيهات.

- إلى كل من وقفنا معنا في إنجاز هذا البحر.

- إلى عائلاتنا الكريمة الذي ساندانا واعمادنا.





أن تطور تكنولوجيا الاتصال ادي إلى تغيير العديد من المفاهيم حيث أن هذه التحولات الرقمية سهلت العملية الاتصالية و اتسمت بالتنظيم و السرعة كذلك أنها مست بشكل كبير نشاطات الاتصال العمومي و الإدارة الجامعية بصفة خاصة من خلال المنصات الرقمية التي اعتمد عليها الموظفين و الطلبة في تسهيل العملية المشتركة بين الطرفين حيث نسعى من خلال دراستنا إبراز أهمية هذه التحولات الرقمية و دورها في دعم نشاطات الاتصال العمومي في الإدارة مؤسسة التعليم العالي .

كما اعتمدنا في الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي، وذلك باستعمال استمارة استبيان حيث تحتوي على (26) ستة وعشرون سؤال، مقسمة الى خمسة محاور تصب في مبتغي التساؤلات الفرعية، ليتم توزيعها لجمع البيانات من المبحوثين ، كما استخدمنا اداة الملاحظة البسيطة كأداة مساعدة، حيث قسمت الدراسة الى جانب المنهجي والنظري والتطبيقي ميداني ليتم بعد ذلك التحليل الكمي والكيفي لاحصائيات وبيانات افراد العينة التي قمنا من خلالها بالاجابة على تساؤلات الدراسة .

في الاخير اسفرت نتائج الدراسة الى ابراز الدور الذي تلعبه التحولات الرقمية في سير ودعم نشاطات الاتصال العمومي بمؤسسة التعليم العالي.

-الكلمات المفتاحية:

-التحول الرقمي،الاتصال العمومي، التعليم العالي

The study abstract:

The development of communication technology has changed many concepts, as these digital transformations facilitated the communication process and were characterized by organization and speed, and greatly affected mass communication activities and university administration in particular through digital platforms that staff and students relied on to facilitate the joint process between the two parties, as we seek through our study to highlight the importance of these digital transformations and their role in supporting mass communication activities in the administration and higher education institutions.

We also relied on the social survey method, using a questionnaire form containing (26) twenty-six questions, divided into five axes focusing on the objectives of the sub-questions, to be distributed to collect data from the respondents, and we used the simple observation tool as an auxiliary tool, where we divided the study into the methodological, theoretical and applied field aspect

After that, we quantitatively and qualitatively analysed the statistics and data of the sample members through which we answered the study questions.

Finally, the results of the study highlighted the role played by digital transformations in facilitating and supporting mass communication activities in higher education institutions.

-Keywords :

-Digital transformation, public communication, higher education



فهارس الدراسة

قائمة المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--------|-----------------|
| أ-ص | قائمة المحتويات |
| | ملخص الدراسة |
| | قائمة الجداول |
| | قائمة الأشكال |
| | مقدمة |

الاطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول:

| | |
|-------|-----------------------------------|
| 19-18 | 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها |
| 20-19 | 2- أسباب اختيار الموضوع |
| 21-20 | 3- أهداف الدراسة وأهميتها |
| 20 | 3-1- أهداف الدراسة |
| 21 | 3-2- أهمية الدراسة |
| 27-22 | 4- الإجراءات المنهجية للدراسة |
| 23-22 | 4-1- نوع الدراسة والمنهج المستخدم |
| 27-24 | 4-2- أدوات جمع البيانات |
| 28-27 | 5- مجتمع وعينة الدراسة |
| 27 | 5-1- مجتمع الدراسة |
| 28 | 5-2- عينة الدراسة |

| | |
|-------|-----------------------------------|
| 28 | 6-مجالات الدراسة |
| 35-29 | 7-مفاهيم الدراسة |
| 44-35 | 8-الدراسات السابقة والتعليق عليها |

| الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة | |
|-------------------------------------|---|
| 46 | تمهيد |
| 46 | 1- المبحث الأول: ماهية التحولات الرقمية |
| 46 | 1-1-المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي |
| 47 | 1-2-المطلب الثاني: دوافع التحول الرقمي |
| 49 | 1-3-المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي |
| 50 | 1-4-المطلب الرابع: متطلبات التحول الرقمي للجامعات |
| 52 | 1-5-المطلب الخامس: خصائص التحول الرقمي |
| 54 | 2-المبحث الثاني: مفاهيم حول الاتصال العمومي |
| 54 | 2-1-المطلب الأول: تعريف الاتصال العمومي |
| 56 | 2-2-المطلب الثاني: أهمية الاتصال العمومي |
| 57 | 2-3-المطلب الثالث: أهداف الاتصال العمومي |
| 59 | 2-4-المطلب الرابع: مبادئ وأسس الاتصال العمومي |
| 64 | 2-5-المطلب الخامس: خصائص الاتصال العمومي |
| 66 | 2-6-المطلب السادس: وسائل حملات الاتصال العمومي |
| 69 | -خلاصة الفصل |

| الفصل الثالث: | | الإطار التطبيقي للدراسة |
|---------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 71 | 1-تمهيد | |
| 77-72 | 2-التعريف بحالة الدراسة | |
| 112-78 | 3-عرض نتائج و تحليل الدراسة | |
| 112-78 | 4-الجداول البسيطة | |
| 113-78 | 5-التعليق و التحليل على جداول الدراسة | |
| 116-113 | 6-نتائج محاور الدراسة | |
| 117 | 7-توصيات و مقترحات الدراسة | |
| 119 | 8-خاتمة | |
| 125-121 | 9-قائمة المصادر والمراجع | |
| 127 | 10-قائمة الملاحق | |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|-----------|---|---------------|
| -42 44 | الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية | 01 |
| -78 82 | البيانات السوسيوديموغرافية للمبحوثين | 02 |
| 78 | توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس | 03 |
| 79 | توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي | 04 |
| 80 | توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة المهنية | 05 |
| 81 | توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية | 06 |
| -82 90 | اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات التعليم العالي في تسيير مصالحتها | 07 |
| 82 | ساعدت البيئة الرقمية على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب عبر منصة -منحتي- الحديثة | 08 |
| 83 | كيف ترى خدمات المنصة الرقمية (PROGRES) المقدمة من إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 09 |
| 85 | كيف تقييم جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية | 10 |
| 86 | هل تجد المنصات الرقمية في إدارة الجامعة مستخدمة بشكل | 11 |

| | | |
|-------------|--|----|
| 87 | هل تساهم الخدمات الرقمية في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين و الطلاب و الأساتذة | 12 |
| -88 89 | إذا كانت اجابتك بنعم, ماهي اهم الوسائل التي خلقت هذه البيئة التفاعلية | 13 |
| -90 97 | تجليات الاتصال العمومي المعتمد في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 14 |
| 90 | كونك موظف هل ترى تطبيق الاتصال العمومي في الجامعة | 15 |
| 91 | فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في إدارة الجامعة | 16 |
| -92 93 | ماهو الهدف الأساسي الذي يسعى لتحقيقه الاتصال العمومي لادارة الجامعة | 17 |
| 94 | ما طبيعة الاتصال العمومي الذي تحتاجه إدارة الجامعة | 18 |
| 96 | ماهي اهم المبادئ التي يسعى لتحقيقها الاتصال العمومي | 19 |
| -97 106 | العلاقة بين التحولات الرقمية و أداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة | 20 |
| 97 | هل استخدام تقنيات الرقمية أدى في خدمات الجامعة أدى الى | 21 |
| 98 | عملت التحولات الرقمية على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية و الخدماتية لمؤسسة التعليم العالي | 22 |
| 100 | هل التحول الرقمي الحديث بمديرية الخدمات الجامعية شكل صورة جديدة عنها لدي الطلاب | 23 |
| 101 | كيف تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح إدارة الجامعة | 24 |
| -102 103 | إذا كانت إيجابية انكر | 25 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 104 | هل ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات الاتصال العمومي | 26 |
| 105 | ما طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة و أداء مصالح الجامعة | 27 |
| -106 113 | انعكاسات و اثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح جامعة محمد خيضر بسكرة | 28 |
| 106 | هل للتحولات الرقمية تأثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني | 29 |
| 108 | كيف تقييم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة | 30 |
| 109 | ماهي الوسائل المستخدمة في صنع محيط تفاعلي إيجابي بين الطلاب و الموظفين | 31 |
| 110 | هل تؤثر التطورات الرقمية على خدمات الاتصال العمومي لدى أداء مصالح إدارة الجامعة | 32 |
| -111 112 | ماهي التحديات و الصعوبات التي واجتك اثناء استخدام المنصات الرقمية في الجامعة | 33 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الأشكال | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 78 | توزيع العينة حسب متغير الجنس | 01 |
| 79 | توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي | 02 |
| 80 | توزيع العينة حسب متغير الحالة المهنية | 03 |
| 81 | توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية | 04 |

| | | |
|-----|--|----|
| 83 | مساعدة البيئة الرقمية على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب عبر منصة منحتي الحديثة | 05 |
| 84 | كيف ترى خدمات المنصة الرقمية PROGRES المقدمة من إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 06 |
| 85 | كيف تقييم جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية | 07 |
| 86 | هل تجد المنصات الرقمية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة مستخدمة بشكل | 08 |
| 88 | هل تساهم الخدمات الرقمية في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين والطلاب و الأساتذة | 09 |
| 90 | كونك موظف هل ترى تطبيق الاتصال العمومي في جامعة محمد خيضر بسكرة | 10 |
| 92 | فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 11 |
| 93 | فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 12 |
| 95 | ما طبيعة الاتصال العمومي الذي تحتاجه إدارة الجامعة | 13 |
| 96 | ما أهمها حسب رايك | 14 |
| 98 | هل استخدام التقنيات الرقمية في خدمات إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة أدى الى | 15 |
| 99 | عملت التحولات الرقمية على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية و الخدماتية لمؤسسة التعليم العالي | 16 |
| 100 | هل التحول الرقمي الحديث بمديرية الخدمات الجامعية شكل صورة جديدة عنها لدى الطلاب | 17 |

| | | |
|-----|--|----|
| 102 | كيف تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح إدارة جامعة محمد خيضر | 18 |
| 104 | حسب خبرتك المهنية هل ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات الاتصال العمومي لدى مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة | 19 |
| 105 | ما طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة و أداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة | 20 |
| 107 | هل للتحولات الرقمية تاثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني | 21 |
| 108 | كيف تقييم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة | 22 |
| 109 | ماهي الوسائل الرقمية المستخدمة في صنع محيط تفاعلي إيجابي بين الطلاب و الموظفين | 23 |
| 111 | هل تؤثر التطورات الرقمية على خدمات الاتصال العمومي لدى أداء مصالح إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة | 24 |



يعد الاتصال نشاط إنساني بحت، لذا فهو يعتبر همزة وصل بين الأفراد والجماعة والمنظمات التي أدت إلى ظهور علاقات اجتماعية بينهم و الحاجة الماسة إليه جعلته يمر بعدة مراحل أساسية إذ يضمن استمراريته والسعي إلى تطويره حيث يمكن الفرد به إلى تنظيم وتسيير أعماله ونشاطاته فيما بينهم وهذا من خلال التماور وتبادل المعلومات ونقلها وتمكن من تلبية حاجياتهم ورغباتهم في الحياة اليومية .

إن التطور السريع الذي شاهده البشرية من خلال ظهور وسائل الاتصال الحديثة وتطوير التكنولوجيا ساعد الفرد في تحويل مسار الاتصال ونقله إلى بعد آخر وأدى إلى ظهور أنواع جديدة لهو برغم من وجود الاختلاف بين أداة والوسائل نقلا لمعلومات يبقى مصدر الأول والعمود الأساسي والركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الفرد والمنظمة لنقل المعلومات ونشاطاتها وخدماتها وإشباع رغباته

وفي ظل هذه التغيرات العلمية الذي شهدها العالم في مجال الصناعات التكنولوجية والتي أخذت طابع الابتكار وسهولة التعامل، أثر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة مما دفع العديد من المؤسسات والمنظمات للاهتمام بالتكنولوجيا ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطور التقنية لضمان اقتناءها والاستفادة منها حيث قد حتمت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على المؤسسات والمنظمات ضرورة التحول الرقمي و الاعتماد على كل ما هو إلكتروني لمواكبة التطورات التكنولوجية الراهنة

إذن فهذه التحولات الرقمية مست بشكل كبير الاتصال العمومي الذي عرف في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء على المستوى المهني أو كمجال للبحث العلمي، وذلك من خلال توجهاته الحديثة عبر وسائل التواصل المختلفة بين الدولة و المواطن و الإدارة و الطالب و تبنيه أسلوب الحوار و المناقشة و الاهتمام بشؤون الطلبة ومشاكلهم وأراءهم ،والعمل على أخذها بعين الاعتبار وهو بدوره يستطيع أن يغير أو يعدل سلوكيات معينة او يؤدي إلى ظهور أخرى مختلفة تماما وهذا يتم وفق الأساليب إقناعيه وطرق علمية مناسبة ،كذلك فهو

يعد من أبرز العوامل التي ساهمت في إنشاء العلاقات الاجتماعية بين الافراد من خلال نقل وتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم والتمكن من خلالها التأثير على مختلفا لفئات المستهدفة.

الإطار المنهجي للدراسة

1-الإشكالية:

أدى تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى تغير في شكل العمل وعمليات هو إدارة الأعمال إذ تم الانتقال من الشكل التقليدي للعمل الذي يتسم بتنظيم مستقر للعملية الاتصالية وقواعد العمل إلى بروز صور جديدة من العمل منها ما هو قائم أساسا على استخدام التكنولوجيا الرقمية، وأدى هذا الاستخدام إلى آثار عميقة على المستوى التنظيمي والاتصالي والعلائقي داخل المؤسسات.

تكون فعالية العملية الاتصالية بواسطة التحولات الرقمية وفعاليتها من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، ومقاومة التداخل في الحديث وتصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال، بالإضافة إلى فعالية العملية الاتصالية بواسطة التحولات الرقمية الذي يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال وتكون كل أشكال الاتصال عن طريق استخدام الإشارات الرقمية.

كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات والأصوات المركبة في وقت واحد، كما تسمح التحولات الرقمية بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال العمومي ،لقد مست التحولات الرقمية الجانب الاتصالي للمؤسسات اجابيا حيث سهلت التعاملات و قربت المسافات بالنسبة للطالب بالإدارة حيث أن بالمنصات التي تم الاعتماد عليها من قبل المؤسسة سهلت العملية بالنسبة للموظفين أيضا كذلك أن هذه التحولات الرقمية اتسمت بالسرعة و السهولة و الدقة و الوضوح و بهذا أصبح تداول خدمات الاتصال العمومي متطورا في مؤسسات التعليم العالي ، وبناءا على مما سبق تتأسس دراستنا على التساؤل الرئيسي التالي:

-ما مدى فاعلية التحولات الرقمية في سير نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم

العالي -جامعة محمد خيضر بسكرة-؟

-متخذين في هذا الصدد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة نموذجاً لدراستنا .

والتي يندرج تحتها مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1/ فيما تتمثل أشكال التحولات الرقمية الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في سير مصالحها؟

2/كيف تبدوا ممارسات الاتصال العمومي التي تستند عليها مصالح إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة و مابرز وسائله؟

3/ماهي طبيعة العلاقة بين التحولات الرقمية و خدمات مصالح إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وتمثلات الأتصال العمومي المعتمد؟

4/ ماهي انعكاسات وأثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

2/أسباب اختيار الموضوع :

-إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

1/الأسباب الذاتية:

-أنية الموضوع وحدائته دفع بنا إلى ضرورة الوقوف و التعرف على كافة جوانبه.

-رغبتنا في التعرف على أهم تقنيات الاتصال العمومي المستخدمة في مؤسسة التعليم العالي -جامعة محمد خيضر بسكرة -.

-الرغبة في التدريب على كيفية إجراء بحث علمي ميداني وذلك في إطار الحصول على شهادة الماستر .

-جذب انتباهنا الأهمية البالغة التي اكتسبتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسات التعليم العالي ودعمها الشامل في العمليات الإدارية من بينها الاتصال العمومي مما أدى إلى محاولة التعمق في دراسة طبيعة نشاطها وكيفية تطبيقها.

2/ الأسباب الموضوعية :

-تزايد الاحتياجات المؤسسة المتكررة في الوقت الحالي أدى الى الاعتماد بشكل كبير واساسي على تقنيات الاتصال الحديثة .

-المكانة التي تحظى بها المؤسسة في المجتمع الجزائري مما يجعلها ميدانا خصبا للدراسات الأكاديمية و البحوث العلمية.

-اعتبار تكنولوجيا الاتصال والأعلام المتطورة من بينها الرقمنة أحد أهم محركات التي يعمل على زيادة كفاءة وفاعلية أداء ونشاط المؤسسة .

3/ أهداف الدراسة وأهميتها :

3-1- أهداف الدراسة:

-ومن هذا المنطلق . تهدف الدراسة إلى تحديد اثر تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المتمثلة في رقمنة الإدارة في سير نشاط موظفي الإدارة الجامعية . وتحليل العوامل التي يمكن ان تؤثر في نجاح أو فشل تطبيق هذا النوع من الإدارة في هذا السياق.

-محاولة التعرف على أنواع المنصات الرقمية التي تعتمد عليها مصالح الجامعة في سير نشاطاتها . وإبراز مدى أهميتها .

-إبراز كفاءة الموظفي الإدارة في التحكم في تكنولوجيات الحديثة .

- الكشف على مدى استخدام موظفي الإدارة الجامعية للرقمنة .
- معرفة أهم خدمات الاتصال العمومي المقدمة من طرف الجامعة لتسيير شؤونها.
- الهدف من هذه الدراسة هو تحديد طبيعة العلاقة بين التحولات الرقمية من منصات و نشاطات الاتصال العمومي لموظفي الإدارة الجامعية.

3-2-أهمية الدراسة:

-تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة لعدة اعتبارات مفاهيمية ونظرية و تطبيقية, وذلك كما يلي:

1/الأهمية المفاهيمية:

-تستمد الدراسة أهميتها المفاهيمية من أهمية الرقمنة التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات تكنولوجيا الاعلام والاتصال المتسارعة في عصرنا الحديث، ونظرا لتوجه الجامعة الجزائرية نحو تطبيق الادارة الالكترونية من خلال انظمة مختلفة الاهداف كان من الضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغير الذي حققته من خلال تطبيقها في سير ودعم ممارسات الاتصال العمومي .كما تعكس الأهمية المفاهيمية لهذه الدراسة من خلال دورها في اثراء الدراسات السابقة في مجال رقمنة الادارة الجامعية بدراسة العلاقة بينها وبين نشاط الاتصال العمومي في الجامعة الجزائرية .حيث تتجلى أهميتها من خلال قياسها لمدى فاعلية التحولات الرقمية في سير ممارسات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر .

2/الأهمية التطبيقية:

-يعكس تطبيق هذه الدراسة أهمية للجامعة الجزائرية .حيث تساهم في تحقيق اهدافها الاستراتيجية في الاستثمار الامثل في تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة .من خلال دراسة اثر تطبيق انظمتها الرقمية(منصة بروغرس/مودل/منحتي) في الادارة الجامعية في

سير نشاطات الاتصال العمومي في مؤسسة التعليم العالي .والاستفادة من نتائجها في عمليات تطوير التنظيمي والتحسين المستمر للعملية الادارية والاتصالية .وبالتالي تدعم مواكبة الادارة الجامعية لهذه التكنولوجيا الحديثة في سير نشاطات وممارسات الاتصال العمومي لها لتحقيق الصالح العام .كما نحاول من خلال هذه الدراسة:

-إضافة إنتاج علمي جديد إلى رصيد البحث الأكاديمي كون هذه الدراسات قليلة نسبيا .

-التحول الحتمي للجامعة الجزائرية تدريجيا نحو رقمنة القطاع كليا .

-حادثة موضوع الدراسة كون التحول الرقمي الجديد من منصات كمنصة بروغرس ومنصة مودل استخدمت بداية من سنة 2016، وكذلك ظهور منصة منحتي الحديثة سنة 2022.

-توجه الجامعة الجزائرية نحو الرقمنة القطاع الاداري وذلك لتحقيق سير الحسن في ممارسات الاتصالية ومن بينها الاتصال العمومي .

4-الإجراءات المنهجية للدراسة

1- نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

-عند القيام باي دراسة او بحث علمي لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية وتقنيات منهجية هادفة الى البلوغ نتيجة ما،وذلك من خلال اتباع منهج معين يناسب طبيعة الدراسة والموضوع المعالج و الذي يساعد على جمع المعلومات والبيانات للاجابة على التساؤل الدراسة وايضا استعراض تقنيات المنهجية التي استخدمت في الدراسة الاستمارة،الملاحظة والتعريف بمجال الدراسة من حيث المجال المكاني والزمني والبشري الذي اجريت معه الدراسة ، وبذلك قد عرف المنهج بانه:

-طريقة يصل به الانسان الى الحقيقة.¹

¹منصور نعمان، وغسان ذيب النمر، البحث العلمي فن وحرفة، دار الكندي للنشر والتوزيع، 1998، ص15.

- ويعرف بأنه تلك المجموعة من القواعد والانظمة العامة التي يتم وضعها من اجل الوصول الى حقائق مقبولة حول الظاهرة موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الانسانية.¹

- بما انا دراستنا تتمحور حول التحولات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم العالي، تنتمي الى الدراسات الوصفية التي تقوم على تفسير الظاهرة من خلال تحديد ظروفها وابعادها والعلاقة بين المتغيرات، لقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة مساهمة التحولات الرقمية في سير ودعم نشاطات وممارسات الاتصال العمومي في مؤسسة التعليم العالي جامعة محمد خيضر ببسكرة، للقيام بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام المنهج المسح الاجتماعي لدراستنا (الذي يتعلق بدراسة الوقائع والأحداث الاجتماعية التي يمكن جمع البيانات كمية عنها، ويمثل هذا النوع من الدراسات وسيلة ناجحة في قياس الواقع الحالي من اجل وضع الخطط التطويرية في المستقبل).²

- ويعود سبب اختيارنا لمنهج المسح الاجتماعي هو قدرتنا على الاحاطة بموظفي الادارة الجامعية لجامعة محمد خيضر ببسكرة وذلك من خلال اتصالنا بادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، وتزويدنا بكافة المعلومات حول ممارساتهم للاتصال العمومي و الهيكل التنظيمي للادارة مما ادى الى سهولة حصر موضوعنا من الرقمنة الادارية الحديثة التي ساعدت في سير نشاطات الاتصال العمومي لمؤسستهم .

¹-محمد عبيدات ومحمد ابو نزار، وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد ومراحل وتطبيقات، المجلد2، دار وائل للنشر عمان، 1999، ص96.

²-محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، مكتبة النور، 2020، ص163.

4-2-أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأدوات التي تساعدنا على جمع المعلومات والبيانات من المبحوثين ويمكن عرضها كالأتي :

4-2-1-استمارة الاستبيان:

قمنا بتوزيع استمارة على (62) موظفا ، استرجعنا (41) استمارة اجابوا عنها ام البقية كانت اجاباتهم غير مكتملة ومنها ما هو مرفوض ومنها ما لم يسترجع ، الغرض من استعمال اداة الاستمارة هو جمع البيانات والحصول على بيانات يصعب الحصول عليها عن طريق الملاحظة وتأكيد وتدعيم بعض المعلومات المتوصل اليها من خلال الملاحظة خاصة فيما يتعلق بطرق تعامل الموظفين مع البيئة الرقمية الحديثة ، حيث تعتبر استمارة الاستبيان انها اداة يستخدمها باحثو البحث العلمي على نطاق واسع للحصول على حقائق وتجميع البيانات عن الظروف والاساليب القائمة بالفعل ، بالاضافة الى استخدامها في البحوث التي تقيس الاتجاهات والاراء والخبرات السابقة وربطها بموضوعنا الحالي من خلال الاجابة على عدد من الاسئلة المكتوبة في نموذج سبق اعداده ويقوم المجيب بملئه بنفسه ويسلم هذا النموذج لعينة نسبية من افراد مجتمع البحث ، وذلك لان العينة يجب ان تكون ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص اراء افراده او المؤسسات التي اختارها الباحث لعينة بحثه.¹

-ركزت دراستنا على الاستبيان وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة ولتصميم استمارة الاستبيان اطلعنا على العديد من المذكرات التخرج الخاصة بالماستر وغيرها من الدراسات حول استبيانات متعلقة بموضوعات الشبيهة بالدراسة وايضا بعض المقالات العلمية في مجال الاتصال العمومي وحاولنا قدر المستطاع ، ان تكون اسئلة الاستمارة واضحة ومعبرة عن

¹ - فاطمة عوض صابر ،مرقت علي خفاجة :أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،إسكندرية،2002،ص116.

اشكالية الدراسة وتساؤلاتها بحيث تغطي كل التساؤلات الفرعية للدراسة ، وتحقق نوع من التوازن كما قمنا بتجزئة الاستثمار الخاصة بالدراسة الى اربعة محاور :

المحور الاول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة (السن /الجنس/المستوى التعليمي/الخبرة المهنية) المتحصل عليها .

المحور الثاني:اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات التعليم العالي في سير مصالحها .احتوى على (5) ستة اسئلة.

المحور الثالث:تجليات الاتصال العمومي المعتمد من طرف مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة.احتوى على (5) ثمانية اسئلة.

المحور الرابع:العلاقة بين التحولات الرقمية واداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة . احتوى على (6) اسئلة.

المحور الخامس: انعكاسات وأثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح جامعة محمد خيضر بسكرة .احتوى على (5) أسئلة.

-وأسئلة الاستثمار ومحاور الدراسة جاءت مزج بين:

-أسئلة المغلقة.

-أسئلة مفتوحة.

4-2-1-1 اختبار صدق استثمار الاستبيان:تم تصميم استثمار الاستبيان وعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الاعلام والاتصال ،كما انها تعد خطوة مهمة في توزيع الاستثمار النهائية على المبحوثين ، للوقوف على نقاط النقص والاختفاء وتصحيحها ومعرفة تناسق الاسئلة وسلامة بنائها وملائمتها لواقع المبحوث ومدى فهمه

السؤال ومطابقتها لاشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، كما قمنا باخذ ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار حتى تم تعديل الاستمارة الى صيغتها النهائية.

4-2-2 الملاحظة: تعتبر من الادوات المهمة التي قمنا بتوظيفها ،اذ قمنا بملاحظة المبحوثين وتعاملاتهم مع البيئة الرقمية الحديثة في سير ممارساتهم الاتصالية من الاتصال العمومي الذي يقدم خدمة عمومية ذات ملصحة مشتركة بين المستويين المستوى الاداري للموظفين والمستوى البيداغوجي للطلبة .

-**فالملاحظة:**هي "الانتباه المقصود نحو سلوك فردي او جماعي بقصد متابعة التغيرات ،ليتمكن الباحث من وصف السلوك فقط او تحليله". فالملاحظة تعني المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة،وتسجيل الملاحظات اولا باول، وكذلك الاستعانة باساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذاك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق افضل النتائج والحصول على ادق المعلومات ¹.

-**اما فيما يخص نوع الملاحظة التي قمنا باستخدامها هي الملاحظة البسيطة لغرض تفحص جوانب المبحوث في بيئته العملية ، وهذا ماساعدنا كثيرا في معرفة اهم تعاملات الموظفين إدارة الجامعة مع التحول الرقمي الحديث و دوره الذي يكمن في تسهيل ممارسات الاتصال العمومي من خدمة المصلحة العامة .**

-**الملاحظة البسيطة(المباشرة):**وهي الملاحظة غير مضبوطة او مقصودة،ويمكن اعتبارها بداية لاجراء الملاحظة العلمية ،وهي تتطلب تمحيصا، وتستخدم في الغالب للدراسات الاستكشافية ،وعلى سبيل المثال في حالة ملاحظة سلوك بطريقة مباشرة دون ان يكون هناك تخطيط في ذلك.²

¹-عامر قنديلجي: **البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات** ،دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان،1999،ص172.

²-فهد مزبان خزار : **منهج البحث الجغرافي**،في محاضرة: الملاحظة في البحث العلمي ،قسم الجغرافيا/كلية التربية ،19/04/2022،ص2.

-استخدمنا الملاحظة اثناء زيارة وتوزيع استمارة على موظفين ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ومصلحة الخدمات الجامعية على مستوى جامعة محمد خيضر بسكرة ،وتمكنا من خلال الملاحظة البسيطة المباشرة من الوقوف على مجموعة من المعلومات المتعلقة بموضوع دراستنا ، ومعينة طرق تعامل الموظفين الادارة الجامعية معا البيئة الرقمية في ظل تقديم خدمات الاتصال العمومي التي تحقق المصلحة العامة.

5-مجتمع وعينة البحث :

5-1-مجتمع الدراسة :

-انه يعرف كالتالي: "هو جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكون مجتمع مكونا من سكان مدينة أو مجموعة من أفراد في منطقة ما" ¹

-وفي دراستنا هذه مجتمع البحث الأصلي هو موظفي الإدارات الجامعية في مدينة بسكرة.

5-2-عينة الدراسة:

العينة "تعرف عينة البحث بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي".

ونوع عينة دراستنا (عينة قصدية "سميت هذه العينة بهذا الاسم نظرا لان الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض والقصد الذي يستهدف تحقيقه من البحث ")

-ويكون اختيار هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة.²

¹-محمد عبد العال النعيمي، وآخرون: طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص77.

²- محمد سرحان .علي المحمودي :مناهج البحث العلمي، صنعاء اليمن، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع. ط2019، ص3، 175/160.

-حرصنا في بحثنا هذا الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية و مصادقة للواقع، حيث قمنا باختيار

عينة دراستنا المتمثلة في موظفي إدارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة وكانت العينة تمثل (62) اثنان وستون موظفا.

6-مجالات الدراسة:

6-1-المجال المكاني :

-بما ان دراستنا ستكون في مدينة بسكرة والتي ستكون محل الدراسة ، وبالتالي فقد حدد المجال المكاني للدراسة في توزيع الاستبيان على موظفي ادارة الجامعة المتواجدة على مستوى مدينة بسكرة .

6-2-المجال الزمني:

-يرتبط المجال الزمني لدراستنا ابتداءا من نوفمبر 2023 بعد تلقي الموافقة من لجنة التكوين الخاصة ،حيث قمنا بعملية احصائية للمراجع المتعلقة بشكل مباشر او غير مباشر بموضوع الدراسة التي كانت مرحلة هامة من اجل ضبط الخطة المنهجية للدراسة وكذلك منهج الدراسة الملائم وادوات جمع البيانات وضبط مجتمع البحث وعينة الدراسة الى غاية شهر جوان 2024.

6-3-المجال البشري :

-ركزت هذه الدراسة في سياق التعرف على دعم الرقمنة الحديثة في سير نشاطات الاتصال العمومي الذي يعتبر الركيزة الاساسية لموضوع بحثنا ، وكذلك حول معرفة تعامل موظفي ادارة الجامعة محمد خيضر بسكرة كمورد بشري مع البيئة الرقمية .

اقتصر المجال البشري في دراستنا على (62) اثنان وستون موظفا في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة كعينة اقيمت لهذه الدراسة.

7- مفاهيم الدراسة:

تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة، بما يتناسب مع أهداف الدراسة عملية ضرورية وهامة، حتى يتمكن الباحث من التمييز بينها وبين مفاهيم أخرى تتشابه معها ويمكن تعريف المفهوم أنه " تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينها.¹

-التحولات الرقمية:

1-التحول الرقمي:

نتيجة لحدثة مفهوم التحول الرقمي لا يوجد إجماع في الأدبيات المتوفرة حول تعريف محدد له، و عليه يمكن تعريف التحول الرقمي (DT) على أنه " التغيرات التي يمكن أن تحدثها التقنيات الرقمية في نموذج أعمال المؤسسات و المنظمات، و التي تظهر في أسلوبها و طريقة عملها"²

و لقد ركز الباحث في هذا التعريف على أهمية توظيف التقنيات الرقمية المتاحة في مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسات، ذلك يعد التغيير جزءاً لا مفر منه في حياة كل مؤسسة نظرا للتطورات الرقمية السريعة، فالتحول الرقمي ضروري لبناء مؤسسة قادرة على أن تزدهر في العصر الرقمي ، كما عرف التحول الرقمي "على أنه التدخلات الإستراتيجية التي تعزز

¹-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، دار القصة الجزائر ، ص158

²-فاري،بني سحر:دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات ،المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية(على الخط) زيارة يوم

2024/02/23، متاح على الرابط

القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين عمليات المنظمة ومنتجاتها خدماتها و نماذج أعمالها لإرضاء عملائها".¹

و في نفس السياق فإن التحول الرقمي " لا يعني فقط التحول نحو إستخدام التكنولوجيا داخل حدود الشركة، بل هو برنامج شامل يشمل الشركة ككل بشكل أساسي من حيث أساليب العمل داخليا وخارجيا و من حيث تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لتقديم الخدمات بسهولة و سرعة، و بالتالي يدفع لها التحول الرقمي الشركات إلى تغيير نماذج أعمالها و التكيف مع الواقع الجديد. "²

-تعريف اخر للتحول الرقمي

"هو التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لأحداث تغيير جذري في طريقة العمل، ولخدمة المستفيدين بشكل اوسع و افضل"³

2-تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

2-1-التعريف الاصطلاحي: هي مجموعة من التقنيات والادوات او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الاعلامي و الاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او الجمعي او التنظيمي او الوسطي او التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة او المكتوبة او المصورة او المرسومة او

¹ -dennis.furst-digital transformation strategy in multinational companies :a Qualitative analysis(online).master thesis : msc international business/management.groningen:faculty of economics and business of Groningen.2020(consulted on23/02/2024)p9.availabl on: <http://feb.studenttheses.ub.rug.nl/26539/1/mt-53795446-d-frst.pdf>.

²- mhlungu.ns.chen .peter alkeme.the underlying factors of a successful organizational digital transformation.south African journal of information management1(on line).2019(consulted on 23/02/2024)n21.n1.p8.availabl on: <http://sajim.co.za/index.php/sajim/article/view/995/1418>

³ - عمر ابراهيم عبيد:التحول الرقمي ،في محاضرة القيت في كلية التربية .الجامعة العراقية.

الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية او الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها التطور.¹

2-2-التعريف الاجرائي: هي عبارة عن مجموعة من الابتكارات و الوسائل التي توصل اليها الانسان في مجال علوم الاعلام والاتصال من خلال الكثير من العوامل سواء كانت اجتماعية او اقتصادية او غيرها من العوامل ومن سمات هذه التكنولوجيا نذكر المرونة و التطور السريع بالاضافة الى الاندماج وعنصر التفاعلية.²

3-المنصة الالكترونية:

3-1-التعريف العام اللغوي:

-فيما يخص التعريف العام او المعنى اللغوي المجرى لكلمة "منصة" وتعدد استعمالاتها و تجلياتها في الحياة الواقعية و العملية ، فقد ورد في معجم اللغة العربية المعاصرة" في اللغة منصة جمعها منصات ومناص ، كرسي مرتفع يعد للخطيب ليخطب او الممثل ليمثل او منصة الحكام اي دلالة على مكانة مرتفعة.

3-2- التعريف الخاص الاصطلاحي :

-يتخذ التعريف الخاص الذي نحن بصدد استجلاء معانيه ودلالاته طابعا ذا صيغة حديثة من جهة، وسمه افتراضية من جهة اخرى ،وذلك راجع الى المجال التخصصي الذي يستخدم فيه،والاطار الوظيفي الذي يؤطره،حيث ان المنصات الالكترونية كما يدل على ذلك الوصف هي مرتبطة بما هو رقمي ،افتراضي،معلوماتي،حاسوبي،تفاعلي،محاكاتي،شبيكي(نسبة الى شبكة الانترنت).

¹ - ياسين قرناني واخرون: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة ،الاستخدام والتاثير ،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،ط2011،ص1،ص03.

² - حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،الدار المصرية اللبنانية،ط2،القااهرة،1997،ص42.

-ويمكن تعريف المنصة الالكترونية على انها:"مجموعة من النظم الفرعية و الواجهات التي تشكل البنية المشتركة يمكن من خلالها انتاج مجموعة من المنتجات المشتقة و تطويرها بكفاءة ،وقد يكون لمنتج معين تطبيقات يمكن دمجها في منصة (وحدات البناء) تحدد وظيفتها من طرف عدة مستخدمين".¹

4- المنصة الرقمية بروغرس:

Progres: ما يعرف اختصارا ب: Progiel De Gestion Intègre

بروغرس هي منصة رقمية تعمل على تسهيل التواصل والتفاعل بين الطلاب والاستاذة في الجامعات، وتم اطلاقها لأول مرة في الجزائر عام 2017، تم تصميم المنصة الرقمية لتكون مركزا لتعليم الالكتروني و التفاعل بين الاعضاء في المؤسسة التعليمية، حيث يمكن للطلاب و الاستاذة انشاء صفحات شخصية والتفاعل مع بعضهم البعض من خلال نشر محتوى والتعليق على المشاركات.²

5- الادارة الالكترونية:

تعرف على انها وسيلة تستخدم لرفع مستوى الاداء والكفاءة باستخدام الارشيف الالكتروني والادلة والمفكرة الالكترونية والرسائل الصوتية.

كما عرفها البعض على انها استخدام الحاسب الالي في استقبال وتنظيم وتخزين وتحليل ومعالجة المعلومات لتقديم خدمات افضل للمستخدمين وتتميز بالسرعة والدقة.

وجاء في تعريف اخر على انها ميكنة جميع مهام وانشطة المؤسسة الادارية ، بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في التقليل من

¹- سيف السويدي: صناعة المنصات الرقمية، ط1، ماليزيا، منصة أريد للنشر، 2020، ص11-13.

²-موقع وزارة التعليم العالي في الجزائر ، زيارة يوم 2024/02/23 ، متاح على رابط :

استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام
والمعاملات تكون ادارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا.¹

6-الاتصال العمومي:

مفهومه:

6-1-اصطلاحا: ان الاتصال العمومي هو نفسه الاتصال الاجتماعي عندما يقع تحت
معاني الصالح العام، كحق الجمهور في المعلومات والبحث عن الحقيقة، فالعمل الاجتماعي
والعمل في هذا المجال يبحث عن الانخراط الاجتماعي للمجتمع وفق المبادئ المروج لها
،ان المصالح العمومية تستلزم الاتصال لمحاولة الجذب والاقناع وتقوية ما هو ايجابي مع
الافراد.²

ويعرف ايضا :على انه اتصال حكومي (هيئة الرئاسة /الحكومة/الوزارات/المؤسسات
العمومية و الخدمية...الخ) الذي يمثل في عملية الاعلام ونشر المعلومة لفائدة المواطنين
تتعلق هذه المعلومات بنتائج سياسات الحكومة المرتبطة بقراراتها السياسية، ويتم ذلك عبر
وسائل الاتصال الكبرى ، كتقنية نشر كلاسيكية و نمطية الاتصال العمومي.³

6-2-اجرائيا: هو اعلام ومشاركة الطلبة في الأمور الإدارية الخاصة بشؤونهم وتقريب
مصالح الخدمة العمومية عن طريق مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة منها منصات
الرقمية .

¹-عمر احمد ابو هاشم الشريف و اخرون ، الادارة الالكترونية : مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ن
الاردن ،ط2013، 1 ، ص 63.

²-عميرات امال : الاتصال الاجتماعي "العمومي" وابعاده في منهج الدعوة المحمدية ،ط1،دار اسامة للنشر والتوزيع
،الاردن،عمان،2014،ص11.

³-داودي نسرين : الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الابوية الاستبدادية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة
الجزائر،ص139.

7- المؤسسة:

7-1- لغة:

-ان كلمة مؤسسة عندما نبحث نبحث عن اصلها، فهي في الواقع ترجمة للكلمة Enterprise اما في اللغة العربية واسناد الى قاموس العربي في المورد فكلمة مؤسسة مشتقة من الفعل اسس ، يؤسس مؤسسة وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة جمع مؤسسات تعني جمعية او معهد او شركة لغاية اجتماعية ،خدماتية، خيرية، اقتصادية.

7-2- اصطلاحا :

فالمؤسسة هي الوحدة اقتصادية تضم عددا من الاشخاص و تستخدم مختلف عناصر الانتاج لتحويلها الى مخرجات عن طريق قيامها بالانشطة والفعليات ، وذلك بهدف اشباع حاجات ورغبات المستهلكين من سلع وخدمات.¹

8-مؤسسة التعليم العالي:

8-1- مفهوم التعليم العالي: يقصد بالتعليم العالي "التعليم الذي يتم داخل كليات او معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية ، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين ال اربع سنوات، وهو اخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي .

-وتختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية فهناك: الجامعة/الكلية/الاكاديمية/ اعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي.²

8-2- مفهوم الجامعة: تتعد الزوايا التي يمكن من خلالها النظر إلى الجامعة، فمن زاوية تعليمية هي مؤسسة تعليمية تعرض التعليم العالي وتقوم بالبحث العلمي ومن زاوية اجتماعية

¹-تابتي خليفة ، مذكرة ماجستير : واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، بسكرة، 2007/2008، ص18.

²-الموسوعة العربية العالمية ، ط 2 ، الاجزاء 6.7.8.مؤسسة اعمال الموسوعة للنشر والتوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 1999،

هي مؤسسة اجتماعية تحقق العلاقات الاجتماعية ، وتوجه نشاطها لتلبية الطلب الاجتماعي على التكوين العالي ، والمساهمة في التنمية الاجتماعية للمجتمع وحسب مدخل النظم هي مؤسسة تنشط في بيئة سمتها التغير المستمر.¹

8-الدراسات السابقة:

يعد إستعراض الدراسات السابقة أمر مهم، فهي تساعد الباحث في القيام بأي دراسة ووضع بحثه على الطريق الصحيح، كونه حلقة مرتبطة بمحاولت كثيرة، فمثلا عملنا هذا لا بد أن يكون له د ارسات ممن سابقون في بذل جهود تكون على شكل دراسات سابقة، تتعلق سواء بالمجال الميداني أو مكتسبة فهذا كله يساعد للوصول وفهم أعمق لمشكلة الدراسة وصياغتها بشكل صحيح.

فالدراسات السابقة تساعد الباحث في التزود بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها، ومن ثم يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية².

ودراستنا هذه شأنها شأن الدراسات السابقة، فقد اعتمدنا على دراسات مشابهة لدراستنا، منها "مذكرات التخرج ومقالات أكاديمية".

أ) مذكرات التخرج:

الدراسة الأولى: دراسة محمد تيشوش - صباح غربي , 2022 بعنوان: إستخدام منصة بروغرس بين الواقع والمأمول - دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للمنصة ,جامعة محمد خيضر , بسكرة³. تتمثل أهداف الدراسة في:

¹-نجوى بوزيد : وضعية الخريج الجامعي في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتور، جامعة الحاج لخضر، باتنة ،2009،ص152.

²-رشيدا زرواتي :منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، ،2004ص 7.

³- محمد تيشوش - صباح غربي : إستخدام منصة بروغرس بين الواقع والمأمول ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة،2022.

- محاولة التعرف على موقع بروغرس وتبيين مدى أهميته بالنسبة للجامعة الجزائرية
- محاولة معرفة إستخدامات الطلبة لتكنولوجيات الإعلام الآلي
- محاولة الكشف على كفاءات إستخدام الطلبة لموقع بروغرس
- محاولة التعرف على أهم وأبرز الصعوبات التي تواجه الطلبة الجامعيين عند ولوجهم للمنصة بروغرس

تمثلت عينة الدراسة في 41 مفردة تم إختيارها بطريقة قصدية إستخدام أداة الإستبيان لجمع

المعلومات والمقابلة وفق المنهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في-: أثبتت النتائج ان الطلبة مستخدمون جيّدون لمهارات الإعلام الآلي.

-وهذا ما يؤكّد انه ليس لديهم مشكلة في إستخدام المنصة الرقمية بروغرس كما أكّدت ان الطلبة المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت بشكل جيد جدا وهذا ما أكّدتها نسبة 95% والتي لها علاقة مع استخدام منصة بروغرس. خلصت الدراسة إلى ضرورة زيادة تدفق شبكة الأنترنت من أجل تسهيل عملية الولوج إلى المنصة بروغرس والإستخدام الجيد. إستخدام المبحوثين للمنصة الرقمية بمفردهم راجع إلى مهاراتهم في الإعلام الآلي واستخدام شبكة الأنترنت بنسبة كبيرة بلغت 60% أثبتت النتائج كذلك سهولة الولوج لمنصة البروغرس نظرا لأنها تحتوي على واجهة واضحة يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل مستخدم على الرغم من تقارب النتائج بين الموافق والمعارض فيما يخص سهولة الإستخدام. اغلب المبحوثين بنسبة 75 % يستخدمون اللغة العربية في استخدام المنصة الرقمية وذلك راجع إلى تعليمهم باللغة العربية. استنتجت الدراسة إلى أنه يجب توجيه الطلبة نحو إستخدام المنصة الرقمية بروغرس من النتائج المتوصل إليها ان المنصة الرقمية بروغرس محمية بشكل جيد فجميع بيانات المستخدمين بعيدة عن السرقة أو القرصنة كما توصي الدراسة إلى تطوير الحماية بشكل أفضل. أثبتت النتائج ان هناك بعض التعقيدات التقنية الخاصة بالمنصة الرقمية بروغرس أظهرت نتائج الدراسة أن المبحوثين ينزعجون من

الإعلانات أثناء تصفحهم للمنصة خاصة ان بعض الإعلانات تكون خارج نطاق العاملين بالمنصة الرقمية.

(ب) أطروحة دكتوراه:

-الدراسة الثانية : لإيناس رغييس: تحت إشراف: بلوصيف الطيب: بعنوان: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه تخصص الإشهار والعلاقات العامة،¹كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، سنة 2019-2018 إشكالية الدراسة: تسعى الخدمة العمومية من منظور اتصالي من خلال توظيف الاتصال العمومي الجوّاري نشر وتداول المعلومات العمومية وإشراك الفواعل بالاستعانة بوسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الإقليمية الجزائرية.

التساؤل الرئيسي: ما دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الإقليمية الجزائرية؟ الأسئلة الفرعية 1.: هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسن الخدمة العمومية ؟ 2. ما هي إسهامات وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسن الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟ 3. هل يتم إشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية ؟

الإجراءات المنهجية: يتم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستهداف تقارير خصائص معينة لظاهرة ودراسة الظروف التي تحيط بها، ويتم الاعتماد على العينة القصدية بالنسبة للبلدية والعينة العرضية بالنسبة للمواطنين.

¹-إيناس رغييس: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، تخصص الإشهار والعلاقات العامة، أطروحة دكتوراه تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2019-2018.

نتائج الدراسة: أن الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات

المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وتدفعها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات. غياب الثقافة الاتصالية تراعي نشر المعلومات والحقائق والإجابة عن استفسارات كل الفاعلين العموميين بما فيهم المواطن بوصفه مستفيدا من هذه الخدمات. اعتراف الهيئات العمومية بتنظيم الاتصال العمومي الذي يكرس حق المواطن في الحصول على المعلومات الإدارية أو المعلومات ذات الطابع التنموي.

ج) المقالات العلمية :

عنوان الدراسة: طبيعة التحول الرقمي في التعليم الجامعي

طبيعة الدراسة: مقال علمي منشور في مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الرابع عشر، العدد، 06، جامعة المينا ، مصر، سبتمبر. 2020¹هدفت إلى تعرف طبيعة التحول الرقمي في التعليم الجامعي ، وكيف تتطور تقنيات وممارسات إدارة المحتوى الرقمي في عصر إدارة الخبرة ،وتجديد أليات استقادة الجامعات من المحتوى الرقمي والتقنيات، وكيفية مشاركة المسفيدين من الطلاب وأسرهم، وتوصلت الى أن رؤساء الجامعات سيكون لديهم القدرة على اتخاذ القرارات بشأن الاستثمار في الموارد البشرية والتكنولوجية للجامعات، لتعزيز القدرة التنافسية الرقمية، وبناء كفاءات من شأنها تحسين العمليات والوظائف، وبناء القدرات وإدارة الخبرات الرقمية لخدمة المسفيدين من مخرجات التعليم الجامعي.

¹ - مقال علمي منشور في مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الرابع عشر، العدد، 06، جامعة المينا ، مصر، سبتمبر. 2020.

دراسة أسامة عبد السلام علي (2018)م:عنوان الدراسة :التحول الرقمي في الجامعات المصرية "المتطلبات و الأليات"طبيعة الدراسة :مقال علمي منشور في مجلة الإدارة التربوية، العدد، 19،كلية التربية، جامعة دمنهور¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم التحول الرقمي في الجامعات، و عرض جهود التحول الرقمي في الجامعات المصرية، والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات المصرية، واقتراح أليات تنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية وقد توصلت الدراسة إلى اقتراح بعض الأليات اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي للجامعات المصرية، وهي تحليل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية والمتضمنة عملاء الجامعة والمنافسين والأسواق، وتقييم بيئتها الداخلية لتحديد نواحي القوة والضعف، وتحديد الرؤية، وتوفير الدعم القيادي والإداري، وتطوير الهياكل التنظيمية، ووجود استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي، والتركيز على البعد التكنولوجي، وتنمية الموارد البشرية في الجامعة، وتغيير الثقافة التنظيمية السائدة، وتوفير الإمكانيات المادية و المالية، والاهتمام ببناء مناخ الثقة المتبادلة بين أعضاء المجتمع الجامعي، وتنمية الوعي المجتمعي بأهمية التعلم الإلكتروني.

8-1-التعليق على الدراسات السابقة

تعقبنا على هذه الدراسات على حد اطلاقنا هناك العديد من الدراسات التي تطرقت إلىإحدى المتغيرات (التحول الرقمي، الإدارة الإلكترونية،الاتصال العمومي الجامعة) وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات في طرقها للمشكلة ومعالجتها من جوانب عديدة ومتنوعة.من خلال إستعراض أوجه التقاط والختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة

¹ أسامة عبد السلام: التحول الرقمي في الجامعات المصرية "المتطلبات و الأليات"، مجلة الإدارة التربوية، العدد، 19،كلية التربية، جامعة دمنهور، مصر، 2018.

الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضعها الرئيسي وهدفها العام إلى أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة فيمايلي:

❖ تضمنت هذه الدراسة ربط للمشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة.

❖ لم تقتصر هذه الدراسة على عينة واحدة فقط وإنما تضمنت مجموعة من العينات لضمان تشخيص الواقع بدقة.

❖ تعددت أدوات هذه الدراسة حيث شملت الإستمارة والملاحظة وذلك من أجل جمع البيانات بدقة أكبر.

❖ تضمنت هذه الدراسة مدخلين بحثيين (مدخل كمي / المدخل الكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة دراسة. ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع التحولات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم العالي وشملت عينتها (62) اثنان وستون موظفا وتعددت أدواتها بين

والملاحظة وإستخدامها لمنهج الوصفي "المسح الاجتماعي".

8-2-أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة: مما لشك فيه أن الدراسة الحالية إستفادة كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أنتوظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن حيث جوانب الإستفادة العلمية للدراسات السابقة مايلي :

❖ إستفادة الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ : التحولات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم العالي-جامعة محمد خيضر نموذجاً-

إستفادة الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة.

❖ وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها.

❖ إستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة أدوات الدراسة

❖ إستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة خلفية معرفية بالإضافة إلى جمع المعلومات والبيانات والنتائج المتوصل إليها في الجانب المنهجي، بحيث ساعدتنا في إنتقاء الأفكار المناسبة أثناء تحديدنا للإشكالية.

كما يقول الدكتور محمد عبد الحميد في هذا السياق أن الدراسات السابقة تتلخص أهميتها في إكتساب الباحث خبرة الباحثين في البحث العلمي والإستفادة من نتائجهم في تطوير المشكلة البحثية، وزيادة الإقتراب منها أكثر وتحديد موقعها من هذه الدراسات.¹

8-3- المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

نوضح من خلال الجداول أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

¹- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004 ص 9

الجدول رقم: 01

| أوجه التشابه | أوجه الأختلاف |
|--|---------------------------------------|
| <p>الدراسة الاولى: محمد تيشوش - صباح غربي , 2022 بعنوان: إستخدام منصة بروغرس بين الواقع والمأمول - دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للمنصة ,جامعة محمد خيضر, بسكرة.</p> | |
| <p>-دراسة المنصات الرقمية -نوع الدراسة -ادوات جمع البيانات -نوع العينة "قصدية"</p> | <p>-مجتمع البحث -عينة الدراسة</p> |

الجدول رقم: 02

| | |
|--|---|
| <p>الدراسة الثانية : لإيناس رغييس: تحت إشراف: بلوصيف الطيب: بعنوان: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه تخصص الإشهار والعلاقات العامة.</p> | |
| <p>-نوع الدراسة -نوع العينة "قصدية"</p> | <p>-المنهج لوصفي -عينة الدراسة -مجتمع البحث</p> |

الجدول رقم: 03

| | |
|---|--|
| <p>الدراسة الثالثة: طبيعة التحول الرقمي في التعليم الجامعي. طبيعة الدراسة: مقال علمي منشور في مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية.</p> | |
| <p>-نوع الدراسة -مجتمع البحث وعينته</p> | <p>-دراسة التحول الرقمي في الجامعة</p> |

الجدول رقم: 04

| | |
|--|---|
| <p><u>الدراسة الرابعة أسامة عبد السلام علي (2018)م:</u> عنوان الدراسة: التحول الرقمي في الجامعات المصرية "المتطلبات و الأليات" طبيعة الدراسة: مقال علمي منشور في مجلة الإدارة التربوية..</p> | |
| <p>--نوع الدراسة -مجتمع البحث وعينته</p> | <p>- دراسة التحول الرقمي في الجامعة</p> |

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

شهد القرن العشرون زيادة هائلة في التكنولوجيا الرقمية، سواء على مستوى تطور التكنولوجيا الرقمية أو على مستوى المراكز والقواعد الرقمية، وقد ساهمت الرقمنة في تسهيل تبادل الأفكار ونقل المعلومات، ولقد أصبحت كل المنظمات في العائد تسعى جادة إلى الاستفادة من مزايا وإيجابيات الرقمنة، ومنها الجامعات، التي ليست بمعزل عن هذه التطورات الرقمية. في هذا الفصل، سنعمل على تقديم مختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع التحول الرقمي، حيث سنتناول فيه: الإطار الفكري للتحول الرقمي ومفاهيمه وخطواته ودوافعه والتحديات التي تواجهها الجامعات في هذا الإطار.

1-المبحث الأول: ماهية التحولات الرقمية

في هذا المبحث سوف نتناول المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي من خلال إعطاء مفهومه وكذا إبراز دوافعه و الأهداف التي يسعى التحول الرقمي إلى تحقيقها وبعدها نذكر متطلباته في الجامعات، وخصائصه .

1-1-المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

للتحول أو الإقتصاد الرقمي مسميات عديدة مرادفة له تعكس أفكار ووجهات نظر الكتاب و الباحثين الاقتصاديين لكنها عموما في النهاية لا تتعدى الاجزاء الرئيسية المكونة لهذا الإقتصاد (المعلومات والبرامج الالكترونية والحاسوب) ومن هذه المسميات هي الإقتصاد المعرفي والإقتصاد السبيرياني واقتصاد الويب والإقتصاد الشبكي واقتصاد الملموسات وجميع هذه المفاهيم تدور حول محاور متماثلة بالمضمون ويصعب التفرقة فيما بينها الا في بعض المواضع البسيطة والظاهرية

أولاً - مفهوم التحول الرقمي من الناحية اللغوية

من اهم تعاريف التحول الرقمي ما يلي لغة : رقم .يرقم .ترقيما والرقمية اسم مؤنث منسوب الى الرقم مثل الشبكة الرقمية او الصحيفة الرقمية

ثانيا-اصطلاحا : يقصد بالتحول الرقمي، التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة ،والاقتصاد القطاعي والوطني والدولي من جهة اخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال مدة¹.

المفهوم الثاني : عبارة عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد تحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة²

ثالثا-اجرائيا : وهو العمليات التي تقوم بها ادارة مؤسسة التعليم العالي لتكييف و تطوير نفسها باستخدام التكنولوجيا الرقمية .

ومنه نقول ان التحول الرقمي هو عبارة عن إستراتيجية عصرية تتمثل في عصرنة القطاعات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والثقافيةالخ، بالاعتماد على برمجيات الرقمنة ووسائل الاتصال الحديث

1-2-المطلب الثاني: دوافع التحول الرقمي :

في هذا الصدد قامت شركة ديلويت بإجراء مقابلات مع أكثر من 1.200 هيئة حكومية مختلفة من العالم ونجحت في تحديد أهم 04 دوافع لعملية التحول الرقمي

1صفاء عبد الجبار الموسوي : الاقتصاد الرقمي -الطبعة الاولى ، دار الايام للنشر والتوزيع ،عمان،2016،ص9.

²مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا،2012،ص61-62.

في القطاع العام تتمثل هذه الدوافع في ثلاثة - :التكاليف والضغطات المفروضة على الميزانية - .متطلبات العملاء والمواطنين - .توجيهات الحكومة.¹

أولاً - التكاليف وضغوط الميزانية:

لقد تدهورت أسعار البترول منذ أواخر العام 2014و لهذا السبب تلجأ غالبية الدول الغنية بالبترول إلى مواجهة التراجع الكبير في حجم إيراداتها من خلال تخفيض حجم إنفاقها على الأصول والعمليات الحكومية، لذا تعتبر التدابير المتخذة لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية الفعالة من أهم دوافع التحول الرقمي

ثانياً- متطلبات العملاء والمواطنين

حققت وسائل التواصل الاجتماعي شعبية كبيرة بين الشعوب العربية ووفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وأتاحت بذلك الفرصة أمام الحكومات والمواطنين للتعاون معا وسرعان ما لجأت الحكومات إلى الاستفادة من قناة التواصل هذه لمعرفة آراء المواطنين الذين اعتمدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات الحكومية، مثل حلول الدفع عبر الإنترنت

ثالثاً- توجيهات الحكومة:

تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة لاتخاذ قرارا ، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي، ولكي تتمكن من توفير الميزانية المطلوبة لتنفيذ برامج التحول الرقمي لأبد لها من توفير اثنين من الشروط المهمة هما:

- إدراج التحول الرقمي في الخطط:

بمعنى يجب أن تتدرج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولويات الرؤى و الخطط الوطنية.

¹ جميلة سلامي، يوسف بوشي: التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر مجلة العلوم القانونية والسياسية، مجلد 10، جامعة تيارت، الجزائر، 2019، ص11.

-اتخاذ القرارات السريعة:

إن اتخاذ القرارات السريعة يمكن الهيئات الحكومية من تفعيل خطط التحول الوطني بسرعة وفاعلية وعليه التحول الرقمي أصبح استراتيجية لقيادة الشركات بعد أن كان مرادفا لتقنية المعلومات، وهذا نظرا لما يحققه من فوائد، بهذا أصبح الانتقال الرقمي للشركات والمؤسسات في قائمة أولوياتهم، وضرورة ملحة، فالتحول الرقمي يساعد الشركات والمؤسسات والأفراد على¹:-تقليل وتوفير الجهد والطاقة -تخفيض التكلفة.فتح مجال الإبداع من خلال طرق وكيفيات تقديم الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء، مقارنة مع الطرق التقليدية في تقديم الخدمة.

-يسهل عملية إشراف مراقبة المسؤولين لسير العمل -يساعد الشركات التجارية في التوسع وكسب شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

-يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها من خلال هذا يتضح أن الشركات الرقمية بالنظر إلى مزاياها أصبحت تهدد مستقبل الشركات التقليدية لأن الشركات التكنولوجية (الرقمية) تمتاز بضخامة أعداد عملائها وجمهورها وانخفاض تكاليف معاملاتها (الضغوط التنافسية)، إضافة إلى التغيرات الإلزامية العالمية الذي يشهده قطاع الأعمال. وهذا ما يفرض على الشركات التقليدية التعجيل في تبني الأعمال الالكترونية والتحول الرقمي.

1-3-المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي

تسعى المنظمات من خلال اعتماد التحول الرقمي كاستراتيجية إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

-توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية.

¹ - جميلة سلايمي، يوسف بوشي، المرجع السابق ذكره، ص12.

-تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية و استرجاع المعلومات بوسائل و طرق عديدة.

-توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة -حفظ مصدر المعلومات الأصلية من التلف

-إتاحة المعلومات لأكبر عدد من المستخدمين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية

- يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق أهداف أخرى نوجزها فيما يلي :

-أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء الكتابية المترتبة على الإدخال اليدوي، نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة -اختصار الإجراءات الإدارية يقصد بها نقص الأعمال الورقية و عدم نسخ المستندات الورقية ما إذا كانت متوفرة الكترونياً¹ -الاستخدام الأمثل لطاقة البشرية إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة للاستخدام، توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.

1-4-المطلب الرابع: متطلبات التحول الرقمي في جامعات

أ - توفير نظام كفؤ للبيانات والمعلومات:

و هي تعد البنية التحتية و الأساس الداعم لتحول الرقمي ،وذلك من خلال إنشاء وإعداد شبكات اتصال محلية ذات كفاءة عالية و توفير الأدوات و المعدات و البرامج اللازمة لتفعيل التكنولوجيا الرقمية ،وأيضا بناء قاعدة بيانات دقيقة و متطورة مع ضمان توفير العنصر البشري اللازم ذو خبرة و الكفاءة اللازمة² .

¹-فاطمة الزهراء فرحات، نور الدين جفافة ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية،

مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر 2019-2020 ص 66.

²-أمال زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد75، مصر ،أفريل، 2021، ص 473.

ب- الدعم الإداري و المالي:

وذلك من خلال توفير الميزانيات المناسبة ، ووضع الإجراءات التشريعية و القانونية اللازمة لتأمين التعاملات الرقمية، وحماية البيانات المتصلة بالجامعة والمستفيدين ،وحماية الأفراد المتعاملين مع الجامعة كمنظمة رقمية .

ج-توفير الإطار التشريعي:

يمكن اختصارها في:

-إصدار التشريعات التي تسمح بسهولة التحول الرقمي، وتلبي متطلباته -إعادة النظر في القوانين و اللوائح الحاكمة لعمل الجامعات

د-تنمية الموارد البشرية العنصر البشري احد ابرز المصادر لأنه يعد المبدأ للإدارة الالكترونية وهو يمثل الرأس المال الفكري وبهذا يجب تعليم و تدريب العاملين، وتهيئة و تثقيف المتعاملين ونشر الثقافة الإدارية الالكترونية ،وتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب الشرح و استراتيجيات التدريس بشكل يناسب التحول الرقمي¹.

هـ-نشر ثقافة التحول الرقمي

ونبرزها فيما يلي :

-التأكيد على حق الفرد في التدريب -مشاركة أعضاء هيئة التدريس و الإداريين و الطلاب في برنامج التحول الرقمي .

-إنشاء وحدة لإدارة المعرفة تابعة لرئيس الجامعة أو عميد الكلية -نشر ثقافة التعليم و التدريب المستمر

و-تطوير الهياكل التنظيمية القائمة:

¹ - أمال زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 474.

من خلال البعد عن الهياكل التنظيمية المعقدة والسعي لإيجاد هياكل مرنة والتّركيز على العمل الجماعي داخل الجامعة

ز- التركيز على البعد التكنولوجي

أي تحسين و تطوير الاتصالات بما يتلائم البنية التحتية للإدارة الالكترونية ،بحيث تكون حاضرة للاستخدام وتحمل العدد الهائل من الاتصالات في وقت واحد ،بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية المناسبة من إعدادات و حاسبات آلية وأجهزة وأدوات وأنظمة و قواعد بيانات و برامج ،و إيجاد خدمات البريد الرقمي.

1-5-المطلب الخامس: خصائص التحول الرقمي

-إن خصائص الإدارة الرقمية قد مثلت على الدوام دافعا قويا لدى القائمين والمنادين بالتحول نحو الخدمة الرقمية في العديد من الدول إلى ابتكار استراتيجيات الكترونية متنوعة جعلت العالم يقتنع بضرورة التحول إلى تطبيقها¹.ويمكن إبراز خصائص التحول الرقمي في النقاط التالية :

1-سرعة وشفافية أداء الخدمات العمومية :

فالسّعة في انجاز الخدمة العمومية هنا يقصد بها زوال عصر الأوراق التي تتطلب وقت طويل في انجازها وإرسالها وحفظها وحتى عودتها، في حين أن مبدأ الإدارة الرقمية يقضي على كل هذه النقائص بضمان سرعة انجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها ،أما الشفافية فتعرف بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن تقديم الخدمة العامة من جهة أخرى وفق مبدأ مشاركة المجتمع برمته في الرؤية.

¹ - موفق نور الدين ، مداخلة بعنوان ،الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة المسيلة2016،ص4-5-

2 - عدم التقيد مكانيا وزمنيا في انجاز الأعمال :

تحقق الإدارة الرقمية الخدمة العمومية للفرد أينما كان وفي أي وقت شاء لأنه بمجرد الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة وتطبيقها في الحصول على الخدمة إلا وتختفي فكرة العطل وأوقات الراحة للعاملين والموظفين بحكم أن الإدارة الافتراضية تعمل على مدار السنة وب 24 ساعة على 24 ساعة الأمر الذي يقضي على الطوابير الطويلة لانتظار المواطنين على هذا الأساس فإن خدمات الإدارة الرقمية توفر ميزة فريدة من نوعها تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط بشبكة الانترنت .

3 - إدارة المعلومات دون الاحتفاظ بها :

تهتم الإدارة الرقمية بصفة أساسية بإدارة الملفات وتسييرها بطريقة تبعد عنها التكديس والحفظ لمدة طويلة قد تساهم في ضياعها وإتلافها كما تفعل الإدارة التقليدية، وهذا لا يعني بأن الإدارة الرقمية لا تهتم بحفظ المعلومات وتخزين البيانات، بل تقوم بذلك لكن بآلية تضمن لها الحفظ الآمن وسهولة الاطلاع عليها عند الحاجة إليها .

4 - تحقيق مرونة وبساطة الإجراءات على المواطنين :

تعمل الإدارة الرقمية وبهدف العصرية وتحديث المعلومات والبيانات لديها على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة عندها من خلال توفير سرعة التعامل والتجاوب مع الأحداث، ومن ثم التخلص النهائي من بيروقراطية الأداء¹، كل هذا كان المبتغى من ورائه تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بشكل سهل ومبسط وسريع، لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة الإدارات.

¹ - موفق نور الدين، مرجع سابق ذكره، ص 5-6.

5- الرقابة المباشرة والصادقة :

إذا كانت الرقابة التقليدية تأتي بعد عملية التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الرقمية الحديثة تسمح بالتأكد على المراقبة تكون في غالب الأحيان آنية وذاتية من خلال شبكتها الداخلية، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية القائمة بين وقت اكتشاف الخلل أو الانحراف وبين عملية معالجته وتصحيحه. لذلك فإن هذه الرقابة تضمن المحاسبة الدورية والمستمرة على كل ما يقدم من خدمات وفي الوقت المناسب.

6-المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية:

تتفوق الإدارة الرقمية على الإدارة التقليدية من زاوية أن لها قدرة فائقة على إخفاء معاملتها وسرية بياناتها بحيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل ما لديها من أنظمة وقواعد خاصة بحماية هذه البيانات ومنع اختراقها مما يجعل مهمة الولوج إلى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة .

2-المبحث الثاني: مفاهيم حول الاتصال العمومي

في هذا المبحث سوف نتطرق الى معرفة اهم المفاهيم الاساسية حول الاتصال العمومي من خلال اعطاء تعريفه وابرار اهميته واهدافه في المؤسسات العمومية، وكذلك عرض مبادئه واسسه وخصائصه وثم ذكر الوسائل التي يعتمد عليها الاتصال العمومي .

2-1-المطلب الاول: تعريف الاتصال العمومي

النشأة تاريخية لاتصال العمومي:

تعتبر البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي كان في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولير شرام" سنوات الخمسينات والستينيات والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "بحملات الاتصال العمومي تمت مباشرةا بهدف إقناع الناس بسلوكيات ما يمكن

في نهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربة مرتبطة بالحروب الباردة¹.

التعريف الإجرائي للاتصال العمومي :

هو الاتصال التي تقوم به الادارة الجامعية مع الطلبة لتحقيق المصلحة العامة للطرفين, اذن هو عملية تتم بين طرفين او اكثر يتم من خلالها نقل المعلومات و تبادل المعارف و الآراء تأخذ صفة العمومية و النش وهدفه منها تغير او تصحيح سلوكيات او اتجاهات تخدم الصالح العام²

تعريف الاتصال العمومي:

يعد الاتصال عملية مهمة وضرورية في تكوين الجماعات واندماجها مهما اختلفت أنواعها، والذي من خلاله تحدد مدي قوة المجتمعات من الأنواع الاتصال، الاتصال العمومي الذي كثرت فيها وجهات النظر والتعاريف والتي تذكر منها البعض فيما يلي:

الاتصال العمومي: وهو تلك العملية التي يتم فيها القائم بعملية الاتصال بث وإرسال الرسائل متعددة من خلال وسائل اتصال عمومية إلى عدد من الجماهير الموجودون في حيز جغرافي واسع يصعب معه التعرف على رجع الصدى أو الأثر الذي تتركه الرسالة إلي الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفوري نظراً للحاجز الواسع أي الزماني والمكاني³.

الاتصال العمومي: هو عملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين الشخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل وهو ما يشير إلى الاتصالات الجمعية⁴.

¹ - رغبس اناس, **الاتصال العمومي و ادارة الفضاء العام**, جامعة محمد لامين دباغين ,سطفيف2, مجلد16, عدد2, 2016,

² - سامية عواج, و نور دين همسي و اخرون, **الاتصال العمومي من النظرية الى التطبيق**, د ط ,دار النشر و التوزيع, عمان الاردن, 2018, ص18.

³ - علي اعز العلاء, **فن الاتصال الجماهيري**, ط1, دار العلم و الأيمان للنشر و التوزيع, مصر, 2013, ص34 .

⁴ - منال طلعت محمود, **مدخل علم الاتصال**, المعهد العالي للخدمة الاجتماعية, جامع الاسكندرية, 2001/2002, ص18.

يري بيار زيمور "أن" جوهر الاتصال العمومي هو المصلحة العامة أو ما يسمى بالمنفعة العامة والمقصود بالمصلحة العامة هو نوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة المجتمع والدولة من جهة أخرى ولا يمكن في رأيه الحديث عن الاتصال العمومي إلا ضمن نظام سياسي ديمقراطي يعترف بحقوق الأفراد ويحاول التوفيق بينهما وبين التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للمجتمع والدولة بهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي أقرب لتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات الديمقراطية¹.

- تعريف الاتصال العمومي: "بث رسائل واقعية أو خيالية تشمل موضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية الاجتماعية، الثقافية والسياسة ويتواجدون في مناطق مختلفة، وتبث هذه الرسائل عن طريق وسيلة عمومية²

- ويعرف العلماء الاتصال العمومي أيضا ومنهم فرنان بترو انه نشر أراء في صيغ مناسبة تعمل على تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع الواحد وبصفة عامة جميع العلامات التي يفهمها الجمهور. وعند التطرق للاتصال العمومي لابد من تناول أبرز نموذج من التي ساهمت في بناء نظريات الاتصال النموذج الذي قدمه (ولبر شرام) في عام 1974 فطوره في عام 1971 في هذا النموذج يقدم شرام العناصر الأساسية على النحو التالي:

-المصدر أو صاحب الفكرة.

-التعبير عن الفكرة ووضعها في شفرة وصياغتها في رموز التكوين الرسالة.

-المستقبل الذي يتلقى ويفك رمزها .

2-2-المطلب الثاني: أهمية الاتصال العمومي

إن تراكم الآفات و تعقد المجتمع و ازدياد تخصصاته أدى إلى الحاجة الى الاتصال العمومي أكثر من اي وقت مضى من اجل التوعية و الشرح و التفسير حيث لابد من هذا

¹ - سامية عواج، و نور الدين همسي، المرجع السابق ذكره، ص11.

² - مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط2، دار النهضة العربية، لبنان، 2010، ص27.

النوع من الاتصال حتى يمكننا إن نطلق عليه -صفة إستراتيجية- ان بدا من الصغر إي ربط الفرد بمجتمعه منذ الصغر عن طريق تعليمه كل القيم و الرموز و المعايير الاجتماعية مهما كان نوعها (العائلة-الأصدقاء-الوطن...) فهي المسار الذي يتحقق من خلاله انتماء الفرد الى الجماعة و بالتالي تكييفه في المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه,حيث تعد العائلة المدرسة الاجتماعية الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة,ثم المدرسة,و هي المجال الاجتماعي الثاني الذي فيه,حيث تعد العائلة المدرسة الاجتماعية الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة, ثم المدرسة , وهي المجال الاجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة ,يكتسب من خلالها أنماط جديدة لتفكير والسلوك حيث تستعمل المدرسة أهم وسيلة إعلامية وتعليمية وهي كتاب المدرسي يلقي الطفل عبره قيما ومعايير ومفاهيم مجتمعه الذي ينتمي إليه ويتعلم مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي وبذلك فالسلطات التي تكون على وعي بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشئة اجتماعية صحيحة على قيم وتربية الطفل _رجل الغد_ أحسن استغلال للوقاية من الآفات والإمراض التي قد تكلف الكثير مستقبلا شيئاً إذا أخذت أسباب الوقاية عبر استراتيجية للاتصال العمومي التي تبدأ من الطفولة¹.

2-3- المطب الثالث: أهداف الاتصال العمومي

1.ضمان وصول المعلومات

2.إعطاء صورة ايجابية عن المؤسسات العمومية

3.تغيير السلوكيات

4.التواصل والاستماع

¹ - آمال عميرات ,المرجع السابق ذكره ,ص24

أما "جاك جي" ير أنه يمكن تقسيم أهدافه الرئيسية إلى أربع مجالات واسعة تتمثل في استخدام جميع وسائل الإعلان (باستثناء الدعاية) لمساعدة الهيئات والهيكل الوزارية لتحقيق أهدافها.

1- تقديم المساعدة بشأن أي موضوع يتناول العلاقات بين الوزارة والمواطنين

2- تقديم المعلومات للإدارات حول ردود أفعال المواطنين حول السياسات المتبعة

3- ضمان المعلومة و لقد جاء في دليل الاتصال العمومي الذي أعدته السلطات البلجيكية أنه يهدف إلى:

- إضفاء الشرعية على السلطات وسياساتهم

- تلميع صورة المصالح العمومية

- تطبيق الحكم الديمقراطي

-تعمل السلطات العمومية على خدمة المواطنين، والتفاعل معهم.

وليكون الاتصال العمومي مفيد وفعال ويحقق أهدافه يجب أن يقوم على ما يلي :

●العلاقة الدائمة مع المجتمع والجمهور: لتمكين المؤسسات العمومية من ممارسة مهمتها بشكل جيد خدمة للمصلحة العامة

●الصدق: يقودها للاستماع إلى الجماهير، والوضوح وسهولة الوصول إلى المحتوى¹ .

¹ - جحنيط رضوان، شويخي إلياس: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 8، العدد 2، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2001، ص30-31

2-4-المطلب الرابع: مبادئ وأسس الاتصال العمومي

لقد عرف حقل الاتصال العمومي في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية او كمجال للبحث العلمي, حيث أضحى أكثر تطورا بعد ان استقر على مبادئ و اسس وصفته على اساس انها منطلقات اولية منذ البدايات الاولى لهذا المجال وفي هذا السياق يرى "بيار ماري فيدال" بان الاتصال العمومي اصبح اكثر توجها نحو للابتكار و التجديد خصوصا في السنوات الأخيرة بفعل انتشار ثورة التكنولوجيا التي توجتها الشبكة العنكبوتية العالمية ولكن رغم هذه التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية التي انطلقت منها الاتصال العمومي و التي تشكل جوهره في الاصل, لذلك تغيرت اشكال ممارسات الاتصال العمومي فإنها تبقى مستندة على الدوام الى تتجسد بالأساس حسب "بيار وزيمور" في:

2-4-1-عدم اختزال المواطن إلي المستهلك:

حيث يرى "بيار زيمور" على أن المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمة العمومية تجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح التجارية للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة. وفي هذا الاتجاه يكشف زيمور في دراسة على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسات العمومية للمواطن في فرنسا ، كما كشفت نتائج هذه الدراسة.

أن 17% أن المواطنين الخاضعين للدراسة أن المؤسسات العمومية تنظر إليهم كزبائن و 33% يعتبرون بأنها تنظر إليهم كمواطنين أو 488 ناخبين أو دافعين ضرائب، ومن هنا فمهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤى وتكريس فكرة المواطن بوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة¹.

4-2-2-التميز عن الاتصال السياسي:

يؤكد "بيار زيمور" "Zemor Rierre" في هذا الاتجاه على ضرورة تميز الاتصال العمومي عن الاتصال السياسي في أدائه باعتبار هذا الأخيرة يرتبط بممارسات السلطة والتوقعات

¹ - رغييس اناس، نفس المرجع السابق ذكره، ص 99-100.

السياسية فالاتصال السياسي لأنه يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعياتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس والشرعية المتأتية من الانتخابات بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن احدث التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

4-2-3- تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام:

تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاء العام ولكن يجب الإشارة الخصوصية ودور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية، ولكنه يميل أكثر لما يسمي بالبراديغم الصحفي، فان المؤسسات العمومية مخولة أكثر من ناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي.

4-2-4- المراهنة على إشراك المواطن:

إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية هي الدوافع بالمواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي من خلال ممارسة ديمقراطية تشاركية وليس ديمقراطية تمثيلية، ويشير مفهوم الديمقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على مشاركة المواطن بصورة مباشرة من خلال ممثليهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات وقد أشارت ريان فوت "**Voett Rian**" في كتابها "النسوية والمواطنة" إلى أن الديمقراطية التشاركية الكاملة - كما وصفها - تتطلب قدرا كبيرا حد من العمل التطوعي من كل موطن عادي، وليس بإمكانها أن تفسح مجالا لقرار سريع وفعال، بل أنها تذهب إلى المواطنين العاديين لا يملكون تقييما ذو كفاءة في كل المجالات، فالمواطن ليس بديلا للحكومة، ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيد ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعلنين بهذه السياسة¹.

¹ - سامية عواج، و نور الدين همسي، المرجع السابق ذكره، ص16.

وتتطلب الديمقراطية التشاركية وجود المشاركة السياسية، فالعلاقة بين المفهومين وثيقة تستلزم حسب الباحثين في المجال السياسة تأكيد سياسة الشعب وسلطته، التعدد التنظيمي المفتوح، تعميق مفهوم المواطنة، تحقيق العدالة الاجتماعية والتداول على السلطة، أن كل هذه المتطلبات مجتمعة يمكنها تحقيق مفهوم الديمقراطية التشاركية في جو إيجابي سواء كان جهة الشعب الذي يمثلونه، ذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأي العدالة الاجتماعية، وتعميق مفهوم المواطنة خصوصا هو الضامن للصيرورة الصحيحة للمسار الديمقراطي والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة سياسية فعالة في صنع القرار، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية لذلك يمكن القول أن لا ديمقراطية تشاركية دون سياسة ولا مشاركة سياسية بدون ديمقراطية تشاركية، ذلك لان أحدهما تضمن الآخر وتعزز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.

4-2-5- التحكم في آلية الانترنت:

يشكل هذا المبدأ تحديد الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الانترنت في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات وفي دعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء الرأي وتبسيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة في تبادل المعلومات ويجسم الأسلوب الديمقراطي في الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة. وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال تشجيع المواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام ، وهذا المتغير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه أن تؤثر على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين المعلومة وتحسين النقاش العمومي على الدوام.

وهنالك مبادئ أخرى كما نعرف أن الاتصال العمومي يرتكز كغيره من المجالات على مجموعة من المبادئ الجوهرية، فيقول "Marc Thebault" أن خليطا من القليل من ما

تعلمه نظريا وعشرون سنة من الممارسة في هذا المجال، ساعده على خط تسعة مبادئ للاتصال العمومي:

المبدأ الأول: الحتمية.

"لا يمكن أن لا تصل" on ne peut pas ne pas communiquer " تسجل هذه المقولة فوقها عندما يتعلق الأمر بالاتصال العمومي، فمهمة القائم بالاتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت، حتى وإن استعمل السكوت أو عبارة "لا تعليق" كردا فهو فعل اتصالي. وأي حال من الأحوال هو يقول شيئا.

المبدأ الثاني: الآخر

الاتصال هو الذهاب إلى الآخرة إذن فهو الاعتراف به ثم تعلم التعرف عليه، وذلك لفهم طريقة تفكيره وإيجاد الوسيلة الأكثر فعالية للتواصل معه وتقول "Dominique Wolton في هذا الشأن هناك دائما شيء من الخسارة شيء محيط في الاتصال، لكن هذه الحدود تمثل وسيلة لإدراك أن الاتصال يعني وجود الآخر، وأن الآخر يبقى بعيد المنال، فالإتصال يحقق التقارب مع أحد الحدود الحتمية التي لا يسمح بتجاوزها وإغائها في كل تقارب بعين الاعتبار، لأن الأمر الأكثر تعقيدا في الاتصال هو الآخر، فيصبح الاتصال الذي يفترض به أن يقرب بين الأفراد، سببا في ظهور ما يباعدهم.

المبدأ الثالث: الشمولية

يقول "Pascal" من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل، ولا يمكن أيضا معرفة الكل دون معرفة الأجزاء بشكل من الخصوصية". فالرسالة وحدها لا تمثل الاتصال، و لكن الاتصال هو مضمون معنى علاقة وسيال، فالمضمون هو المعلومة، والمعنى هو طريقة صياغة المعلومة، أما السياق فهو يجلب زوايا جديدة لرؤية إضافية لتأكيد أو نفي الرسالة ككل.

المبدأ الرابع: الملائمة. (Pertinence)

هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسابقه، إذ لابد من وجود تناسق في عناصر العملية الاتصالية، ومنه فتحقيق التناغم والتناسق يحقق التوافق الاتصال، وتظهر تلك الملائمة في السياق أهمية المعلومة نفسها وطريقة صياغتها، وفي العلاقة أهمية زمن الاتصال الذي يختاره المرسل.

المبدأ الخامس: التوقيت الزمن

الاتصال مسألة مدة وتسلسل زمني والرغبة في التواصل هو رغبة في بناء علاقة، وهذه الأخيرة تتطلب وقتا لبنائها، وليسمح الزمن بناء هذه العلاقة لابد من إتباع "عملية" "Processus"، وبما أن هدف الاتصال الجوهرى هو الذهاب إلى الآخر، أي خلق علاقة والحفاظ عليها، فإن ذلك يتطلب الوقت.

المبدأ السادس: النسقية

هناك ثلاث عوامل تجعل الاتصال العمومي في قلب الوظيفة النسقية المعقدة، ولفهم أكثر سنتطرق من التعريف التالي للنسق: المجموعة عناصر متكاملة ومتفاعلة ومنظمة من أجل تحقيق هدف مشترك.

أولاً: تلك العوامل أن الاتصال العمومي بتواحد في قلب نسل مفتوح، وهو بطبيعته مفتوح على بيئته وفي حركة مستمرة، يبتغي الوصول إلى هدف.

ثانياً: فإن الاتصال كونه غالباً ما يحمل خطاب التغيير، سيصطدم مع مقاومة أولئك الموجودين في النسق)، الذين يبتغون بقاء الوضع على حاله وأخيراً، فإن الاتصال العمومي على علاقة تبادلية تكاملية مع القطاعات الأخرى (الأنساق)، في بيئته من مواطنين ومؤسسات المجتمع المدني.

المبدأ السابع: التفاعل.

علينا أن نحمل الاعتقاد السائد بأن الاتصال الناجح هو الاتصال الذي يصبب لأن الاتصال هو الذي يجلب رد فعل (Feed back)

فالاتصال في الواقع ما هو إلا سلسلة من الأفعال وردود الأفعال، قد تكون هذه الأخيرة ذكية بناءة وواضحة، وأحياناً أخرى أقل ذكاءً، سلبية وغير واضحة.

المبدأ الثامن: المواجهة

الاتصال العمومي هو مكان رمزي لانتقاء مختلف وجهات النظر والأفكار لنفس الظاهرة، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة ومنه فهو ليس نفيًا لوجود الاختلاف في الرأي وإنما قبول لمواجهتها ومناقشتها.

المبدأ التاسع: التوقع

ردود الفعل أمر مفروغ منه ولا يمكن تجاهلها في عملية الاتصال العمومي، ومنه فإن مهمة هذا الأخير لا تتوقف عند توصيل الرسالة إلى الجمهور فقط، بل تتعدى ذلك إلى توقع ردود الأفعال وتحضير استراتيجيات للإجابة عليها¹.

2-5-المطلب الخامس: خصائص الاتصال العمومي

يعتبر الاتصال الجماهيري أو ما يسمى العمومي من بين أهم الظواهر البشرية والاجتماعية التي اهتم بها علماء الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، بفعل أهمية الواضحة في بناء وتشكيل العلاقات الاجتماعية التي في غاية لا يمكننا الحديث عنها، حيث يقوم الاتصال الجماهيري بدور رئيسي في الحياة الإنسان الحديث إذا إن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للاتصال العمومي وغالباً ما يكون ذا اتجاه واحد ونادراً ما يكون هناك طريق سهل أو سريع للقارئ أو المشاهد أو المستمع لكي يرى أو يسأل أو يتلقى إيضاحات إذا احتاج إليها ويميز الاتصال العمومي أيضاً بأنه يتضمن قسماً كبيراً من الاختيار، فالوسيلة مثلاً تختار الجمهور الذي ترغب في الوصول إليه عندما تتخصص في إشباع احتياجات معينة من هذا الجمهور، ومن ناحية أخرى فإن جماهير المستقبلين يختارون من بين هذه الوسائل

¹-marc thebault,les 9principes fondamentaux de la communication publique (2eme partie),publie le16\01\2012.

فهم يقرون ماذا كانوا سوف يشاهدون التلفزيون أو يقرؤون صحيفة ولذلك يجب أن تتم، المجتمع أذى ينبغي دراسة تركيبية وأفكار ومعتقدات

-الاتصال العمومي إذا مجاله السلطات العمومية والخدمة العامة والتأثير في سلوك الفرد¹.
-الاتصال العمومي إذا ما أحسن استخدامه والتحكم في مقاربتة المنهجية فتحققه وتقييمه يصبح كوسيلة جديدة مسخرة بيد الحكومات²

-يتميز الاتصال العمومي بملكية الوسائل الاتصال التابعة للدولة.

-الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.

كما للاتصال العمومي خصائص أخرى وتتمثل في إن الاتصال العمومي رهان استراتيجي يدعو الكل لرسم طريق المستقبل باتخاذ كل فرد نصيبه من المسؤولية عن طريق إعلامهم وتحفيزه من أجل الصالح العام فهو اتصال مدني يعمل على المدى البعيد لتحسين نوعية العلاقات الاجتماعية والإنسانية.

ولكي يتمتع الاتصال العمومي بالمصادقية العالية، عليه أن يهتم بالجمهور المستهدف وبمشاكله، عن طريق الشرح والتفسير حتى يشتركون أو يشاركون بفعالية في إستراتيجية التغيير.

-يتجاوز الاتصال العمومي مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل أنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجل تعديل المعارف والمواقف والآراء والسلوكيات سعيا نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الإنسانية، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع.

والاتصال العمومي يسمح بإنجاز مهمة مشتركة ذات فائدة على المجتمع تجعل كل فرد يأخذ نصيبه من المسؤولية سعيا لتطوير المشاركة ذات المصلحة العامة وهو رهان استراتيجي

¹ - دردوف عماد، الاتصال العمومي و العلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص إستراتيجية و تسيير الموارد البشرية، دراسة حالة عين تموشنت الجهوية، 2015/2016 ص 20.

² - نبيلة بوخيرة، المرجع السابق ذكره، ص 71.

يساعد على الوعي في الحياة الاجتماعية، فهو يدعو لليقظة من أجل التقليل من النفقات التي قد ينجر عنها انتشار الآفات والسلوكات الخاطئة.

ويعد الإقناع كشرط أساسي من شروط الاتصال العمومي والذي يأخذ بدوره ستة أشكال رئيسية التبني وهو الهدف الرئيسي للقائم بالاتصال حيث يشجع جمهوره ببدء ممارسة معتقدات واتجاهات جديدة وتبني سلوكات جديدة.

الاستمرارية بإقناع الجمهور بضرورة ممارسة سلوكيات صحيحة وضرورة استمراره في تبنيها. التحسين بإقناع الجمهور بضرورة ممارسة سلوكيات بمستوى أفضل مما هو قائم أو تقوية درجة تبنيه للمعتقدات والاتجاهات التي يعتنقها بالفعل.

الصد والردع بإقناع الجمهور بعدم البدء في تبني معتقدات واتجاهات خاطئة وعدم سلوك سلوكات خاطئة كالتدخين والإدمان....

الانقطاع والتغيير: والغرض منه هو إقناع الجمهور بالتوقف عن ممارسة أي سلوكات خاطئة أو معتقدات أو اتجاهات وهو من أصعب مهام الاتصال العمومي، إذ من الصعب مقاومة أنماط سلوكية واتجاهات متبناه نظرا لصعوبة تغييرها.

التقليل: نظرا لصعوبة تحقيق التغييب بطريقة فورية ومباشرة قد يلجأ القائم بالاتصال إلى محاولة إقناع الجمهور المستهدف بضرورة التقليل تدريجيا عن ممارسة لبعض السلوكات أو التقليل منها.

2-6-المطلب السادس: وسائل حملات الاتصال العمومي

تعتبر الوسائل الاتصالية من أهم القرارات التي يجب اتخاذها للقيام بالحملات الإعلامية بدقة فهي عبارة على وسيط بين القائم بالحملة والجمهور المستهدف ولكي تستخدم وسائل الاتصال بطريقة فعالة يجب علينا أن ندرك مدى قدرات هذه الوسائل الاتصالية وطبيعة تأثيرها في الجمهور المستهدف إما بتغيير السلوك أو توفير معلومات ويمكن تقييم وسائل الاتصال حسب مستويات الجمهور الذي يمكن أن تصل إليه الى أربعة أنواع رئيسيةوهي:

2-6-1- وسائل الاتصال الجماهيرية:

تتميز هذه الوسائل بالقدرة العالية على إيصال المعلومات أو الرسائل إلى مجموعات كبيرة من الجماهير في أكثر من حيز جغرافي ومن أهم هذه الوسائل نجد¹ .

التلفزيون يعتبر من أكثر الوسائل حضورا وقوة في عالم الاتصال لما له من خصائص ومميزات من غيره من الوسائل وذلك من خلال قدرته العالية على جذب انتباه المشاهد، كذلك فتكراره للرسالة الإعلامية يساعد المشاهدين في التذكر بدرجة عالية بالإضافة إلى أن التلفزيون يعمل على دعم الحملات الإعلامية في بث المواضيع الهامة بمعنى أن المنظمات التي تعلن عبر التلفزيون ينظر إليها على أنه يمكن الاعتماد عليها والثقة بها.

الإذاعة يعتبر بث الحملات الإعلامية عبر الإذاعة من الوسائل الجذابة للعديد من المنظمات كما تعتبر الإذاعة وسيلة لنقل الأفكار الصوتية ذات تأثير قوي على الجمهور المستهدف وذلك لما لها من حيوية في الصوت الإنساني وقدرتها القوية في الإيحاء والقدرة على صياغة الرسالة باللهجة والأسلوب المناسب للجمهور المستهدف. الصحيفة توفر للقارئ السيطرة على ظروف التعرض أو القراءة كذلك قدرتها على عرض التفاصيل بكل دقة كما يمكن استخدامها كوسيلة لدعم كل من التلفزيون والإذاعة من أجل خدمة الأهداف التي تسعى لها.

المنشورات والكتيبات تعتبر من الوسائل الجيدة لعرض المعلومات والمسائل المتعلقة بقضية معينة مثلا يمكن استخدامها حول موضوع التوعية وذلك في شكل إرشادات ونصائح أو معلومات قيمة على هذا الموضوع، كما يمكن أن تكون أكثر جاذبية للجمهور المستهدف إذا استعملت معها الصور والمخططات بالإضافة إلى أنه يمكن أن يدعم الوسائل الاتصالية الأخرى لخدمة أهدافها التربوية.

¹ - مصطفى يوسف كافي ، الحملات الإعلانية ، ط1 ، دار حامد للنشر و التوزيع عمان 2015 ص40.

2-6-2 وسائل الاتصال الإلكترونية:

تعتبر من أحدث الوسائل الاتصالية والأكثر استخداما للوصول الى المعلومات التربوية والتوعوية وتتميز هذه الوسائل بتوفير لأي فرد الفرصة ليكون مرسلا ومستقبلا في نفس الوقت، كما يمكن الاستفادة من طاقات وسائل الاتصال الإلكتروني وخصائصها في نشر الثقافة وخدمة التوعية¹.

2-6-3 وسائل الاتصال الجمعي:

تتميز بالمحدودية في الجمهور وضيق في الحيز الجغرافي الذي تغطيه ومن أهم هذه الوسائل المسرح، الاحتفالات المعارض.

2-6-4 وسائل الاتصال الشخصي:

تمتاز بمحدودية الجمهور والمكان الذي تغطيه، كذلك فهي تعتبر الأكثر تقوفا على الوسائل الأخرى وذلك لما لها من دور فعال بين المرسل والمستقبل وزيادة نسبة التفاعل بينهما، كما أن هذه الوسائل تشمل الاتصال المواجهي والذي يكون وجها لوجه بين شخصين من خلال إجراء مقابلات ومن الأفضل الاستعانة باستخدام جميع وسائل الاتصال المتوفرة في كل الحالات، لأن كل وسيلة يمكنها أن تدعم وتقوي تأثير الوسيلة الأخرى و تساهم في مساندة

¹- تباني عبير، الحملات الإعلامية الإذاعية الخاصة بالتوعية المرورية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ، تخصص وسائل الاعلام و المجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2011-2021 ص98-100 .

خلاصة الفصل:

-من خلال ما تم طرحه سابقا يمكن القول ان التحولات الرقمية لها دور فعال في سير نشاطات الاتصال العمومي المستخدم في الادارة الجامعية، حيث اصبحت هذه البيئة الرقمية ضرورة حتمية على المؤسسات العمومية كالجامعة التي تخلق نوع من الخدمة العمومية للطلبة و الموظفين ،باعتبار ان الرقمنة الحديثة سهلت التعامل بين الطلبة والموظفين والاساتذة وفق منصات حديثة

كذلك يجب مراعاة مجموعة من المتطلبات والشروط اهمها توفير البنية التحتية والميزانية اللازمة لتطبيق هذه المنصات الرقمية على الادارة الجامعية بما يتوافق مع خدمات الاتصال العمومي الذي يوفر المصلحة العامة للادارة مؤسسة التعليم العالي، ويندرج تحته مجموعة من الوسائل التي ساهمت في تحقيقه في الادارة الجامعية.

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

بعد اكتمال الخطوات اللازمة للدراسة، بدءاً من وضع الإشكالية وصولاً إلى تصميم الاستبيان وتحليل النتائج، قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامعي شتمة -جامعة محمد خيضر بسكرة ، وقد وزعنا 62 عينة و استرجعنا منها 41 عينة مستوفاة للدراسة و تم الغاء 21 الباقية لظروف خاصة بالمبحوثين، حيث هدفنا تحويل البيانات النوعية إلى بيانات كمية للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لضمان دقة النتائج وصحة الحسابات، وذلك من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها عبر اربعة محاور.

➤ التعريف بحالة الدراسة :

1. نشأة الكلية

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 2 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فبراير سنة 2009، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98219 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة تضم ثلاث أقسام و هي قسم العلوم الاجتماعية قسم العلوم الإنسانية وقسم التربية البدنية والرياضية .

2. الهياكل البيداغوجية

- فضاء الأنترنت: فضاء لطلبة الليسانس وطلبة الماستر وآخر للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج.
- المكتبة 600 طالب طاقة استيعاب المكتبة المركزية للكلية التي بها المصالح الآتية مصلحة المقتنيات مصلحة بنك الإعارة ومصلحة الرسائل الأكاديمية، بالإضافة إلى مبنى يتألف من ثلاث طوابق مخصص للمطالعة كل طابق به بنك للإعارة الداخلية وبقدرة استيعاب 160 طالب.
- المدرجات: 04 مدرجات بسعة استيعاب 200 مقعد ومدرجان بسعة استيعاب 300 مقعد.
- قاعات الدراسة 64 قاعة للأعمال الموجهة بالإضافة إلى 07 قاعات للمحاضرات. قاعات الإعلام الآلي 03 قاعات للإعلام الآلي (للأعمال التطبيقية)

- قاعات ومكاتب للأساتذة: 72 مكتب للأساتذة مخصص لاستقبال الطلبة. مكتب للمداورات قاعة للأساتذة. 04 قاعات للاجتماعات قاعة للمناقشات وقاعة لاستقبال اللجان¹.

3. مهام الكلية

يتكفل نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة بالمهام الآتية:

- تسيير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.
 - متابعة أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل إجراء من أجل تحسينه.
 - مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة.
 - جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة.
- ويساعده في مهامه كل من:

- مسؤول مصلحة التدريس.
- مسؤول مصلحة الشهادات.
- مسؤول مصلحة التعليم والتقييم.

يتكفل مسؤول مصلحة التدريس للكلية بالمهام الآتية:

- الإشراف على تسجيلات حاملي شهادة البكالوريا الجدد.
- تسجيل الطلبة المتأخرين عن فترة التسجيلات.
- الإشراف على عملية التحويلات.
- تسجيل طلبة السنة الاولى ماستر.
- مراجعة قاعدة البيانات الخاصة بالخدمة الوطنية.
- مراجعة قاعدة البيانات البيداغوجية للكلية.
- مراجعة مختلف الإحصائيات السنوية.

¹الموقع الالكتروني للكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة .

متابعة وضعية الطلبة الاجانب بالكلية.

التحضير للتسجيلات للسنة الجامعية الجديدة (حامل شهادة البكالوريا الجدد).

مراجعة محاضر المداولات.

يتكفل مسؤول مصلحة الشهادات للكلية بالمهام الآتية:

مراجعة ملفات الدفعة قيد التخرج.

تسليم الشهادات للطلبة المتخرجين لمسؤولي مصالح التدريس بالأقسام.

أرشفة الملفات وإعداد قاعدة بيانات.

إعداد نسخ طبق الأصل للطلبة (البكالوريا + شهادات التخرج).

الاهتمام بحالات ضياع أو تلف الشهادة.

توثيق الشهادات وكشف النقاط.

إحصائيات الدفعات قيد التخرج.

إعداد حصيلة السنة الجامعية.

إعداد ملف يحوي محاضر التزكية للكلية.

إحصائيات الدفعات المتخرجة.

○ يتكفل مسؤول مصلحة التعليم والتقييم بالمهام الآتية :

مراجعة التقارير والمحاضر البيداغوجية الشهرية التي ترفع إليها من طرف رؤساء الأقسام

ومسؤولي الشعب والتخصصات .

رفع تقارير شهرية شاملة عن سير النشاطات البيداغوجية للكلية بكل أقسامها، وكذا التنبيه

إلى بعض المشكلات البيداغوجية إلى نائب رئيس الجامعة للتكوين العالي في التدرج

والتكوين المتواصل والشهادات.

السهر على متابعة تطبيق القرارات والتعليمات التنظيمية والبيداغوجية الواردة من نيابة

الجامعة للتكوين العالي.

مراجعة ومراقبة مدى تطابق البرامج (الوحدات والمقاييس ومعاملاتها وأرصدها) مع دفاتر التكوين المعتمدة لكل المستويات والتخصصات.

مراجعة ومراقبة محاضر المداولات الخاصة بنتائج الطلبة على مستوى مصالح التدريس لكل الأقسام.

التحضير الجيد للامتحانات بكل أنواعها.

متابعة سير الامتحانات.

التحضير بالتعاون مع رؤساء الأقسام للأيام الإعلامية والتوجيهية الخاصة بالطلبة كالأبواب المفتوحة على نظام ل.م.د، على الشعب والتخصصات.

المساعدة في توجيه طلبة البكالوريا الجدد .

يتكفل نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العملي و العلاقات الخارجية بالمهام

الآتية :

-متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.

-أخذ أو اقتراح الاجراءات الضرورية لضمان سير التكوين في ما بعد التدرج.

-السهر على سير مناقشات المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج.

-متابعة سير أنشطة البحث العلمي.

-المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

-المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

-تنفيذ برامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة.

-متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

ويساعده في مهامه كل من:

مسؤول مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

مسؤول مصلحة متابعة أنشطة البحث.

مسؤول مصلحة متابعة التكوين في ما بعد التدرج.

○ يتكفل مسؤول مصلحة التعليم والتقييم بالمهام الآتية :

-تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وتنفيذه.

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

-تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما.

- تحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه.

-ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية

لمديرية الجامعة.

-تسيير الوسائل المنقولة والغير المنقولة للكلية والسهر على صيانتها.

-تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

تشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي على المصالح الآتية:

مصلحة المستخدمين (فرع الأساتذة، فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان

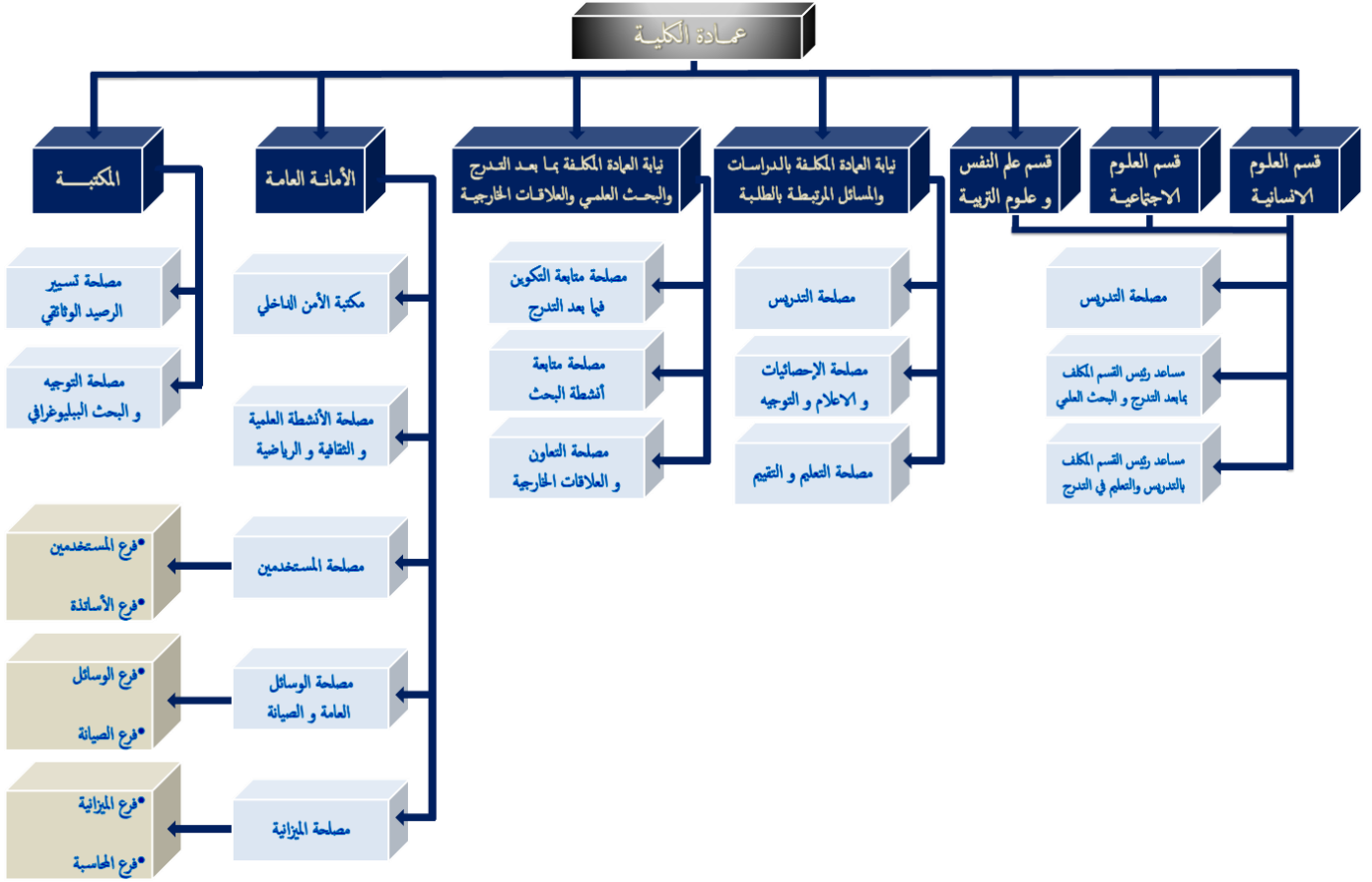
المصالح).

مصلحة الميزانية والمحاسبة.

مصلحة الوسائل والصيانة.

مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.

4. الهيكل التنظيمي للكلية :



المصدر : الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد

خضير بسكرة.

1. عرض نتائج و تحليل الدراسة:

المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية للمبحوثين

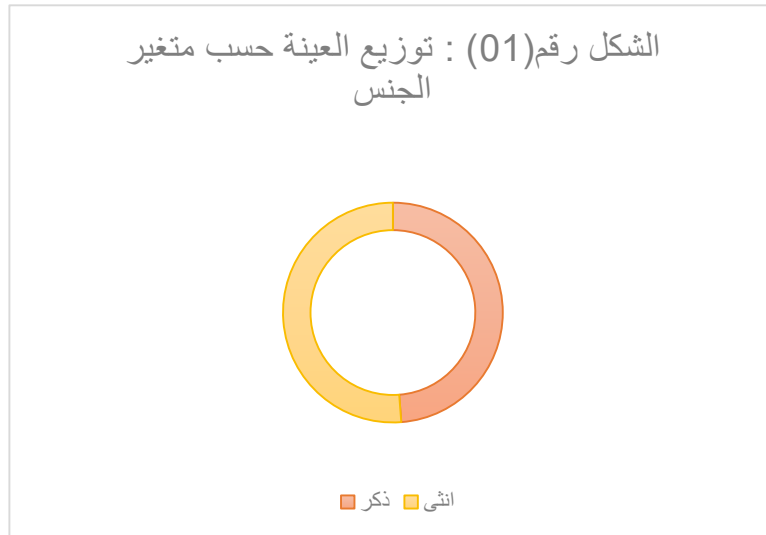
الجدول رقم (05) : توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية% |
|---------|---------|-----------------|
| ذكر | 20 | 48.78 |
| انثى | 21 | 51.21 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يمثل الجدول رقم (05) توزيع العينة حسب متغير الجنس حيث بلغت نسبة الإناث 51.21% ، أما نسبة الذكور فقد بلغت 48.78% .

هذا ما يوضح لنا أن اغلبية افراد العينة المدروسة كانت من جنس الاناث مما يشير الى تفوق نسبي للإناث في العينة المدروسة.



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

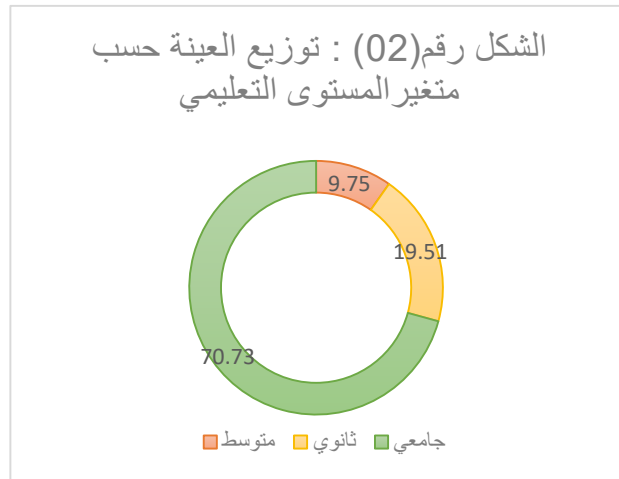
الجدول رقم (06) : توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية% | التكرار | المستوى التعليمي |
|-----------------|---------|------------------|
| 9.75 | 4 | متوسط |
| 19.51 | 8 | ثانوي |
| 70.73 | 29 | جامعي |
| 100 | 41 | المجموع |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يمثل الجدول رقم (06) توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى المتوسط 9.75% و الذين بلغ عددهم 4 افراد ثم يليها ، الافراد ذوي المستوى الثانوي بنسبة قدرت 19.51% اما من هم من المستوى الجامعي فقد بلغت نسبتهم 70.73% و الذين شكلوا النسبة الأكثر حضورا بعدد 29 فرد من اصل 41 .

هذا ما يوضح لنا أن اغلبية افراد العينة المدروسة كانت من ذوي المستوى الجامعي مما يشير أن غالبية أفراد العينة المدروسة كانوا من حملة شهادات جامعية، مما يشير إلى تمثيل قوي لهذه الفئة في الدراسة كون موظفي إدارة الكلية ذوي مناصب تتطلب شهادة جامعية .



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

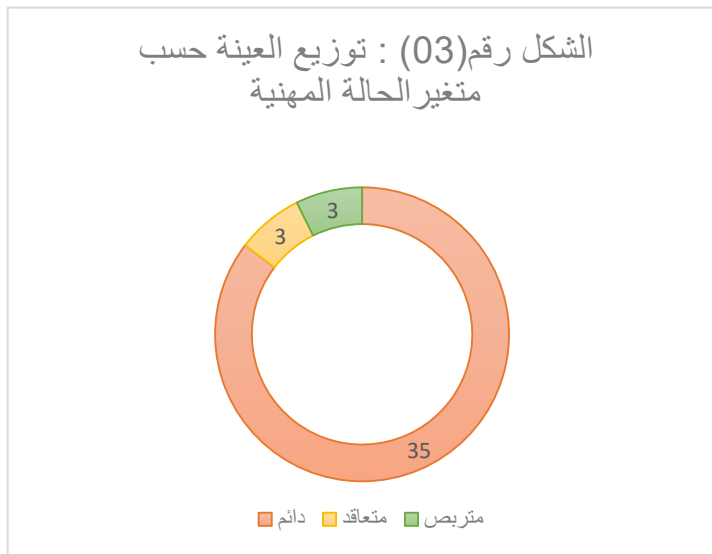
الجدول رقم (07) : توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير لحالة المهنية

| الحالة المهنية | التكرار | النسبة المئوية% |
|----------------|---------|-----------------|
| دائم | 35 | 85.36 |
| متعاقد | 3 | 7.31 |
| متربص | 3 | 7.31 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يمثل الجدول رقم (07) توزيع العينة حسب متغير الحالة المهنية حيث بلغت نسبة من هم بمنصب دائم 85.36% و الذين بلغ عددهم 35 افراد ثم يليها الافراد ذوي المنصب المتعاقد و المتربصين بنفس النسبة قدرت 7.31% .

هذا ما يوضح لنا أن اغلبية افراد العينة المدروسة لديهم منصب دائم على عكس العينات التي سجلت نسبة طفيفة و هي ذات منصب متعاقد و متربص .



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (08) : توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

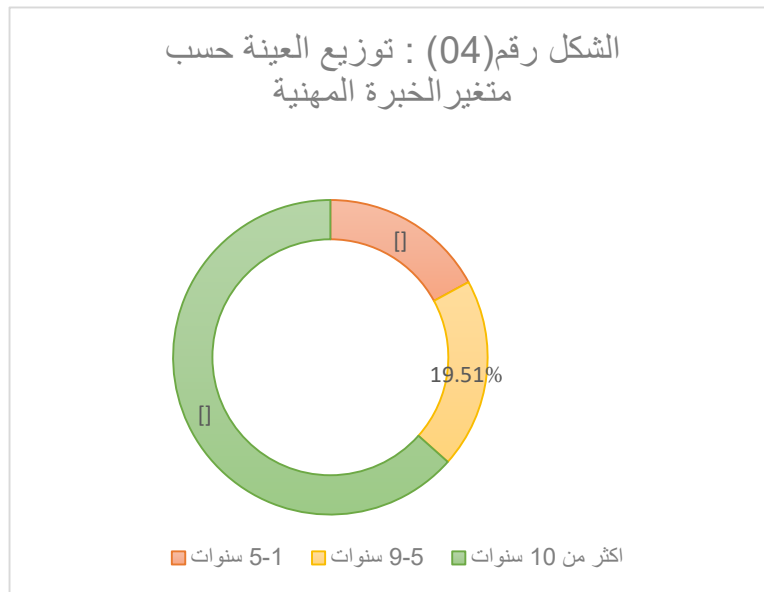
| الخبرة المهنية | التكرار | النسبة المئوية% |
|------------------|---------|-----------------|
| 5-1 سنوات | 7 | 17.07 |
| 9-5 سنوات | 8 | 19.51 |
| 10 سنوات فما فوق | 26 | 63.41 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يمثل الجدول رقم (08) توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية حيث بلغت نسبة من هم بخبرة من سنة الى 5 سنوات 17.07% و الذين بلغ عددهم 7 افراد ثم يليها الافراد ذوي الخبرة من 5-9 سنوات بنسبة قدرت 19.51% اما من هم بخبرة تفوق 10 سنوات قدرت نسبتهم بـ 63.41%.

هذا ما يوضح لنا أن اغلبية افراد العينة المدروسة لديهم خبرة تفوق 10 سنوات مما

يدل على مستوى خبرة عالي بين المبحوثين.



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

المحور الثاني: اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات التعليم العالي في

تسيير مصالحتها

الجدول رقم (09) : ساعدت البيئة الرقمية على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب

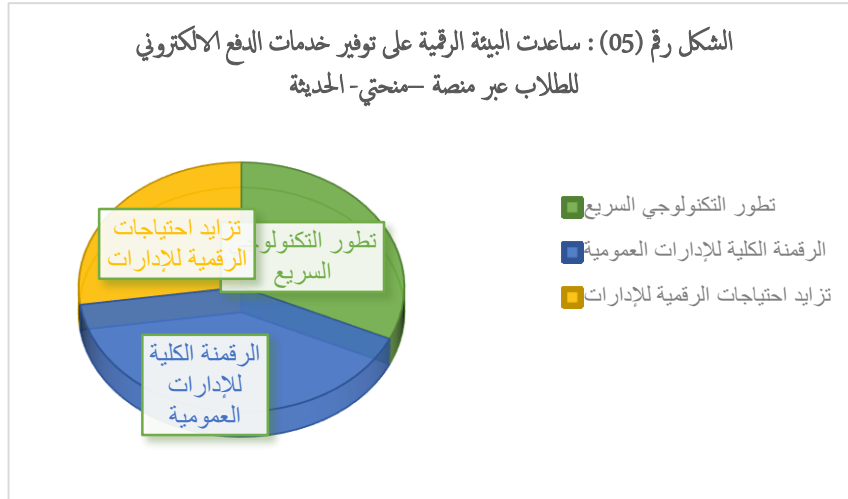
عبر منصة -منحتي- الحديثة

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية% |
|----------------------------------|---------|-----------------|
| تطور التكنولوجي السريع | 14 | 34.14 |
| الرقمنة الكلية للإدارات العمومية | 18 | 43.90 |
| تزايد احتياجات الرقمية للإدارات | 12 | 29.26 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (09) نتائج توزيع العينة حيث ساعدت البيئة الرقمية على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب عبر منصة -منحتي- الحديثة من خلال الرقمنة الكلية للإدارات العمومية حيث بلغت نسبتهم 43.90% ثم يليها تطور التكنولوجي السريع بنسبة قدرت 34.14% اما تزايد احتياجات الرقمية للإدارات قدرت نسبتهم بـ 29.26%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة من الموظفين على يقين ان الرقمنة الكلية للإدارات العمومية ساعدت على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب عبر منصة - منحتي- الحديثة لأن هذه الرقمنة أدت إلى تحسين الكفاءة الإدارية وسرعة تقديم الخدمات وتقليل الأخطاء الإدارية.



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

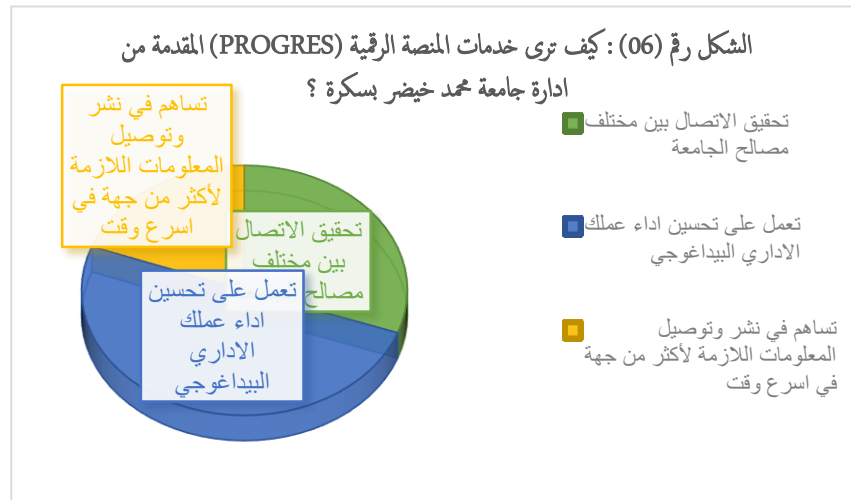
الجدول رقم (10): كيف ترى خدمات المنصة الرقمية (PROGRES) المقدمة من ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|--|---------|------------------|
| تحقيق الاتصال بين مختلف مصالح الجامعة | 14 | 34.14 |
| تعمل على تحسين اداء عمك الاداري البيداغوجي | 23 | 56.09 |
| تساهم في نشر وتوصيل المعلومات اللازمة لأكثر من جهة في اسرع وقت | 9 | 21.95 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (10) نتائج توزيع العينة كيف ترى خدمات المنصة الرقمية (PROGRES) المقدمة من ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟ حيث سجلنا ل : تحقيق الاتصال بين مختلف مصالح الجامعة حيث بلغت نسبتهم 43.90% ثم يليها تعمل على تحسين اداء عمك الاداري البيداغوجي بنسبة قدرت 56.09% اما تساهم في نشر وتوصيل المعلومات اللازمة لأكثر من جهة في اسرع وقت قدرت نسبتهم بـ 21.95%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة من الموظفين يرون ان خدمات المنصة الرقمية (PROGRES) المقدمة من ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ساهمت عن طريق تحسين اداء العمل الإداري البيداغوجي لأن يعود ذلك إلى أن هذه المنصة توفر الوقت وتقلل من الأخطاء الإدارية من خلال تنمة العمليات الأكاديمية المختلفة، مما يساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط الإجراءات. بالإضافة إلى ذلك، تزيد المنصة من الكفاءة الإدارية عبر توفير أدوات متقدمة لإدارة البيانات وتحليلها، مما يساعد الموظفين على اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة كل هذه العوامل مجتمعة تؤدي إلى بيئة عمل أكثر فعالية وكفاءة في الجامعة.



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

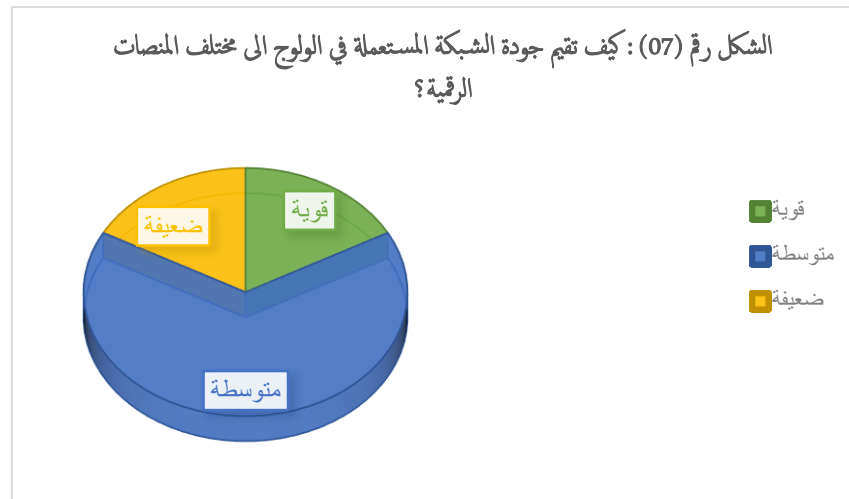
الجدول رقم (11): كيف تقيم جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| قوية | 7 | 17.07 |
| متوسطة | 27 | 65.85 |
| ضعيفة | 7 | 17.07 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (11) نتائج توزيع العينة كيف تقيم جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية؟ حيث سجلنا لـ : قوية حيث بلغت نسبتهم 17.07% ثم يليها متوسطة بنسبة قدرت 65.85% اما ضعيفة قدرت نسبتهم بـ 17.07%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة من الموظفين يقيمون جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية يُعزى هذا التقييم الإيجابي إلى الأداء المستقر والسرعة العالية للشبكة، مما يضمن وصولاً سريعاً وموثوقاً إلى المنصات الرقمية المستخدمة في العمليات الإدارية والتعليمية. بفضل هذه الشبكة القوية، يستطيع الموظفون



والطلاب على حد سواء الاستفادة من الخدمات الإلكترونية بكفاءة وسهولة، مما يعزز من جودة العمل الإداري والتجربة التعليمية في الجامعة.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

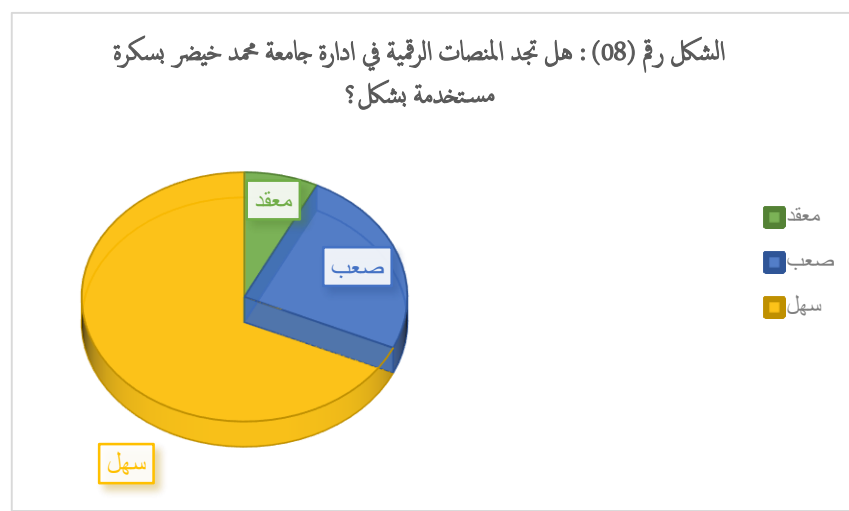
الجدول رقم (12): هل تجد المنصات الرقمية في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة مستخدمة بشكل؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| معقد | 3 | 7.31 |
| صعب | 10 | 24.39 |
| سهل | 28 | 68.29 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (12) نتائج توزيع العينة هل تجد المنصات الرقمية في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة مستخدمة بشكل؟ حيث سجلنا ل : معقد نسبة 7.31% ثم يليها صعب بنسبة قدرت 24.39% اما سهل قدرت نسبتهم بـ 68.29%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة من الموظفين لا يجد صعوبة في المنصات الرقمية في إدارة الجامعة يعود ذلك الى سهولة استخدام هذه المنصات، وتوافر



برامج تدريبية شاملة، ودعم تقني فعال، بالإضافة إلى الخبرة السابقة للموظفين مع التكنولوجيا. هذه العوامل تسهم في تعزيز كفاءة الموظفين وثقتهم في التعامل مع الأدوات الرقمية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

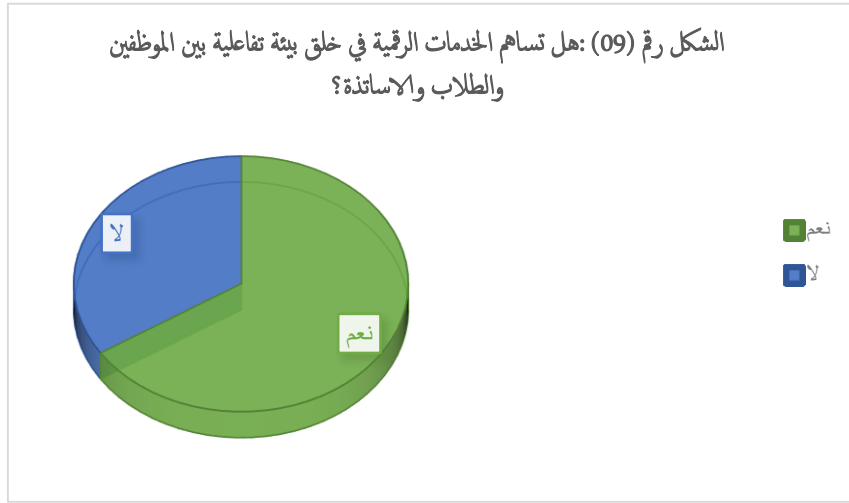
الجدول رقم (13): هل تساهم الخدمات الرقمية في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين والطلاب والاساتذة؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 27 | 65.85 |
| لا | 14 | 34.14 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (13) نتائج توزيع العينة هل تساهم الخدمات الرقمية في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين والطلاب والاساتذة؟ حيث سجلنا ل : للاجابات بنعم نسبة 65.85% ثم يليها لا بنسبة قدرت 34.14% .

نستنتج أن اغلبيه افراد العينة المدروسة ان الخدمات الرقمية تساهم بشكل كبير في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين والطلاب والاساتذة يشير ذلك الى الى فعالية هذه الخدمات في تحسين التواصل والتعاون بين مختلف مكونات الجامعة. تعزيز البيئة التفاعلية الرقمية يعكس قدرة هذه المنصات على تسهيل تبادل المعلومات والأفكار بسرعة وكفاءة، مما يدعم العملية التعليمية والإدارية ويعزز من تجربة الجميع داخل الجامعة.



المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (14): اذا كانت اجابتك بنعم حسب وجهة نظرك ما هي اهم الوسائل التي خلقت هذه البيئة التفاعلية ؟

| الاجابة |
|--|
| سرعة الانتقال الى المعلومة |
| وسائل التوصل الاجتماعي/موقع الالكتروني للجامعة/منصة بروغرس |
| البيئة الرقمية عبارة عن وسيلة تواصل بين الجامعة والطالب والاساتذ |
| منصات الاتصال بين الطلبة و الاساتذة /منصات التعليم عن بعد/منصة مودل/بروغرس/d.space/ايميل |
| اهم الوسائل هي الادوات الرقمية /وسائل البحث الالكتروني وشبكات الانترنت |

| |
|--|
| البريد الالكتروني |
| الدراسة عن بعد google meet/progres |
| الكمبيوتر/هاتف النقال |
| سهولة تعاملات الادارية وفق وسائط |
| الوسائل التي خلقت تطوير رقمنة هو تسهيل العمل |
| بين كل شرائح الجامعة |
| باستخدامنا للمنصة الرقمية /progres |
| تقديم الخدمات في اسرع وقت وبدقة |
| الاستماع لانشغالات الطلبة وايجاد حلول لها في |
| الرقمنة جعلت هنالك تبادل معلومات ادت الى وضع |
| التكنولوجيا تحت تصرف الطالب |
| بريد الالكتروني منصة بروغرس |
| بروغرس |
| تعامل معا ادارة عبر منصة فايسبوك |
| منصة مودل/بروغرس |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (14) نتائج توزيع العينة اذا كانت اجابتك بنعم حسب وجهة نظرك ما هي اهم الوسائل التي خلقت هذه البيئة التفاعلية؟ حيث سجلنا تباين في هاته الإجابات على حسب اراء المبحوثين و قد تم تنظيمها في جدول على حسب ماجاء في البيانات .

المحور الثالث: تجليات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة

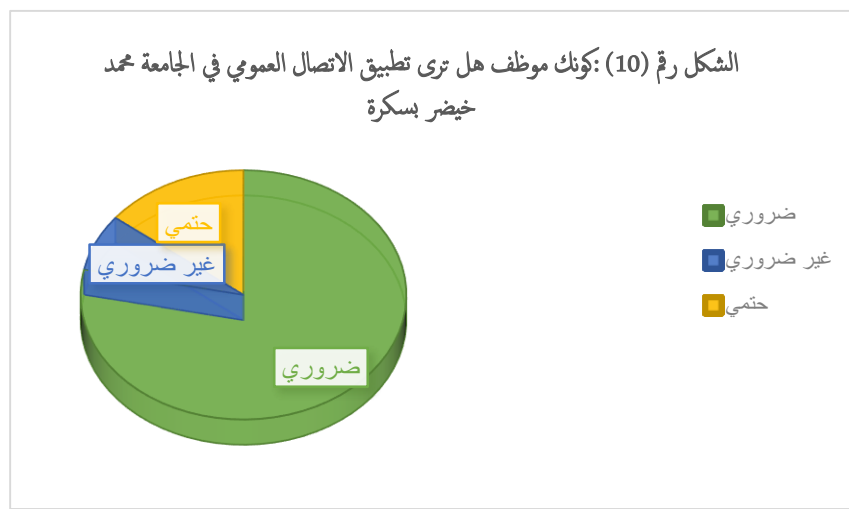
الجدول رقم (15): يعتبر الاتصال العمومي ركيزة اساسية في تطبيق المصلحة العامة للمؤسسات العمومية من رصد كل المعلومات وخدمات ذات صالح العام ، كونك موظف هل ترى تطبيق الاتصال العمومي في الجامعة محمد خيضر بسكرة :

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------|---------|------------------|
| ضروري | 32 | 78.04 |
| غير ضروري | 3 | 7.31 |
| حتمي | 6 | 14.36 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (15) نتائج توزيع العينة يعتبر الاتصال العمومي ركيزة اساسية في تطبيق المصلحة العامة للمؤسسات العمومية من رصد كل المعلومات وخدمات ذات صالح العام ، كونك موظف هل ترى تطبيق الاتصال العمومي في الجامعة محمد خيضر بسكرة :حيث سجلنا 1 : للإجابات بضروري نسبة 78.04% ثم يليها غير ضروري بنسبة قدرت 7.31% اما حتمي فبنسبة 14.36%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة يعتبر الاتصال العمومي ركيزة اساسية في



تطبيق المصلحة العامة للمؤسسات العمومية من رصد كل المعلومات وخدمات ذات الصالح العام من خلال رصد كل المعلومات وتقديم الخدمات ذات الصالح العام. يشير ذلك إلى أهمية الاتصال العمومي في تعزيز الشفافية والتواصل الفعال بين المؤسسات والجمهور، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أهداف المؤسسات العمومية بكفاءة وفعالية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (16): فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

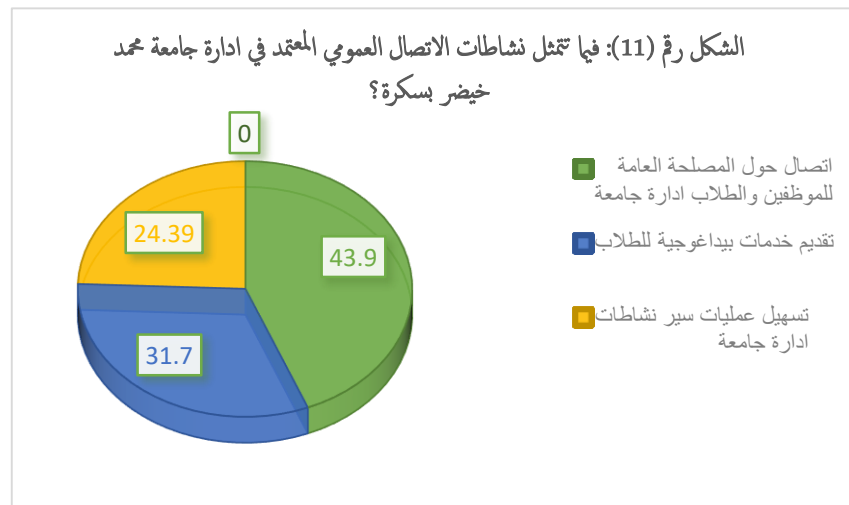
| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---------|------------------|
| اتصال حول المصلحة العامة للموظفين والطلاب ادارة جامعة | 18 | 43.90 |
| تقديم خدمات بيداغوجية للطلاب | 13 | 31.70 |
| تسهيل عمليات سير نشاطات ادارة جامعة | 10 | 24.39 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (16) نتائج توزيع العينة فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث سجلنا لـ : للإجابات اتصال حول المصلحة العامة للموظفين والطلاب ادارة جامعة نسبة 43.90% ثم يليها تقديم خدمات

بيداغوجية للطلاب بنسبة قدرت 31.70% اما تسهيل عمليات سير نشاطات ادارة جامعة فبنسبة 24.39%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة من طرف الموظفين تشمل تنظيم الفعاليات، نشر الإعلانات والمعلومات الهامة، وتقديم الدعم والمشورة للطلاب والأساتذة. يشير ذلك إلى الدور الحيوي الذي يلعبه الاتصال العمومي في تعزيز التواصل بين مختلف مكونات



الجامعة، وتحسين بيئة العمل والدراسة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الأساسية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (17): حسب رايك ماهو الهدف الاساسي الذي يسعى تحقيقه الاتصال العمومي للادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

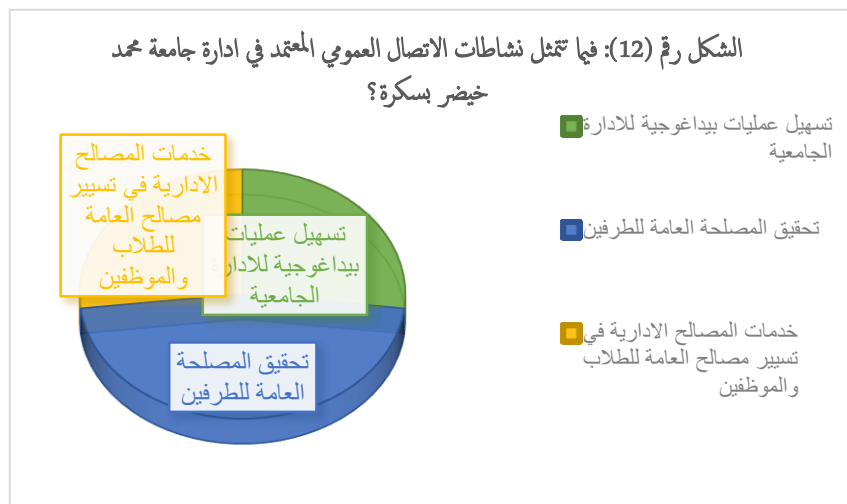
| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---------|------------------|
| تسهيل عمليات بيداغوجية للادارة الجامعية | 11 | 26.82 |

| | | |
|-------|----|---|
| 46.34 | 19 | تحقيق المصلحة العامة للطرفين |
| 26.82 | 11 | خدمات المصالح الادارية في تسيير مصالح العامة للطلاب والموظفين |
| 100 | 41 | المجموع |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (17) نتائج توزيع العينة حسب رايك ما هو الهدف الاساسي الذي يسعى تحقيقه الاتصال العمومي للإدارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث سجلنا ل : تسهيل عمليات بيداغوجية للإدارة الجامعية نسبة 26.82% ثم يليها تحقيق المصلحة العامة للطرفين بنسبة قدرت 46.34% اما خدمات المصالح الادارية في تسيير مصالح العامة للطلاب والموظفين فبنسبة 26.82%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب ان الهدف الرئيسي من سعي الاتصال الى تحقيق المصلحة العامة للطرفين أي للموظف و الإدارة يشير ذلك إلى أن الاتصال الفعال يساهم في تعزيز التعاون والتفاهم بين الموظفين والإدارة، مما يؤدي إلى



تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري. هذا التفاعل الإيجابي يسهم في تحقيق الأهداف المشتركة وتقديم خدمات أفضل للجميع.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (18): ما طبيعة الاتصال العمومي الذي تحتاجه الادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

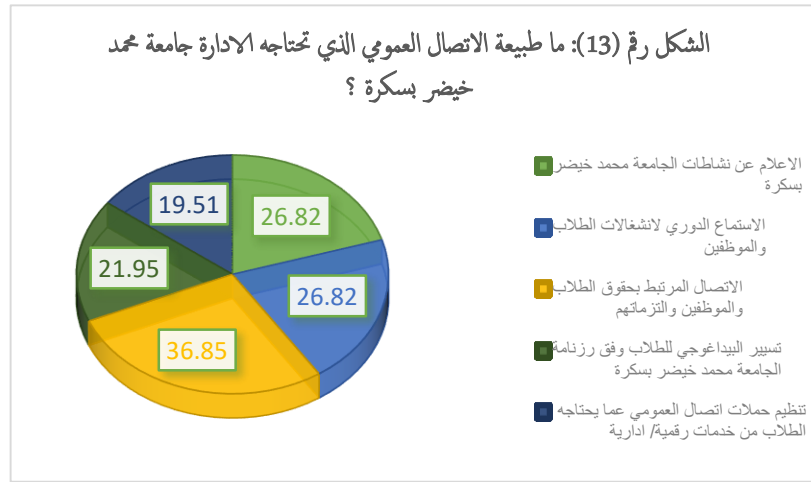
| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|--|---------|---------------------|
| الاعلام عن نشاطات الجامعة محمد خيضر بسكرة | 11 | 26.82 |
| الاستماع الدوري لانشغالات الطلاب والموظفين | 11 | 26.82 |
| الاتصال المرتبط بحقوق الطلاب والموظفين والتزاماتهم | 15 | 36.85 |
| تسيير البيداغوجي للطلاب وفق رزنامة الجامعة محمد خيضر بسكرة | 9 | 21.95 |
| اخرى اذكرها | 8 | 19.51 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (18) نتائج توزيع العينة ما طبيعة الاتصال العمومي الذي تحتاجه الادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟ حيث سجلنا ل : الاعلام عن نشاطات الجامعة محمد خيضر بسكرة نسبة 26.82% ثم يليها الاستماع الدوري لانشغالات الطلاب

والموظفين بنسبة قدرت 26.82% اما الاتصال المرتبط بحقوق الطلاب والموظفين والتزامهم فبنسبة 36.85%، و كذلك تسيير البيداغوجي للطلاب وفق رزنامة الجامعة محمد خيضر بسكرة بنسبة 21.95%، و أخيرا تنظيم حملات اتصال العمومي عما يحتاجه الطلاب من خدمات رقمية/ ادارية نسبتها 19.51%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن طبيعة الاتصال الذي تحتاجه إدارة الجامعة حيث وقع الاختيار بموافقة الأغلبية الاتصال المرتبط بحقوق الطلاب والموظفين والتزامهم هذا يشير إلى أهمية توفير قنوات اتصال فعالة ومفتوحة لتبادل المعلومات



والتواصل بين الإدارة وأفراد المجتمع الجامعي. بتوفير هذا النوع من الاتصال، يمكن للجامعة تعزيز الشفافية والثقة بين جميع الأطراف، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم بشكل أفضل.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

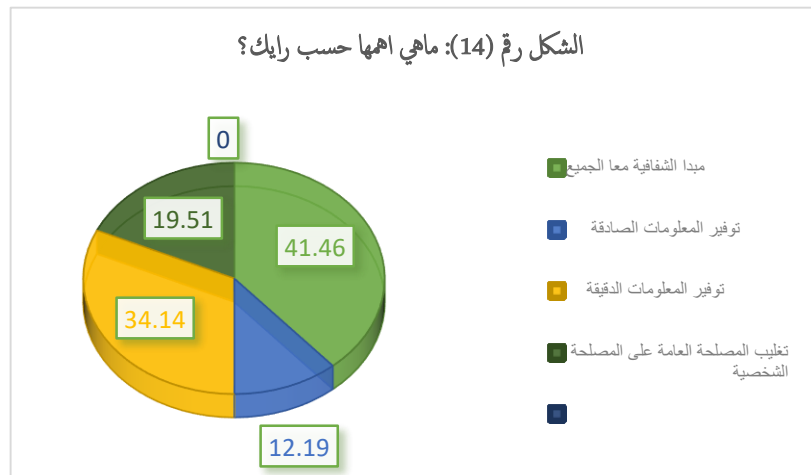
الجدول رقم (19): يقوم الاتصال العمومي على تبني عدة مبادئ لتحقيق المصلحة العامة للمستويين "المستوى الاداري (الجامعة) والبيداغوجي (الطلبة), ماهي اهمها حسب رأيك؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|--|---------|------------------|
| مبدأ الشفافية مع الجميع | 17 | 41.46 |
| توفير المعلومات الصادقة | 5 | 12.19 |
| توفير المعلومات الدقيقة | 14 | 34.14 |
| تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية | 8 | 19.51 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (19) نتائج توزيع العينة يقوم الاتصال العمومي على تبني عدة مبادئ لتحقيق المصلحة العامة للمستويين "المستوى الاداري (الجامعة) والبيداغوجي (الطلبة), ماهي اهمها حسب رأيك؟ حيث سجلنا ل : مبدأ الشفافية مع الجميع نسبة 41.46% ثم يليها توفير المعلومات الصادقة بنسبة قدرت 12.19% اما توفير المعلومات الدقيقة فنسبة 34.14%, و كذلك تسيير تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية بنسبة 19.51%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن اهم مبادئ الاتصال لتحقيق



المصلحة العامة و أهمها توفير المعلومات الدقيقة يعكس ذلك وعيهم بضرورة توفير المعلومات الصحيحة والمحدثة للطلاب والموظفين والجمهور بشكل عام، مما يسهم في بناء الثقة وتعزيز التواصل الفعال بين جميع الأطراف. توفير المعلومات الدقيقة يسهم في تحقيق الشفافية والمصداقية، وبالتالي يعزز الإدارة الجامعية من قدرتها على تحقيق الأهداف العامة وتلبية احتياجات المجتمع الجامعي بشكل فعال.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

المحور الرابع: العلاقة بين التحولات الرقمية واداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم (20): هل استخدام تقنيات الرقمية في خدمات ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ادى الى:

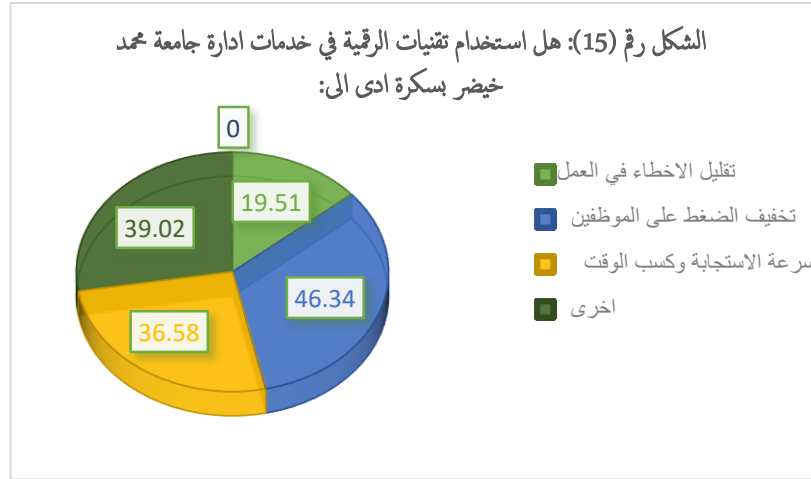
| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------------------------|---------|------------------|
| تقليل الاخطاء في العمل | 8 | 19.51 |
| تخفيف الضغط على الموظفين | 19 | 46.34 |
| سرعة الاستجابة وكسب الوقت | 15 | 36.58 |
| اخرى | 16 | 39.02 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (20) نتائج توزيع العينة هل استخدام تقنيات الرقمية في خدمات ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ادى الى:

تقليل الاخطاء في العمل نسبة 19.51% ثم تخفيف الضغط على الموظفين بنسبة قدرت 46.34% اما سرعة الاستجابة وكسب الوقت فبنسبة 36.58%، و كذلك اخرى بنسبة 39.02%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن ان استخدام تقنيات الرقمنة من شأنه تخفيف الضغط على الموظفين يعكس هذا الاعتقاد فهمهم للفوائد التي تأتي مع تنفيذ التقنيات الرقمية في بيئة العمل، مثل تحسين الكفاءة، وتبسيط العمليات، وتوفير الوقت، وزيادة التنظيم. تلك العوامل تساهم في تحسين تجربة العمل وتقليل الضغط والإجهاد على



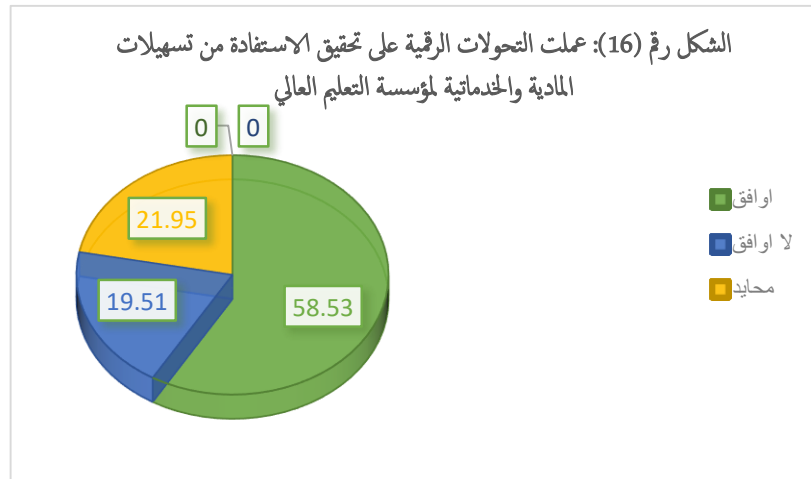
الموظفين، مما يعزز من إنتاجيتهم ورضاهم في العمل.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (21): عملت التحولات الرقمية على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية والخدماتية لمؤسسة التعليم العالي

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| اوافق | 24 | 58.53 |
| لا اوافق | 8 | 19.51 |
| محايد | 9 | 21.95 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22 يظهر الجدول رقم (21) نتائج توزيع العينة عملت التحولات الرقمية على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية والخدماتية لمؤسسة التعليم العالي حيث سجلنا ل : اوافق نسبة 58.53% ثم تليها لا اوافق بنسبة قدرت 19.51% اما محايد فنسبة 21.95%. نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن ان التحولات الرقمية عملت على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية والخدماتية لمؤسسة التعليم العالي . هذا يشير إلى فهمهم للفوائد التي يمكن أن تأتي مع التكنولوجيا في تحسين بيئة التعليم والتعلم، مثل توفير الموارد التعليمية الرقمية، وتحسين الوصول إلى المعرفة، وتوفير منصات التواصل



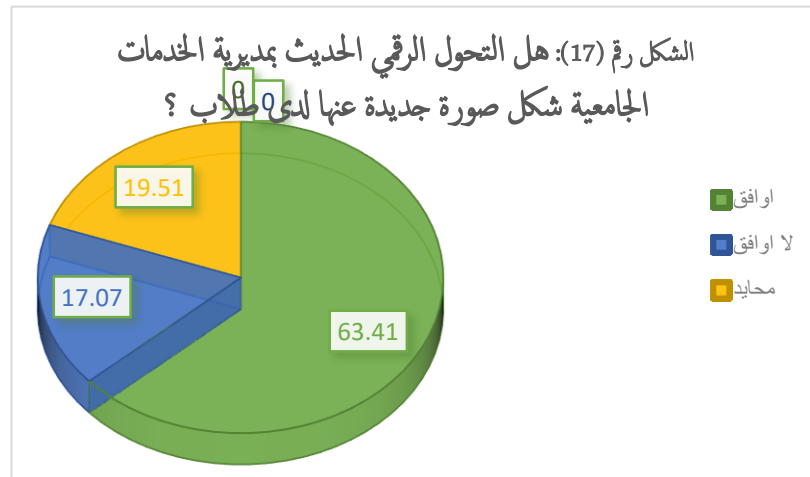
والتعاون عبر الإنترنت. تلك التحولات تعزز من تجربة التعليم وتعزز من جاذبية المؤسسات التعليمية للطلاب والمعلمين على حد سواء.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (22): هل التحول الرقمي الحديث بمديرية الخدمات الجامعية شكل صورة جديدة عنها لدى طلاب ؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| اوافق | 26 | 63.41 |
| لا اوافق | 7 | 17.07 |
| محايد | 8 | 19.51 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22 يظهر الجدول رقم (22) نتائج توزيع العينة هل التحول الرقمي الحديث بمديرية الخدمات الجامعية شكل صورة جديدة عنها لدى طلاب ؟ حيث سجلنا ل : اوافق نسبة 63.41% ثم تليها لا اوافق بنسبة قدرت 17.07% اما محايد فبنسبة 19.51%. نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن ان التحولات الرقمية الجديدة شكلت صورة جديدة لدى الطلاب يعكس هذا الاعتقاد إدراكهم لتأثير التكنولوجيا على تفكير وتصرفات الطلاب، حيث قد يكون للتحولات الرقمية تأثير على نهجهم في الدراسة، وطرق تفاعلهم مع المعرفة والموارد التعليمية. قد تمكنهم التقنيات الجديدة من الوصول



إلى مصادر المعرفة بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يؤثر بشكل إيجابي على تجربتهم الدراسية وقدراتهم التعليمية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

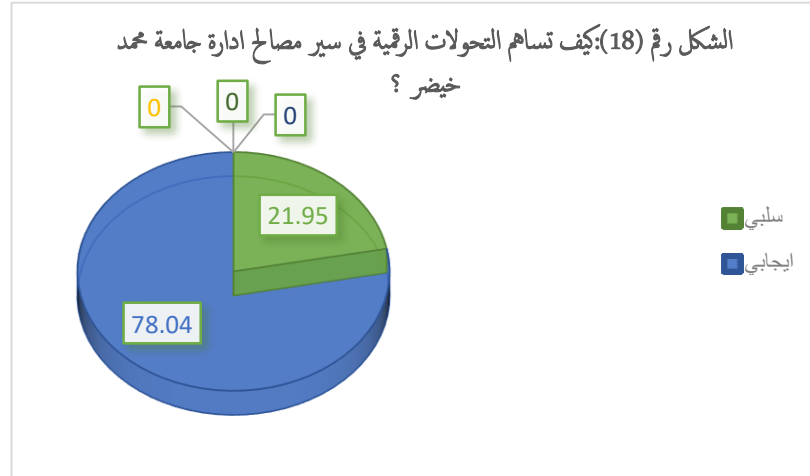
الجدول رقم (23): كيف تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح ادارة جامعة محمد خيضر ؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| سلبي | 9 | 21.95 |
| ايجابي | 32 | 78.04 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (23) نتائج توزيع العينة كيف تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح ادارة جامعة محمد خيضر ؟ حيث سجلنا لـ : سلبي نسبة 21.95% ثم تليها ايجابي بنسبة قدرت 78.04% .

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة اعرب عن ان التحولات الرقمية الجديدة تساهم في سير مصالح إدارة جامعة محمد خيضر يشير هذا إلى أن التقنيات الرقمية تساعد في تنظيم العمليات الإدارية، تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين التواصل بين الإدارة



والموظفين والطلاب. من خلال تبني هذه التحولات، تصبح الإدارة أكثر كفاءة وفعالية في تحقيق أهدافها وتقديم خدماتها..

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (24): اذا كانت ايجابية اذكر :

| الإجابة |
|---|
| التنسيق بين مختلف المصالح /توفير المعلومات الضرورية في الوقت المناسب |
| سرعة في اتصال |
| وصول المعلومة بصورة سريعة/تقليل أعباء التنقل |

| |
|--|
| على الطلبة |
| تسيير المصالح بفاعلية اكبر /تسهيل الاتصال بين مختلف المصالح |
| السرعة باقل جهد |
| عملية التواصل بين الاطراف المعنية (طلبة وادارة الجامعة)والاستجابة |
| تسهيل العمليات الادارية واختصار الوقت |
| تساهم التحولات الرقمية في تسيير مصالح الجامعة وذلك وفق التطور الملاحظ على الجامعة حيث احتلت الجامعة المراتب الاولى في البحث العلمي |
| التخفيف عن الطلبة عناء التنقل خاصة خارج بسكرة/الشفافية والدقة/احترام الاجال |
| تسهيل العمل في مصالح ادارة الجامعة والاتصال بين المصالح وتطويرها |
| تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح الادارة من خلال خلق جو عمل جيد بكمية كبيرة ووقت قصير وفائدة للجميع |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (24) تباين الإجابات في ما يخص التحولات الرقمية حيث اعرب فئة من المبحوثين عن ارائهم حول أهميتها و دورها الإيجابي في سيرورة مصالح الإدارة التي تعود بالنفع على الطاقم الإداري و الطلبة ..

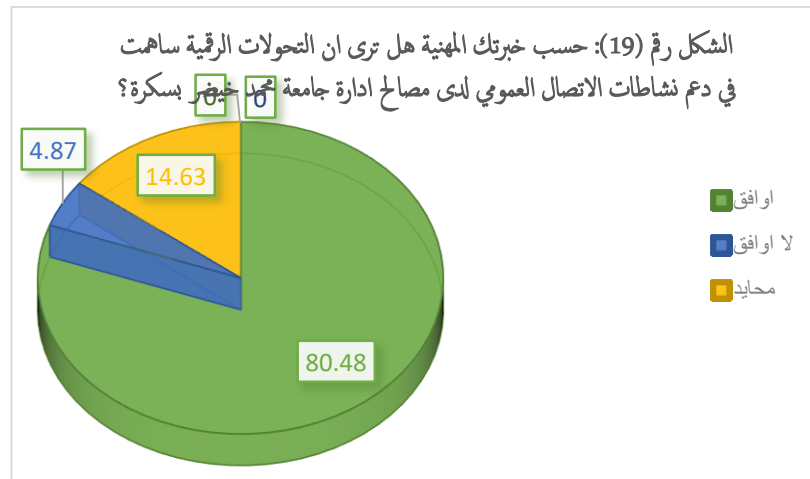
الجدول رقم (25): حسب خبرتك المهنية هل ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات الاتصال العمومي لدى مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| اوافق | 33 | 80.48 |
| لا اوافق | 2 | 4.87 |
| محايد | 6 | 14.63 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (25) نتائج توزيع العينة حسب خبرتك المهنية هل ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات الاتصال العمومي لدى مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث سجلنا ل : اوافق نسبة 80.48% ثم تليها لا اوافق بنسبة قدرت 4.87% اما محايد فبنسبة 16.36%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة المدروسة يرى ان ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات الاتصال العمومي لدى مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة هذا يشير إلى أن استخدام التكنولوجيا والتحولات الرقمية قد أدت إلى تحسين قدرة الجامعة على التواصل مع الطلاب والموظفين والمجتمع المحلي بشكل أفضل وأكثر فعالية. يمكن أن



تسهم هذه التحولات في توفير قنوات اتصال متعددة ومبتكرة، مما يعزز من شفافية وفعالية العلاقات العامة ويعزز من سمعة الجامعة وارتباطها بالمجتمع المحلي.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (26): ما طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة واداء مصالح جامعة

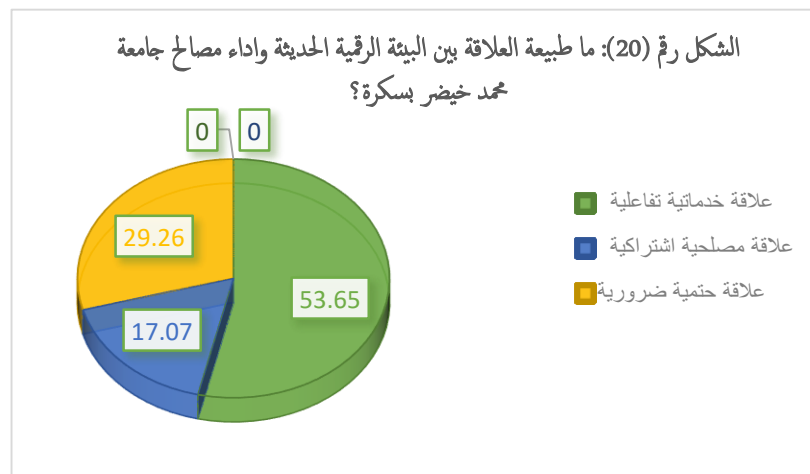
محمد خيضر بسكرة؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------------|---------|------------------|
| علاقة خدماتية تفاعلية | 22 | 53.65 |
| علاقة مصلحة اشتراكية | 7 | 17.07 |
| علاقة حتمية ضرورية | 12 | 29.26 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (26) نتائج توزيع العينة ما طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة واداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث سجلنا ل : علاقة خدماتية تفاعلية نسبة 53.65% ثم تليها علاقة مصلحة اشتراكية بنسبة قدرت 17.07% اما علاقة حتمية ضرورية فنسبة 29.26%.

نستنتج أن احسب افراد العينة المدروسة ان طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة



وإداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة علاقة خدماتية تفاعلية يشير هذا الاستنتاج إلى رؤية المشاركين للتكنولوجيا كوسيلة لتعزيز الخدمات التي تقدمها الجامعة وتحسين تفاعلها مع المجتمع الجامعي والمحلي. تُظهر هذه العلاقة توجهاً نحو استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء وتعزيز الخدمات المقدمة، مما يعزز من تفاعلية وجاذبية الجامعة للطلاب والموظفين والمجتمع بشكل عام.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

المحور الخامس : انعكاسات واثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح جامعة

محمد خيضر بسكرة

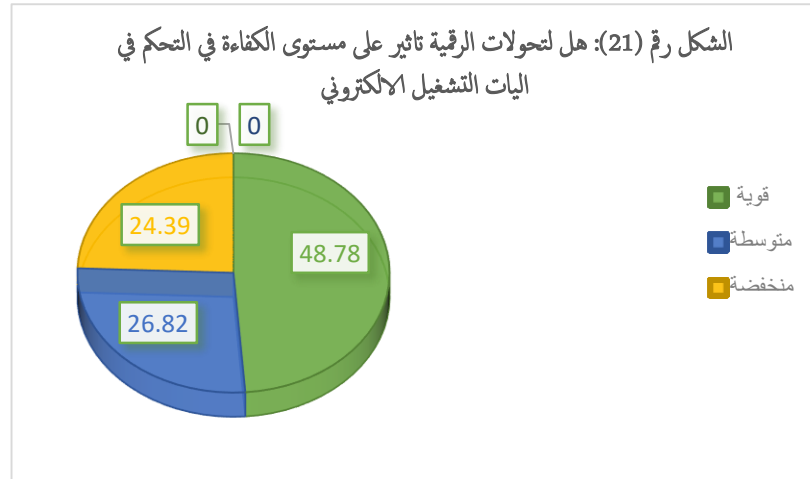
الجدول رقم (27): هل لتحولات الرقمية تاثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني بدرجة:

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| قوية | 20 | 48.78 |
| متوسطة | 11 | 26.82 |
| منخفضة | 10 | 24.39 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (27) نتائج توزيع العينة هل لتحولات الرقمية تأثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني بدرجة قوية نسبة 48.78% ثم تليها متوسطة بنسبة قدرت 26.82% اما منخفضة فنسبة 24.39%.

نستنتج أن احسب افراد العينة المدروسة اعربوا ان لتحولات الرقمية تاثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني بدرجة قوية حيث هذا يشير إلى فهمهم القوي للدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة وتحسين الأداء في عمليات التشغيل الإلكتروني. قد يعكس هذا الاعتقاد اعتمادهم على أنظمة وأدوات تقنية



متطورة تساعدهم على إدارة وتنظيم العمليات بشكل أكثر فعالية وفعالية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

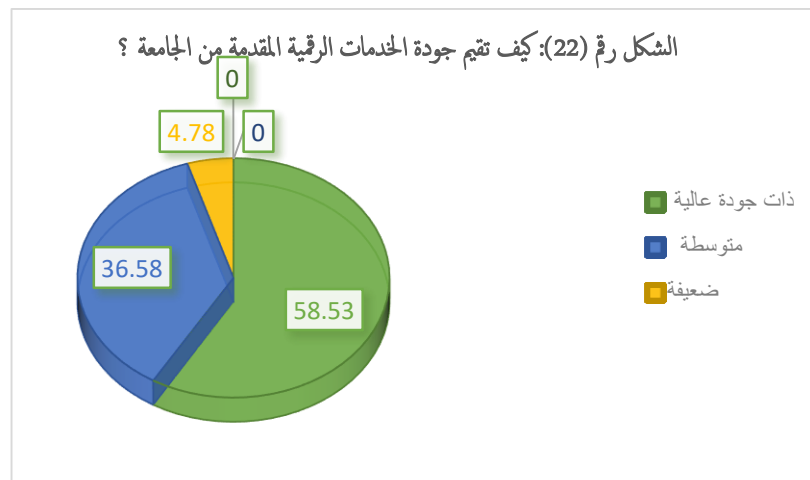
الجدول رقم (28): كيف تقيم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة ؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------------|---------|------------------|
| ذات جودة عالية | 24 | 58.53 |
| متوسطة | 15 | 36.58 |
| ضعيفة | 2 | 4.87 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (28) نتائج توزيع كيف تقيم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة ؟ حيث جاءت بجودة عالية بنسبة 58.53% ثم تليها متوسطة بنسبة قدرت 36.58% اما ضعيفة فنسبة 4.87%.

نستنتج أن احسب افراد العينة المدروسة قيموا جودة الخدمات الرقمية كونها ذات جودة عالية و يرجع ذلك الى عدة عوامل. يمكن أن يكون من بين هذه العوامل سهولة الاستخدام والموثوقية والكفاءة، بالإضافة إلى تنوع الخدمات المقدمة. إذا كانت الخدمات الرقمية توفر حلولاً موثوقة وفعالة لاحتياجات المستخدمين، وكانت متنوعة بما يكفي لتلبية



احتياجاتهم المختلفة، فمن المرجح أن يقيمونها بشكل إيجابي ويرونها ذات جودة عالية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

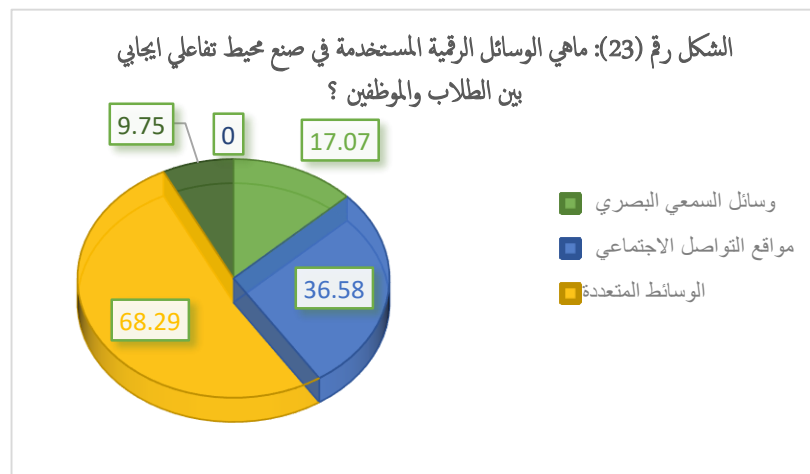
الجدول رقم (29): ماهي الوسائل الرقمية المستخدمة في صنع محيط تفاعلي ايجابي بين الطلاب والموظفين ؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------------------------|---------|------------------|
| وسائل السمعى البصري | 7 | 17.07 |
| مواقع التواصل الاجتماعى | 15 | 36.58 |
| الوسائط المتعددة | 28 | 68.29 |
| اخرى | 4 | 9.75 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (29) نتائج توزيع ماهي الوسائل الرقمية المستخدمة في صنع محيط تفاعلي ايجابي بين الطلاب والموظفين ؟ حيث جاءت وسائل السمعى البصري بنسبة 17.07% ثم تليها مواقع التواصل الاجتماعى بنسبة قدرت 36.58% اما الوسائط المتعددة فنسبة 68.29% و أخيرا سجلنا لأخرى نسبة 9.75%.

نستنتج أن احسب افراد العينة المدروسة اعربوا ان الوسائل الرقمية التي تستخدم في صنع تفاعل ايجابي بين الطلبة و الموظفين هي الوسائط المتعددة يعكس هذا الاستنتاج



فهمهم لأهمية استخدام تشكيلة متنوعة من الوسائط الرقمية مثل الصور والفيديوهات والنصوص التفاعلية لتحفيز التواصل وتعزيز التفاعل بين الطلاب والموظفين. يُظهر هذا الاعتقاد الاعتماد على تكنولوجيا الوسائط المتعددة كأداة فعّالة في تعزيز الاتصال وتحسين العلاقات داخل البيئة الجامعية.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

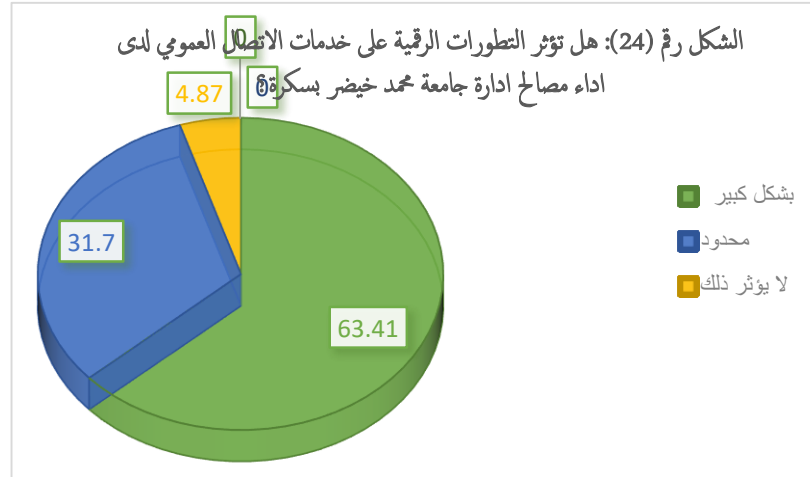
الجدول رقم (30): هل تؤثر التطورات الرقمية على خدمات الاتصال العمومي لدى اداء مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

| الاجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------------|---------|------------------|
| بشكل كبير | 26 | 63.41 |
| محدود | 13 | 31.70 |
| لا يؤثر ذلك | 2 | 4.87 |
| المجموع | 41 | 100 |

المصدر : الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يظهر الجدول رقم (30) نتائج توزيع هل تؤثر التطورات الرقمية على خدمات الاتصال العمومي لدى اداء مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث جاءت بشكل كبير بنسبة 63.41% ثم تليها محدود بنسبة قدرت 31.70% اما لا يؤثر ذلك فبنسبة 4.87% .

نستنتج أن حسب افراد العينة المدروسة اعربوا عن التطورات الرقمية تؤثر بشكل كبير على خدمات الاتصال العمومي لدى اداء مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة استنادًا إلى ردود الفعل التي قدمها أفراد العينة المدروسة. يبدو أن هذا التأثير يعكس



التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، والتي تؤثر بشكل كبير على كيفية تقديم الخدمات العامة والاتصال مع الجمهور.

المصدر : الطالبين استنادا على مخرجات برنامج spss.v.22

الجدول رقم (31): ماهي التحديات والصعوبات التي واجهتك اثناء استخدام المنصات الرقمية في جامعة محمد خيضر بسكرة؟

| الاجابة |
|---|
| تدفق الانترنت الضعيف/قلة الوعي لدى الطلبة |
| ضعف شبكة الانترنت |
| ضعف الشبكة العنكبوتية |

عدم وجود مضاد فيروس ذو صناعة محلية او ذو
برمجة جزائرية

انقطاع الانترنت/ضعف استجابة الارضية الرقمية
progres

شخصيا لم اواجه اي صعوبات والحمدلله

نقص في الوسائل والامكانيات ونقص او انعدام
الانترنت احيانا مما يسبب صعوبة في اداء العمل

انقطاع الاتصال بالشبكة في بعض الاحيان بسبب
التحديث الدائم لموقع الجامعة /صعوبة وضع الدروس
على الخط لصغر حجم المساحة المتاحة للدرس

المستحيل الكبير هو ضعف في تدفق سرعة الانترنت
واحيانا الاجهزة القديمة نوعا ما التي اصبحت لا
تتماشى مع بعض المنصات الرقمية

لا يوجد صعوبات و بالعكس كموظف التمتت كل
التسهيلات بفضل استخدام الرقمنة

عدم تقبل البعض للرقمنة بسبب جهلهم استخدام
التكنولوجيا وبالتالي عرقلة السير الحسن للعمليات
البيداغوجية المختلفة

لا توجد صعوبات معينة سوى ضعف شبكة الانترنت

المصدر : الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول رقم (31) نتائج توزيع ماهي التحديات والصعوبات التي واجهتك اثناء استخدام المنصات الرقمية في جامعة محمد خيضر بسكرة؟ حيث يظهر اراء بعض المبحوثين التي تباينت حول التحديات و الصعوبات التي يواجهونها

نتائج محاور الدراسة

➤ **نتائج المحور الثاني: اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات**

التعليم العالي في تسيير مصالحتها

حيث نستنتج من خلال البيانات والإحصاءات التي تحصلنا عليها في اطار الدراسة الموجه لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر بسكرة ان اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات التعليم العالي في تسيير مصالحتها تظهر البيانات والإحصاءات التي تم الحصول عليها في إطار الدراسة الموجهة لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر بسكرة أن التحولات الرقمية المعتمدة من قبل مؤسسات التعليم العالي تؤثر بشكل كبير على تسيير مصالحتها. ويعكس هذا التأثير الحاجة الملحة لتبني التكنولوجيا في إدارة الجامعات، حيث تلعب التحولات الرقمية دورًا حيويًا في تحسين جودة التعليم العالي وتسيير العمليات الإدارية. وتساعد التقنيات الرقمية في تعزيز التفاعل والتواصل داخل المؤسسة الجامعية وخارجها، وتعزز من إمكانية تقديم التعليم عن بُعد والتعلم الإلكتروني، مما يساهم في تحقيق أهداف التعليم العالي بشكل أفضل وتوفير بيئة تعليمية ملائمة وفعالة للطلاب والمجتمع المحلي.

➤ نتائج المحور الثالث: تجليات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

من خلاله نستنتج من خلال البيانات والإحصاءات التي تحصلنا عليها في اطار الدراسة الموجه لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر بسكرة ان الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة يمكننا استنتاج أن الاتصال العمومي المعتمد في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة يعتبر جزءًا مهمًا من تفاعل الجامعة مع أفراد المجتمع الجامعي والمحلي. وبناءً على هذه البيانات، يمكن أن نفهم أن الجامعة تضع برامج وسياسات للتواصل مع جميع الأطراف المعنية، سواء كان ذلك من خلال التواصل الداخلي داخل الجامعة بين الطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس، أو من خلال التواصل الخارجي مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية والخاصة الأخرى. ويعتمد هذا الاتصال على مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال، بما في ذلك وسائل الإعلام الاجتماعية، والبريد الإلكتروني، والاجتماعات الشخصية، والفعاليات الجامعية، وغيرها من الوسائل التي تساعد في تعزيز العلاقات وبناء الثقة بين الجامعة والمجتمع المحلي وجميع الأطراف المعنية.

➤ نتائج المحور الرابع: العلاقة بين التحولات الرقمية واداء مصالح ادارة كلية علوم

الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

من خلاله نستنتج من خلال البيانات والإحصاءات التي تحصلنا عليها في إطار الدراسة الموجه لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر بسكرة ان العلاقة بين التحولات الرقمية واداء مصالح جامعة محمد خيضر بسكرة يمكننا استنتاج أن هناك علاقة واضحة بين التحولات الرقمية وأداء مصالح

جامعة محمد خيضر بسكرة. يتضح من البيانات أن تبني التكنولوجيا وتطوير البنية الرقمية في الجامعة يؤدي إلى تحسين أداء العمليات الإدارية والأكاديمية.

باستخدام التحولات الرقمية، يمكن لجامعة محمد خيضر بسكرة تبسيط العمليات الإدارية مثل التسجيل، وإدارة الموارد البشرية، والمالية، وغيرها، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من كفاءة العمل. كما يمكن أن تسهم التحولات الرقمية في تحسين تجربة الطلاب والموظفين، سواء من خلال توفير خدمات أفضل عبر الإنترنت، أو من خلال تطوير بيئات تعليمية أكثر تفاعلاً وابتكاراً.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم التحولات الرقمية في تعزيز الأبحاث والتعليم بواسطة توفير الموارد الرقمية مثل قواعد البيانات والمكتبات الرقمية والأدوات التفاعلية للتعلم عن بُعد. وبالتالي، تعزز العلاقة بين التحولات الرقمية وأداء مصالح الجامعة، حيث تسهم التكنولوجيا في تحقيق الأهداف الإدارية والأكاديمية بشكل أفضل وأكثر كفاءة.

➤ نتائج المحور الخامس: انعكاسات واثار التحولات الرقمية للخدمات العامة

لمصالح ادارة كلية علوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

من خلاله نستنتج من خلال البيانات والإحصاءات التي تحصلنا عليها في إطار الدراسة الموجه لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر بسكرة ان انعكاسات واثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح جامعة محمد خيضر بسكرة يمكننا استنتاج أن التحولات الرقمية قد أثرت بشكل كبير على خدمات العمومية ومصالح الجامعة. تظهر البيانات أن التحولات الرقمية قد أحدثت تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات العامة في الجامعة. على سبيل المثال، استخدام تقنيات التواصل الحديثة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي قد ساهم في تسريع عمليات التواصل بين الموظفين والطلاب والأعضاء الإداريين. كما أدى التحول

الرقمي إلى تحسين فعالية عمليات الإدارة الداخلية، مما أدى إلى زيادة الكفاءة وتوفير الوقت علاوة على ذلك، قد أتاحت التقنيات الرقمية للجامعة فرصًا جديدة لتوسيع نطاق خدماتها والوصول إلى مجموعات أوسع من المستفيدين، سواء داخل الجامعة أو في المجتمع المحلي. على سبيل المثال، يمكن للجامعة الآن تقديم دورات تعليمية عبر الإنترنت للطلاب البعيدين، وتوفير موارد تعليمية رقمية للمجتمع المحلي. بشكل عام، يمكن القول بأن التحولات الرقمية قد أثرت بشكل إيجابي على خدمات العمومية ومصالح جامعة محمد خيضر بسكرة، من خلال تعزيز الفعالية والكفاءة في العمليات الإدارية وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة.

توصيات ومقترحات الدراسة:

كخلاصة لما جاء في الدراسة لنا جملة من الاقتراحات والتوصيات وفي ما يلي ما يمكن قوله بإيجاز التوصيات والاقتراحات هذه الدراسة وخاصة فيما يتعلق بالتحويلات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات التعليم العالي جامعة محمد خيضر بسكرة نموذجاً لدراستنا :

-الاعتماد على الرقمنة الحديثة من طرف موظفي ادارة جامعة في سير نشاطات الاتصال العمومي المستخدم في تحقيق المصلحة العامة للطرفين الطلبة والموظفين.

-تنمية الجانب التقني في طرق ومهارات استخدام التحكم الالكتروني في اليات التكنولوجيا الحديثة للموظفي ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

-تطبيق الرقمنة الحديثة فيما يخدم الصالح العام للادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة .

-ضرورة توفير قسم خاص لتدريب الموظفين في المجال الرقمي .

- ضرورة التصدي للصعوبات والمعوقات التي تعرقل عمل الادارة الرقمية والتغلب عليها.

-تجنب الموظفين استخدام المصلحة الشخصية في استعمالاتهم الادارية في الوسط الجامعي وتطبيق مبدأ الشفافية لتحقيق خدمة عمومية ذات مصلحة عامة .



خاتمة

و في الأخير نستنتج من خلال دراستنا ان التحولات الرقمية غيرت المعاملات التقليدية الى المعاملات حديثة الكترونية , وذلك سهم في تحقيق الفعالية الاتصالية واحداث تغيير نحو الافضل من حيث تبادل المعلومات.

تظهر التحولات الرقمية التي شهدناها في العقود الأخيرة تأثيراً عميقاً على كيفية تفاعل المجتمع والمؤسسات مع بعضها البعض , باتت وسائل التكنولوجيا الرقمية جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وأثرت بشكل كبير على ممارسات الاتصال العمومي.

من خلال هذه الدراسة، تم تسليط الضوء على عدة نقاط رئيسية. أولاً، لاحظنا كيف أدت التحولات الرقمية إلى تغييرات جذرية في وسائل الإعلام والاتصال، مما أدى إلى تطور جديد في عالم الاتصال العمومي كما شهدنا تحولات في أنماط التفاعل الاجتماعي، حيث أصبح التواصل الثنائي والجماعي أكثر انتشاراً من الاتصال الاتجاهي التقليدي.

لذلك، يجب على المؤسسات والمنظمات أن تكون على استعداد لاستغلال الفرص التي تقدمها التحولات الرقمية، وفهم التحديات التي تتطوي عليها، حيث ان التحولات الرقمية ساهمت في عمل سير الادارات حيث سهلت من عمل الموظفين واتصالهم بالطلبة كان ذلك عن طريق تلك المنصات الرقمية.

في النهاية، يجب أن ندرك أن التحولات الرقمية ليست مجرد ظاهرة تكنولوجية، بل اذا اقترنت بالاتصال العمومي تصبح مزيج يقدم المصلحة العامة للموظف و الطالب اذن هي تحول اجتماعي ثقافي يؤثر في كيفية تفاعلنا وتواصلنا مع بعضنا البعض، وعلى المؤسسات والمجتمعات أن تتكيف وتبتكر لتحقيق أقصى استفادة من هذا التحول الحديث.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

كتب:

- 1- منصور نعمان، وغان ذيب النمر، البحث العلمي فن وحرفة، دار الكندي للنشر والتوزيع، 1998.
- 2- محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد ومراحل وتطبيقات، المجلد 2، داروائل للنشر عمان، 1999.
- 3- محمد عبد السلام ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية ، مكتبة النور، 2020.
- 4- فاطمة عوض صابر ،مرقت علي خفاجة : أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، إسكندرية، 2002.
- 5- عامر قنديلجي: البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، 1999.
- 6- محمد عبد العال النعيمي، وآخرون : طرق ومناهج البحث العلمي، دارالوراق للنشر والتوزيع ، عمان، 2015.
- 7- محمد سرحان .علي المحمودي : مناهج البحث العلمي ، ، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع ، صنعاء اليمن. ط.3، 2019.
- 8- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، دار القصبه الجزائر.
- 9- ياسين قرناني وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة ، الاستخدام والتاثير ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
- 10- حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،الدار المصرية اللبنانية، ط2، القاهرة، 1997.

- 11- سيف السويدي: صناعة المنصات الرقمية، ط1،، منصة أريد للنشر، ماليزيا، 2020.
- 12- عمر احمد ابو هاشم الشريف و اخرون ، الادارة الالكترونية : مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ط2013، 1 ، ص 63.
- 13- عميرات امال : الاتصال الاجتماعي "العمومي" وابعاده في منهج الدعوة المحمدية ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ،الاردن، عمان، 2014.
- 14- رشيدا زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر ، ، 2004.
- 15- صفاء عبد الجبار الموسوي : الاقتصاد الرقمي-الطبعة الاولى، دار الايام للنشر والتوزيع ،عمان 2016.
- 16- مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012.
- 17- سامية عواج، و نور دين همسي و اخرون ، الاتصال العمومي من النظرية الى التطبيق، د ط ،دار اسامة للنشر و التوزيع ،عمان الاردن، 2018، ص18.
- 18- محمد علي ابو العلا، فن الاتصال بالجمهور بين النظرية و التطبيق ، ط1 ،دار العلم و الأيمان للنشر و التوزيع ،مصر ، 2013 .
- 19- منال طلعت محمود، مدخل علم الاتصال ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ،جامعة الاسكندرية ، 2002/2001 .
- 20- مي عبد الله، نظريات الاتصال ، ط2، دار النهضة العربية ،لبنان ، 2010 .
- 21- مصطفى يوسف كافي ، الحملة الاعلانية ، ط1 ،دار حامد للنشر و التوزيع عمان 2015.

المحاضرات والمقالات العلمية:

- 1- فهد مزبان خزار : منهج البحث الجغرافي، في محاضرة: الملاحظة في البحث العلمي ،قسم الجغرافيا/كلية التربية ، 2022/04/19.
- 2- عمر ابراهيم عبيد: التحول الرقمي ، في محاضرة القيت في كلية التربية .الجامعة العراقية.

3- داودي نسرين : الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الابوية الاستبدادية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر.

4- مقال علمي منشور في مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الرابع عشر، العدد، 06، جامعة المينا ، مصر، سبتمبر. 2020.

5- موفق نور الدين ، الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في جامعة المسيلة 2016.

6- رغيس اناس ، الاتصال العمومي و ادارة الفضاء العام، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2 ، مجلد 16، عدد 2، 2016.

المجلات العلمية:

1- اسامة عبد السلام: التحول الرقمي في الجامعات المصرية "المتطلبات و الأليات"، مجلة الإدارة التربوية، العدد، 19، كلية التربية، جامعة دمنهور. مصر، 2018.

2- فاري، لبنى سحر: دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية (على الخط) زيارة يوم 2024/02/23 ، متاح على الرابط <http://www.asjp.cerist.dz/en/downarticle/306/12/1/171169>

3- أمال زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 75، مصر ،أفريل ، 2021.

4- جميلة سلايمي، يوسف بوشي: التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، مجلد 10، جامعة تيارت، الجزائر، 2019.

5- جحنيط رضوان، شويخي إلياس: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 8، العدد 2، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2001.

الرسائل الجامعية:

- 1-نابتي خليفة ،واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، بسكرة،2007/2008.
- 2-نجوى بوزيد : وضعية الخريج الجامعي في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراة، جامعة الحاج لخضر،باتنة ،2009.
- 3-محمد تيشوش - صباح غربي : إستخدام منصة بروغرس بين الواقع والمأمول ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة،2022.
- 4-إيناس رغبس: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، تخصص الإشهار والعلاقات العامة،اطروحة دكتوراه تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين،سطيف،.2018-2019.
- 5-فاطمة الزهراء فرحات، نور الدين جفافة ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر-2020
2019.
- 6-دردوف عماد،الاتصال العمومي و العلاقات الانسانية على المجتمع الحديث ،مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ،تخصص إستراتيجية و تسيير الموارد البشرية ، دراسة حالة عين تموشنت الجهوية ،2015/2016.
- 7-تباني عبير،الحملات الاعلامية الاذاعية الخاصة بالتوعية المرورية في الجزائر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ، تخصص وسائل الاعلام و المجتمع ،جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،2011- 2021،

المراجع الاجنبية:

1-dennis.furst-digital transformation strategy in multinational companies :a Qualitative analysis(online).master thesis : msc international business/management.groningen:faculty of economics and business of Groningen.2020(consulted

on23/02/2024)p9.availabl

on:<http://feb.studenttheses.ub.rug.nl/26539/1/mt-53795446-d-frst.pdf>.

2- mhlungu.ns.chen .peter alkeme.the underlying factors of a successful organizational digital transformation.**south African journal of information management**1(on line).2019(consulted on 23/02/2024)n21.n1.p8.availabl on:

<http://sajim.co.za/index.php/sajim/article/view/995/1418>

3-marc thebault,les 9principes fondamentaux de la

Communication publique (2eme partie),publie le16\01\2012.

مواقع الكترونية:

-موقع وزارة التعليم العالي في الجزائر ، زيارة يوم 2024/02/23 ،متاح على رابط :

<http://www.mesrs.dz>

-الموقع الالكتروني للكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة .

معاجم وقواميس:

1-الموسوعة العربية العالمية ،ط 2 ، الاجزاء 6.7.8مؤسسة اعمال الموسوعة للنشر

والتوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية،1999،





جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص: اتصالات وعلاقات عامة

ملحق رقم : 01 إستمارة إستبيان

بعنوان:

التحولات الرقمية وعلاقتها بدعم نشاطات الاتصال العمومي لمؤسسات
التعليم العالي -دراسة مسحية على موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة-

تحت إشراف

د. طه محمد فريجة

من إعداد الطلبة:

الدكتور:

- شبري صلاح الدين

- طجين محمد فاتح

ملاحظة:

من أجل إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الستمارة راجين منكم وضع الإجابة التي ترونها مناسبة مع العلم بأن المعلومات المتحصل عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وشكرا.

السنة الجامعية: 2024/2023م

المحور الاول: الخصائص السوسيوديمغرافية لعينة الدراسة

- 1-الجنس: ذكر -أنثى
- 2-السن: 22-2 33-44 44-فما فوق
- 3-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي اخرى
- 4-الحالة المهنية: -عامل دائم - متعاقد -متربص
- 5-الخبرة المهنية: 1-5سنوات 5-9سنوات -من10سنوات فما فوق

المحور الثاني: اشكال التحولات الرقمية المعتمدة من طرف مؤسسات التعليم العالي في تسيير مصالحتها

- 6- ساعدت البيئة الرقمية على توفير خدمات الدفع الالكتروني للطلاب عبر منصة -
منحتي- الحديثة من خلال عدة عوامل :

- تطور التكنولوجي السريع
- الرقمنة الكلية للادارات العمومية
- تزايد احتياجات الرقمية للادارات
- اخرى
- اذكرها.....

- 7- كيف ترى خدمات المنصة الرقمية (PROGRES) المقدمة من ادارة جامعة محمد
خيضر بسكرة ؟

- تحقيق الاتصال بين مختلف مصالح الجامعة
- تعمل على تحسين اداء عملك الاداري البيداغوجي

-تساهم في نشر وتوصيل المعلومات اللازمة لكثر من جهة في اسرع وقت

8- كيف تقيم جودة الشبكة المستعملة في الولوج الى مختلف المنصات الرقمية؟

-قوية -متوسطة -ضعيفة

9-هل تجد المنصات الرقمية في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة مستخدمة بشكل؟

-معقد -صعب -سهل

10- هل تساهم الخدمات الرقمية في خلق بيئة تفاعلية بين الموظفين والطلاب

والاساتذة؟

-نعم -لا

-اذا كانت الاجابة بنعم، حسب وجهة نظرك ما هي اهم الوسائل التي خلقت هذه البيئة التفاعلية في الجامعة ؟

.....

.....

.....

المحور الثالث : تجليات الاتصال العمومي المعتمد في إدارة كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

11- يعتبر الاتصال العمومي ركيزت اساسية في تطبيق المصلحة العامة للمؤسسات

العمومية من رصد كل المعلومات وخدمات ذات صالح العام ، كونك موظف هل ترى

تطبيق الاتصال العمومي في الجامعة محمد خيضر بسكرة :

-ضروري -غير ضروري -حتمي

12: فيما تتمثل نشاطات الاتصال العمومي المعتمد في ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

- اتصال حول المصلحة العامة للموظفي والطلاب ادارة جامعة
- تقديم خدمات بيداغوجية للطلاب
- تسهيل عمليات سير نشاطات ادارة جامعة

13: حسب رايك ماهو الهدف الاساسي الذي يسعى تحقيقه الاتصال العمومي للادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

- تسهيل عمليات بيداغوجية للادارة الجامعية
- تحقيق المصلحة العامة للطرفين
- خدمات المصالح الادارية في تسيير مصالح العامة للطلاب والموظفين

14: ما طبيعة الاتصال العمومي الذي تحتاجه ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

- الاعلام عن نشاطات الجامعة محمد خيضر بسكرة
- الاستماع الدوري لانشغالات الطلاب والموظفين
- الاتصال المرتبط بحقوق الطلاب والموظفين والتزاماتهم
- تسيير البيداغوجي للطلاب وفق رزنامة الجامعة محمد خيضر بسكرة
- تنظيم حملات اتصال العمومي عما يحتاجه الطلاب من خدمات رقمية/ ادارية

-اخرى اذكره

.....

15: يقوم الاتصال العمومي على تبني عدة مبادئ لتحقيق المصلحة العامة للمستويين "المستوى الاداري (الجامعة) والبيداغوجي (الطلبة), ماهي اهمها حسب رايك؟

-مبدأ الشفافية مع الجميع

-توفير المعلومات الصادقة

-توفير المعلومات الدقيقة

-تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية

المحور الرابع : العلاقة بين التحولات الرقمية واداء مصالح كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

16: هل استخدام تقنيات الرقمية في خدمات ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة ادى الى:

-تقليل الاخطاء في العمل

-تخفيف الضغط على الموظفين

-سرعة الاستجابة وكسب الوقت

-اخرى اذكره.....

17- عملت التحولات الرقمية على تحقيق الاستفادة من تسهيلات المادية والخدماتية

لمؤسسة التعليم العالي:

-محايد

-لا اوافق

-اوافق

18- هل التحول الرقمي الحديث بمديرية الخدمات الجامعية شكل صورة جديدة عنها

لدى طلاب ؟

-اوافق -لا اوافق -محايد

19- كيف تساهم التحولات الرقمية في سير مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بشكل:

-سلبى -ايجابى

-اذا كانت ايجابية،

اذكر.....

.....

.....

.....

...

20- حسب خبرتك المهنية هل ترى ان التحولات الرقمية ساهمت في دعم نشاطات

الاتصال العمومي لدى مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

-اوافق -لا اوافق -محايد

21- ما طبيعة العلاقة بين البيئة الرقمية الحديثة واداء مصالح جامعة محمد خيضر

بسكرة؟

-علاقة خدماتية تفاعلية

-علاقة مصلحة اشتراكية

-علاقة حتمية ضرورية

-اخرى، اذكرها.....

المحور الخامس: انعكاسات واثار التحولات الرقمية للخدمات العامة لمصالح إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

22- هل لتحولات الرقمية تاثير على مستوى الكفاءة في التحكم في اليات التشغيل الالكتروني بدرجة:

-قوية -متوسطة -منخفضة

23- كيف تقيم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة ؟

ذات جودة: -عالية -متوسطة -ضعيفة

24- ماهي الوسائل الرقمية المستخدمة في صنع محيط تفاعلي ايجابي بين الطلاب والموظفين ؟

-وسائل السمعي البصري

-مواقع التواصل الاجتماعي

-موقع الالكتروني للجامعة

-الوسائل المتعددة

-اخرى، انكرها.....

25- هل تؤثر التطورات الرقمية على خدمات الاتصال العمومي لدى اداء مصالح ادارة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

-نعم بشكل كبير - بشكل محدود -لايؤثر ذلك

26- ماهي التحديات والصعوبات التي واجهتك اثناء استخدام المنصات الرقمية في

جامعة محمد خيضر بسكرة؟

.....

.....

.....

.....

ملحق رقم: 02

-القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (استمارة استبيان)

| الرقم | اسم ولقب الأستاذ المحكم | الرتبة العلمية | التخصص | اسم الجامعة |
|-------|-------------------------|-----------------|--------------|-------------|
| 01 | نهلة حفيظي | أستاذة محاضرة أ | اعلام واتصال | جامعة بسكرة |
| 02 | أحمد أمين فورار | أستاذة محاضرة أ | اعلام واتصال | جامعة بسكرة |

