

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة



قسم العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

## دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر - بسكرة

مذكرة مقدمة لنيل درجة الماستر في علم الاجتماع تخصص : تنظيم وعمل

إشراف:

أ.د. عبيدة صبطي

إعداد الطالبتين:

هند حسيني

فاطمة أحفيظ

السنة الجامعية

2024/2023

# شكر وعرفان

نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأستاذتنا المشرفة **عبيدة صبطي** التي تستحق أسى عبارات الشكر  
كما نتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد.  
كما لا ننسى أن نشكر جميع الأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم وأخذنا منهم الكثير  
وشكر خاص أيضا للموظفين في الكلية الذين قدموا لنا يد المساعدة.

**فاطمة احفيظ**

**هند حسيني**



تتناول هذه الدراسة **دور الاتصال الرقمي كعنصر أساسي لتحسين الأداء الوظيفي**، مستنديين على وجهات نظر موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة محمد خيضر بسكرة كنموذج للدراسة. باعتبار الاتصال الرقمي أصبح يشكل أحد المحاور الرئيسية التي تعول عليها المؤسسات العامة للتطوير ورفع كفاءتها.

وتناولت هذه الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي ودوره في سياق الجامعة، مع التركيز بشكل خاص على كيفية مساهمته في الارتقاء بالأداء الوظيفي، حيث أن الاتصال الرقمي يعتبر النافذة التي يطل من خلالها الأفراد على العالم و يرتبطون به، ولهذا فإن البحث يهدف لاستكشاف هذا الدور تفصيليا.

ولهذا من أجل دراسة هذا الموضوع تم طرح التساؤل الرئيس الذي تم صياغته كالتالي:

➤ كيف يُساهم الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) بجامعة محمد خيضر-بسكرة-؟  
واندرجت من هذا التساؤل ثلاثة أسئلة فرعية كالتالي :

- ما وقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بجامعة بسكرة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل الدراسة)؟

- كيف تُسهم وسائل الاتصال الرقمي في تنسيق الأداء بين الموظفين داخل جامعة بسكرة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل الدراسة)؟

- ما هي عوائق استخدام الاتصال الرقمي في جامعة بسكرة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل الدراسة)؟

حيث قمنا في دراستنا بوصف وتحليل نتائج المعلومات المتحصل عليها، مشددين على أن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عفويا بل جاء كنتيجة لأهميته وما يحمله من حداثة، والهدف من الدراسة تسليط الضوء على أهمية الاتصال الرقمي في تعزيز الأداء الوظيفي والإسهام في إثراء المكتبة البحثية في هذا المجال. وقد اعتمدت دراستنا على استبيان لجمع المعلومات والبيانات التي تم تحليلها للتوصل إلى مجموعة من النتائج، من أهمها أن مراجعة وتطوير استراتيجيات الاتصال الرقمي من خلال التركيز على الجوانب الأولية من الممكن أن تشهد الجامعة تحولا جذريا في طريقة تعامل الموظفين مع مهامهم الروتينية، مما يؤدي إلى تحسين ملحوظ في الأداء الوظيفي عبر كافة الإدارات داخل الجامعة.

الكلمات المفتاحية:الاتصال، الاتصال الرقمي، الأداء الوظيفي.

#### Abstract:

This study addresses the role of digital communication as an essential element to enhance job performance, based on the perspectives of the staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Mohamed Khider University in Biskra as a model for the study. Given that digital

communication has become one of the main pillars that public institutions rely on for development and to raise their efficiency.

The study approached the topic from the aspect of the concept of digital communication and its role within the university context, particularly focusing on how it contributes to elevating job performance. Digital communication is regarded as the window through which individuals observe and connect with the world, and hence the research aims to explore this role in detail.

Therefore, to study this topic, the main research question was posed as follows:

How does digital communication contribute to the improvement of job performance of the employees at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Mohamed Khider University in Biskra?

From this main question, three sub-questions were derived as follows:

- What is the reality of using modern tools and technologies at Biskra University (specifically, the Faculty of Humanities and Social Sciences under study)?
- How do digital communication means contribute to coordinating performance among employees within Biskra University (specifically, the Faculty of Humanities and Social Sciences under study)?
- What are the obstacles to using digital communication at Biskra University (specifically, the Faculty of Humanities and Social Sciences under study)?

In our study, we described and analyzed the results of the information collected, emphasizing that our selection of this topic was not random, but rather a result of its significance and its novelty. The goal of the study is to highlight the importance of digital communication in enhancing job performance and to contribute to enriching the research library in this area. Our study relied on a questionnaire to gather information and data, which were then analyzed to arrive at a set of findings, among the most important of which is that reviewing and developing digital communication strategies, with a focus on primary aspects, can potentially lead the university to experience a radical change in the way employees deal with their routine tasks, leading to a significant improvement in job performance across all departments within the university.

Keywords: Communication, Digital Communication, Job Performance.

الصفحة	الموضوعات
	شكروعرفان
	ملخص الدراسة
5-4	قائمة الجداول
06	قائمة الأشكال
07	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
	1.1 اشكالية الدراسة
12	1.1 موضوع الدراسة
12	2.1 أسباب اختيار الموضوع
12	3.1 أهداف و أهمية الدراسة
13	4.1 تحديد المفاهيم
23	5.1 الدراسات السابقة
24	6.1 المقاربة النظرية للدراسة
	2. الإجراءات المنهجية
26	1.2 مجالات الدراسة
27	2.2 منهج الدراسة
28	3.2 مجتمع الدراسة والعينة
28	4.2 أدوات جمع البيانات
<b>الفصل الثاني: التأسيس النظري للأداء الوظيفي</b>	
33	1. ماهية الأداء الوظيفي
33	1.1 أنواع الأداء الوظيفي
34	2.1 عناصر الأداء الوظيفي
35	3.1 أهمية الأداء الوظيفي
35	2. معايير وأهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
35	1.2 محددات الأداء الوظيفي
37	2.2 معايير الأداء الوظيفي
38	3.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
41	4.2 معوقات وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي

<b>الفصل الثالث: التأسيس النظري للاتصال الرقمي</b>	
1. ماهية لاتصال	
47	1.1 أنواع وخصائص الاتصال
49	2.1 عناصر العملية الاتصالية
2. الاتصال الرقمي بين النشأة والأهداف	
50	1.2 نشأة الاتصال الرقمي
51	2.2 أهداف وخصائص الاتصال الرقمي
3. مستويات الاتصال الرقمي وأهم وظائفه	
53	1.3 مستويات الاتصال الرقمي وعناصره
55	2.3 أهم وظائف الاتصال الرقمي
4. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي	
50	1.4 مزايا الاتصال الرقمي
50	2.4 عيوب الاتصال الرقمي
<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات ومناقشتها</b>	
60	1. عرض وتحليل البيانات
60	1.1 عرض وتحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالبيانات العامة
65	2.1 عرض وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بواقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بجامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)
73	3.1 عرض وتحليل بيانات المحور الثالث المتعلق بوسائل الاتصال الرقمي وتنسيق الأداء بين الموظفين داخل جامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)
77	4.1 عرض وتحليل بيانات المحور الرابع المتعلق بعوائق استخدام الاتصال الرقمي في جامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)

## قائمة الموضوعات

79	2.مناقشة نتائج الدراسة
79	1.2مناقشة نتائج المحور الأول في ضوء الدراسات السابقة
79	2.2 مناقشة نتائج المحور الثاني في ضوء الدراسات السابقة
80	3.2 مناقشة نتائج المحور الثالث في ضوء الدراسات السابقة
81	4.2 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية
82	3.التوصيات والإقتراحات
83	الخاتمة
85	قائمة المصادر والمراجع
89	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
60	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	01
61	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر	02
62	يوضح توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم	03
63	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	04
64	يوضح توزيع المبحوثين حسب معيار التوظيف	05
65	يوضح درجة تحكم المبحوثين في الحاسوب	06
66	يوضح تكوين الموظفين بجامعة بسكرة في مجال الوسائل واستخدام التقنيات الحديثة	07
66	يوضح ارتباط الموظفين بالإنترنت بجامعة بسكرة	08
67	يوضح عدد ساعات استخدام شبكة الإنترنت بجامعة بسكرة	09
68	يوضح مدى توفر شبكة الإنترنت بجامعة بسكرة	10
68	يوضح دور الإنترنت في تعزيز التواصل بين أقسام الجامعة	11
69	يوضح التأثيرات الملحوظة بعد إدخال الإنترنت في البيئة الجامعية	12
70	يوضح أنواع الأدوات الرقمي المستخدمة بالجامعة	13
71	يوضح تحفيز تقنيات الاتصال الرقمي في العمل	14
71	يوضح طبيعة العمل في الجامعة في فرض استخدام وسائل الاتصال الرقمي	15
72	يوضح إيجابيات الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات العمل	16
73	يوضح نسبة اعتقاد نسبة اعتقاد أن الأدوات الرقمي تسهل المتابعة مع الفريق والإدارة	17

73	يوضح نسبة اعتقاد أن الاتصال الرقمي يساعد في تحسين التنسيق في الفريق	18
74	يوضح نسبة اعتقاد أن الاتصال الرقمي يساهم في زيادة جودة الأداء	19
74	يوضح سهولة تبادل المعلومات بين زملاء العمل	20
75	يوضح نسبة مستوى الاتصال الرقمي كاف لأداء العمل في الجامعة	21
75	يوضح مستوى سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة	22
76	يوضح اعتقاد إن الاتصال الرقمي يساعد في الحفاظ على التواصل مع العمال الخارجين بشكل سريع وفعال	23
77	يوضح إلى أي مدى يعتبر وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمي أمر مهم في تعزيز الأداء الوظيفي	24
77	يوضح عوائق استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة	25
78	يوضح إذا كانت الإجابة ب "نعم" أذكر السبب	26

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
34	مخطط يوضح أنواع الأداء الوظيفي حسب معايير التقسيم	01
49	مخطط يوضح نموذج الاتصال التعليمي التقليدي	02
50	مخطط يوضح نموذج الاتصال التعليمي الحديث	03
27	مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للكلية	04
60	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	04
60	يمثل الفئة العمرية	05
62	يمثل توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليمي	06
63	يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	07
64	يمثل توزيع المبحوثين حسب معيار التوظيف	08
65	يمثل درجة التحكم الموظفين بالحاسوب	09
67	يمثل عدد ساعات استخدام شبكة الإنترنت لجامعة بسكرة	10
70	يمثل أنواع الأدوات الرقمية المستخدمة بالجامعة	11
72	يمثل إيجابيات الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات العمل	12
76	يمثل مستوى سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة	13

في عصر تتسارع فيه وتيرة التطور التكنولوجي المعلوماتي، وتزدهر فيه شبكة الإنترنت العالمية، يتجه العالم في ظل زحمة المتغيرات العالمية الجديدة والبيئة المضطربة إلى تغيير في سياسات الأداء نحو اعتماد أساليب علمية وإدارية جديدة تتميز بالحدثة حيث تسعى المجتمعات العالمية حالياً لبناء مجتمعات معلوماتية تستثمر في جوهر الفكر المعلوماتي بما يتناسب مع متطلبات العصر، للمنافسة و للتأثير الإيجابي، بل و لتكريس خصوصيتها ومواهبها في هذا المجال.

ويعتبر التعليم الجامعي في المناطق العربية وبشكل خاص في الجزائر ركناً أساسياً في تحقيق التنمية عبر الثورة المعلوماتية الرقمية أو ما يمكن أن يكون نصفه بثورة التعليم، من أهم الإنجازات العلمية التي تحققت بشكل مذهل في الحقبة الأخيرة من خلال تطور أنظمة الاتصالات التفاعلية سواء كانت تقليدية أو رقمية هذه الأخيرة والتي تمثلت في شبكة المعلومات الإنترنت والأجهزة المسموعة والمرئية التي في طريقها لأن تصبح تفاعلية بالشكل المكتمل إلى أن تصل ما يسمى **بالاتصال الرقمي** وهنا يكمن التحدي في ضرورة إحداث تغيير جوهري في الفلسفة والمحتوى وفي البرامج التعليمية لتتماشى مع متطلبات هذا العصر.

امتداداً لذلك، أدت ثورة الاتصال الرقمي إلى تغييرات كبيرة في عمليات الاتصال ومكوناته، مع تحول الفعل الاتصال الخطي عملية اتصالية تفاعلية حيث أصبح الفرد يعيش في فضاء مفتوح يحتوي على معلومات وبيانات كما ساهمت في نقل الاتصال الواقعي المعاش إلى فضاء افتراضي رمزي مجرد.

ويتاح لنا الحديث عن **أهمية الاتصال الرقمي** الفعال كوسيلة محورية لتدفق المعلومات، هذا العصر الذي يعرف بالتغير المستمر وسرعة التطوير وتجاوز الحدود المعرفية في سياق العولمة، يتطلب من الأفراد والمؤسسات الإستراتيجية والسريعة في اتخاذ القرارات وتقبل التغيير في العقليات، أي ثقافة متشبثة بالمنهج التقليدية قد تجد صعوبات في مواكبة التحولات الضخمة التي يشهدها عصرنا.

وعلى أية حال، فتشكلت الدراسة بين جانبيين أو جزئين، جانب نظري فيه المادة العلمية و المعرفية للموضوع أما الجانب الثاني جانب تطبيقي لهذه الدراسة حيث قدمت على أربعة فصول شاملة، حيث يتناول:

**الفصل الأول** إشكالية الدراسة وتساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية للدراسة، في حين تناولنا في المبحث الثاني الإجراءات المنهجية المتمثلة في مجالات الدراسة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات.

**أما الفصل الثاني** المعنون ب التأسيس النظري للأداء الوظيفي، فتطرقنا فيه إلى مبحثين المبحث الأول ماهية الأداء الوظيفي قدمنا فيه أنواع وعناصر و خصائص الأداء الوظيفي، والمبحث الثاني جاء تحت عنوان معايير وأهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، وانصبت هذه الدراسة على معايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وعراقيل الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه.

هذا وتطرقنا في **الفصل الثالث**: المعنون بالتأسيس النظري للاتصال الرقمي أربع مباحث الأول كان ماهية الاتصال وجاء فيه مفهوم وأنواع وخصائص الاتصال، و ثاني بعنوان الاتصال الرقمي بين النشأة والأهداف الذي تناولنا فيه نشأة وخصائص و أهداف الاتصال الرقمي، وثالث بعنوان مستويات الاتصال الرقمي وأهم وظائفه درسنا فيه مستويات ووظائف، وأخيراً مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.

في حين خصصنا في الفصل الرابع : للجانب التطبيقي وذلك من خلال عرض وتحليل الجداول واستخلاص النتائج في ضوء ما حصلنا عليه من نتائج، لتنتهي الدراسة بخاتمة ذكرت فيها أهم النتائج التي استخلصت من دراستنا.

يظهر هذا التركيز المتعمق على التكنولوجيا المعلوماتية ومكانتها في بيئة العمل التحديات والفرص القائمة، وكيف يمكن أن يُسهم تبني أساليب اتصال رقمية متطورة في إعادة رسم ملامح الأداء الوظيفي وتعزيز الممارسات القائمة بكفاءة وفعالية.

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

1. اشكالية الدراسة

2. الإجراءات المنهجية

## 1.1 إشكالية الدراسة

### 1.1 موضوع الدراسة

إن المؤسسات المختلفة التي نراها في واقع الدول لم تظهر بأشكالها الحالية منذ أول مرة بل كان ذلك لعدة تغيرات وتطورات متواصلة ومتوازنة أدت بها إلى مسيرتها و مواكبتها ودخولها لواقع العصرية الذي نشهده حاليا و الذي مس جانبا النظامي منه الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي وكذلك في الحضارات البشرية .

حيث تعتبر المؤسسات أداة رئيسية تتمثل في إحداث التنمية والتقدم و النمو في كل المجالات الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية و الخدماتية والصحية والتي باتت تشكل نظام يظم مجموعة غير متجانسة من الموارد البشرية و المادية والتكنولوجية من خلال تسييرها وفق أسس ومبادئ علمية، فتسيير المؤسسة والتحكم الأمثل في موردها البشري وممتلكاتها المادية يمكن أن يحقق الفارق من خلال الابتكار و التحديث الدائم من أجل تحقيق أهدافها نظرا للأهمية التي تمارسها في محيطها الخارجي والداخلي، كان لابد من ضبط آلياتها وتقنيات إدارتها .

حيث عرفت المؤسسات الجزائرية منذ الاستقلال إلى يومنا هذا تأثرا بالسياسات المنتهجة من قبل الدولة والنظام الاقتصادي ومن أهم المراحل تطور المؤسسة الجزائرية التي مرت بها هي مرحلة التسيير الذاتي إنشاء شركات الوطنية و التسيير الاشتراكي للمؤسسات وكذلك مرحلة إحداث المؤسسات العمومية واقتصاد السوق .

وأمام هذه الوضعية الصعبة قامت الدولة بإعادة الهيكلة الاقتصادية و الصناعية للمؤسسات العمومية كقطاع التعليم الذي يؤدي دورا هاما في تطوير المجتمع والتنمية ومن أهم هذه المؤسسات نجد المؤسسة الجامعية و التي تتميز بمجموعة من الأهداف و الوظائف كالتعليم و إعداد المورد البشري، حيث تعتبر الجامعة أهم المؤسسات الاجتماعية و الخدماتية التي تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها والقدرة على التكيف والمنافسة في تفعيل وفتح مناصب شغل خدماتية مثلا كالإدارة... واستقطابها لأكبر مورد بشري فالعامل يعتبر عنصر أساسي وهام في بناء تنظيم المؤسسة وإبراز علاقاته العامة في تفعيل نشاطاته لأن العامل في المؤسسة يعمل ضمن جماعة من الأفراد ويشكلون مجتمعا صغيرا داخلها، فلا بد على العامل أن يكون لديه مجموعة من المهارات والقدرات من خلال تكوينه وتسلحه بمقومات تؤهله إلى التحسين من أدائه الوظيفي ويشكل هذا الأخير المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها فهو يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المؤسسات لتحقيق أهدافهم ورفع مستوى قدراتهم وتحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات .

ومن أبرز العوامل وأهمها من ناحية التأثير على الأداء الوظيفي وعلى دافعية العاملين وأدائهم نجد نظام المكافآت والحوافز، غياب الأهداف المحددة، عدم المشاركة في الإدارة واختلاف مستويات الأداء، مشكلات الرضا الوظيفي، التسبب الإداري، العمليات التنظيمية للمؤسسة، البيانات والمعلومات، القدرات الفردية، معرفة طبيعة الوظيفة .

فالعمل داخل المؤسسة قائم على العلاقات الاجتماعية وإنسانية وأن تكون هناك استراتيجيات ذات صلة بالسلطة والعمل بنظام بين العاملين من خلال الاتصال والذي مر في القديم بعدة مراحل تاريخية مختلفة فقد انطلقت بداياته من عصر الاتصال غير لفظي من رسوم ورموز تخص مختلف الحضارات الإنسانية المتعاقبة إلى عصر اللغة والإنسان الناطق ثم مرحلة الإعلام والاتصال المكتوب وجاءت مختلف وسائل الاتصال التقليدية مثل الهاتف، الفاكس وأخيرا إلى أن وصلت إلى وقتنا الراهن في ظهور وسائل اتصال جديدة كالانترنت والاتصال الرقمي هذا الأخير قد أحدث توجه جديد في نمط الاتصال التي فرضت التطورات لتكنولوجيا الاتصال وتحولات في طبيعة العمل وفي شكل الاتصالات داخل المؤسسات التعليمية ولعلها فرضت على المؤسسات الجامعية مساهمة البيئة الرقمية وهذا راجع إلى جائحة كورونا عام 2019 التي شهدتها دول العالم على غرارها الجزائر حيث عمقت هذه الأخيرة العمل على استخدام البعد التكنولوجي الرقمي في تقديم خدماتها وتنفيذ أعمالها بالشكل الذي يساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة عالية، إذا يعد الاتصال الرقمي العملية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف الموظفين ويتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية لتحقيق أهداف معينة وتحقيق التميز في أداء الموظفين ورفع من مستوى أدائهم وإنتاجيتهم...

وبالنظر إلى متطلبات العمل وخصوصا في أداء الموظفين فيما بينهم أو مع الطلبة الأساتذة ، تشهد جامعتنا اليوم تطورا حدائثة رقمية في إدخالها لعملية الرقمنة لتسهيل عملية الاتصال و التواصل وتبادل المعلومات والذي جعلها ربما تعيد النظر في الآليات الاتصالية المستخدمة لرفع من مستوى أدائها وتحسين جودة خدماتها خاصة أن جودة الخدمات المقدمة كلما كانت أفضل كلما انعكس ذلك على مستوى الأداء الوظيفي الجيد .

ومن هذا المنطلق وعلى ذكر ماسبق ونظرا لأهمية هذا النوع من الاتصالات جاءت الدراسة لتعرف والكشف عن كيفية دور الذي يقوم به الاتصال الرقمي من تحسين ورفع من مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية ومن خلال هذا يمكننا طرح السؤال الرئيس التالي :

- كيف يُساهم الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-؟

التساؤلات الفرعية :

وانطلاقا من التساؤل الرئيس سنحاول الإجابة على التساؤلات الفرعية:

- ما واقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة؟
- كيف تُسهم وسائل الاتصال الرقمي في تنسيق الأداء بين الموظفين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة؟
- ما هي عوائق استخدام الاتصال الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة؟

## 2.1 أسباب اختيار الموضوع:

- يعيش الفرد منا متأثراً بما يدور حوله من أحداث، وبما أن الباحث الاجتماعي أكثر هؤلاء شعوراً وتأثراً لذا نجده يختار مواضيع دون أخرى لأسباب ودوافع تخصه. ومنه جاءت هذه الدراسة التي تضمنت العديد من الأسباب لاختيارها وهي:
- الشعور بوزن وأهمية هذا الموضوع كان حافزاً لاختياره من بين مجموعة المواضيع التي تعرضنا لها.
  - قلة وحدثة البحوث السوسولوجية التي تتناول بالطرح هذا الموضوع.
  - الرغبة والميول الشخصي للموضوع.
  - الاهتمام الخاص في معرفة دور الاتصال الرقمي.
  - ارتباط الموضوع المدروس بتخصصنا أو بمجال التخصص.
  - توفير وسائل فعالة وسريعة للتواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد في المؤسسات.

## 3.1 أهداف وأهمية الدراسة:

يتميز موضوع الدراسة بأهداف وأهمية نسعى إلى تحقيقها وتمثل فيما يلي :

### ➤ أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على واقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة.- محل الدراسة.
- محاولة التعرف على وسائل الاتصال الرقمي في تنسيق الأداء بين الموظفين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة.- محل الدراسة.
- محاولة التعرف على أهم معوقات استخدام الاتصال الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة.- محل الدراسة.

➤ أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية:

1. يساهم في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بين الفرق والأفراد .
2. زيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال استخدام الأدوات والتطبيقات التقنية .
3. توسيع الشبكات المهنية والتعلم المستمر من خلال الوصول إلى الموارد والمعلومات عبر الإنترنت .
4. يمارس دورا حاسما في تعزيز الأداء الوظيفي .

الأهمية العملية :

1. يساعد في توفير الجهد والوقت من خلال إمكانية إجراء الاجتماعات عبر الانترنت بدلا من الحضور الشخصي.
2. توفير التكاليف المرتبطة بالسفر والاجتماعات .
3. تسهيل عمليات العمل والتنظيمات من خلال استخدام البريد الالكتروني والتطبيقات المشتركة والتنسيق عن بعد .
4. تحسين الكفاءة وتنظيم العمل في العديد من المجالات .

**4.1 تحديد المفاهيم:**

**1.4.1 مفهوم الاتصال:**

➤ تعريف الاتصال لغة:

➤ الاتصال (communication) مشتقة من أصلها اللاتيني (communis) أي (common) ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن (نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة). (محمد ج. 2013، صفحة 7)

➤ تعريف الاتصال اصطلاحا:

ويرى " محمود عودة": أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل. (حسن وليلى، 1998، الصفحات 24-25)

من جانب "محمود عودة" يشير إلى أن الاتصال يمكن أن يحدث ضمن نطاقات متنوعة بدءا من العلاقات الثنائية إلى المجتمع الإنساني بأكمله، مما يبرز أهمية السياق الاجتماعي في تحديد آليات الاتصال، وتظهر كلماته التنوع في العلاقات الإنسانية وكيف يتشكل الاتصال داخل هذه الأطر المختلفة.

وحسب "ديفيد برلو": عملية اشتراك ومشاركة في المعنى خلال التفاعل الرمزي تتميز بالانتشار في الزمان والمكان فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ. (مريم، 2005-2006، صفحة 24)

من جانب "ديفيد برلو" يضيف بعدا يتعلق بخصائص الاتصال مثل القدرة على الانتشار عبر الزمان والمكان واستمرار العملية وقابليتها للتنبؤ، يلفت برلو الانتباه إلى أن لاتصال ليس مجرد إرسال واستقبال للرسائل بل هو أيضا تشارك في المعنى ينبع من التفاعل الرمزي مع الآخرين ما يشير لطبيعة الاتصال كعملية ديناميكية ومتفاعلة. "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسائل شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر." (محمد ع.، 2011-2012، صفحة 78).

التعريفات المقدمة من "محمود عودة" وديفيد برلو" حول مفهوم الاتصال تسلط الضوء على جوهر الاتصال كعملية انتقالية وتبادل الأفكار والمعلومات، ويؤكدان على تعدد أشكال الاتصال وأهمية التفاعل البشري.

#### ➤ تعريف الاتصال إجرائيا:

هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأشخاص عن طريق الحديث أو الكتابة أو وسيلة أخرى للتواصل. هذا الاتصال يسمح لنا بالتواصل والتفاعل مع الآخرين ومشاركة الأفكار. والاتصال هو عملية الاشتراك والمشاركة في المعنى خلال التفاعل الرمزي تعني أن الرموز والمعاني المشتركة تنتشر في الزمان والمكان وتستمر وتتطور مع مرور الوقت.

#### 2.4.1 مفهوم الاتصال الرقمي :

#### ➤ تعريف الاتصال الرقمي اصطلاحا:

"هو العملية الاجتماعية، التي فيها لاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها، من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة" (عبد الحميد، 2004، صفحة 104). ويعنى بها أن الاتصال الرقمي هو عملية اجتماعية متطورة حيث يمكن الأفراد من بث واستقبال الرسائل الاتصالية بطرق متنوعة عبر النظم الرقمية وله أهمية في تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل وكيف أن الاتصال الرقمي يفسح المجال لمشاركة المعلومات والأفكار بكفاءة لتحقيق أهداف محددة، يبرز هذا نقطة مهمة حول الطبيعة الأساسية للاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلات البشرية على الرغم من الفجوة الفيزيائية بين الطرفين.

الاتصالات الرقمية هي: التلفاز الرقمي، اتصالات السوائل، والحواسيب، ويشار إلى أن الإشارات الرقمية تنتج من تقطيع الإشارات التناظرية إلى أجزاء وكل جزء يمثل مجموعة من 0 و1 وتسمى أيضا بتقنية الديجيتال بالانجليزية " (ياس، 2015، صفحة 23)

وتجد أن هذا التعريف قد ركز على الجانب التقني للاتصالات الرقمية. موضحا طريقة التحويل للإشارات التناظرية إلى رقمية من خلال عملية تعرف بالتحويل الديجيتال، يشار إلى أمثلة محددة مثل التلفاز الرقمي، اتصالات السوائل (الذي ربما يعني تقنيات مثل الفاير)، والحواسيب كأنماط للاتصالات الرقمية، يبرز التعريف الأهمية الثورية للإشارات الرقمية متمثلة في "0 و1"، والتي تشكل أساس لكل التقنيات الرقمية وتمثل ثورة في كيفية نقل المعلومات ومعالجتها.

كلا التعريفين يسلط الضوء من زوايا مختلفة على الاتصالات الرقمية، موضحين أهميتها في العصر الحديث من جهة نجد التأكيد على الدور الاجتماعي والوظيفي للاتصال الرقمي في تقريب المسافات وتعزيز التواصل بين الأفراد والجماعات ومن جهة أخرى يبرز التعريف التقني للاتصالات الرقمي وكيفية عملها، مشيراً إلى الإمكانيات الهائلة التي توفرها التكنولوجيا الرقمي في تحويل ومعالجة المعلومات.

#### ➤ تعريف الاتصال الرقمي اجرائياً :

الاتصال الرقمي هو عملية يتم تبادل الرسائل الاتصالية المتنوعة بين الأطراف من خلال النظم الرقمية ووسائلها ، مثل الاتصالات عبر الانترنت والهواتف المحمولة والبريد الالكتروني والتطبيقات المختلفة . ويتم عن طرق تحويل الإشارات التناظرية إلى إشارات رقمية، حيث يتم تقسيمها إلى أجزاء تمثل الأصفار والوحدات . وهي تقنية الديجيتال .

#### 3.4.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

#### ➤ تعريف الأداء لغة:

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى مشى مشياً ليس بالسرعة ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به وأدى الشهادة أدلى بها وأدى إليه الشيء أوصله إليه. وهكذا يضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (فايز عبد الرحمان، 2010، صفحة 42).

#### ➤ تعريف الأداء الوظيفي اصطلاحاً:

"هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحوى تحقيق الأهداف المرغوبة" (محمد وحمزة، 2012، صفحة 8).

ويعنى بالأداء الوظيفي محصلة للسلوك الإنساني الذي يحكم بإجراءات وتقنيات معينة تهدف لتحقيق الأهداف المنشودة، والجانب التنظيمي والتقني عوامل مهمة في توجيه العمل والسلوك الوظيفي.

يعرفه كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي أنه " كفاءة إنجاز أو إحراز نشاط ما وتحديد الطريقة التي يتم تنفيذها ، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاية ، أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين ". (سهام، 2013-2014، صفحة 65) .

يفصل "أحمد رباح" أن الأداء الوظيفي بوصفه مقياساً لكيفية إنجاز النشاط والطريقة التي ينفذ بها العمل، يشدد على الكفاية والفعالية كمعايير لقياس الأداء، مقدماً بذلك تصوراً يتعلق بالإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية بأفضل استخدام للموارد.

كما يعرفه "أحمد صقر عاشور" الأداء الوظيفي أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء" (عائشة، 2021، صفحة 531\_547)

ومن جهة "أحمد صقر عاشور" ركز على الفرد مشيراً إلى الأداء الوظيفي كقيام الفرد بأنشطة ومهام مرتبطة بعمله، ميز بين الكم والنوع ونمط الأداء مما يشير إلى منظور أكثر تفصيلية في النظر على إنجازات الفرد داخل الإطار الوظيفي والتي تعتبر مرآة لقيمة ونوعية مساهمته في المؤسسة.

باختصار هذه التعريفات تقدم رؤى مكملة لبعضها البعض، تظهر كما وكيفا للأداء الوظيفي ويمكن تقييمه من خلال محاور متعددة تتضمن السلوك الإنساني والكفاءة التنظيمية والتنفيذ العملي للنشاطات المكلف بها الفرد مما يعطي صورة شاملة لأهمية الأداء الوظيفي وطرق قياسه.

### ➤ تعريف الأداء الوظيفي اجرائياً:

ومما سبق يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو قدرة الشخص على تنفيذ وإتمام المهام المطلوبة في الوظيفة بكفاءة وفعالية، لتحقيق الأهداف المحددة، وهناك ثلاث أبعاد يقاس عليها أداء الفرد، الكمية تشير الوقت والجهد المستمر في العمل و النوعية تعبر عن مستوى الكفاءة والمهارة والنمط يعكس الطريقة التي ينظم بها الفرد وينفذ المهام والأبعاد الثلاثة تساعد على تحديد مستوى أداء الفرد وفهم كيفية تحسينه .

### 5.1 الدراسات السابقة:

#### 1.5.1 الدراسة الأولى:

أ.معلومات ببليوغرافية

عنوان الدراسة: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على ضباط العاملين بالأمن العام للطالب محمد بن علي المانع.

طبيعة الدراسة: مذكرة لطلب نيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض.

سنة: 2006

ب.المضمون

مشكلة الدراسة: كيف يمكن للتقنيات المتطورة أن تساهم في تسريع وتيرة العمل، تحسين التواصل بين الضباط، وزيادة قدرات الأمن العام على تنفيذ مهامه بفعالية.

**أهداف الدراسة:** وهدفت هذه دراسة إلى استكشاف العلاقة بين الإدارة الذكية لتقنيات الاتصال وتحقيق مستويات عالية من لأداء الوظيفي.

**نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات:** أما منهج الدراسة فقد قام الباحث في درسته باستخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة حجمها 500 ضابط بالاعتماد على العينة العشوائية، مع أداة الاستبيان، وتم تطبيق الأساليب التحليل الإحصائي (spss) لتفريغ بيانات الدراسة،

### **نتائج الدراسة**

وجاءت نتائج الدراسة جاءت كالآتي:

- إن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن لعام هو واقع متدني أو متأخر.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيققق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على أن من أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنية ما يلي هو قلة هذه الأجهزة وقدم المتوافر وانخفاض من مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها، بالإضافة لعم صيانتها الصيانة الوقائية مما يؤدي بالتالي إلى كثرة أعطالها.

### **2.5.1 الدراسة الثانية:**

أ.معلومات ببليوغرافية

عنوان الدراسة: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة" بجامعة "بن يوسف بن خدة" بالجزائر، للطالب باشيوة سالم.

طبيعة الدراسة: مذكرة لطلب نيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والتوثيق

سنة: 2008

ب.المضمون

**أهداف الدراسة:** وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى التحول الرقمي في هذه المكتبة ومدى تأثيره على الخدمات المقدمة لمستخدمي المكتبة وعلى الأداء الوظيفي للعاملين بها. ولمعرفة كيف تساعد الرقمنة على تحسين الوصول إلى الموارد والمعلومات، مما يؤدي إلى تحسين التواصل وتفاعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس مع المكتبة. كما تناقش كيف تسهل الأنظمة الرقمية لمتطورة إدارة المكتبات وتقديم خدمات فعالة ومعززة للمعرفة.

نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات: أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو "دراسة حالة" على عينة المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر، معتمدا في ذلك على أداتين هما المقابلة وتحليل المحتوى.

### نتائج الدراسة

لقد توصل عن طرق ذلك إلى مجموعة من النتائج هي:

- مع غياب الأطر السياسية العامة إلا أن هناك حراك فردي للاستفادة من تكنولوجيا الرقمنة في المكتبة الجامعية المركزية، من خلال المبادرات والمحولات.
- إن الرقمنة في المكتبة الجامعية المركزية، لازال ضعيفة ويبقى المال العنصر المحرك في ظل وجود الإدارة.
- إن مشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية لم تتحكم في سيرورتها وذلك لضعف وعدم فعالية العمل الجماعي والمؤسسي.
- إن الرقمنة من الناحية السوسيو مهنية لا تزال تواجه عقبات تقنية ومهنية تمس الأنماط السلوكية والثقافية للأفراد المستفيدين من المكتبة.

### **3.5.1 الدراسة الثالثة:**

أ.معلومات ببليوغرافية

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن" لطالبة نهاد حسين محمد خريس.

طبيعة الدراسة: مذكرة لطلب الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، بجامعة الشرق الأوسط، بالأردن

سنة المنح: 2011

ب.المضمون

أهداف الدراسة: وهدفت الدراسة إلى فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن وأيضا تقديم إطار نظري وفكري بتعلق بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء.

نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات: أما المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، و لجمع البيانات فاعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، وتتكون عينة الدراسة من 173 موظف في أجهزة الخدمة المدنية، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية المتمثلة في أسلوب التحليل الإحصائي spss لتفريغ بيانات الدراسة.

نتائج الدراسة وقد توصل لمجموعة من النتائج في دراسته:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وفعالية الأداء المؤسسي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف تكنولوجيا المعلومات ورضا العاملين.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق رضا العاملين بأجهزة الخدمة المدنية.

ونجد أن الباحث قد قام بوضع توصيات تكمن في:

- مواكبة أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في الأجهزة الحكومية.
  - تطوير البرامج والأجهزة بشكل مستمر لرفع مستوى أداء الأجهزة الحكومية.
- تدريب العاملين على كافة البرامج والأجهزة لتحسين أداءهم.

#### 4.5.1 الدراسة الرابعة:

أ. معلومات بيблиوغرافية

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية جامعة محمد بوضياف " لطالب قروش عيسى.

طبيعة الدراسة: أطروحة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، بجامعة محمد بوضياف المسيلة، بالجزائر.

سنة المنح: 2017

ب. المضمون

أهداف الدراسة: وهدفت الدراسة إلى الوقوف على مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومجالات استخدامها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذا إبراز أهمية استخدامها وأثر ذلك في تحسين مستويات أدائها، وأيضا توضيح مختلف الأبعاد النظرية المرتبطة بالأداء، وكذا الاتجاهات الحديثة في تقييمه وقياسه.

نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات: أما المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي، أما أدوات جمع البيانات فاعتمدت على الاستبيان والمقابلة والملاحظة، وتتكون عينة الدراسة من 86 مفردة

نتائج الدراسة

وقد خلصت في ختامها على مجموعة من النتائج، الآتية:

- لا يقتصر نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في النطاق المحلي الضيق، بل يمتد إلى الأسواق الوطنية والدولية، وهو ما يؤكد أهمية هذا النوع من المؤسسات ويجعلها بديلا تنمويا حقيقيا لقطاع المحروقات في الجزائر.
- وجود توجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية.
- تأثير إيجابي على الأداء المؤسسي.

### 5.5.1 الدراسة الخامسة:

#### أ. معلومات بيблиوغرافية

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء ولاية النعامة"، للطالبيين: لبن عبد العزيز سفيان، وزكرياء صديق

طبيعة الدراسة: مقال منشور في مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 1، جامعة الوادي، بالجزائر

سنة النشر: 2018

#### ب. المضمون

أهداف الدراسة: وهدفت الدراسة إلى إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر في منطقة العين الصفراء.

نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات: أما المنهج المتبع في هذه الدراسة فكان المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدمت الأدوات التالية المقابلة والملاحظة والاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من 20 عامل من العاملين الإداريين في مؤسسة الاتصالات بالجزائر بمنطقة العين الصفراء، بالاعتماد على العينة العشوائية،

نتائج الدراسة: وقد توصلت لمجموعة من النتائج:

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابيا على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات، وقد تم تحقيق ذلك من خلال تطوير وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر في منطقة العين الصفراء.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير المؤسسات.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تنمية مهارات وقدرات الأفراد العاملين بالمؤسسات.

نجد أن الباحثين قد قدموا توصيات نذكر منها الأهم:

- التشجيع على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل لفعال بتوظيف كامل المهارات والإمكانيات المتاحة.
- السعي على تطوير مهارات وقدرات العاملين والأفراد والاستعداد لأي تغير أو تطوير في وسائل التكنولوجيا المتطورة.
- تسهيل كل الإجراءات والقوانين التي قد تكون عائقا نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

### 6.5.1 الدراسة السادسة:

أ. معلومات بيبليوغرافية

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين" دراسة حالة أساتذة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للطالب يحي فارس.

طباعة الدراسة: مقال منشور في مجلة مجتمع التربية، المجلد5-، العدد1، جامعة المدية، بالجزائر

سنة النشر: جوان 2020.

ب. المضمون

#### مشكلة الدراسة:

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها للمؤسسات على مستويات أداء العاملين ومختلف مؤشرات وتحديد مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الأستاذ الجامعي.

نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات: أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الإطار لنظري كما اعتمد في الجزء التطبيقي على منهج دراسة الحالة وكون أن المتغير أداء العاملين هو متغير نوعي تم استخدام استبيان يهدف الإحاطة بجوانب الموضوع واستخدام الحزمة الإحصائية spss للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يؤدي استخدام تكنولوجيا والاتصال إلى تحسين مستوى أداء الأستاذ من خلال سهيل عملية تخزين المعلومات والمعالجة السريعة للنصوص
- توفر في المؤسسة محل الدراسة مختلف التجهيزات الالكترونية التي تسهل من عملية التدريس والقيام بالبحث العلمي.

### 7.5.1 الدراسة السابعة:

أ. معلومات بيبليوغرافية

عنوان الدراسة: مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة"، للطالين : اليزيد مقدم وخالدة وهناء سيدهم.

طباعة الدراسة: مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم لبواقي، المجلد8، العدد1، الجزائر

سنة النشر: مارس 2021

ب.المضمون

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فعالية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي وكذلك معرفة مدى إقبال العاملين بالمكتبات الجامعية على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل، وأيضاً تحديد مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل على أداة العاملين بالمكتبات الجامعية.

**نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات:** حيث اعتمدت الدراسة على طريقة المسح الشامل كإجراء تطبيقي للمنهج الوصفي، كما اعتمدت على الاستبيان في جمع البيانات على عينة قدرت ب34 مكتبياً دائماً، إذ تبنى الباحث طريقة قصدية مكتبات جامعة سكيكدة بدراسة مجتمع بحثه.

**نتائج الدراسة:**

ولقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج:

- أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهم في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية.
- أن استخدام السوي لهذه المواقع يؤدي إلى سرعة إنجاز العمل.
- أن الاستخدام الحر لوسائل التواصل الاجتماعي يؤدي إلى التسبب الإداري.

وقد قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات:

- تقنين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بوضع لوائح وتشريعات من قبل إدارة المكتبات لضبط آلية استخدامها أثناء العمل.
- ضرورة استفادة المكتبي من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي لتطوير مهاراته التواصلية مع المستفيد وخبراته في العمل.

**8.5.1 الدراسة الثامنة**

**أ.معلومات بيبلوغرافية**

**عنوان الدراسة:** الاتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات لجامعة بكنية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لباحثين ركروك خولة، مبني نور الدين.

**طبيعة الدراسة:** مقال منشور في المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد5، العدد2، بجامعة جيجل، بالجزائر

**سنة المنح:** أفريل 2022

ب.المضمون

**أهداف الدراسة:** الهدف الرئيسي من الدراسة هو استطلاع آراء الموظفين حول كيفية تأثير الاتصالات والتكنولوجيات الرقمية على عملهم، وأن وجهة نظر لموظفين تظهر وجود تأثير إيجابي للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال

تسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين قنوات التواصل الداخلية والخارجية، وتعزيز تبادل المعارف والخبرات بين الموظفين. كما يساعد في تسريع الإجراءات ويعزز من الكفاءة الإدارية.

**نوع الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات:** أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي على عينة متكونة من جميع موظفي المكتبة الجامعية عددهم محدود متكون من 18 موظف، بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل لكل المفردات، مع أداة الاستبانة، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية المتمثلة في أسلوب التحليل الإحصائي spss لتفريغ بيانات الدراسة،

#### نتائج الدراسة

وقد توصل لمجموعة من النتائج في دراسته هي:

- اعتماد موظفو المكتبات الجامعية بشكل كبير على الوسائل الاتصالية الرقمية مثل البريد والمحادثات الفورية ووسائل التواصل الاجتماعي في أداء مهامهم اليومية.
- استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية يؤدي الى تحسين لاداء للموظفين في المكتبات الجامعية . يمكن أن يكون ذلك بسبب تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- الاتصال الرقمي يساهم في تطوير خدمات المكتبة الجامعية، مما يؤدي على تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجات الطلاب والاعضاء الأكاديميين.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

توصلت الأبحاث السابقة والدراسة الجارية حالياً إلى توافق فيما يخص البحث حول أهمية التقنيات الاتصالية الرقمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، على الرغم من اختلافات في أنواع العينات التي تمت دراستها. ومع هذا، فقد عكست الدراسات توافقاً مع الدراسة الراهنة فيما يتعلق بالسعي لفهم كيفية تطوير أداء المؤسسات عبر استخدام وسائط الاتصال الرقمي لتنفيذ المهام والوظائف. أما في ما يتعلق بأهمية هذه التقنيات في بيئة العمل التنظيمية، فقد أجمعت الدراسات السابقة على هذه النقطة، بينما تميزت الدراسة الحالية بمجال الميداني مختلف حيث تم اختيار عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة للبحث.

ولهذا استفادنا من نتائج الدراسات السالفة بشكل يعمق الفهم لأهمية وسائل الاتصال الرقمية ودورها في تحسين المستوى الوظيفي، خصوصاً لموظفي الجامعة. وقد شكلت هذه الدراسات الأساس لتنظيم المنهجية العامة للدراسة الحالية من خلال تحديد أدوات جمع البيانات، تصميم الاستبيان للدراسة، فضلاً عن تحديد الأساليب الإحصائية (spss) المستخدمة في تحليل بيانات البحث.

### 6.1 المقاربة النظرية للدراسة:

الإطار النظري يعتبر خطوة أساسية في أي دراسة علمية، حيث يساعد في استيعاب وتأويل الظواهر الاجتماعية، بالإضافة إلى تبيان الروابط بين الأفراد والجماعات ضمن المجتمع. هذه الأهمية أدت لنشوء العديد من النظريات العلمية النابعة من تصورات مختلفة لتعريف المجتمع، مع التركيز على دور الأفراد كوحدات بنيوية ضمن النسيج الاجتماعي. وتعتبر البنائية الوظيفية مقاربة نظرية تقوم على التحليل المجتمع من خلال مفهومين أساسيين هما البناء والوظيفة، فالبناء يشير إلى العناصر والأجزاء التي شكل وحدات النظام الاجتماعي وهو يمثل الإطار الذي يتم من خلاله التنظيم العلاقات الاجتماعية بينما الوظيفة تحيل الأدوار والمساهمات التي يقدمها كل جزء أو عنصر من البناء الاجتماعي الكلي.

حيث تفترض هذه النظرية أن الظواهر الاجتماعية ليست عشوائية بل هي نتاج للبنى التي تشكل المجتمع وتعمل بما يعزز النظام الاجتماعي ككل، بها يكون هناك تشابك بين الوظائف والبنى بحيث يكمل كل منهما الآخر. (محمد و ابراهيم، 2019، الصفحات 162-185)

وتقوم هذه البنائية الوظيفية على مجموعة من المسلمات والمبادئ منها:

- تركز على البناء الاجتماعي في المجتمعات الإنسانية أي أنه يتكون من مجموعة النظم والمؤسسات الفرعية ذات أغراض المعينة مثل (المؤسسات الدينية، الاقتصادية، السياسية، التربوية...الخ) بحيث تعمل هذه المؤسسات بشكل مترابط ومدعومة ببعضها البعض وعند حدوث ذلك التغيير على النظم الأخرى.
  - البناء الاجتماعي يمكن تحليله إلى عناصر أولية مثل المؤسسات الاجتماعية، والأدوار البنيوية لتحديد الحقوق والواجبات.
  - يتميز البناء الاجتماعي بوجود أنساق تهدف إلى السيطرة ولضبط وتحديد المسؤوليات وتقسم العمل وتوسعة المؤسسة. (احسان، 2015، الصفحات 37-38)
- في إطار دراستنا التي تبحث في دور الاتصال الرقمي في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة، نجد الإطار النظري الأمثل الذي يتماشى مع بحثنا هو النظرية البنائية الوظيفية التي تعد أبرز المداخل النظرية المؤثرة في تطوير بحوث الإعلام والاتصال. هذه النظرية تضع الاتصال الرقمي كركن أساسي يدعم الهيكل التنظيمي للجامعة وتؤكد على أهمية الأنظمة الرقمية في تنظيم العمل وتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.
- ومن هنا يعتبر الاتصال الرقمي قطعة أساسية ضمن البنية التحتية للكلية، وضرورة لتحقيق أقصى إنتاجية وفعالية للأهداف الأكاديمية والإدارية.

من خلال تطبيق المقاربة البنائية الوظيفية في هذه الدراسة، نركز على تحليل تأثير البنى التنظيمية والوظائف المختلفة داخل المؤسسة على الاتصالات الرقمية، وكيف يمكن أن يؤدي تحسين هذه الاتصالات إلى تعزيز الأداء الوظيفي،

نسعى إلى التعرف على حاجة المؤسسة للاتصال الرقمي وتقييم دوره في دعم البناء التنظيمي وتسهيل عمل الموظفين. الهدف هو استيعاب مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تيسير العمليات والإجراءات داخل المؤسسة، وبالتالي تحقيق أهدافها بشكل منهجي يسهم في الاستقرار والنمو.

وبهذا نكون قد قارنا مسلمات النظرية والأهداف العملية للدراسة، لنكشف الفائدة المرجوة من دمج الاتصال الرقمي في سياق العمل بالكلية.

## 2. الإجراءات المنهجية:

### 1.2 مجالات الدراسة:

ويقصد بها المجالات الرئيسية التي تستند إليها الدراسات أو البحوث الاجتماعية لتوضيح وتجديد مسار البحث. هذه المجالات هي المجال المكاني الذي يركز على المكان الذي يجري فيه البحث و المجال الزمني الذي سيكون فيه الفترة الزمنية التي تمتد عليها دراسة البحث والمجال البشري الذي يركز على الأفراد المشاركين في الدراسة.

● **المجال المكاني:** جرت هذه الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة، التي تم اختيارها كعينة ممثلة لمؤسسات التعليم العالي، بهدف استكشاف وتحليل كيفية استخدام الاتصال الرقمي بصورة فعالة لما له من تأثير في تحسين الأداء الوظيفي داخل الجامعة.

● **المجال الزمني:** لقد دامت هذه الدراسة مدة أسبوع بتقريب من 12 ماي إلى غاية 20 ماي 2024 .

**المجال البشري:** قمنا بإجراء هذه الدراسة المنهجية تحت عنوان دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة والتي أنشئت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09-90 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فبراير اقسام وهي: قسم العلوم الاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية وقسم التربية البدنية والرياضية سنة 2009، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة تضم ثلاث الهياكل البيداغوجية فضاء الانترنت فضاء لطلبة الليسانس وطلبة الماجستير 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.

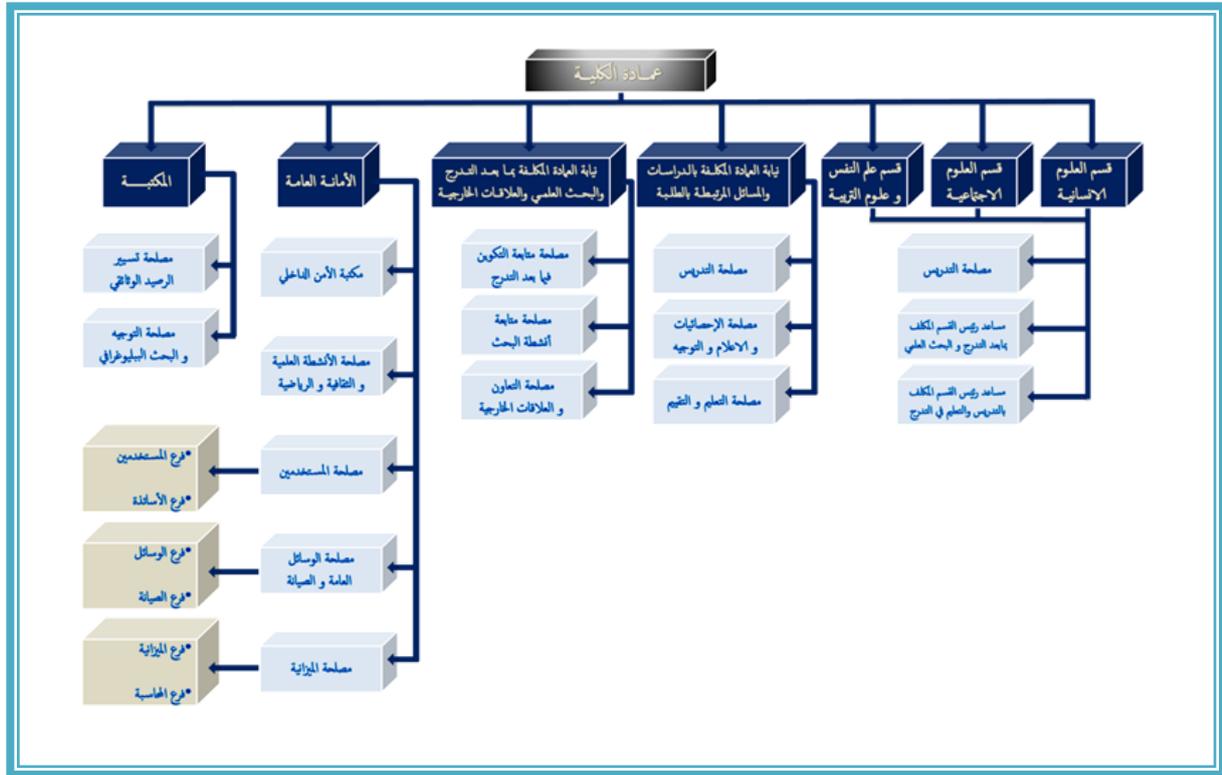
➤ **قاعات الدراسة:** 64 قاعة للأعمال الموجهة بالإضافة إلى 07 قاعات للمحاضرات.

➤ **قاعات الإعلام الآلي:** 03 قاعات للإعلام الآلي للأعمال التطبيقية

➤ **قاعات ومكاتب للأساتذة:** 72 مكتب للأساتذة مخصص لاستقبال الطلبة مكتب للمداولات قاعة للأساتذة. 04

قاعات للاجتماعات قاعة للمناقشات وقاعة لاستقبال اللجان. (Ikhlas, 2019)

أما هيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة بسكرة قطب شتمة كالتالي:



مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للكلية (<http://fshs.univ-biskra.dz/>)

## 2.2 منهج الدراسة:

تم في دراستنا استخدام المنهج الوصفي بغرض جمع وتحليل البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. فالمنهج الوصفي "هو مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل لبحث" (سعد سلمان، 2018، صفحة 126).

هذا ولا يقتصر الوصف على جمع البيانات، بل يمتد ليشمل تصنيفها وتحليلها وتفسيرها، بما يمكننا من استخراج الدلالات الكمية ولكيفية، والتوصل إلى استنتاجات قابلة للتعميم.

تم الاستعانة بهذا المنهج البحثي نظرا لأهمية الوصف والتحليل في دراستنا، ولاسيما فيما يتعلق بالكشف عن العلاقة الموجودة بين الاتصال الرقمي وارتفاع مستوى الأداء، ويوفر المنهج الوصفي الأدوات اللازمة لرصد الظواهر في حالتها

الطبيعية دون تدخل، ويتيح تجميع معلومات مفصلة بشأن استعمال الاتصال الرقمي في البيئة الجامعية وأثره في تعزيز كفاءة العمل لدى الطاقم الوظيفي داخل المؤسسة. بحيث تركز الدراسة على فترة زمنية معينة بهدف استنباط نتائج واستشارات تساعد على الفهم العميق والشامل لهذا المحور

### 3.2 مجتمع الدراسة والعينة:

يعرف مجتمع البحث على أنه "هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة. ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته". (عبد الحميد، 2007، صفحة 130).

ومجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته هو موظفين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة (قطب شتمة) ولأن عددهم محدود (92) موظف، فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لكل المفردات، الذي يعنى به "دراسة شاملة مستعرضة، ومحاولة منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة ووقت معين" (محمد س.، 2019، صفحة 51)،

### 4.2 أدوات جمع المعلومات:

في هذه الدراسة، تم الاعتماد بشكل رئيسي على أداتي الاستبيان والملاحظة كوسائل أساسية لتجميع البيانات الضرورية التي تستند إلى العمل الميداني. هذا التوظيف لأدوات جاء تماشيا مع متطلبات البحث ودمج المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد تم ذلك بعد مراجعة واسعة لأدبيات والدراسات المنشورة سابقا، الأمر الذي أضف عمقا وأساسا نظرية متينة للمذكرة.

حيث يعرف الاستبيان على أنه "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها" (ربحي و عثمان، 2000، صفحة 82).

وعليه، تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات من المبحوثين وبعد التوزيع تم استرجاع (54) استمارة صالحة لدراسة الإحصائية من أصل (92)، استمارة موزعة وذلك لامتناع البعض عن الإجابة وكانت النسبة استرجاع تقدر ب 58,70%.

وهذا ما نحاول رصده في دراستنا التي ركزت على دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي اتبعنا منهجية تضمنت استخدام أسئلة مغلقة ضمن الاستبيان.

أما الملاحظة فتعرف على أنها "المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولا بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات" (محمد س.، 2019، صفحة 149)

في دراستنا، استندنا إلى الملاحظة المنظمة خلال زيارتنا التقييمية، مستخدمين الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي ساهمت في دقة توجيه الملاحظات وضمان استقرار البيانات موثوقيتها، وتمتعنا بموقع الملاحظ كمراقبين خارجيين دون المشاركة الفعلية. ما أتاح لنا التركيز على التقييم دور الاتصال الرقمي على الموظفين ومستوى أدائهم. أدرجنا في استبياننا البحثي أربع محاور رئيسية، وتحت كل محور وضعنا مجموعة من الأسئلة المعدة بعناية. تضمنت الأسئلة بنودا تغطي جوانب مختلفة، مما يساعد على توفير بيانات شاملة ومفصلة تتعلق بالموضوع الذي ندرسه. حيث يتيح لنا هذا النهج تحليل دقيق للإجابات وفهم أعمق للتأثيرات الناتجة عن الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي والمحاور كانت كالآتي (أنظر الملحق رقم 01):

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: واقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بجامعة بسكرة.

المحور الثالث: وسائل الاتصال الرقمي وتنسيق الأداء بين الموظفين داخل جامعة بسكرة.

المحور الرابع: عوائق استخدام الاتصال الرقمي في جامعة بسكرة.

وقد تم اخضاع الإستمارة للتحكيم من قبل بعض الأساتذة وذلك من خلال الملحق رقم (02)

# الفصل الثاني

## التأصيل النظري للأداء الوظيفي

1. ماهية الأداء الوظيفي

2. معايير وأهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تمهيد :

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

## 1. ماهية الأداء الوظيفي:

### 1.1 أنواع الأداء الوظيفي:

يمكننا تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية:

حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

#### ➤ الأداء الداخلي:

ويطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

#### ➤ الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي الذي يولده، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يكمن قياسها وتحديد أثرها حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم هذا الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

#### ➤ الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءة بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالأستمرارية و الشمولية.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

#### ➤ الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة للأفراد. (الدين ب، 2008-2009،

الصفحات 76-77)

حسب معيار الطبيعة: يمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى ما يلي:

#### ➤ الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المنظمات الاقتصادية إلى بلوغها، ويتمثل في

الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المنظمة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، المردودية...) وتدني استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا...)

#### ➤ الأداء الاجتماعي: تعد الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المنظمة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا

فرضها عليها أفراد المنظمة وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف

الأخرى وخاصة الاقتصادية منها، فلا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة تكنولوجيا عندما تكون حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا .
- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المنظمة أهدافها السياسية التي قد تحصل بها على مزايا متنوعة .  
(صونية، 2018، الصفحات 263-280):



الشكل (1): مخطط يوضح أنواع الأداء الوظيفي حسب معايير التقسيم المصدر: إعداد الطالبين بناء على (صونية، 2018، الصفحات 263-280)

### 2.1 عناصر الأداء الوظيفي :

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، و تقييم نتائج عمله. (علي، 2016، الصفحات 38-39).
- وتوجد عناصر إضافية أخرى منها:
- الموظف: والذي يمتلك مجموعة من المعارف والمهارات واهتمامات وقيم ودوافع.

- الوظيفية: ما تتصفه من متطلبات، وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل ممتعة.
- الموقف: تتمثل في البيئة التنظيمية، حيث تؤدي الوظيفة، والتي تتضمن العمل، والإشراف، ووفرة الموارد، والهيكل التنظيمي، والأنظمة الإدارية. (مسعود، 2019-2020، صفحة 124)

بحيث يمكن تمييز عدة أنواع مثل أداء المهام، والسلوك الوظيفي، الإبداع، جودة العمل وغيرها.

### 3.1 أهمية الأداء الوظيفي :

تتبلور أهمية الأداء فيما يلي:

- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
  - غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
  - يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم. (الفروخ، 2010، الصفحات 44-45)
- كما يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية:
- يعتبر أداة توجيه بالنسبة للمنظمة و يستعمل أيضاً كأداة لمعرفة الاختلال الواقع عند تحقيق أهدافها؛
  - يعتبر أداة لمعرفة حالة المؤسسة؛
  - تحديد سبل لتطوير العاملين و دفعهم نحو تطوير أنفسهم؛ (بلاسكة، 2011-2012، الصفحات 3-4)
  - فالتأثير يكون بشكل مباشر على الإنتاجية والأداء العام للمؤسسة.

### 2. معايير وأهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

لقد تناولنا في هذا المبحث محددات الأداء الوظيفي والعوامل التي تؤثر فيه بالإضافة إلى إجراءات تحسينه.

### 1.2 محددات الأداء الوظيفي :

يتميز بعض الباحثين بين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي هي :

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

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

[ محددات الأداء الوظيفي = الجهد x القدرات x إدراك الدور ]

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، والقدرات وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين

و في نفس المنحى يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي في ما يلي :

➤ **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكتثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل .

➤ **قدرات الفرد وخبراته السابقة :** التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول .

➤ **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصوراته و انطباعاته عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله و عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة .  
و يمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

[ محددات الأداء الوظيفي الدافعية x القدرات x الإدراك ]

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد ، قدرات الفرد و خبراته السابقة التعليم ، التدريب ، الخبرة و إدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء :  
يرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي :  
الرغبة، القدرة، و بيئة العمل .

➤ **الرغبة :** هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل ، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة .

➤ **القدرة :** تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء .

➤ **بيئة العمل:** تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات و الأدوات المستخدمة، و أخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء و المرؤوسين .

ومنه يمكن التوصل للمعادلات البسيطة التالية:

الرغبة الاتجاهات والحاجات الغير مشبعة x مواقف بيئة العمل.

القدرة المعرفة x المهارة x وضوح الدور.

الأداء الرغبة x القدرة x بيئة العمل. (صليحة، 2009-2010، الصفحات 66-68)

ويرى بعض الباحثين أن الأداء الوظيفي نتيجة محصلة التفاعل بين المحددات الثلاثة أشياء مختلفة وهي الدافعية الفردية، ومناخ العمل، وقدرات الفرد في أداء عمله:  
**الدافعية الفردية:** هي ما يجعل شخصًا يكون مستعدًا لأداء عمله بشكل جيد، حيث لديه توافق بين رغباته وانجاز المهام التي تطلب منه.

أما **مناخ العمل:** فإنه يؤثر كثيرًا على قابلية الموظف لجميع حاجاته الذي توفره بيئة العمل.

**قدرات الفرد في أداء عمله:** و التي يتحصل عليها العامل عن طريق التدريب والتعليم.

وهناك من يرى أن محددات الأداء الوظيفي تتمثل في:

**الجهد:** الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته، وذلك لتحقيق أعلى مستويات الإنجاز في مجال عمله.

**القدرات :** هي صفات فريدة تستخدم لأداء المهام والوظائف.

الدور: هو استشعار الاتجاه المطلوب من قبل الفرد نحو تحديده في سير عمله، حتى يشعر بأهميته في أداءه . (غراف، 2020-2021، الصفحات 40-58)

## 2.2 معايير الأداء الوظيفي :

إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء، فالهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره. و تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

- **الجودة:** تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد عرفها " Tenner " و " دي تورو " " De Toro " بأنها: (( إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج ، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المؤسسات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها أما المعنى الحسي للجودة فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها.
  - **و الجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإنقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة.**
  - **الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء لذلك يجب الاتفاق على حجم وكمية العمل.
  - **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلا، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.
  - الإجراءات:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.
- (المانع، 2006، الصفحات 73-75).

### 3.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين، وهذه العوامل تختلف من حيث المصدر وكذا التأثير، فهناك عوامل لها تأثير كبير على العامل في حين هناك عوامل تأثيرها لحظي، وعليه فإن العوامل تتعدى فمناها ما يعود إلى العامل وأخرى للعمل وثالثة خاصة بالتنظيم:

**1.3.2 العوامل شخصية:** إن الفرد عندما يندرج ضمن المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها تكون له خصائص وصفات شخصية يكون لها ارتباط قوي بالفرد، وعليه فإن لها التأثير على سلوك الفرد. ومن أبرز هذه العوامل:

#### ➤ العوامل النفسية :

والتي بدورها لها العديد من العوامل وهي:  
الشخصية:

شخصية الفرد يمكن أن تكون لها تأثير في الجهد ونوعية الأداء وكميته، وقابلية قبول العمل أو رفضه .

- الدوافع : وهي عوامل داخلية تؤثر في الأفعال والسلوك، ودوافع الأفراد التي تحدد أفعاله وسلوكياته
- وتحدد إيقافها أو استمرارها، وهناك العديد من الدوافع أو الحاجات على اختلاف أنها مكتسبة أو غير مكتسبة، والتي يسعى العاملون إشباعها من خلال عملهم، والدوافع تعمل كعوامل نفسية بسيطة تؤثر على سلوك الفرد استجابة لإحداث معينة قد تدفع الموظف إلى عمله بصورة جيدة.
- الانتماء :إنشاء علاقات المحبة والتعاون المتبادل بين العاملين ظاهرة عامة في المؤسسات تقريبا وتشير إلى أن الانتماء من الحاجات الأساسية المرتبطة بالعمل .
- القابلية :وبمعنى أدق القابلية تتعلق خاصة فيما إذا كان العمال في قابلية أداء العمل، وأن ينجز العامل عمله بشكل جيد، والمقصود بالقابلية هي طاقة الفرد لإنجاز مهام مختلفة في العمل، إنها التخمين الحالي لما يتمكن الفرد من فعله، وهي قابليات ذهنية وهي لأداء فعاليات فكرية، وقابليات بدنية والتي تظهر في انجاز الأعمال التي تتطلب مهارات أقل، ويتم انجازها بموجب معايير محددة.
- التعلم: هو أي تغير نسبي في السلوك والذي يظهر نتيجة للخبرة، فقد يتعلم العاملون سلوكيات مرغوبا فيها بالإضافة إلى تعلم سلوكيات غير مرغوب فيها.
- الإدراك : يتعرض الأفراد في المنظمات دوما إلى أنواع معقدة من الإثارة الحسية مثل: أوامر شفوية، ورسائل مكتوبة. وألوان وأشكال، وروائح، وأشياء تلمس ومعجلات رياضية وإعلانات الأجهزة العامة، ومن المستحيل في الواقع حصر كل الإشارات الحسية التي يتعرض لها العاملون خلال يوم عمل عادي .

- **العمر:** أما عن علاقة العمر بالأداء والإنتاجية فإن الفرد تزداد إنتاجيته بزيادة خبراته هذا من جانب، وأما في الجانب الآخر تدهور العمر يؤدي إلى ضعف في الأداء، وبناء عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته.
- **الحالة الاجتماعية:** إن العامل المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل تركا للعمل من العامل الأعزب، هذا الأمر ينطبق فقط على الرجال، في حين أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل، وذلك للعناية بطفلها في حالة مرضه أو لمواجهة التزامات المنزل، فكلما زاد عدد الأبناء زاد معدل الغياب للمرأة العاملة مقارنة بزميلها الرجل.
- **الجنس:** أثبت الواقع أنه لا توجد هناك فروق واضحة بين أداء وكفاءة وإنتاجية ورضا النساء على العمل مقارنة بالرجال، غير أن الفرق الوحيد هو في معدلات الغياب للنساء أكثر من الرجال، وهذا راجع لبعض العوامل الخاصة كاضطلاح المرأة بمسؤوليات اجتماعية أكثر من الرجل والاهتمام بالمنزل والأبناء.
- **مدة الخدمة:** جرت العديد من الأبحاث والدراسات للبحث في العلاقة ما بين مدة العمل أو الأقدمية والإنتاجية وأداء العمل، والأقدمية هي الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين، ويمكن القول أن المؤشرات الحديثة تشير لوجود علاقة ايجابية بين الإنتاجية والأقدمية، وبذلك فإن مدة الخدمة التي يعبر عنها أنها الخبرة في العمل، يظهر أنها مؤشر يمكن من خلاله توقع إنتاجية العامل .
- **عوامل خاصة بالعمل:** إضافة للعوامل الشخصية هناك عوامل خاصة بالعمل من شأنها أن يكون لها تأثير على الأداء فتجعل منه مرتفعا أو منخفضا، وتكمن هذه العوامل في:
- **الرضا عن العمل:** أن عدم الرضا تأثير كبير على معدلات دوران العمل والغياب، لذلك كلما كان العامل غير راضي بعمله ارتفعت نسبة تغيبه على العمل وزادت قابلية تركه العمل في المؤسسة.
- ويمكن القول أنه بصفة عامة أنه كلما تراكمت وقويت المشاعر المتعلقة بالرضا كلما كان الاحتمال أكبر في أن تظهر هذه المشاعر، ويعبر عنها في صورة سلوك خارجي ظاهر، والكثير من المؤسسات تستخدم مؤشرات مثل معدل التأخير والغياب وترك الخدمة كمقياس يعكس المشاعر الكليّة للأفراد اتجاه العمل .
- إن الرضا هو نتيجة حصول الفرد على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بصورة القيام بأداء معين وبالتالي فليس هناك علاقة عضوية بين الأداء والرضا في حد ذاتهم .
- **ضغوط العمل:** المستويات المتوسطة من الضغوطات قد يكون لها تأثيرات سلبية على الأداء في المدى البعيد، حيث أنه باستمرار الضغط على الفرد فإن ذلك يؤدي لإرهاقه ويؤثر على مصادر طاقته .
- **الإشراف:** إن الإشراف هو عملية تهدف إلى مساعدة العاملين لتحقيق فهمهم لأنفسهم وبيئتهم ليحسنوا استغلالها، وبذلك يتم أداء العمل وممارسة سياسة التنفيذ بنجاح، والمشرف لديه عدة مهام يقوم بها وذلك لضمان السير الحسن للعمل، و إمداد العمال بالمعلومات التي تساعدهم على أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، ولجو الإشراف تأثير كبير على أداء العمال وذلك من خلال الاتصال الجيد بين المشرف والعمال يخلق جوا يبعث على

الرضا و الارتياح في محيط العمل، ولا يعني ذلك السماح بأداء أعمال على مستوى منخفض من الجودة وكمية الإنتاج والعمل على رفع مستوى الأداء .

### 2.3.2 العوامل التنظيمية :

والتي لها تأثير على أداء العاملين وتمثل هذه العوامل في:

➤ القيادة: على قائد المنظمة أن يتحل بالنشاط وإيجابية بمعنى ألا يكتفي بدور المراقب ويعني ذلك قيامه بالتعاون مع الإدارات المختلفة لمنظّمته ومشاركة في عملية اتخاذ القرار، كما أن المدير الذي يسعى لتفوق منظّمته يعمل جاهداً على خلق بيئة إيجابية للمرؤوسين تشجعهم على العمل الأداء المرتفع. فمستوى إنتاجية العمل وأدائه يختلف باختلاف نمط القيادة، لذلك يجب إيجاد نمط قيادي يدفع العاملين لزيادة الإنتاجية والأداء ويحسّس العمال بإنسانيّتهم.

➤ تصميم الوظائف: هي تنظيم الوظائف الفردية في المؤسسات خاصة منها الكبرى، وذلك في مهام محددة والغرض من هذه العملية هو وضع تصميم ملائم بالنسبة لمحتوى المنصب ومتطلبات مهام العمل مع قدرات ومهارات واحتياجات العامل، حتى يمكن تحقيق مستوى مرضي من الأداء التنظيمي .

➤ نظام الحوافز: الحوافز المرتبطة بالعمل نوعين مادية و غير مادية، فالمادية هي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان المادية مثل الحاجة إلى الملابس والطعام والمأوى، ومن هذه الحوافز:

➤ الأجر و ضمان استقرار العمل و ظروف و إمكانيات العمل، أما الحوافز غير المادية فهي الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية كالحاجة إلى الأصدقاء والانتماء إلى الجماعة و الحاجة إلى التقدير و الاحترام .

➤ المواطنة التنظيمية: هي السلوك غير الاعتيادي، ولا يعتبر جزءاً من متطلبات العمل الرسمية ولكنه يؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة، ومن مظاهر المواطنة التنظيمية التي لها تأثير إيجابي على المؤسسة:

- تقديم تقارير بناءة حول عمل الجماعة والمنظمة.

- مساعدة الأعضاء الآخرين في الفريق.

- التطوع للقيام بأعمال إضافية.

- اجتناب الصراعات غير الضرورية.

- الاهتمام بممتلكات المنظمة.

- احترام القواعد والتعليمات.

وتحدد العوامل المؤثرة على الأداء في:

- العوامل المنظمة لحجم المؤسسة وطبيعتها والإطار الذي تعمل فيه، فكلما زادت

- المدخلات في تحويلها إلى مخرجات وهذا بالزيادة في الأداء، فإن هذا سيقبل من التكاليف ويزيد من الربح .

- العوامل البيئية وهذا من خلال التحكم في المبيعات والمنافسة، فالتغير في العوامل البيئية يمكن أن يؤثر في أداء المؤسسة من خلال إحداث التغير في تشكيلة مجلس إدارة المؤسسة، ولذلك يكون الأداء بمثابة انعكاس لنشاطها، ومجلس الإدارة هو الآلية التي بموجبها تستجيب المؤسسات إلى التغيرات البيئية وتديرها.
- التعويض الإداري للعاملين المرتبط بأداء المؤسسة بمعنى أن العاملين تتم مكافأتهم أو معاقبتهم على ضوء ما يقومون به من أعمال تفيد أو تضر بمصلحة المالكين أو المؤسسة بوجه عام.
- النجاح الإداري وهو العلاقة التي تربط بين الأفراد داخل المؤسسة. (جوادى، 2020-2021، الصفحات 63-71) ويمكن تلخيص هذه العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي على النحو التالي:
- غياب الأهداف المحددة: من خلال عدم امتلاك المنظمات الخطط الإستراتيجية لأداء عملها وأهدافها وقياس معدلات الإنتاج المطلوب لأدائهم، بحيث لا تستطيع قياس وتقييم ما تحققه المنظمات من إنجاز أو محاسبة العاملين على مستوى أدائهم، وذلك بسبب عدم وجود معيار واضح ومحدد.
- عدم المشاركة في الإدارة: بأن عدم قدرة العاملين على المشاركة وصنع القرارات سوف يؤدي إلى وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين، وضعف شعور العاملين بالمسؤولية وعدم القدرة على العمل الجماعي.
- اختلاف مستويات الأداء: عدم قدرة الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي.
- مشكلات الرضا الوظيفي
- التسبب الإداري: يعني فقدان ساعات العمل، وقد ينشأ نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة. (الطائش، 2016، الصفحات 50-51)

#### 4.2 معوقات وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

##### 1.4.2 معوقات الأداء الوظيفي :

- لكي يقوم الموظف بأداء عمله بالمستوى المطلوب لا بد من توفر مجموعة عوامل مساعدة ومكملة لأداء جهد و بذل طاقة منها ما هو متعلق بالفرد ومنها ما هو متعلق بالمنظمة التي يشتغل بها ، لكن غالبا ما تصادفه معوقات تحول دون وصوله إلى المستوى المطلوب ودون تحقيق المنظمة لأهدافها والتي نوجزها فيما يلي :
- الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الضوضاء بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهد العامل وتعيينه في أداء مهامه بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العامل والتي ينجز عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه .
  - عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا احد أعلمهم بمسؤوليات أعمالهم .

- **التغيب:** ينشأ عن عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك في جدول الأعمال اليومي نتيجة النقص في الموارد البشرية ويعتبر التأخر جزء من التغيب وان كان لفترة قصيرة (تغيب مؤقت) وأسباب التغيب منها ما هو شخصي اجتماعي وما هو تنظيمي، مثل عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية التي توفرها المنظمة.
- **حوادث العمل:** وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن إعطاب قدم بعض الآلات ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الآلة (نقص التدريب). (لطيفة، 2016-2015، الصفحات 121-122).

#### 2.4.2 إجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

- **إجراءات تحسين مستوى الأداء:** هناك عدة نقاط للوقوف على أهم المشاكل أو العقبات وذلك بإتباع إجراءات سواء كانت بشرية أو إدارية وذلك لتحسين مستوى الأداء من خلال إتباع الخطوات التالية:
- **تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:** لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين وفيما إذ كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل انخفاض الأداء عائد للعاملين هذه الأسباب والدوافع والقبليات والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز إضافة إلى المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة ونوعية الإشراف ونوعية التدريب، إن غياب واحد من هذه الظروف يؤدي إلى ضعف الأداء.
- **تطوير خطة العمل للوصول إلى الحل:** تمثل خطة العمل التقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والإستشاريين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المفتوحة والآراء المفتوحة والمشاركة وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.
- **الاتصالات المباشرة :** إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين له أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة.
- **تحسين الوظيفة:** إعطاء دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيف وإزالة الملل .

➤ دور التدريب في تحسين الأداء : حيث يهدف إلى تنمية قدرات الموارد البشرية في العمل ومن خلاله يزود الفرد

بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق إستراتيجية المنظمة في البيئة .

إذ طبيعة التغيرات التي تعيشها المنظمات في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية أو تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات الموارد البشرية مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبوا إليه المنظمات وأصبح عليها أن تفتش عن برامج التدريب المناسبة للموارد البشرية في مراكز التدريب المختلفة كما ينظر إلى وظيفة التدريب على أنها الوظيفة المكملة للتعيين فلا يكفي أن تقوم المنظمات باختبار الموظفين وتعيينهم وإنما يجب إعداد هؤلاء الأفراد وتنمية قدراتهم على أداء الأعمال المستندة إليهم ومساعدتهم في اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال، وللتدريب تأثيرات متعددة على الأداء منها :

- رفع مستوى الأداء من ناحية الكمية والنوعية.
- تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم .
- تنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء للمؤسسة .
- تخفيض معدلات كل من الغياب ودورات العمل.
- توعية الموارد البشرية بأهمية التدريب، وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل. (الزهرة، 2019-2020، الصفحات 89-91).

#### خلاصة الفصل :

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

## الفصل الثالث

### التأصيل النظري للاتصال الرقمي

1. ماهية لاتصال

2. الاتصال الرقمي بين النشأة والأهداف

3. مستويات الاتصال الرقمي وأهم وظائفه

4. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

### تمهيد:

تطورت أنظمة لاتصالات عبر الزمن بشكل لافت، لتصبح محورا مهما يسهم يوميا في جميع جوانب حياتنا، إذ شكل إدخال التقنية الرقمية في معالجة الإشارات ونقلها نقلة نوعية، محولا هذا لقطاع من دور مساعد إلى قائد مؤثر في الاقتصاد والمجتمع والثقافة، من هنا، برزت الاتصالات الرقمية كعنصر حيوي في حقول شتى مثل الاتصالات الهاتفية، نقل البيانات، البث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي، وشبكة الانترنت، مما عزز من أهميتها البالغة من حركة التقدم العالمية، لذلك سنلقي الضوء في هذا الفصل على الطرق التي يسهم بها الاتصال الرقمي في تعزيز الكفاءة الوظيفية، وكيف أنه يعزز من التعاون بين الموظفين، ستشمل هذه الدراسة تفصيل دقيقا يغطي تاريخ لاتصال الرقمي، مستوياته المختلفة، إلى جانب الاستعراض الدقيق للمزايا، الوظائف وكذلك التحديات والعيوب المرتبطة به.

## 1. ماهية لاتصال

### 1.1 أنواع وخصائص الاتصال

#### 1.1.1 أنواع الاتصال:

##### أولاً: نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

- **الاتصال اللفظي:** ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو اللفظ كوسيلة للاتصال، أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل، ولا يجب أن ننسى الاتصال اللفظي يجمع بين بجانب لألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية، فعبارة "أهلاً وسهلاً" قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عم معناها الأصلي .
- **الاتصال غير اللفظي:** ويدخل ضمن هذا لتقسيم كل أنواع الاتصال إلي تعتمد على اللغة الغير اللفظية مثل:
  - **لغة الإشارة:** وهي كون من مجموعة الاشارات البسيطة والمعقدة التي يستخدمها الإنسان للاتصال بغيره.
  - **لغة الحركة والأفعال:** وتتضمن جميع الحركات التي ننقل بها معان أو مشاعر، لمستقبل الرسالة.
  - **لغة الأشياء:** مثل ارتداء الملابس السوداء ودلالاتها، أو وضع أدوات من عصر معين فوق المسرح، توجي للمشاهد بزمن المسرحية. (مفلح، 2015، صفحة 31)

##### ثانياً: تقسيم الاتصال طبقاً لعدد المشاركين فيه :

- **الاتصال الذاتي intrapersonal:** هو الذي يحدث داخل الفرد، وهو العملية التي تحدث بين الفرد ونفسه، ويرتبط باسمها لشخصية والنفسية للفرد مثل لادرك ولبناء المعرفي والتعليلي وغيرها ويحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه وتؤثر خبرات الفرد وبشكل واضح في هذا النوع من الاتصال تلقائياً إلى مصدر ومتلقي في أن واحد....
- واتصال الفرد مع نفسه يجعله أقدر على توظيف إمكاناته توظيفاً من السواء، كما أن اتصال الفرد مع نفسه قوامه فكرته عن نفسه، وإدراكه لخصائصه وإمكاناته ، ووعيه بأسلوب حياته .
- **الاتصال الجمعي Group communication:** وهو ذلك النوع من لاتصال الذي يقوم فيه المرسل بمواجهة أكثر من شخص قد يكون شخصين أو ثلاثة أو مجموعة من الجماهير ومثال له الخطب والندوات والمحاضرات.
- **الاتصال الجماهيري Mass communication:** ويتميز باستخدام وسائل تكنولوجية معقدة، كطباعة والإذاعة والتلفزيون والسينما وغيرها، ويعرف أيضاً بالاتصال الإعلامي حيث يتم من خلال وسائل الإعلام المعروفة. (اسماعيل، 2003، الصفحات 73-79).

### ثالثاً: وأما من حيث طبيعة المصدر فهو نوعان :

**رسمي** (يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو إما صاعد أو هابط أو أفقي ) **وغير رسمي** (يتم خارج المسارات لاتصالية الرسمية وهو إما مكمل الاتصال الرسمي أو معيق له) . (دليو، 2013، صفحة 20)

يمكن إضافة قسم يتناول "**دور التقنيات الحديثة في تحسين أنواع الاتصال**" حيث يتم فيه استكشاف التأثير الذي تركته التطورات التكنولوجية على مختلف أشكال الاتصال ،على سبيل المثال يمكن البحث في كيفية تعزيز شبكات لاتصال لاجتماعي للاتصال غير الرسمي وتأثير الرسائل الفورية وتطبيقات الفيديو في تسهيل الاتصال الفردي والجماعي. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر دمج الرموز التعبيرية والصور المتحركة مثلاً لثراء الذي أضافته التكنولوجيا للاتصال الغير لفظي، في حين أن أدوات برمجيات إدارة المشاريع والمنصات التعاونية قد حسنت من كفاءة الاتصال الرسمي في المؤسسات. هذا التقدم يدل على أهمية تكامل لعناصر التكنولوجيا من المهارات الاتصالية التقليدية لتجاوز الحواجز وتحقيق التواصل الفعال.

### 2.1.1 خصائص الاتصال :

يتميز الاتصال بخصائص عامة أهمها :

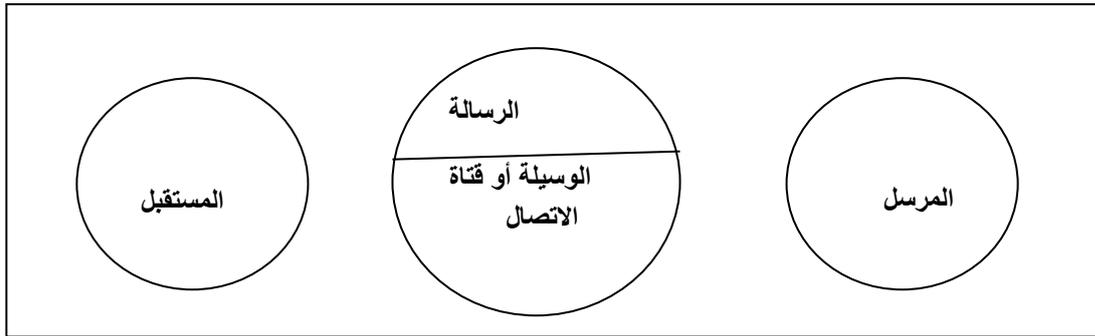
1. الاعتماد على عناصر أساسية: الاتصال يحتاج إلى المرسل، المستقبل، وسيلة الاتصال وتوقع الرد أو العائد.
2. الأساس النظري والتطبيقي: يعتمد لاتصال على معارف ونظرياً معينة توضح كيفية نقل الرسائل .
3. فن الأداء: الاتصال يتطلب مهارات فنية وأساليب محددة لتحسين العملية الاتصالية .
4. مهارات مكتسبة: يعتمد على الفطرة والتعلم والمعرفة، إضافة إلى التدريب والممارسة.
5. ديناميكية واستمرارية: الاتصال هو عملية متحركة ومستمرة تشمل الفعل ورد الفعل .
6. اعتماده على التكنولوجيا: الاتصال يتطور باستمرار مع التغيرات التكنولوجية السريعة.
7. له أهداف واضحة: الاتصال يهدف لتحقيق أهداف محددة ويؤكد على أهميتها.
8. تأثيره بالثقافة والقيم: يعكس المعتقدات الثقافية، القيم الدينية ويحترم التقاليد .
9. تأسيس التفاعلات والعلاقات: يعزز الاتصال التواصل والترابط بين الأفراد.
10. البعد اللفظي والعلاقي: يشمل محتوى الرسالة (لفضي) وديناميكيات العلاقة (علاق).
11. رسائل لفضية وغير لفضية: يتضمن الاتصال كل من المكونات المنطوقة والسلوكية.
12. أشكال التفاعل: يمكن أن يكون التفاعل متماثل أو متكامل، مع التمايز بينهما في أشكال التواصل.
13. الاتصال السلبي: يحدث عندما يفترق الطرفان الرغبة المتبادلة للتفاعل الإيجابي.
14. نماذج متنوعة: الاتصال يأتي بأشكال متعددة تعتمد على مسار الرسائل واستجابات المتلقين. (منقريوس،

2010، الصفحات 26-27)

## 2.1 عناصر العملية الاتصالية

### ➤ نموذج الاتصال التقليدي :

1. المرسل (المصدر): هو الشخص أو الجهة المسؤولة عن توليد وإرسال المعلومات والأفكار.
  2. الرسالة: تتكون من الأفكار، المفاهيم، الإحساسات، الاتجاهات، القيم، أو المبادئ التي ينوي المرسل إيصالها.
  3. وسائل الاتصال (القناة): الأدوات أو الطرق التي ينقل بها المرسل رسالته إلى المستقبل، مثل الكلام، الكتابة، الصور، وغيرها. (مفلح، 2015، الصفحات 26-28)
  4. "المرسل إليه أو المستقبل *reecer*: وهو الفرد أو الجماعة أو الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته رغبة في إشراكه فيها بهم به من أفكار أو مهارات وغير ذلك..." (الجميلي، 1998، الصفحات 21-23)
- وتتضح مكوناته أو عناصره من خلال الشكل التالي :



الشكل (2): مخطط يوضح نموذج الاتصال التقليدي

المصدر: (مفلح، 2015، صفحة 25)

### ➤ نموذج الاتصال التقليدي الحديث:

عناصر النموذج التقليدي بالإضافة إلى:

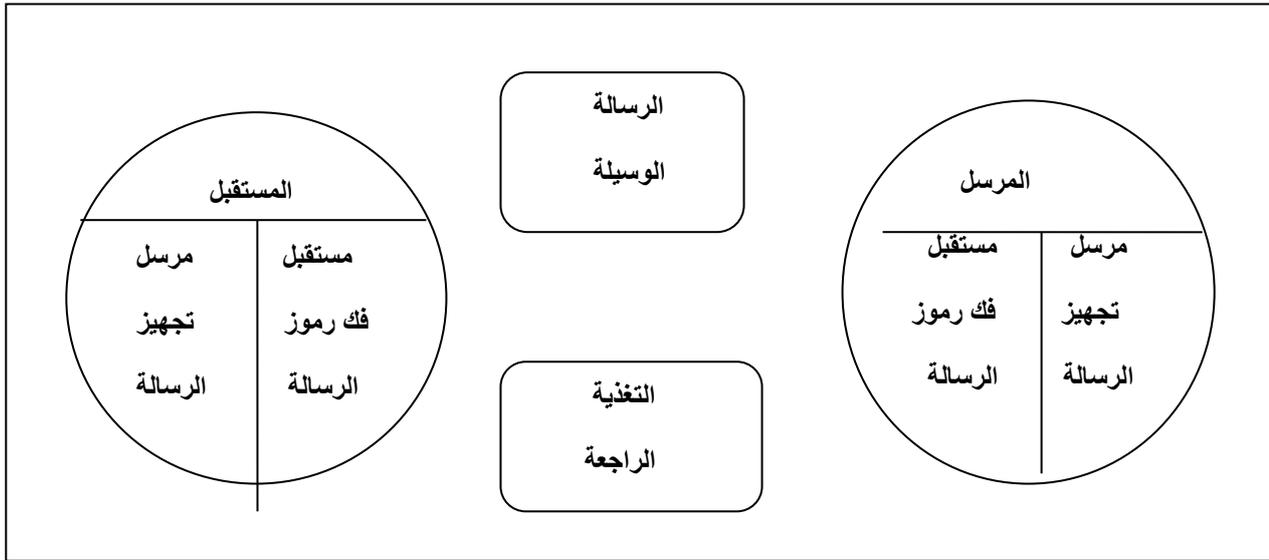
"الرجع أو (التغذية المرتدة) *feed back*: وهي الإجابة أو الرسالة المضادة التي يرسلها المستقبل رادا على رسالة المرسل أو هي الاستجابة التي تبدو على المستقبل نتيجة لوصول الرسالة التي يرغب المرسل في توصيلها له. ويظهر الرجوع في

أنساق حركية أو لفظية كأن يقول المستقبل نعم... هذا صحيح أو يهز رأسه علامة على الموافقة". (مفلح، 2015،  
صفحة 22)

ومنه فإن التغذية المرتدة هي الاستجابة أو الرد الذي يعطيه المستقبل نتيجة الاستلام الرسالة، ويمكن أن يكون بشكل  
حركي أو لفظي كموافقة أو اعتراض.

ويميز النموذج الحديث التركيز على أهمية التغذية الراجعة التي تعد جوهرية للتطوير والتحسين المستمر للعملية  
التعليمية. هذا العنصر يعطي المرسل معلومات قيمة عن فعالية الرسالة ويمكن استخدامه لتعديل التقنيات أو المحتوى  
بناء على استجابات المستقبل.

ويتكون من العناصر الموضحة في الشكل التالي :



الشكل (3): مخطط يوضح نموذج الاتصال التعليمي الحديث المصدر: (مفلح، 2015، صفحة 26)

## 2. الاتصال الرقمي بين النشأة والأهداف

### 1.2 نشأة الاتصال الرقمي

وخلال عقد الثمانينات ظهر تكنولوجيا جديدة عمد على نقل مواد الاتصال باستخدام أسلوب الاتصال الرقمي،  
ويستمد هذا الأسلوب أصوله من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة التشغيل والإيقاف off/on. ففي حالة الإشارات

التلغرافية يتم وضع المعلومات ففي شكل نبضات كهربائية إما طويلة وإما قصيرة، ثم يتبعها غياب كلي لهذه النبضات وتتخذ الطاقة الكهربائية المستخدمة شكل صوت أو نغمة ويقوم عامل التلغراف بتفسير سلسلة نبضات الإشارات الكهربائية الطويلة والقصيرة إلى سلسلة من الحروف والأرقام". (مكاوي، 1993، صفحة 135).

شهد الفترة الممتدة من النصف الثاني من القرن العشرين وبدايات الألفية الثالثة تحولات تقنية مهمة نتج عنها إنجازات علمية أساسية أحدثت ثورات كبرى في مجالات لاتصالات. وتعتبر هذه التحولات نقاط عطف مؤثرة أسهمت في رسم ملامح عصر لاتصال التكنولوجي، خاصة بحلول عام 2001 وتمثل هذه القفزات في:

➤ **أما القفزة الأولى:** سجلت بدخول الجيل الجديد من التقنية الذي استبدل الصمامات المفرغة بالترانزستورات، مما حل معضلة التسخين الزائد وخفض معدلات العطل، بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الطاقة.

➤ **القفزة الثانية:** فقد تميزت بتقلص الأبعاد الجسمانية للمعدات بفعل الانتقال إلى استخدام التقنيات الإلكترونية الدقيقة ودمج الدوائر الإلكترونية، وكذلك تطور في الذاكرة المساعدة التي أصبحت تستوعب كميات هائلة من المعلومات بتكلفة أقل، بالإضافة إلى تقدم لغات البرمجة مثل البازك و الباسكال.

➤ **فيما تمثلت القفزة الثالثة:** في مجال الأبحاث المتقدمة التي تجرى في أوروبا والولايات المتحدة واليابان، حيث يركز العلماء في هذه الدول على تطوير ما يعرف بالحواسيب الذكية، القدرة على أداء العديد من الوظائف المكتبية بكفاءة عبر توظيف اللغة الطبيعية المكتوبة والتفاعل الصوتي مع الآلات. (البياتي، 2015، صفحة 26)

هذه الإنجازات عبرت عن مراحل هامة في تاريخ لتطور التكنولوجي الذي نشهده اليوم.

## 2.2 خصائص الاتصال الرقمي

➤ **التفاعلية interactivity:** حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وتكون ممارسته الاتصال من الملقى ثنائية الاتجاه وتبادلية.

➤ **التفتيت demassification:** وعني تعدد الوسائل إلي يمكن لاختيار من بينها لتلائم الأفراد أو الجماعات الصغيرة المتجانسة بدلا من توحيد الرسائل لتلائم الجماهير العريضة .

➤ **اللاتزامنية asynchronization:** وتعني إمكانية إرسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفر المستخدم الاتصال، ففي حالة البريد الإلكتروني يمكن توجيه الرسائل في أي وقت بعض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين .

➤ **الحركة والمرونة mobility:** حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل: الحاسب لشخصي والتلفون المحمول وكاميرات لفيديو المحمولة.

- قابلية التحويل **convertibility**: حيث أتاح الاتصال الرقمي إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة والعكس .
- قابلية التوصيل **connectivity**: وتعني إمكانية دمج الأجهزة ذا النظم المنخفضة بغض النظر عن الشركة الصانعة.
- الانتشار **ubiquity**: ويعني تحول الرسائل الجيدة من مجرد ترف وإضافات إلى رسائل ضرورية ووظيفية، ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حلة انتشار التليفون المحمول على نطاق واسع .
- الكونية **Globalization**: حيث أصبحت بيئة الاتصال عالمية تتخطى حواجز لزمان والمكان والرقابة. (المكاوي والسيد، 1998، الصفحات 107-108)

### 3.2 أهداف الاتصال الرقمي:

أهداف الاتصال الرقمي تشمل ما يلي :

- تبادل الرسائل: تشمل إرسال، استقبال، وتخزين الرسائل الرقمية.
- إدارة الجلسات الفاعلية: التحكم والصيانة لجلسات التواصل النشطة.
- نسخ الملفات: إنشاء نسخ من الملفات في مواقع متعددة.
- الوصول إلى الملفات من بعد: لقدرة على الوصول والتعديل على الملفات من موقع مختلف.
- الطباعة من بعد: إرسال وثائق للطباعة في موقع آخر عبر الشبكة.
- إدارة الشبكات: الصيانة والإشراف على شبكات الاتصالات.. وغيرها من العمليات والخدمات التي توفرها النظم الرقمية، التي تلعب دورا هاما في بيئة الاتصال والإعلام على الإنترنت. هذه لأهداف تساعد في جعل الاتصال أكثر كفاءة، مرونة، وإمكانية الوصول للمعلومات والموارد في أي زمان ومكان. (الحميد، 2007، صفحة 20).

### 3. مستويات وأهم وظائف الاتصال الرقمي:

#### 1.3 مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها بحيث تؤدي في النهاية إلى تحطيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات .

#### 1.3.3 الاتصال بالحاسب وبرامجه:

وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج \_تمثل قاعدة بيانات\_ طرفا في عملية الاتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة لتي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدتها في وقت ومكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو البحث في قواعد البيانات أو التسلية والترفيه .

#### 2.3.1 الاتصال بقواعد البيانات :

وفي هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات القديمة التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي server يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تنتج لكل مسؤول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكاملى cable يسن الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال داخل الشبكة الداخلية Intranet.

ولا تستخدم في هذه الحالة خطوط التليفون العادية حيث تعتمد على الكابلات التي تربط بين الحواسيب وبعضها، كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتسبات المحلية التي تصنع موادها ومصادرهما على الحاسب الخادم مكون قابلا للاستفادة به من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية . (الحميد، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، 2004، صفحة 116).

#### 3.3.3 الاتصال المباشر من خلال الشبكات :

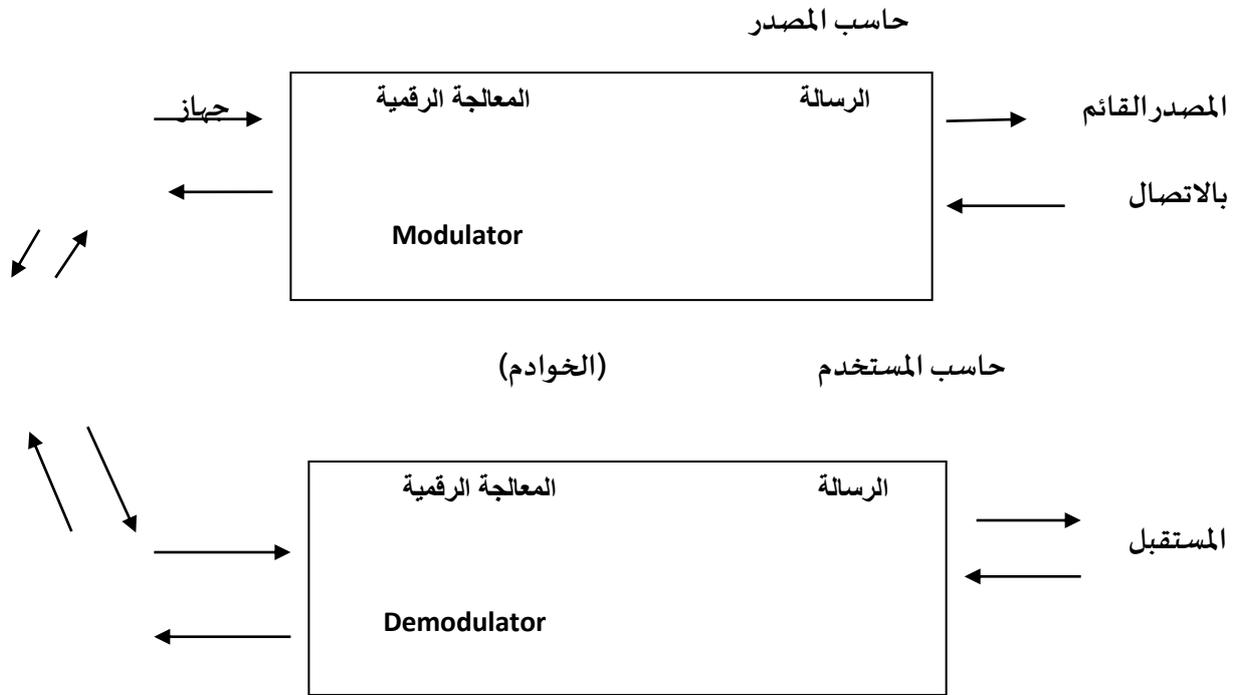
ويقرب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وان كان يتم من بعد on . line. حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا أو بالمجموعات الصغيرة، ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي (modem) مع أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات لصوتية أو المصورة، أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال modulator ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة demodulator .

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر Internetrelay chat الذي يمكن لاتصال أن يتم في شكل الحوار المكتوب يتبادل الرسائل على شاشة Message أو الصوت Voice ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد، أو بأفراد آخرين في شكل مجموعاتي Newsgrou . ولا يتفق الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن بتبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار.

كما يمكن أن يكون الاتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات video conference

الذي تنقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات، وتتسم الأشكال السابقة بالتزامن في الحوار أو تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في أحوال لبريد الالكتروني E.mail .

ويوضح الشكل التالي عناصر الاتصال الرقمي في هذه الحالات :



الشكل(4): مخطط يوضح عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات

المصدر: (الشمالية، محمودعزت، ومصطفى يوسف، 2015، صفحة 74)

ونظر لزيادة استخدام الانترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الإعلام التقليدية فقد لجأت هذه الرسائل إلى استثمار موقع sites دائمة لها على شبكة الانترنت لجذب هؤلاء المستخدمين، وقد ساهم وجود النص الفائق Hyper Text ومتابعة وما نتيجة هذه التقنية من خدمة التجوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذا المواقع وزيادة استخدامها. ومادام قد تم الاعتراف بالإنترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الاتصال فقد سارع وسائل الإعلام للوصول عبر هذه المواقع إلى أكبر عدد من جمهور المتلقين المحليين ولإقليميين والعالميين وهذا يضيف إلى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي إما وسيط اتصال أو وسيلة اتصالية. (الشمالية، محمودعزت، و مصطفى يوسف، 2015، صفحة 74).

### 2.3 أهم وظائف الاتصال الرقمي :

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية لتشابه في بعضها ووظائف وسائل الاتصال التقليدي:

1. التغلب على عزلة الفرد: يكسر الاتصال الرقمي حواجز العزلة من خلال الاتصال بالآخرين، مما يوسع شبكة علاقات الأفراد.
2. تشكيل المجتمعات الافتراضية: تجميع الأفراد حول اهتمامات مشتركة، مثل مناصرة الديمقراطية ومكافحة العنصرية.
3. التقديم لإخباري: توفر المعلومات والأخبار بوفرة وسهولة لاتصال بالمواقع الإخبارية.
4. التعبئة والمشاركة الديمقراطية: تشجيع الأفكار الداعمة للديمقراطية والمشاركة الواسعة وتمكين جميع فئات المجتمع من حقوق الإعلام والاتصال.
5. الدعية وتأثير الثقافة: التأثير على المفاهيم الثقافية حيث تركز الوظيفة الدعائية في كثير من الأحيان على الأبعاد الثقافية المختلفة للعولمة.
6. المعلوماتية: الاتصال الرقمي يقدم كم هائل من المعلومات في جميع المجالات، مصبها مصدرا رئيسيا للمعلومات على الإنترنت.
7. التعليم: من خلال البرمجيات التعليمية، أصبحت التكنولوجيا الرقمية جزءا هاما من العملية التعليمية من خلال دعم مفاهيم مثل التعلم الذاتي والتعلم الإلكتروني.
8. الإعلان والتسويق: استخدام المواقع للإعلانات كوسيلة تمويل أساسية لتقديم المحتوى.
9. الترفيه والتسلية: تقديم محتوى ترفيهي وألعاب تفاعلية لجذب المستخدمين من مختلف الأعمار. (الشمالية، محمودعزت، و مصطفى يوسف، 2015، الصفحات 79-81).

تؤدي هذه الوظائف دورا هاما في تحديد كيفية استخدام الأفراد للتكنولوجيا الرقمية، وتؤثر على تفاعلهم مع المجتمع والثقافة والمعرفة.

#### 4. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

##### 1.4 مزايا الاتصال الرقمي:

يعد الاتصال الرقمي نقلة نوعية للإنسانية، وذلك بالمقارنة مع الاتصال التماثلي، وبرز مزاياه كالتالي:

1. الاتصال الرقمي يوفر اتصالات متكاملة ومنخفضة التشويش من البداية حتى لنهاية بفضل نظام الشبكة الرقمية.
2. يظهر قوة وثباتا يتفوقان على الاتصال التماثلي، خاصة في البيئات التي تتسم بتحديات في الإشارات.
3. يمتاز بمقاومة عالية للتشويش والتداخل، بالإضافة على إمكانية تصحيح الأخطاء إلكترونيا.
4. يدعم تحقيق التناغم التوافقي لتحسين جودة الإشارة والتحكم في الصدى لمنع المشاكل الناجمة عن الانعكاسات.
5. شامل يسمح بنقل كل أنواع البيانات بدقة مثل النصوص، الصوت، الصور، والرسوم. ويوفر مرونة بفصل تحكم البرمجيات الذي يساعد في تعزيز جودة الاستخدام.
6. يوفر مستوى عال من الأمان والسرية، ويستخدم في الأغراض العسكرية، الحكومية، البنوك ونقل البيانات الهامة. (مكاوي، 1993، الصفحات 150-153).

##### 2.4 عيوب الاتصال الرقمي:

يعد الاتصال الرقمي ذا أهمية كبيرة في العصر الحديث، ومع ذلك، هناك بعض التحديات والعيوب المرتبطة به والتي تحتاج إلى التدبر:

1. الفجوة المعرفية، حيث توجد هوة واضحة بين البلدان المصدرة لتكنولوجيا الاتصال وتلك التي تستوردها، كما هو الحال بين الدول الأوروبية والعربية. ومع تزايد لاعتماد على هذه التكنولوجيات قد نواجه مخاطر كزيادة التعزل الثقافي والعرقى الذي قد يفضي إلى نزاعات محلية وإقليمية.
2. الاتصال الرقمي أصبح جزءا لا يتجزأ من العولمة الحديثة، مما يعني اندماج تكنولوجيا الاتصال في شتى الجوانب الاقتصادية والسياسية والثقافية، وقد يتجلى هذا في اختراق الثقافات الوطنية وي طرح تحديات على قضايا لهوية الوطنية. ولا تمنحنا هذه التكنولوجيا فرصة كافية للتكيف أو لنقد سلبياتها قبل أن تتسارع في التقدم.
3. تعتبر تكنولوجيا الاتصال الرقمي نتاجا لثقافة غربية أنتجت لتلبية احتياجات تلك المجتمعات دون الأخذ بعين الاعتبار الأعراف والقيم والتقاليد الموجودة في مجتمعاتنا، مما يشكل تهديدا لهذه لعناصر الأساسية في مجتمعاتنا.

4. وسائل لاتصال لرقمي تمتع بأقل حدود من العاطفة والتفاعل الاجتماعي والخصوصية، وعلى الرغم من أنها قدمت إسهامات كبيرة في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية أصبحت مقيدة بقيود سياسية. ولا يوجد ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال ستؤدي إلى عصر جديد يمتاز بمزيد من الحريات.
5. يعمل لاتصال الرقمي على تجزئة الجمهور إلى مجموعات صغيرة ذات اتجاهات متباينة، الأمر الذي يقلص الخبرات المشتركة بين أفراد المجتمع.
6. أدى الاتصال الرقمي لترويج وتعزيز القيم لاستهلاكية الغربية والنموذج الاورو-أمريكي والقضاء على التنوع الثقافي المجتمعي، وهو هدف لكل الإمبراطورات العالمية الكبرى.
7. الأضرار الصحية لاتصال الرقمي ليست بالقليلة، فالاستخدام المفرط لهذه الأدوات يمكن أن يؤدي إلى مشاكل صحية كصداع، لاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، والقلق، بحسب ما أكدته العديد من الدراسات العلمية. (صاوق و محمد، 2019، الصفحات 1646-1672)

خلاصة الفصل:

إن استخدام الاتصال الرقمي يعزز من فعالية التواصل داخل المؤسسات، ويسهل تبادل المعلومات ويشجع على التعاون بين الموظفين وله دورا رئيسيا في تقوية أواصر العلاقات المهنية، ويساهم في تسهيل وتبسيط الإجراءات، وللاتصال الرقمي عنصر أساسي في العصر الحديث يمكن استغلاله لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف العمليات الوظيفية، وإن تطويعه بشكل مدروس يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء الوظيفي.

# الفصل الرابع

## عرض وتحليل البيانات ومناقشتها

1. عرض وتحليل البيانات

2. مناقشة نتائج الدراسة

3. التوصيات والإقتراحات

تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الجانب المنهجي والنظري في الفصول السابقة، اخترنا دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، كونها من المؤسسات المعتمدة على الاتصال الرقمي، ومنه سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائجها، بالإضافة إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، وكذا التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين أداء موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

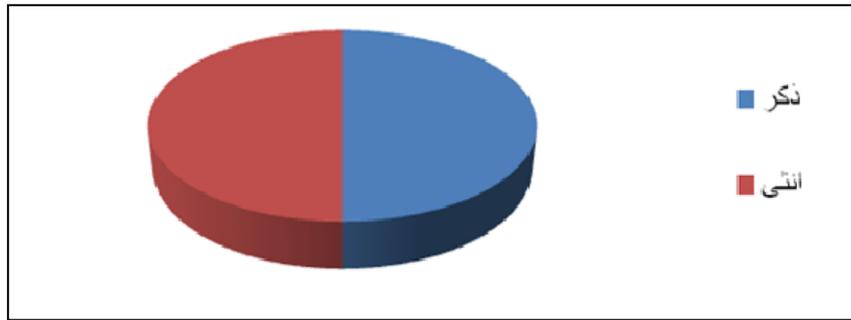
## 1. عرض وتحليل البيانات

### 1.1 عرض وتحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالبيانات العامة

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%50	27	الإناث
%50	27	الذكور
%100	54	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (01) المخصص لتوزيع المبحوثين حسب الجنس، أنه يشير إلى التوازن بين عدد الذكور والإناث في مجتمع البحث، إذ تبلغ النسبة المئوية لكل منهما 50%، وهو ما يعكس التجانس في مكان العمل الذي يتميز بتكافؤ الفرص بين الجنسين. وهذا ما يوضحه البيان التالي:

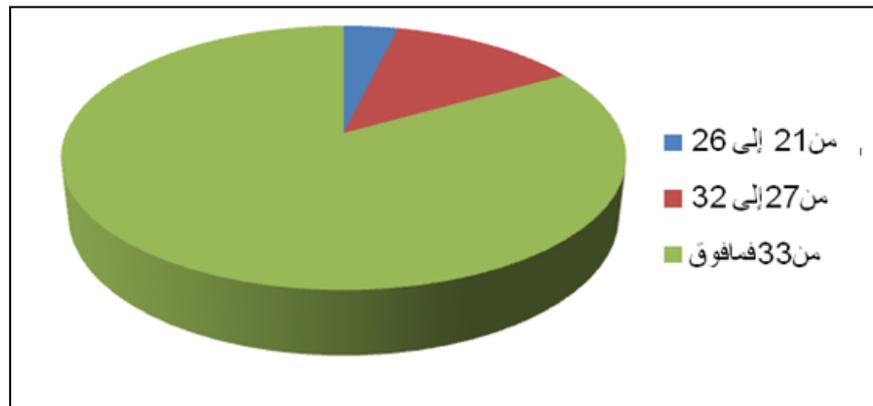


الشكل رقم (04) يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجدول رقم (02): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
3,7%	2	من 21 إلى 26
13%	7	من 27 إلى 32
83,3%	45	من 33 فما فوق
100%	54	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أنه يوجد تباين كبير بين الفئات العمرية، حيث نلاحظ أن الفئة العمرية من 33 فما فوق تشكل الأغلبية الساحقة بنسبة 83%، حيث تشكل هذه المرحلة من العمر الأساس الذي تنطلق منه المساهمات والجهود الكبيرة، ومن ثم فإن إمكانية استثمار الجامعة لقدرتهم وتطوير أدائهم يعتبر أكبر استغلالاً لصالحها لأن هذه الشريحة أكثر استعداداً للعمل مما يضيف تأثير إيجابي وفعال للجامعة، بينما الفئة التي تليها هي الفئة العمرية من 27 إلى 32 بنسبة 13% التي تضم في طياتها طاقة الشبابية فهي تمتاز بقدرتها على استيعاب العمل في الجامعة ولها دافعية لمواكبة التقدم التقني، وبالنسبة للفئة الأصغر كانت من 21 إلى 26 بنسبة 3% وهم أفراد حديثي العهد بسوق العمل ولا يتمتعون بالخبرة الكافية في هذا المجال. وهذا ما يمثله البيان التالي:

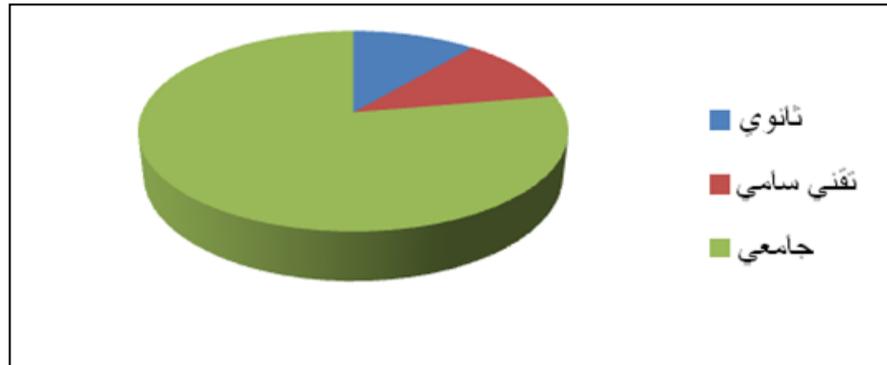


الشكل رقم (05): يمثل الفئة العمرية

الجدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	6	%11,1
تقني سامي	6	%11,1
جامعي	42	%77,8
المجموع	54	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أن الأغلبية العظمى من لأفراد في العينة بنسبة 77% يمتلكون مستوى تعليمي جامعي مما يعكس تأثيرهم الواضح على رفع مستوى الوعي وتحسين الأداء في مكان العمل، في حين نجد نسبة أقل للمستويات التعليمية الأخرى تتمثل في 11% لكلا المستويين الثانوي والتقني سامي وهذا يعكس أن أغلب الموظفين في الجامعة هم أصحاب المستوى الجامعي وترجع هذه النسبة إلى أن عينة البحث كانت محدودة بالأفراد الإداريين والباحثين الذين تتطلب طبيعة عملهم مستوى تعليمي معين. وهذا ما يمثله البيان التالي :

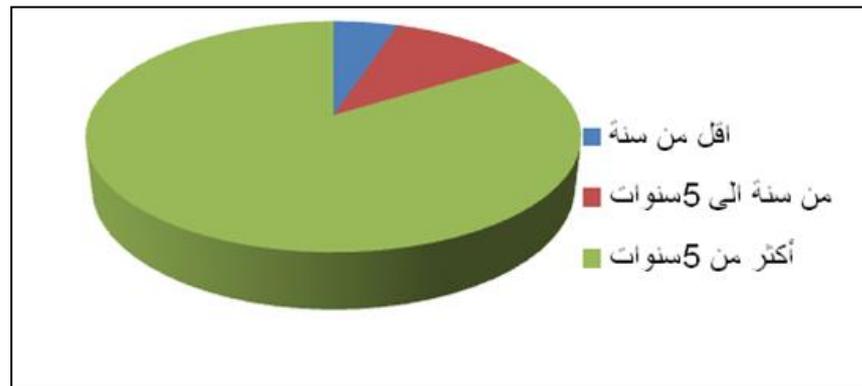


الشكل رقم (06): يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية في العمل
5,6%	3	أقل من سنة
11,1%	6	من سنة إلى (5) سنوات
83,3%	45	أكثر من (5) سنوات
100%	54	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلب أفراد المجتمع لديهم خبرة في العمل طويلة أكثر من 5 سنوات والتي قدر نسبتهم 83,3% ما يدل على أن إدارة الجامعة تضم موظفين ذو أقدميته وخبرة كبيرة في المجال الإداري الأمر الذي يعكس مدى فعاليتهم في تحقيق مهامهم، حيث أنه كلما زاد مستوى الخبرة كلما زادت فعالية الموظفين على عكس أقل من سنة التي تقدر بنسبة 5,6% ومن سنة إلى 5 سنوات بنسبة 11,1% التي تكون خبرتهم وكفاءتهم في العمل أقل وهذا التنوع يدل على أن الموظفين الجدد و أصحاب الأقدمية نجد أن كلا منهما يستفيد من تجربة الآخر، ومن هذا يمكن القول أن الجامعة تمتلك بنية عمل قوية تعتمد على أفراد ذوي خبرة تزيد عن 5 سنوات، مما يدل على بيئة عمل جاذبة أو على شروط عمل مواتية تحفز الأفراد على البقاء والاستمرار طويلاً في وظائفهم، وهذا يعني أن الجامعة تنجح في تطوير مواردها البشرية وتقديم مسارات نمو وتطور واضحة لموظفيها. وهذا ما يمثله البيان التالي:

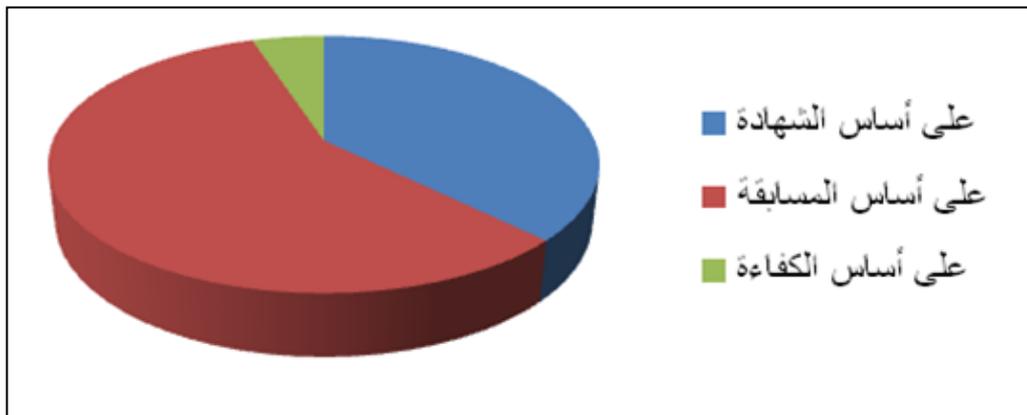


الشكل رقم (07): يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

الجدول رقم (5): يوضح توزيع المبحوثين حسب معيار التوظيف

معيار التوظيف	التكرارات	النسبة المئوية
على أساس الشهادة	20	37%
على أساس المسابقة	31	57,4%
على أساس الكفاءة	3	5,6%
المجموع	54	100%

يتضح لنا من خلال الأرقام المبينة في الجدول معيار التوظيف على أساس المسابقة لديهم أكبر نسبة 57,4% فهذا يشير إلى أن الغالبية يتم انتقاؤهم من خلال الاختبارات والمقابلات التنافسية، أما النسبة التي تليها هي على أساس الشهادة تقدر ب 37% وهذه نسبة تبين أن اعتماد الجامعة على المؤهلات التعليمية كمعيار رئيسي في الاختيار، وجاءت على أساس الكفاءة بنسبة 5% مما يظهر وجود بعض التحديات في تقييم الكفاءة بشكل موضوعي، ونجد أن هذا التباين في النسب قد يكون راجع إلى أن الاختيار والتوظيف تؤثر عليه القيم الاجتماعية والتوقعات المؤسسية على صنع القرار فيما يتعلق بتوظيف الموارد البشرية فقد تتأثر هذه القرارات بأهمية الشهادات والرغبة في انتقاء الكوادر الأكثر قدرة وعطاء وإنتاجية. وهذا ما يوضحه البيان التالي:



الشكل رقم (08): يمثل توزيع المبحوثين حسب معيار التوظيف

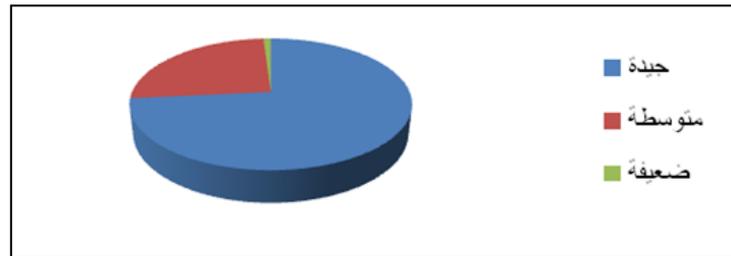
2. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بواقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بجامعة بسكرة (كلية العلوم

الانسانية محل الدراسة)

الجدول رقم (6): يوضح درجة تحكم الموظفين بالحاسوب

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
72,2%	39	جيدة
25,9%	14	متوسطة
1,9%	1	ضعيفة
100%	54	المجموع

يوضح الجدول أن 72,2% من المستجيبين لديهم مستوى جيد من التحكم بالحاسوب وهذا التمكن يجعل الفرد أكثر قدرة على التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي بفعالية، مما يعزز الأداء الوظيفي ويساعد في تبسيط العمليات ويسرع في تدفق المعلومات والتواصل داخل الجامعة، أما الذين يصنف مستواهم بالمتوسط تقدر نسبتهم بـ 25,9% فقد يشير ذلك إلى فجوة مهارات يمكن التركيز عليها لتطوير برامج التدريب والتحسين المهني، تعزيز مهارات هذه المجموعة قد يؤدي إلى تحسين كبير في استخدام أدوات الاتصال الرقمي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي، وبالنسبة لمستوى التحكم ضعيفة جاءت بنسبة 1% قد تعبر عن تحدي معين في الانخراط الكامل في بيئة العمل الرقمية الحديثة، ونجد هنا أن التوزيع النسبي لمستويات التحكم في الحاسوب يعطي إشارة إلى مدى انتشار مهارات الاتصال الرقمي وتكاملها ضمن الهياكل الوظيفية في الجامعة. وهذا ما يوضحه البيان التالي:



الشكل رقم (09): يمثل درجة تحكم الموظفين بالحاسوب

الجدول رقم (07): يوضح تكوين الموظفين بجامعة بسكرة في مجال الوسائل استخدام والتقنيات الحديثة

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	46,3%
لا	29	53,7%
المجموع	54	100%

يوضح الجدول أن هناك تقارب بين النسبتين اللتين توضحان حالة التكوين للموظفين لاستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة، حيث أجابت نسبة معتبرة و المقدرة بـ 46,3% بـ "نعم"، في حين أجابت نسبة 53% بـ "لا" وهذا التقسيم يشير إلى وجود انقسام في البنية التدريبية داخل الكادر الوظيفي تجاه التقنيات الحديثة والاتصال الرقمي، ونجد أن هذا يعكس وجود فجوة في برامج التدريب والتطوير المهني بالجامعة، فالمجموعة التي أجابت بـ "نعم" قد تكون قادرة على الاستفادة بشكل كامل من المزايا التي يقدمها الاتصال الرقمي لتحسين الكفاءة والإنتاجية في العمل، بينما تقف المجموعة الأكبر التي أجابت بـ "لا" على الجانب الآخر مما قد يحد من قدرتها في متطلبات العمل الرقمية وصعوبة المواكبة، هذا قد يشكل تحدياً في إدارة التحول الرقمي، وقد يشير إلى ضرورة إعادة النظر في سياسات التدريب لتشمل مهارات العصر الرقمي، خاصة بما يتعلق بالأدوات ومنصات الاتصال الرقمي، كما أنّ التوزيع غير المتوازن في الخبرة التقنية قد يعكس اختلافاً في الوصول إلى التكنولوجيا بين الموظفين بناءً على عوامل مثل العمر، الخلفيات التعليمية، وطبيعة الوظائف.

الجدول رقم (8): يوضح ارتباط حاسوب الموظفين بالإنترنت لجامعة بسكرة

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	54	100%
لا	0	0%
المجموع	54	100%

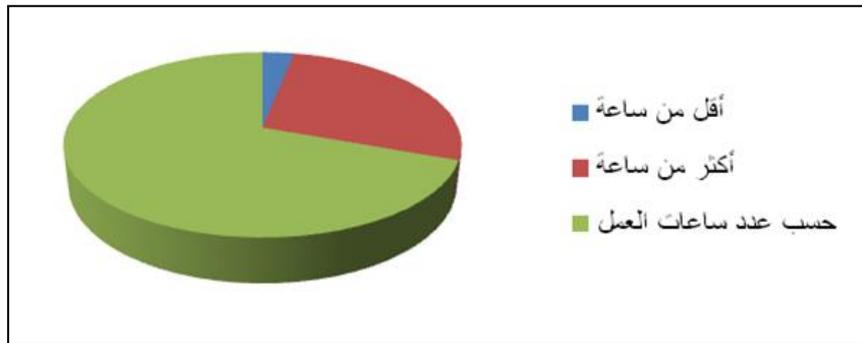
يوضح الجدول نسبة 100% من الموظفين الذين كانت إجابتهم بـ "نعم" دليل قوي على الانتشار الشامل للتكنولوجيا وأهمية الاتصال بالإنترنت في بيئة العمل الحديثة، هذا يعني أن الاتصال بالإنترنت أصبح مطلباً أساسياً للأداء الوظيفي في الجامعة، هذه النتيجة تعكس أيضاً تطور الحاجة للاتصال الرقمي وتكامله مع الأداء الوظيفي، ووجود الإنترنت في كل حاسوب يُظهر

مدى الاعتماد على الأدوات الرقمية والشبكات في تسهيل العمليات اليومية والاتصالات الداخلية والخارجية وإدارة المعلومات، إذ يمكن أن يساهم هذا الاتصال في تحقيق الكفاءة، وتسريع وتيرة العمل وتبادل المعلومات داخل الجامعة، وقد يتيح التعاون الفعال بين أعضاء الفريق فهو يسهل العمل الجماعي والفردي من خلال تطبيقات العمل التعاوني والتواصل الفوري.

الجدول رقم (9): يوضح عدد ساعات استخدام شبكة الإنترنت في اليوم بجامعة بسكرة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
3,7%	2	أقل من ساعة
27,8%	15	أكثر من ساعة
5,68%	37	حسب عدد ساعات العمل
100%	54	المجموع

يوضح الجدول توزيع يخص استخدام شبكة الإنترنت خلال اليوم، نجد أن حسب عدد ساعات العمل جاءت بنسبة 68,5% وهذا يدل على أن للإنترنت دور أساسي ومتكامل في الأنشطة للموظفين بالجامعة، وأيضا وجود اعتماد كبير على الاتصال الرقمي في تأدية المهام، وأما أكثر من ساعة فكانت بنسبة 27,8% يمكن أن تعكس استخدام الإنترنت لأغراض شخصية أو تنمية مهنية ذاتية، وأقل من ساعة نسبتها كانت 3% هذه النسبة الضئيلة تعكس إما اعتماد أقل للوسائط الرقمية في العمل، أو ربما تعبر عن وجود فئة من الموظفين تتقن استخدام الإنترنت بكفاءة عالية لانجاز مهام معينة في زمن قصير، أو أنهم يعملون في مجال أقل اعتمادا على التقنيات الرقمية. وهذا ما يمثله البيان التالي:



الشكل رقم (10) : يمثل عدد ساعات استخدام شبكة الإنترنت في اليوم بجامعة بسكرة

الجدول رقم (10): يوضح مدى توفر شبكة الإنترنت بجامعة بسكرة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
31,5%	17	جيدة
59,3%	32	متوسطة
9,3%	5	ضعيفة
100%	54	المجموع

يوضح الجدول توزيع يخص مدى توفر شبكة الإنترنت بجامعة بسكرة، نجد أن جيدة كانت بنسبة 31,5% يمكن القول أن الجامعة تقدم مستوى مقبول من الخدمة التي تلي احتياجات الموظفين، لكن نظرا لأن نسبة متوسطة الجودة هي الأعلى بـ 59,3% فإن هذا يشير إلى أنه على الرغم من توافر الخدمة فإن هناك مجالا كبيرا للتحسين والتطوير، أما تصنيف ضعيفة الذي جاء بنسبة 9,3% فهو يمثل تحديا يجب معالجته حيث أنه يمكن أن يؤدي هذا التصنيف إلى تأثير سلبي على الأداء الموظفين ويعيق من فعالية التعلم الرقمي والتواصل بين الموظفين، وهذا يعكس وجود تفاوت بين الموارد وربما تؤثر على تكافؤ الفرص بين الموظفين حيث أن وجود اتصال قوي بالإنترنت يشكل عاملا مساعدا في تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (11): يوضح دور الإنترنت في تعزيز التواصل بين أقسام الجامعة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
87%	47	نعم
13%	7	لا
100%	54	المجموع

يوضح الجدول توزيع يخص دور الإنترنت في تعزيز التواصل بين أقسام الجامعة، نجد أن النسبة الأكبر كانت من نصيب "نعم" بنسبة قدرة بـ 87% وهذا يعكس الأهمية الكبيرة التي أصبح يلعبها الاتصال الرقمي في البيئات الأكاديمية والوظيفية، وهذه النسبة المرتفعة تشير إلى التحول الثقافي الحاصل في التواصل وإدارة الشؤون الإدارية والأكاديمية عبر الإنترنت، هذا التحول يعزز مفهوم "الجامعة بدون جدران" حيث يصبح الفضاء الافتراضي مساحة رئيسية للتفاعل والتواصل مما يجسد مدى تأثير التقنيات الرقمية في تغيير الأنماط التقليدية للتواصل في العمل، هذه النسبة العالية تعتبر مؤشرا ايجابيا على التكامل بين التكنولوجيا والعمليات الإدارية، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسينات في الكفاءة وسرعة الإنجاز وجودة الخدمة، أما بالنسبة لـ 13% الذين أجابوا بـ "لا"، تشير هذه النتيجة إلى وجود تحديات قد تعيق التواصل الإلكتروني، قد يكون هذا بسبب عوامل مثل نقص البنية التحتية التقنية أو القصور في المهارات الرقمية.

الجدول رقم(12): يوضح التأثيرات الملحوظة بعد إدخال الإنترنت في البيئة الجامعية

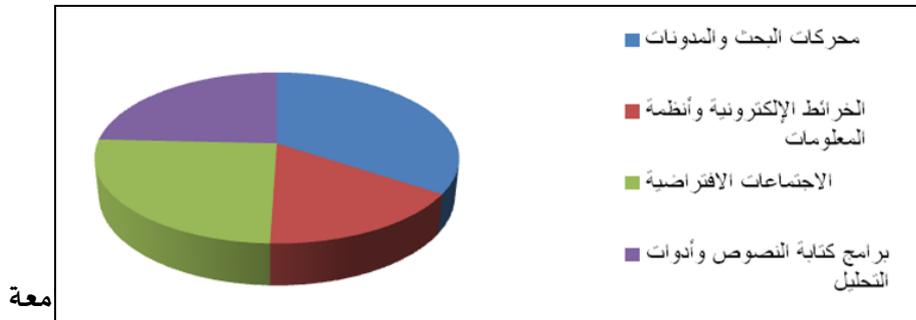
النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
29,6%	16	طرق جيدة لتنظيم العمل
26%	14	تغير الهيكل التنظيمي
13%	7	تسهيل عملية التنسيق بين مختلف الأقسام
29,7%	16	تحسين في الأداء الوظيفي للعمال
1,9%	1	أخرى
100%	54	المجموع

يوضح الجدول رقم (12) تأثير دخول الإنترنت في الجامعة لعدة جوانب جاءت طرق جيدة لتنظيم العمل بنسبة 29,6% هذا يعني أن قرابة ثلث المبحوثين في الدراسة بأن الإنترنت قد أدى إلى تحسين طرق تنظيم العمل، مما قد يعكس التوظيف الناجح للتقنيات الرقمية في تبسيط الإجراءات ورفع الكفاءة الإدارية، أما بالنسبة لتغير الهيكل التنظيمي بنسبة 26% يدل هذا على أن هناك إجماع ملحوظ على أن استخدام الإنترنت ساهم في تغيير كيفية الغدارة الهيكلية بالجامعة، الأمر الذي ينبئ بتطوير جديد في النظام التنظيمي قد يكون مبني على مزيد من المرونة والتكامل، وجاءت تسهيل عملية التنسيق بين مختلف الأقسام بنسبة 13% وهي تعتبر نسبة متوسطة من المستفيدين للاحظوا تسهيل في التنسيق الإداري بين الأقسام المختلفة بفضل الإنترنت، هذا يمكن أن يكون نتيجة للمرونة التي وفرها الأدوات الرقمية ولكن النسبة المتوسطة قد تشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في استخدام هذه الأدوات لتعزيز التواصل البيئي، وقدرت نسبة تحسين في الأداء الوظيفي للعمال بـ 29,7% تساوي هذه النسبة مع نسبة تحسين طرق التنظيم يوحى بتأثير متجانس لإنترنت على كل من الإجراءات وأداء الأفراد، مما قد يعكس تحسناً في فعالية العمالة وإنتاجيتها نتيجة لاستخدام الأدوات الرقمية، وأخرى أتت بنسبة قدرة بـ 1% هذه النسبة صغيرة تدل على أن هنالك تأثيرات أخرى محدودة جداً قد لوحظت نتيجة دخول الإنترنت، وتشمل ربح الوقت، قلة التكلفة، يظهر أن دخول الإنترنت أحدث تحولات في بنية وثقافة العمل داخل الجامعة.

الجدول رقم (13): يوضح أنواع الأدوات الرقمية المستخدمة بالجامعة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
34%	18	محركات البحث والمدونات
16%	9	الخرائط الإلكترونية وأنظمة المعلومات
25,9%	14	الاجتماعات الافتراضية
24,1%	13	برامج كتابة النصوص وأدوات التحليل
100%	54	المجموع

يوضح الجدول أهمية الأدوات الرقمية المختلفة في بيئة العمل الجامعية، نجد أن محركات البحث والمدونات جاءت بنسبة 34% ومنه؛ يكشف هذا الرقم أن نسبة كبيرة من الأشخاص تُقدر بثلاث المجتمع الجامعي \_ يعتمدون على هذه الأخيرة للوصول إلى المعلومات والمدونات كمنصات لنقل مهاراتهم المهنية، وهذا ما يعكس البحث الذاتي والتعلم المستقل، وكذلك استخدام المنصات الرقمية لنشر الأعمال العلمية والبحثية، أما الخرائط الإلكترونية وأنظمة المعلومات فكانت بنسبة 16% هذا يعني أن هناك تطوراً نسبياً أقل في استخدام الأدوات الجغرافية وأنظمة المعلومات مقارنة بأدوات أخرى، كما يدل على الاهتمام بالتطبيقات الأكثر تخصصاً في مجالات معينة، أو الحاجة إلى تطوير المهارات لاستغلال هذه الأدوات بشكل كامل، وفيما يخص الاجتماعات الافتراضية التي قدرت نسبتها بـ 25% وبناءً على هذه الإحصائيات، يصبح واضحاً أنّها تعتبر جزءاً حيوياً من التفاعل في البيئة الجامعية، وهذا يدل على إمكانية تحقيق المرونة في العمل، والقدرة على تجاوز الحدود المكانية، وبالنسبة لبرامج كتابة النصوص وأدوات التحليل قدرت بـ 24% هذه النسبة تعكس اعتمادية ملحوظة على البرمجيات التي تسهل إعداد المستندات وتحليل البيانات، هذه النسب تشير لانتشار وتطبيق مفاهيم جديدة للعمل تعزز من الأداء الوظيفي وتعمق من مفهوم الفضاء الإلكتروني كمكان عمل متكامل. وهذا ما يمثلته البيان التالي:



الجدول رقم (14): يوضح تحفيز تقنيات الاتصال الرقمي في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
77,8%	42	بدرجة كبيرة
16,7%	9	بدرجة كبيرة جداً
5,6%	3	لا تحفز أبداً
100%	54	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح وجود تقنيات الاتصال الرقمي المستخدمة في عملك محفزة، أن نسبة 77,8% يصرحون بدرجة كبيرة بأن تقنيات الاتصال الرقمي محفزة على أداؤهم، هؤلاء قد يكون لديهم درجة عالية من التدريب والخبرة عند استخدام هذه التقنيات مما يزيد من جودة وفعالية الأداء في عملهم، بينما يرى 16,7% أن هذه التقنيات محفزة بدرجة كبيرة جداً وهذا راجع للاختلافات الفردية فبعض الموظفين يجدون التحفيز مع مواكبة البيئة الرقمية الجديدة بينما يفضل آخرون الروتين والأساليب التقليدية، فيما سجلنا 5,6% يرون أن ليس هناك أي تحفيز وهذا يمكن قد يكون بقلة الوصول إلى التقنيات الرقمية أو نمط عملهم لا يتطلب استخدامها.

الجدول رقم (15): يوضح طبيعة العمل في الجامعة في فرض استخدام وسائل الاتصال الرقمي

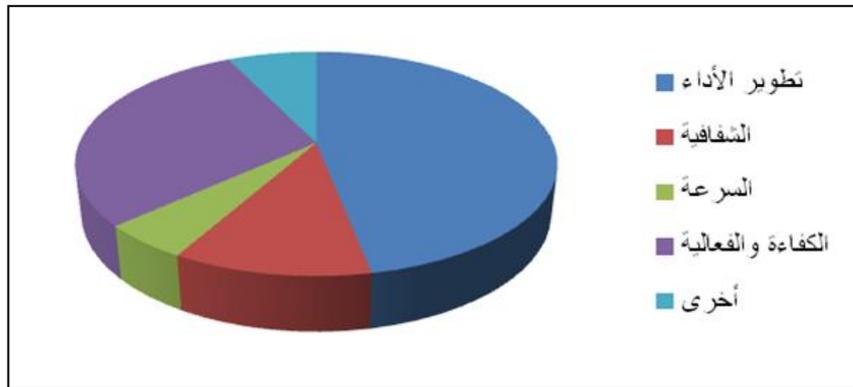
النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
87%	47	نعم
13%	7	لا
100%	54	المجموع

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن طبيعة عمل الموظفين تفرض عليهم استخدام وسائل الاتصال الرقمي تبين أن النسبة الأكبر هم من أجابوا "بنعم" 87% وهم الذين تفرض طبيعة عملهم استخدام هذه الوسائل نظراً للحاجة للمرونة في تسهيل مهامهم الإدارية والتعليمية كمثال عن جائحة كوفيد-19 على أهمية المرونة في التعليم حيث سمحت وسائل الاتصال الرقمي بالتعليم عن بعد مما يدل على كثرة استخدامها، في حين أن من أجابوا بـ "لا" فهم يشكلون 13% من مجتمع الدراسة قد يكونوا من دعاة الطرق التقليدية أو لا يمتلكون الإمكانيات التكنولوجية اللازمة أو المهارات لاستخدامها.

الجدول رقم (16): يوضح ايجابيات الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات العمل

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
46,3%	25	تطوير الأداء
11,1%	6	الشفافية
5,6%	3	السرعة
29,7%	16	الكفاءة والفعالية
7,4%	4	أخرى
100%	54	المجموع

وسائل الاتصال الرقمي ساهمت في تطوير الأداء وتحسينه والنظر إلى التطور التكنولوجي كعامل يدفع لتوفير أدوات لتسهيل الاتصال عن طريق تحديدها لمسؤوليات أكثر والقضاء على التداخلات بين الوظائف وما يسببه من خلافات، وكذا التماطل في انجاز المهام، أما بنسبة 29,7% يرون أن الكفاءة والفعالية مكنت الموظفين من أداء مهامهم بشكل أكثر فعالية من خلال تقليل الوقت والجهد اللازم لتنفيذ الأعمال، مما يتيح لهم التركيز على المهام الأكثر أهمية، أما وجود الشفافية بنسبة 11,1% كأحد ايجابيات الاتصال الرقمي يعكس زيادة فرص الوصول إلى المعلومات وتبادلها بين الموظفين والإدارة، هذا ما يؤدي إلى تعزيز إدارية قائمة على الوضوح، بينما يرى 7,4% من النسبة المتبقية أن من ايجابيات الاتصال الرقمي تسهيل التواصل بين الأقسام المختلفة، مواكبة العصرنة كالعامل عن بعد وتحسين التعاون والعمل الجماعي بين الفرق، وكذلك تشير نسبة 5,6% إلى أن هناك إقرار بأن الاتصال الرقمي يعزز من سرعة الإجراءات واتخاذ القرارات وكذلك نقل المعلومات وعدم حاجة المستقبل لعملية إظهارها وطبعها لوصولها في هيئة رقمية جاهزة، فالاتصال الرقمي يعد بمثابة قوة دافعة للتغيير مقارنة بالنمط التقليدي. وهذا ما يمثله البيان التالي:



الشكل رقم (12): يمثل ايجابيات الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات العمل

الجدول رقم (17): يوضح نسبة اعتقاد أن الأدوات الرقمية تسهل المتابعة مع الفريق والإدارة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
98,1%	53	نعم
1,9%	1	لا
100%	54	المجموع

يتبين لنا من هذا الجدول غالبية الموظفين أجمعوا بشكل واسع على أن الأدوات الرقمية سهلت المتابعة مع الفريق والإدارة بنسبة 98,1% وهذا راجع سهولة الاتصال المباشر، وتقليص الحواجز البيروقراطية في المؤسسة مما يعزز سرعة التفاعل والاستجابة بين الفرق والإدارة، أما النسبة الصغيرة 1,9% التي لا تعتقد أن الأدوات الرقمية تسهل المتابعة قد تمثل الكفاءات بين الموظفين والذين يفضلون أنماط العمل التقليدي.

3. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث المتعلق بوسائل الاتصال الرقمي وتنسيق الأداء بين الموظفين داخل جامعة بسكرة

الجدول رقم (18): يوضح اعتقاد أن الاتصال الرقمي يساعد في تحسين التنسيق في الفريق

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
98,1%	53	نعم
1,9%	1	لا
100%	54	المجموع

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أنه يشير إلى إجماع واسع للموظفين على أن الاتصال الرقمي ساعد على تحسين التنسيق في الفريق بنسبة 98,1% وهذا راجع سهولة تداول المعلومات بينهم مما يقلل من المعوقات الزمكانية، في حين سجلنا نسبة ضئيلة 1,9% التي لا تعتقد أن الاتصال الرقمي يساعد على تحسين التنسيق بين الفريق.

الجدول رقم(19):يوضح نسبة اعتقاد أن الاتصال الرقمي يساهم في زيادة جودة الأداء

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	52	96,3%
لا	2	3,7%
المجموع	54	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن غالبية الموظفين يعتقدون أن الاتصال الرقمي يساهم في زيادة جودة الأداء بنسبة مرتفعة قيمتها 96,3% بحيث يمكن لفعالية الاتصال الرقمي الرفع من جودة الأداء من خلال توفير الانترنت والمنصات الرقمية والبيانات والأدوات اللازمة لقياس الأداء وتحليله مما يعزز قدرة الموظفين على تحسين جودة أعمالهم، في حين نجد 3,7% لا يعتقدون بأن الاتصال الرقمي يزيد من جودة الأداء هذا راجع لنقص الخبرة والدورات التدريبية، بحيث نجد أن مميزات الاتصال الرقمي وخصائصه الكثيرة فإنها ساهمت بشكل كبير في فعالية الأداء داخل الجامعة ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم، لأنه تكون قد وفرت الظروف الفيزيكية للعمل التي كانت من ضمن معيقات الأداء.

الجدول رقم(20): يوضح سهولة تبادل المعلومات بين زملاء العمل

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	52	96,3%
لا	2	3,7%
المجموع	54	100%

يتضح لنا من خلال هذا الجدول بأن الموظفين الإداريين يرون الاتصال الرقمي يسهل تبادل المعلومات بين الموظف الإداري وزملاء عمله بنسبة كبيرة 96,3% يدل هذا على الإتاحة والوصول المستمر لوجود المعلومات بشكل رقمي يعني انه يُمكن الوصول إليها والرجوع إليها في أي وقت، مما يدعم الكفاءة ويقلل من الوقت المستغرق للبحث عن المعلومات بحيث تكون هناك قدرة على تبادل المعلومات عبر الأدوات الرقمية لتتيح التواصل والتعاون الفوري بغض النظر عن الحواجز المكانية أو الزمانية، في حين نلاحظ نسبة صغيرة لا تعتقد بأن الاتصال الرقمي يسهل تبادل المعلومات ربما قد يواجهون صعوبات مع تطور التكنولوجيا الحديثة لوسائل الاتصال.

الجدول رقم(21): يوضح نسبة مستوى الاتصال الرقمي كافٍ لأداء العمل في الجامعة

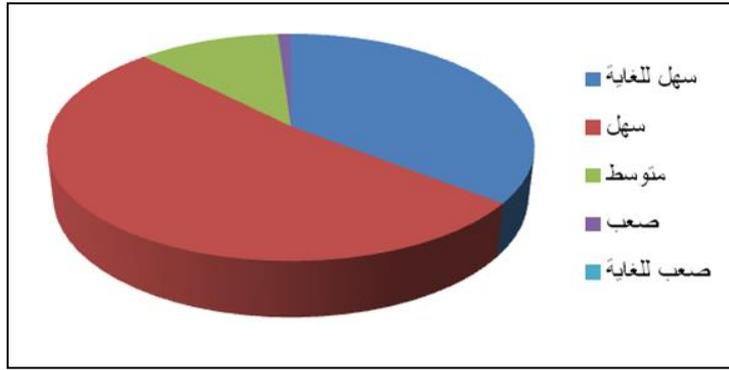
البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	77,8%
لا	12	22,2%
المجموع	54	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 77,8% تعبر عن عن مستوى الاتصال الرقمي للموظفين كافٍ لأداء عملهم بالجامعة بنسبة كبيرة نحو قناعة بأن التكنولوجيا الحالية والأدوات والمنصات المتاحة حديثة وفعالة بما يكفي لتلبية احتياجاتهم الوظيفية، أما نسبة 22,2% قد توجه النظر نحو الحاجة لتحسينات أو تغييرات في البنية التحتية الرقمية سواء كان ذلك في الأجهزة أو البرمجيات أو الشبكة والاستمرارية في الدعم التدريبي.

الجدول رقم(22): يوضح مستوى سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
سهل للغاية	19	35,2%
سهل	28	51,9%
متوسط	6	11,1%
صعب	1	1,9%
صعب للغاية	0	0%
المجموع	54	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن الأغلبية العظمى من الإداريين في الجامعة يرون أن وصولهم للمعلومات اللازمة لأداء وظيفتهم عبر الاتصال الرقمي بنسب تتراوح ما بين "سهل" 51,9% و"سهل للغاية" بنسبة 35,2% فهذا يبدو أنه راجع لوجود ثقافة معلوماتية أو بيئة تثنى الوصول إلى كفاءة النظم في تقديم المعلومات بسرعة ومرونة، مما يعزز اعتماد المؤسسة الجامعية على الانترنت والتكنولوجيا في سيرورة العمل اليومي، فيما يلي وجود أقل نسبة 11,1% "متوسط" قد تكون بسبب عوائق تقنية نقص المهارات والتدريب أو عناصر ثقافية تؤثر على استيعاب التكنولوجيا واستخدامها، في حين سجلنا نسب تتراوح ما بين "صعب" 1,9% و"صعب جدا" 0% قد تشير هذه النسب إلى أن الجامعة على الأغلب لديها بنية تحتية رقمية جيدة ومتطورة للوصول إلى المعلومات . وهذا ما يمثله البيان التالي:



الشكل رقم (13): يمثل مستوى سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة

الجدول رقم(23): يوضح اعتقاد أن الاتصال الرقمي يساعد في الحفاظ على التواصل مع العمال الخارجيين بشكل سريع وفعال

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
11,1%	48	نعم
88,9%	6	لا
100%	54	المجموع

يعد الاتصال الرقمي وسيلة هامة في تحقيق الفعالية والسرعة في التواصل خصوصا مع موظفين إداريين الذين يعملون خارج قطاعات تعليمية أخرى، حيث توضح النسبة المرتفعة في الجدول أعلاه والتي قيمتها 88,9% بأنهم يعتقدون أن الاتصال الرقمي ساعدت وسرعت في الحفاظ على التواصل الفعال مع العمال الخارجيين من جامعتنا إلى جامعات أخرى حتى من بلدان أخرى أيضا، وذلك راجع لاستخدامهم الواسع للبريد الإلكتروني مثلا وربط العلاقات بين بعضهم البعض لتبادل المعارف والمعلومات وتطوير الأدوات الرقمية ومواكبة العصرنة والبيئة الرقمية التي نشهدها في عصرنا الحالي ونشر البحوث المنجزة وابرار إنجازات الجامعة، بينما نسبة 11,1% أجابوا بأنهم لا يعتقدون أن الاتصال الرقمي ساعد و سارع في الحفاظ على التواصل الفعال مع عمال خارجيين ربما للصعوبات في الإدارة عن بعد وضعف تدفق شبكة الانترنت هذه الأخيرة تسبب خلاا وضعفا في التحكم لتقنيات ووسائل الرقمية.

الجدول رقم (24): يوضح إلى أي مدى يعتبر وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية أمراً مهماً في تعزيز الأداء الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
66,7%	36	مهم جداً
25,9%	14	مهم
5,6%	3	محايد
1,9%	1	غير مهم
0%	0	غير مهم جداً
100%	54	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحوثين يرون أن هناك وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية أمراً مهماً في تعزيز الأداء الوظيفي "مهم جداً" بنسبة 66,7% و "مهم" بنسبة 25,9% حيث يعود هذا إلى تحديد التوقعات والمسؤوليات ووضع خطط مستقبلية وضمان الفعالية لتحسين الأداء، وأجابت نسبة 5,6% من المحايدين بأنهم مخالفين لما يرونه قد تعكس وجود الذاتية في القدرة على الاستخدام الرشيد دون الحاجة لتنظيمات صارمة، ونفت نسبة صغيرة ب "غير مهم" 1,9% و "غير مهم جداً" بلغت 0%. يوضح إلى أي مدى يعتبر وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية أمراً مهماً في تعزيز الأداء الوظيفي.

#### 4. عرض وتحليل بيانات المحور الرابع المتعلق بعوائق استخدام الاتصال الرقمي في جامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية

محل الدراسة)

الجدول رقم (25): يوضح عوائق استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الجامعة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
72,2%	39	نعم
27,8%	15	لا
100%	54	المجموع

يوضح الجدول رقم (25) عوائق استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الجامعة حيث تشير النتائج التي وردت إلى أن أغلبية الأفراد أجابوا ب "نعم" بنسبة 72,2% يواجهون عراقيل أثناء استخدام التقنيات الحديثة في وظيفتهم وهذا يمكن أن

يكون راجع لنقص البنية التحتية أو المهارات المتمثل في كفاية التدريب أو عدم وجود سياسة واضحة تدعم استخدام التقنيات، وهذه العراقيل تؤدي لتقليل كفاء وزيادة الفترة الزمنية لإنجاز المهام بينما نسبة اقل أجابوا ب "لا" بنسبة قدرت ب 27,2% لم تواجه مثل هذه العراقيل وهذه الفئة تعكس أن الجامعة قد تكون لديها بنية تحتية متطورة واليات دعم فعالة، يمكن أيضا أن يدل على وجود مستوى عال من الكفاءات التقنية بين العاملين أو سياسات مدروسة تسمح بتطبيق الأدوات الرقمية بشك فعال.

الجدول رقم(26): يوضح إذا كانت الإجابة ب"نعم" أذكر السبب

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
تعطل الحاسوب	17	43,58%
نقص البرمجيات	2	5,12%
نقص وسائل أو انعدامها	6	15,38%
تعطل جهاز السير فر	3	7,69%
انقطاع التيار الكهربائي	4	10,25%
أخرى	7	17,94%
المجموع	39	100%

يوضح الجدول رقم (26) أهم أسباب العراقيل التي تواجه الموظفين عند استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الجامعة، حيث أن تعطل الحاسوب أخذ أعلى نسبة تقدر ب 43,58% و تشير إلى أن الأجهزة المعطلة أو القديمة هي المشكلة الأكبر التي تؤثر على الأداء الوظيفي، وجاءت نقص البرمجيات بنسبة 5,12% تعتبر نسبة قليلة ولكنها تعكس مدى حاجة العاملين لبرمجيات متخصصة تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل، وكانت نقص الوسائل أو انعدامها بنسبة 15,38% وهذا يدل على أن هناك فجوة في تزويد الموظفين بالأدوات اللازمة لأداء عملهم، والتي يمكن أن تشمل الأجهزة اللوحية، الهواتف الذكية، أو أية وسائل تقنية داعمة أخرى، وبالنسبة لتعطل جهاز السير فر قدرة نسبتها ب 7,69% قد يؤدي إلى توقف الأنظمة الرقمية عن العمل، مما يعرقل الاتصالات الرقمية ويؤثر على تدفق العمل، وعند انقطاع التيار الكهربائي قدرة النسبة ب 10,25% يشير إلى أن البنية التحتية الأساسية للطاقة غير الموثوق بها، ما يعيق استخدام الوسائط الرقمية في العمل، أما بالنسبة لأخرى قدرة بنسبة 17,94% وأشارت إلى وجود تحديات متنوعة منها انقطاع الانترنت وضعفها، نقص مختصين في صيانة وضبط إعدادات الشبكات.

## 2. مناقشة نتائج الدراسة

### 1.2 مناقشة نتائج المحور الأول في ضوء الدراسات السابقة

نستنتج أن نسبة الذكور والإناث موظفي الإدارة متساوية من حيث النسبة والعدد وهذا راجع لطبيعة العمل من حيث الطابع الإداري داخل الجامعة في حين نلاحظ أن الفئة العمرية أكثر تواجدا بين موظفي إدارة الجامعة هم الذين هم الذين تتراوح أعمارهم من 33 فما فوق حيث هيمن المستوى التعليم الجامعي على الموظفين داخل الجامعة، مما يدل على الكفاءة، بينما كانت الأقدمية في العمل أغلبيتها أكثر من خمس سنوات وهذا ما يعكس أن الجامعة تضم عدد معتبر من الموظفين ذو خبرة، وبالنسبة لمعيار التوظيف الذي قد ساد بالأكثرية في الجامعة بشكل ملحوظ بين موظفين نجده على أساس المسابقة.

### 2.2 مناقشة نتائج المحور الثاني في ضوء الدراسات السابقة

من خلال الجدول رقم (14) نستنتج أن موظفي الإدارة أكدوا بنسبة 77,8% على تحفيز تقنيات الاتصال الرقمي في العمل بدرجة كبيرة وهذا دليل على أن جامعة محمد خيضر بسكرة تبنت التكنولوجيا الحديثة وأصبحت تعتمد على تأدية مهامها الوظيفية وهذا ما جعل نتائج دراستنا تتفق مع دراسة (محمد بن علي المانع) والتي أظهرت أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي إدارة الأمن العام.

من خلال الجدول رقم (13) نستنتج أن دراستنا اتفقت مع دراسة (ركروك خولة، مبني نور الدين) من حيث نوع الأدوات الرقمية التي تستخدمها الجامعة والتي أظهرت أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى اعتماد موظف المكتبات الجامعية بشكل على الوسائل الاتصالية مثل البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية والافتراضية ووسائل الاتصال الاجتماعي في أداء مهامهم اليومية مما يدل على توسيع دائرة استخدام وسائل تقنيات الاتصال الرقمي داخل الجامعة وعصرنة أنظمتها ونمط أسلوبها في توفير معلوماتها ومعارفها،

من خلال الجدول رقم (16) نستنتج بنسبة 46,3% أن هناك إيجابيات استخدام الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات العمل أي أنها تعمل على تطوير الأداء بكل ملحوظ من خلال إيصالها للمعلومات بسرعة كبيرة وهذا ما جعلها تعمل بشفافية ومرونة مع الموظفين بحيث توافقت دراستنا مع دراسة (ابن عبد العزيز سفيان و صديق زكرياء)، والتي أظهرت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات وقد تم تحقيق ذلك من خلال تطوير وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر في منطقة عين الصفراء.

### 3.2 مناقشة نتائج المحور الثالث في ضوء الدراسات السابقة

من خلال الجدول رقم (18 و19) نستنتج أن تقوم وسائل التواصل الرقمي دورا محوريا في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الجامعية مثل الجامعة. من خلال، تيسير التواصل وتنسيق الأداء بين الموظفين، ومع ذلك تعتمد فعالية هذه الوسائل على عدة عوامل أبرزها مستوى تكوين الموظفين وتوافر البنية التحتية اللازمة.

من خلال الجدول رقم (20) أن دور الاتصال الرقمي في تنسيق الفعال بين أفراد الفريق وتسهيل تبادل المعلومات يعتبر عاملا مهما في زيادة الأداء الوظيفي ومع ذلك فإن نقص في التواصل مع العمال الخارج الموقع بشكل سريع وفعال يسلط الضوء على الحاجة إلى تحسين مستوى الاتصال الحال داخل الجامعة، وهنا نجد أن دراستنا قد اتفقت مع دراسة (ابن عبد العزيز سفیان وصديق زكرياء) في أن تسهيل الإجراءات والقوانين التي قد تكون عائقا نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتشجيع على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل الفعال بتوظيف كامل المهارات والإمكانيات المتاحة.

من خلال الجدول (21) نستنتج أنه يشير إلى القلق الذي عبر عنه الموظفون بشأن مستوى الاتصال الرقمي الحالي إلى أن المؤسسة بحاجة إلى إعادة التفكير في كيفية تطبيق الاتصال الرقمي لضمان الحفاظ على التواصل الفعال بين جميع الأطراف المعنية هذا قد يتطلب استثمارات في البنية التحتية التقنية وتوفير التدريب المناسب للموظفين لضمان تعاملهم بكفاءة مع الأدوات الرقمية، وهذا ما أوصت به دراسة (نهاد حسين محمد خريس) حيث ترى أن التدريب العاملين على كافة البرامج والأجهزة لتحسين أدائهم.

من خلال الجدول رقم (24) نستنتج أن وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية يعد أمرا ضروريا لتحقيق هذا الهدف، يجب أن تعالج هذه السياسات القضايا التقنية مثل تعطل الحاسوب وتتضمن إرشادات مفصلة بشأن الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية في سياق العمل وهنا نجد أن نتائج دراستنا اتفقت مع دراسة (باشيوة سالم) من حيث أن الرقمنة من الناحية السوسيو مهنية لا تزال تواجه عقبات تقنية مهنية تمس الأنماط الثقافية والسلوكية لأفراد المستفيدين من المكتبة.

ونستنتج في الأخير من كل ما سبق أن التحدي الذي تواجهه الجامعة يبرز الحاجة الملحة لتقييم وتحسين الإستراتيجيات الاتصال الرقمي، في نهاية يمكن لتوجيه الجهود نحو هذه الأولويات أن يحقق قفزة نوعية في كيفية تعامل الموظفين مع مهامهم اليومية ويساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي على نطاق واسع داخل الجامعة.

## 4.2 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية:

من خلال دراستنا حولنا البحث عن دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الجامعية، وذلك انطلاقاً من تبني مبادئ ومسلمات النظرية البنائية الوظيفية، إذ يمكن القول أنها تركز على أن كل جزء من أجزاء المجتمع أو المؤسسة يؤدي وظيفة معينة تساهم في استقرار وتطوير الكل، مما يعني أن الفاعلية العملية والتنظيمية للاتصال الرقمي يجب أن تفهم ضمن إطار مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

نتائج الدراسة تظهر بوضوح أن هناك تبيانا واعيا ومتزايدا لتقنيات الاتصال الرقمي في العمل الوظيفي، وهو ما يعتبر منشطاً رئيسياً للأداء الوظيفي داخل الجامعة، هذا يعكس الاعتراف بأهمية الدور الذي تمارسه هذه التقنيات في تفعيل تيارات العمل، وتسهيل التواصل وتعزيز التناسق بين الأطراف داخل المؤسسة.

النظر إلى تعزيز البنية التحتية التقنية والتدريب على استخدام الأدوات الرقمية كإجراءات ضرورية يعكس مبدأ البنائية الوظيفية، الهدف هو ضمان أن كل عنصر من عناصر المؤسسة من الطاقات البشرية إلى التقنيات المستخدمة يُسهم بشكل فعال في إنجاز الأهداف والمهام الوظيفية بكفاءة عالية.

بالإضافة إلى ذلك التأكيد على وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية يعكس فهماً لضرورة تحديد الأدوار والوظائف بدقة داخل المؤسسة لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، هذا يتطابق مع فكرة أن في المؤسسة يجب أن هناك قواعد وإجراءات تنظم العمليات والتفاعلات لتحقيق التنظيم والانسجام.

وفي الأخير يمكن القول أن الاتصال الرقمي ليس فقط أداة تقنية لنقل المعلومات، بل هو جزء لا يتجزأ من الهيكل الوظيفي للمؤسسة يسهم في تعزيز الاستقرار والتطور، والجهود المبذولة نحو تحسين وتطوير استراتيجيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الجامعية يمكن اعتبارها جزءاً من عملية التكيف والتطوير التي تضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها والمحافظة على استقرارها وديمومتها في بيئة سريعة التغير.

### 3. التوصيات والإقتراحات

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها عن طريق دراستنا الميدانية نضع بعض الاقتراحات التي تحصلنا عليها من (السؤال 27) من طرف موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتحسين دور الاتصال الرقمي ليحسن من الأداء الوظيفي بالجامعة، وتتلخص هذه التوصيات و الاقتراحات في النقاط التالية :

- تحسين سرعة تدفق الإنترنت وتنظيم دورات تدريبية متخصصة في مجالات البرمجيات لتطوير المعرفة والمهارات.
- التشجيع على إنشاء بيئات تدريب تفاعلية تتيح للموظفين التعرف على استخدام البرامج الجديدة.
- توفير الوسائل الرقمية اللازمة لنشر ثقافة الفهم والتعامل مع هذه الأدوات الحديثة.
- تقديم جلسات تدريبية للأساتذة والعاملين لتحسين مهاراتهم الرقمية في تفاعلاتهم وإدارة المحتوى الدراسي.
- تغيير الأساليب التقليدية لتقسيم الأداء، وتقديم تدريبات مستمرة على استخدام الأدوات الرقمية الحديثة.
- استحداث دورات تكوينية موسعة لتعليم استخدام البرامج المتقدمة ومراجعة التطبيقات المفيدة، بهدف ضمان استخدامها بكفاءة.
- تجديد الأجهزة الرقمية بصفة دورية لتشمل كل من الحواسيب الحديثة والهواتف الذكية، التي توافق مع التطبيقات الرئيسية وتدعم التواصل الفعال.
- إجراء تقييمات دورية لمدى فاعلية استراتيجيات الاتصال الرقمي داخل الجامعة.
- ضمان أمن الحسابات الإلكترونية والبريدية المهنية، إضافة إلى توفير الحماية من انقطاع الكهرباء وأية مشكلات تقنية أخرى.

أحدث تطور تكنولوجيا المعلومات الرقمية ثورة تحويلية ألقى بظلالها بدءاً من توسيع الوصول إلى الموارد المعرفية لتسهيل تبادل المعلومات على نطاقها العالمي وعلى شتى المجالات ومختلف القطاعات وخصوصاً قطاع التعليم العالي بفضل الاتصالات التفاعلية، ومن خلال دراستنا قمنا بتبسيط الضوء على **الاتصال الرقمي** الذي قد أصبح يختلف اختلافاً كبيراً عن الاتصال التقليدي وعن مدى أهميته و الدور الذي يكتسبه للاستفادة من الخدمات التي يقدمها سواء للجامعة بشكل عام وموظفيها بشكل خاص وفي مرافقها ازداد مع تزايد أهمية إنتاج وتداول المعلومات وجمع البيانات بين مختلف الإدارات وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبثها بأكبر كميات ممكنة لتصل إلى عدد غير محدود من الأفراد وفي وقت قصير مهما تباعدت المسافات بينهم، ولذا لم يكن أمام المؤسسة الجامعية سوى اقتحام عالم الاتصال الرقمي وتوظيفه في جميع أعمالها الإدارية أو التعليمية أو نشاطاتها والممتلكات التي تنظمها وتشرف على اقتحامها.

ولتجسيد هذا التطور داخل الجامعة لابد من تحسين أداء ورفع من جودة العملية الوظيفية للإدارة وذلك من خلال توفير الوسائل والتقنيات اللازمة لأجهزة الاتصال الرقمي والعمل على تسخيرها لجميع القائمين بالجامعة من إداريين وأساتذة...، بالإضافة إلى تشجيعهم على استخدامها لتطوير علاقاتهم المهنية، وبلا شك على العمل الإداري .

فالهدف الأساسي لهذه الدراسة هو استقصاء أهمية الاتصال الرقمي في رفع مستوى الكفاءة المهنية، وقد أثبت أن له تأثيراً جوهرياً في تبسيط وتسريع العمليات الإدارية.

أما اعتماد الجامعة على تقنيات الحديثة في مجال الاتصال، لاسيما بعد تطبيق النظام التعليمي الجديد للتعليم العالي، فسيعود بالنفع على الصورة العامة للمؤسسة وسيعزز من مكانتها.

استناداً إلى ما تقدم ومن خلال تحليل النتائج التي توصلنا إليها، يمكن القول أن توظيف الاتصال الرقمي منهجياً داخل الجامعة **يُعد أحد العوامل الرئيسية لدفع عجلة التقدم وتحقيق أداء متميز**، وأيضا الاتصال الرقمي له دور فعال في تطوير كفاءة المؤسسة وطرق العمل، إذ أدى على تسهيل التفاعل وتبادل البيانات بين العاملين عبر الإدارات والأقسام وفروع المؤسسة المتنوعة.

وقد بينت الدراسة كيف أن الاتصال يساعد في تدبير المهام وتنسيقها، وتأثيره الملحوظ على إنتاجية الموظفين داخل المؤسسة، مع الإشارة إلى الكفاءة والسرعة التي يقدمها، مما يبرز أهميته المتنامية داخل البيئة الجامعية.

## قائمة المصادر و المراجع

أولاً: الكتب

1. إحسان محمد حسن، (2015)، النظرية الاجتماعية المتقدمة (دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة)، ط3. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان .
2. إسماعيل محمود حسن، (2003)، مبادئ الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر.
3. الجميلي خيرى خليل، (1998)، الاتصال ووسائله في مجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
4. خضير البياتي ياس، (2014)، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان.
5. دليو فضيل، (2013)، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، ط4، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر .
6. ربيعي عليان مصطفى. غنيم عثمان محمد، (2000)، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
7. سرحان علي محمود محمد، (2019)، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، صنعاء.
8. الشمالية ماهر عودة وآخرون، (2015)، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان.
9. محمد عبد الحميد، (2004)، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، دار عالم الكتب والنشر والتوزيع، القاهرة، ط3.
10. (—، —)، (2000)، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، مصر.
11. (—، —)، (2007)، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة.
12. بن مرسللي أحمد، (2010)، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
13. المشهداني سعد سلمان، (2018)، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
14. مفلح عمر خضرة، (2015)، الاتصال المهارات والنظريات أسس عامة، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
15. مكاوي حسن عماد، (1993)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر.
16. مكاوي حسن عماد. ليلى حسن السيد، (1998)، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر.
17. منقربوس نصيف فهيم، (2010)، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
18. الفار محمد جمال، (2014)، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
19. فروخ فايز عبد الرحمان، (2010)، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً: المجلات العلمية

20. صادق عيسى الشافعي. محمد كاظم الحمداني، (2019)، أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسسي التاريخ والجغرافيا، المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج، مصر، 68(68)، الصفحات 1605-

DOI: [10.21608/edusohag.2019.55880.1632](https://doi.org/10.21608/edusohag.2019.55880.1632)

21. عزوز صونية، (2018)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، الجزائر. 09 (04)، الصفحات 263-288.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/61139>
22. بوعلالة عائشة، فودوا محمد، قويدري عبد الرحمان. (2021)، نظام تقييم العاملين وأثره على الأداء الوظيفي \_ دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين في جامعة أدرار، مجلة البشائر الاقتصادية الجزائرية، 7(03)، الصفحات 531-547.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/170841>
23. غراف فتيحة. محمدي نصر الدين، (2021)، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف2، الجزائر. 15(02)، الصفحات 40-58.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/164446>
24. غربي محمد. قلاوا إبراهيم، (2016)، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة الأغواط، الجزائر، 04(04)، الصفحات 181-198،  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/70530>

### ثالثا: الرسائل الجامعية

25. بلاسكة صالح، (2012)، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية \_ دراسة حالة بعض المؤسسات، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، ولاية سطيف1-  
<http://dspace.univ-setif.dz:8888/jspui/handle/123456789/3727>
26. بن جدو الزهرة خضرة فطيمة الزهراء، (2019/2020) الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي \_ دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة، (لنيل شهادة الدكتوراه)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر أبو القاسم سعد الله،  
<http://ddeposit.univ-alger2.dz:8080/xmlui/handle/20.500.12387/2281>.
27. جوادي علي، (2021)، الحوافز وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي لإطارات الشباب والرياضة في الجزائر \_ دراسة ميدانية لقطاع الشباب والرياضة، (لنيل شهادة الدكتوراه)، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية جامعة محمد بوضياف، ولاية المسيلة.  
<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/27604>
28. حساني مسعود، (2019)، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مدراء ومؤسسات ومنشآت قطاع الشباب والرياضة \_ دراسة ميدانية معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، (لنيل شهادة الماجستير)، جامعة محمد خيضر بسكرة، ولاية بسكرة.  
<http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/4688>.
29. بن رحمون سهام، (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي \_ دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة\_ (لنيل شهادة الدكتوراه)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ولاية بسكرة.  
<http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/123>.

30. زرتال لطيفة، (2015 / 2016)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين \_ دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منثوري البشير الميلية\_، ( مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، ولاية جيجل-<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1578> أداء 20% الوظيفي. &pdf?sequence=1
31. شامي صليحة، (2009 / 2010)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين \_ دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة\_ (مذكرة لنيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، ولاية بومرداس. <http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080123456789/1774>.
32. منير عبد الله الطائش، (2016)، علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي \_ دراسة وصفية تحليلية\_، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، ملانج. <http://etheses.uin-malang.ac.id/10261/1/14711029.pdf>.
33. بوعطيط جلال الدين، (2008-2009)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (لنيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة. [https://cte.univ-setif2.dz/moodle/pluginfile.php/5691/mod\\_resource/content/1/ABOU3008](https://cte.univ-setif2.dz/moodle/pluginfile.php/5691/mod_resource/content/1/ABOU3008)
34. علاوة محمد، (2011 / 2012)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي \_ وكالة أم البواقي نموذجاً\_ دراسة وصفية تحليلية، (لنيل شهادة الماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ولاية بسكرة. <http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/2384>
35. علي حسن، (2016)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين أنفسهم، (لنيل شهادة الماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين. <https://educ.najah.edu/ar.0970092345982>
36. بن علي المانع محمد، (2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام (لنيل شهادة الماجستير)، في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، بالرياض. <https://fr.scribd.com/document/398270431> تقنيات-الاتصال-دورها-في-تحسين-الاداء
37. سيد علي محمد. سيد علي حمزة، (2012)، مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية المختارة، (لنيل شهادة الماجستير)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الكويت. <https://ia801005.us.archive.org/6/items/ktp2019-tra15504/ktp2019-tra15504.pdf>
38. يحيى مريم، (2005 / 2006)، علاقة الاتصال بتنمية الموارد البشرية في المؤسسة \_ دراسة ميدانية بالمدرسة الوطنية بتطبيق تقنيات النقل البري باتنة\_، (لنيل شهادة الماجستير)، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ولاية بسكرة. <http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/3620>.

الملاحق

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

استمارة الاستبيان



## دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر - بسكرة

يسرنا أن نضع بين أيدي سيادتكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر بعنوان: " دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر-بسكرة-

لأن هذا الاستبيان يعتبر جزء مهم في انجاز بحثنا لذا نتقدم إليكم بوافر الشكر والتقدير لكي نأمل تعاونكم معنى و تقديم معلوماتكم من خلال قراءة العبارات و الإجابة عن أسئلة الاستبيان بدقة فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، مع العلم أن المعلومات الواردة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق التقدير والشكر الجزيل على تعاونكم معنا.

إشراف

إعداد

\* أ.د/ عبيدة صبطي

\* هند حسيني

\* فاطمة أحفيظ

السنة الجامعية

2024/2023

## المحور الأول: البيانات الشخصية

ملاحظة: ضع العلامة (x) في الخانة المناسبة

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. العمر: من 21 إلى 26  من 27 إلى 32  من 33 فما فوق
3. المستوى التعليمي: ثانوي  تقني سامي  جامعي
4. الأقدمية في العمل: أقل من سنة  من سنة إلى (05) سنوات  أكثر من (05) سنوات
5. معيار التوظيف: على أساس الشهادة  على أساس المسابقة  على أساس الكفاءة

## المحور الثاني: واقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بجامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)

6. تتحكم بالحاسوب في عملك بدرجة؟  
جيدة  متوسطة  ضعيفة
7. هل تم تكوينكم في هذا المجال؟  
نعم  لا
8. هل حاسوبك مرتبط بشبكة الإنترنت؟  
نعم  لا
9. منذ متى وأنت تستخدم هذه الشبكة؟  
.....  
.....

10. كم من ساعة في اليوم تستخدمها؟

- أقل من ساعة
- أكثر من ساعة
- حسب عدد ساعات العمل

11. ما مدى توفر هذه الشبكة؟

- جيدة

- متوسطة

- ضعيفة

12. هل تساعدك شبكة الأنترنت على التواصل مع كل أقسام الجامعة؟

لا

نعم

13. بعد دخول الأنترنت في جامعتك هل لاحظت التغييرات التالية:

- طرق جديدة لتنظيم العمل

- تغير الهيكل التنظيمي

- تسهيل عملية التنسيق بين مختلف الأقسام

- تحسن في الأداء الوظيفي للعمال

أخرى أذكرها.....

14. ما نوع الأدوات الرقمية التي تستخدمها بالجامعة (digital tools) ؟

- محركات البحث والمدونات blogs

- الخرائط الإلكترونية وأنظمة المعلومات information system

- الاجتماعات الافتراضية virtualmeetings

- برامج كتابة النصوص وأدوات التحليل

15. هل تجد أن تقنيات الاتصال الرقمي المستخدمة في عملك محفزة؟

لا تحفز أبداً

بدرجة كبيرة جداً

بدرجة كبيرة

16. هل طبيعة عملك في الجامعة تفرض عليك استخدام وسائل الاتصال الرقمي؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بنعم، ما هي مجالات استخدامك لهذه الوسائل؟

.....  
.....

17. ما هي ايجابيات استخدام الاتصال الرقمي ضمن مقتضيات عملك؟

- تطوير الأداء
- الشفافية
- السرعة
- الكفاءة والفعالية

..... أخرى تذكر.....

18. هل تعتقد أن الأدوات الرقمية تسهل عليك المتابعة مع فريقك وإدارتك؟

- نعم  لا

**المحور الثالث: وسائل الاتصال الرقمي وتنسيق الأداء بين الموظفين داخل جامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)**

19. هل تعتقد أن الاتصال الرقمي يساعد على تحسين التنسيق في الفريق؟

- نعم  لا

20. هل تعتقد أن الاتصال الرقمي يساهم في زيادة جودة الأداء؟

- نعم  لا

21. هل الاتصال الرقمي يسهل تبادل المعلومات بينك وبين زملائك؟

- نعم  لا

22. هل مستوى الاتصال الرقمي الحالي في جامعتك كافٍ لأداء عملك؟

- نعم  لا

23. ما مستوى سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة بأداء وظيفتك؟

- سهل للغاية
- سهل
- متوسط
-

- صعب

- صعب للغاية

24. هل تعتقد أن الاتصال الرقمي يساعد في الحفاظ على التواصل مع العمال الخارجين بشكل سريع وفعال؟

 نعم  لا 

25. إلى أي مدى تعتبر وجود سياسات واضحة لاستخدام الوسائل الرقمية أمراً مهماً في تعزيز الأداء الوظيفي؟

- مهم جداً
- مهم
- محايد
- غير مهم
- غير مهم جداً

### المحور الرابع: عوائق استخدام الاتصال الرقمي في جامعة بسكرة (كلية العلوم الانسانية محل الدراسة)

26. هل تواجهك عر اقبل أثناء استخدامك للوسائل والتقنيات الحديثة في وظيفتك؟

 نعم  لا 

إذا كانت الإجابة بنعم ، أذكر السبب

- تعطل الحاسوب
- نقص البرمجيات
- نقص الوسائل أو انعدامها
- تعطل جهاز السيرفر
- انقطاع التيار الكهربائي

- أخرى أذكرها .....

27. ماذا تقترح لتحسين دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بجامعتك

.....

.....

قائمة المحكمين

الدرجة العلمية	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
أستاذ التعليم العالي	جامعة الخوارزمي، الأردن	عبد الرزاق الدليبي
أستاذ التعليم العالي	جامعة الجزائر 3	فريدة بن عمروش
أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة 3 ، الجزائر	فاطمة الزهراء ثنيو