

تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي

دراسة ميدانية على عينة من منتسبي جامعة أم البواقي

"The Impact of Digital Transformation on Institutional Communication: A Field Study at the University of Oum El Bouaghi"رضا خلاف¹¹ جامعة الوادي، مخبر التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع، الجزائر، ridha.khellaf@univ-eloued.dz

تاريخ النشر: 2025/09/15

تاريخ القبول: 2025/06/22

تاريخ الاستلام: 2024/12/05

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي في جامعة أم البواقي، مع التركيز على الدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتيسير عمليات الاتصال ضمن المؤسسات الأكاديمية في سياق الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، مستخدماً أداة الاستمارة لجمع البيانات من عينة طبقية مكونة من 120 مفردة من منتسبي الجامعة، وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا الرقمية تؤثر بشكل كبير على تعزيز وتسهيل عمليات الاتصال بالمؤسسة الجامعية، حيث تسهم بشكل مباشر في تحسين سرعة ودقة نقل المعلومات والتواصل بين الأفراد والمؤسسات بالجامعة.

كلمات مفتاحية: الاتصال المؤسسي، الاتصال الرقمي، التحول الرقمي

تصنيفات JEL: M14، M31، M15

Abstract:

This study aims to explore the impact of digital transformation on institutional communication at the University of Oum El Bouaghi, focusing on the pivotal role played by digital technology in enhancing and facilitating communication processes within academic institutions during the transition from a traditional to a digital environment.

The researcher adopted a descriptive methodology, utilizing a structured questionnaire as a data collection tool applied to a stratified sample comprising 120 individuals affiliated with the university. The findings revealed that digital technology significantly contributes to strengthening and simplifying communication processes within the university. It directly enhances the speed and accuracy of information transmission and interaction among individuals and institutional entities within the university.

Keywords: Institutional communication, digital communication, digital transformation.

Jel Classification Codes: M14, M31, M15

1. مقدمة:

شهدت المجتمعات الإنسانية تطوراً مستمراً في مجال التكنولوجيا وأساليب الاتصال، مما جعل التفاعل بين الإنسان والتقنيات الحديثة محوراً مهماً في الدراسات البحثية، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين لغة الاتصال، مما أدى إلى ثورات متعاقبة في تكنولوجيا الاتصال والإعلام، وخاصة من خلال التحول الرقمي الذي أثر على مختلف القطاعات، لم يعد الاتصال مقتصرًا على الأفراد والجماعات فحسب، بل أصبح له دور بارز في المؤسسات، حيث يمثل الاتصال المؤسسي عنصراً أساسياً في تعزيز مكانة المؤسسة والتعبير عن ثقافتها وقيمتها وسلوكياتها، وهو جزء لا يتجزأ من العمل الإداري والهيكل التنظيمي.

ومع التطور الهائل في تكنولوجيات الاتصال الحديثة، ظهرت الوسائل والتطبيقات الرقمية كعوامل أساسية في حياة الأفراد ونشاطات المؤسسات، اتجهت معظم المؤسسات نحو توظيف هذه التقنيات الرقمية في عملياتها واتصالاتها، مما ساهم في تشكيل بيئة عمل رقمية تعتمد على المعلومات وتكنولوجيات الاتصال الحديثة، بعيداً عن الأنماط التقليدية، أو على الأقل المزج بين الوسائل الحديثة والتقليدية في ربط مختلف الاتصالات، ومن هذا المنطلق نحاول إبراز أهمية الاتصال المؤسسي كعامل رئيسي لنجاح المؤسسات، مما يستدعي طرح التساؤل حول مدى تأثير هذا التحول الرقمي على الشكل الآتي : ما مدى تأثير التحول الرقمي على فعالية الاتصال

المؤسسي في جامعة أم البواقي؟

1.2 التساؤلات الفرعية:

- ما هي الآليات التي يتم من خلالها ربط عمليات الاتصال بجامعة أم البواقي؟
- كيف يساهم استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعزيز سرعة ودقة التواصل بين الأفراد والمؤسسات داخل الجامعة؟
- ما هي التحديات التي تواجهها الجامعة في تنفيذ استراتيجيات الاتصال الرقمي؟

1.3 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي في جامعة أم البواقي، حيث تعد هذه الظاهرة جزءاً أساسياً من التغيرات التي تواجهها المؤسسات الأكاديمية في العصر الحديث، من خلال فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على فعالية الاتصال، من خلال تحسين استراتيجياتها الاتصالية وتطوير آليات أكثر كفاءة لتلبية احتياجات منتسبيها، وبزاوية أخرى يمكن أن نرى وجهين لهذه الأهمية :

- ✓ أهمية نظرية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالاتصال المؤسسي والتحول الرقمي، مما يساعد الباحثين والمهتمين في تطوير مفاهيم واستراتيجيات جديدة لدمج التكنولوجيا الرقمية في عمليات الاتصال داخل المؤسسات الأكاديمية.
- ✓ أهمية تطبيقية: تقدم الدراسة رؤية عملية حول كيفية تحسين الاتصال المؤسسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يساعد المؤسسات الجامعية، وخاصة جامعة أم البواقي، في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الاتصال بين مختلف أطراف المؤسسة

1.4 أهداف الدراسة:

- دراسة الآليات المعتمدة في ربط عمليات الاتصال داخل جامعة أم البواقي.
- تحليل دور استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعزيز سرعة ودقة التواصل بين الأفراد والمؤسسات
- استكشاف التحديات التي تواجه جامعة أم البواقي في تنفيذ استراتيجيات الاتصال الرقمي.

1.5 منهج الدراسة

من المهم الإشارة إلى أن مصطلح المنهج يحمل دلالات متعددة، ويمكن تلخيص بعض هذه التعريفات كما يلي: يعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث لاستكشاف مشكلة معينة بهدف اكتشاف الأسباب الحقيقية والإجابة عن الأسئلة المطروحة حول موضوع البحث، أو أنه البرنامج الذي يحدد السبل المؤدية إلى الحقائق وطرق اكتشافها (شفيق، 2010، صفحة 86). كما يعرف بأنه الطريقة العلمية التي يعتمد عليها الباحث في دراسة وتحليل ظاهرة معينة أو معالجة مشكلة معينة وفق خطوات محددة (أحمد، 2007، صفحة 286)، ويعرفه ديكرت بأنه مجموعة من القواعد البسيطة، إذا ما تم مراعاتها بدقة، تجعل الفرد قادراً على التمييز بين الصواب والخطأ، وهذا يعني أن المنهج يتمتع بصفة منهجية ومنطقية وبساطة؛ إذ لا يشترط أن يكون المنهج معقداً ليكون فعالاً في حل القضايا (نوار، 2012، صفحة 135).

في دراستنا، اعتمدنا المنهج الوصفي نظراً للمزايا التي يوفرها، حيث يتيح جمع بيانات مفصلة تعكس الواقع الفعلي للظاهرة موضوع البحث، كما يقدم تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بتأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي، وذلك من خلال دراسة ميدانية تشمل عينة من منتسبي جامعة أم البواقي، يتم جمع البيانات من ميدان الدراسة وتحليلها لتفسير العلاقة بين المتغيرات.

1.6 مجتمع البحث:

يعرف بأنه جميع الأفراد والأشياء المعنية بمشكلة البحث، ويشير أيضاً إلى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث (فتحي، 2015، صفحة 203)، كما يعرف بأنه المجتمع الأكبر أو مجموعة المفردات التي يسعى الباحث لدراساتها لتحقيق نتائج معينة، ويمثل هذا المجتمع الكل المستهدف الذي يسعى الباحث لتعميم نتائج دراسته عليه (الحמיד، 2000، صفحة 130). في دراستنا، يمثل مجتمع البحث الأصلي جميع منتسبي جامعة أم البواقي من المستخدمين والطلبة بالجامعة المركزية بأم البواقي.

1.7 عينة البحث:

عينة البحث هي جزء من المجتمع يتم اختياره وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع بشكل صحيح (محمد، 2011، صفحة 139)، وتعرف العينة أيضاً بأنها نموذج يمثل جانباً من وحدات المجتمع الأصلي، مما يغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع، خاصة عندما يكون من الصعب إجراء دراسة شاملة (قنديلجي، 2015، صفحة 145). نظراً لتوزيع مجتمع البحث على طبقات، تم اختيار العينة العشوائية الطبقية، حيث يتم تقسيم المجتمع إلى مجموعات متجانسة تستخرج منها عينات بشكل عشوائي (الضامن، 2007، صفحة 169).

يستند هذا النوع من العينة إلى تقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات أو فئات متجانسة وفقاً لطبيعة البيانات المستهدفة من الدراسة، ويتطلب هذا أن تكون مفردات المجتمع معروفة، ليتمكن الباحث من ضبطها في قوائم محددة وتقسيمها إلى فئات ثم سحبها بأسلوب عشوائي (الفتاح و سطوطاج، 2020، صفحة 64) حيث قمنا باختيار عينة مكونة من 120 مفردة، وبما أن عدد الأفراد معروف ولكن بنسب متفاوتة، تمثلت مفردات العينة لكل طبقة بنسب تعكس حجمها.

أدوات جمع البيانات:

تتطلب أي دراسة أو بحث مجموعة من الأدوات والوسائل اللازمة لجمع المعلومات، وتختلف هذه الأدوات بحسب نوع الدراسة ومكانها وزمانها، وفي دراستنا اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة مرتبة بشكل منطقي تتعلق بالظاهرة، يتم توزيعها على أشخاص محددين ليقوموا بتعبئتها (شلهوب، 2016).

يعد الاستبيان وسيلة فعالة لجمع المعلومات حول موضوع البحث، حيث يتم إعداد استمارة تعبأ من قبل عينة من الأفراد، ويطلق على الشخص الذي يقوم بملء الاستمارة المستجيب (حمدي وسطوطاج، 2020، صفحة 73).

في دراستنا، استخدمنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين، حيث تتماشى مع منهج الدراسة وموضوعها، ومن خلال هذه الاستمارة، سنتمكن من جمع البيانات المتعلقة بالعينة المختارة للدراسة، ومعرفة مدى تأثير التحول الرقمي في فعالية الاتصال المؤسسي، حيث تم تصميم استمارة الاستبيان بناءً على التساؤلات الفرعية المحددة وتم تقسيمها إلى أربعة محاور يتعلق المحور الأول بالبيانات الشخصية والمحور الثاني دوافع استخدام منتسبي الجامعة للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية والمحور الثالث دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز سرعة ودقة التواصل والمحور الرابع التحديات التي تواجه استراتيجيات الاتصال الرقمي.

1.8 الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: يوسف يحيى جبار ديسمبر 2023 التحول الرقمي ودوره في تطوير مؤسسات التعليم العام باليمن

هدفت الدراسة إلى عرض مختصر لمفهوم التحول الرقمي في التعليم العام، وأهم أهدافه وفوائده ومبرراته ومتطلباته والخصائص التي ينفرد بها، وتحليل واقع التحول الرقمي في وزارة التربية والتعليم، وتحديد التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العام اليمن وسبل التغلب عليها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي من خلال تحليل الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بالتحول الرقمي في التعليم، إضافة إلى التقارير الرسمية والوثائق ذات الصلة بالموضوع والتي تم الحصول عليها من وزارة التربية والتعليم (مجتمع وعينة الدراسة)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها:

أصبح التحول الرقمي في النظام التعليمي ضرورة لا بد منها في العصر الحالي، وله دور أساسي في تطوير التعليم، ورفع كفاءة المعلمين والطلبة، وتحسين جودة أداء المؤسسات التعليمية، وخفض التكاليف وتقليل النفقات على المدى الطويل، وتوفير الوقت والجهد داخل المؤسسات، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدد من التحديات تواجه التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العام باليمن من أبرزها: ضعف البنية التحتية التقنية، وضعف شبكة الإنترنت وارتفاع تكاليفها، ونقص الإمكانيات المادية والجوانب التشريعية الموائمة لمتطلبات العصر الرقمي، والافتقار إلى وجود استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي، وعدم وجود آلية واضحة ومعتمدة مخطط لها لتطبيق التحول الرقمي في التعليم على أرض الواقع، وقلة الوعي بأهمية التحول الرقمي في التعليم العام، وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود استراتيجيات وطنية ورؤية رقمية واضحة مساندة للتحول الرقمي في التعليم العام باليمن، بالإضافة إلى ضرورة التحول في عملية إجراء المعاملات من النظام التقليدي الورقي إلى النظام الإلكتروني، وتوفير البنية التحتية اللازمة داخل المؤسسات التعليمية، وربطها شبكياً تمهيداً للتحول الرقمي، وضرورة رفع كفاءة الموارد البشرية من خلال الدورات التدريبية اللازمة، وتبني برامج التعلم المستمر والتعلم الذاتي في مجال التقنية الرقمية، والتوعية بأهمية عملية التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية بين جميع الأطراف المعنية.

الدراسة الثانية: أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة جامعة المسيلة - أطروحة دكتوراه -

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة التحول الرقمي بأبعاده (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، المتطلبات الأمنية والتشريعية، المتطلبات التكنولوجية، المتطلبات البشرية) في أداء مؤسسات التعليم العالي، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية واختبار فروض الدراسة، تم استخدام أداة الاستبيان والتي تم توزيعها على أعضاء هيئة التدريس بجامعة المسيلة والبالغ عددهم حوالي 1400 تم استرجاع 306 استبيان صالح للتحليل، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS V27، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

يوجد أثر للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على أداء جامعة المسيلة، إذ تساهم أبعاد التحول الرقمي (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، المتطلبات الأمنية والتشريعية، المتطلبات التكنولوجية، المتطلبات البشرية) معاً بنسبة 70.6% في التغييرات التي تطرأ على الأداء وهي نسبة جيدة، في حين أن باقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

بعد بعد المتطلبات الأمنية والتشريعية هو أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً على الأداء، إذ يساهم بـ 56.2% من التغييرات، يليه بعد المتطلبات التكنولوجية والذي يساهم بـ 55.1% عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير التحول الرقمي بأبعاده وأداء جامعة المسيلة تعزى إلى متغير الجنس، ووجود فروق في آراء عينة الدراسة حول أبعاد التحول الرقمي وأداء جامعة المسيلة تعزى لمتغير العمر ومتغير الرتبة ومتغير الخبرة المهنية، وفي الأخير قدمت الدراسة جملة من التوصيات منها: إجراء تجربة مصغرة للمنصات أو الخدمات الرقمية على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم قبل تعميمها.

على الجامعة أن تقوم بتقييم دوري ومستمر لإستراتيجية التحول الرقمي، وكذا إشراك منتسبي الجامعة في عملية تطبيق التحول الرقمي أمر من شأنه أن يساهم بشكل كبير في نجاح مشروع التحول الرقمي وكذا في تحسين أداء الجامعة، بالإضافة إلى مراجعة الأطر التشريعية الحالية وصياغة أخرى جديدة تتناسب مع خصوصيات التحول الرقمي، وتوفير برامج التدريب والتكوين بشكل روتيني لكل من الطلبة والأساتذة والإداريين مع توفير الميزانية الكافية لذلك.

الدراسات الأجنبية :

الدراسة الثالثة: Digitalization Management in the Corporate Banking Sector of: إدارة

التحول الرقمي في قطاع الخدمات المصرفية للشركات في أوكرانياUkraine

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة اتجاهات خدمة البنوك للعملاء من الشركات في سياق أحدث تطورات التكنولوجيا المالية وتحديد الاتجاهات لتشكيل إستراتيجية الرقمنة في الخدمات المصرفية للشركات في أوكرانيا.

حيث خلصت النتائج: أنه أصبح نمو العملاء من الشركات في النظام المصرفي في أوكرانيا في الفترة 2022-2024 ممكناً بسبب رقمنة الإدارة وتنفيذ أنظمة الدفع الإلكترونية، مما ساهم في نمو عدد الحسابات المفتوحة، والتي زادت بنسبة 27%، في حين زاد نمو الخدمة عن بعد من 78% إلى 89% من عملاء الأعمال، تمثل أكبر 10 بنوك في أوكرانيا 75% من الأموال في حسابات العملاء من الشركات، إلى جانب الوثوقية العالية، أصبح عملاء هذه البنوك يقدمون الخدمات الرقمية التي تقدمها البنوك والتي تلي المعايير العالمية، ونتيجة للنمو

في حجم الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من الشركات في عام 2023 باستخدام التقنيات الرقمية، زاد حجم دخل الرسوم والعمولات للنظام المصرفي الأوكراني بنسبة 13% مقارنة بعام 2022.

الاستنتاجات: يمر النظام المصرفي في أوكرانيا بعملية تحول رقمي يعزز تحول المؤسسات المالية إلى منصات عالية التقنية قادرة على إنشاء خوارزميات جديدة لتوليد الربح من التقنيات الرقمية، يؤدي تنفيذ التحول الرقمي في القطاع المصرفي إلى زيادة عدد عملاء البنوك من الشركات ورضاهم عن المنتجات والخدمات المصرفية، وهذا يؤدي إلى زيادة كفاءة الأنشطة المصرفية وربحية البنوك من خلال زيادة دخل العمولات، أظهر التنبؤ بدخل العمولات للنظام المصرفي الأوكراني الذي أجري في هذه الدراسة أن المزيد من إدخال الرقمنة في الخدمات المصرفية للشركات يمكن أن يساهم في نموها بنسبة 8% على الأقل سنوياً.

مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

تسعى هذه المقارنة إلى تحليل وتقييم الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي، واستكشاف أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية المعنونة تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي: دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي، تتناول الدراسات السابقة التحولات الرقمية في مجالات التعليم العام والتعليم العالي، وكذلك في القطاع المصرفي، مما يوفر قاعدة واسعة لفهم تأثيرات هذه الظاهرة. **الدراسة الأولى:** التحول الرقمي ودوره في تطوير مؤسسات التعليم العام باليمن حيث أن الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي في التعليم العام وتحديد التحديات التي تواجهه في اليمن وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي وتحليل الأدبيات النظرية وتم التوصل لنتائج مفادها أن التحول الرقمي ضرورة لتحسين التعليم وكفاءة المؤسسات، مع وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والتكاليف والوعي وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة وضع استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي وتعزيز الوعي بأهميته.

الدراسة الثانية: أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي

حيث أن الهدف من الدراسة هو قياس تأثير التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على عدة أبعاد مثل الثقافة حيث أظهرت النتائج:

وجود تأثير كبير للتحول الرقمي على الأداء، مع تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً، مثل المتطلبات الأمنية وخلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة إجراء تجارب مصغرة قبل تعميم الخدمات الرقمية، وتوفير برامج تدريب للمنتسبين.

الدراسة الثالثة:

Digitalization Management in the Corporate Banking Sector of Ukraine

حيث كان الهدف هو دراسة اتجاهات الرقمنة في القطاع المصرفي الأوكراني وتم استنتاج إلى أن التحول الرقمي أدى إلى زيادة كبيرة في عدد الحسابات والعملاء، مما عزز كفاءة الأنشطة المصرفية وخلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها : تعزيز إدخال الرقمنة لزيادة الربحية والنمو.

أوجه المقارنة:

الهدف الأساسي:

الدراسات السابقة: تركز على التحول الرقمي في مجالات التعليم العام والتعليم العالي والقطاع المصرفي ، وتأثيره على الأداء والكفاءة. الدراسة الحالية: تركز على تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي في الجامعات، مما يبرز أهمية التواصل الفعال داخل المؤسسات. المنهجية:

الدراسات السابقة: استخدمت مناهج متنوعة مثل الوصفي المسحي والاستبيانات لتحليل البيانات. الدراسة الحالية: تعتمد أيضا على المنهج الوصفي، ولكنها تركز بشكل خاص على تجربة جامعة أم البواقي. النتائج:

الدراسات السابقة: تشير جميعها إلى فوائد التحول الرقمي في تحسين الأداء والكفاءة، مع تحديات متعددة. التوصيات:

الدراسات السابقة: تتضمن توصيات بضرورة وضع استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي وتوفير التدريب. 2. الدراسة الميدانية :

من أجل الوصول إلى نتائج تعكس قيمة هذه الدراسة الموسومة بـ تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي -دراسة ميدانية على عينة من منتسبي جامعة أم البواقي - استعملنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد تم توزيع 120 استبيانا على عينة من الأفراد بغرض جمع بيانات حول التحول الرقمي وتأثيره على الاتصال المؤسسي بجامعة أم البواقي، و تم توزيع واسترجاع الاستبيانات بالكامل. تضمنت عينة الدراسة 87 من الذكور وهو ما يعادل 72.5 % و 33 من الإناث ما يعادل 27.5 %، مما يشير إلى هيمنة الذكور على العينة، تتراوح أعمار غالبية أفراد العينة بين 18 و 25 سنة وهو ما يعادل نسبة 96 % ، وهي فئة عمرية تمثل شريحة الشباب النشطة والمرتبطة بشكل كبير بوسائل التواصل الاجتماعي. هذه الفئة العمرية تعتبر هامة في سياق الدراسة لأنها غالبا ما تكون قادرة على التفاعل والتأثير في مجتمعاتها.

أما من حيث متغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى تعليمي جامعي بنسبة 54.17 % يليها المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 27.5 % ثم تليها نسبة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 10.83 % وأخيرا نسبة المستوى التعليمي الابتدائي بنسبة 7.5 % ، حيث يمكن تفسير هذه النتائج أن غالبية الباحثين لهم مستوى تعليمي لا بأس به.

المحور الثاني : آليات ربط عمليات الاتصال داخل جامعة أم البواقي.

الجدول رقم 04: يمثل الوسائل التي يعتمد عليها الباحثون لتصفح المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية للجامعة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
هاتف نقال	104	86.67%
لوحة رقمية	7	5.83%
حاسوب محمول	6	5%
حاسوب مكتبي	2	1.67%

شاشة العرض	1	0.83 %
المجموع	120	100 %

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 04 نستخلص أن النسبة الأكبر من الباحثين بما يعادل نسبة 86.67 % يفضلون استخدام الهاتف النقال، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن معظم الباحثين يعتمدون على هواتفهم النقالة للوصول إلى المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة، و السبب في ذلك هو سهولة الوصول والراحة التي توفرها الهواتف المحمولة، إضافة إلى كونها متاحة دائما في أيديهم وتدعم التطبيقات المختلفة التي تسهل تصفح المحتوى، حيث تعد الهواتف النقالة الأكثر استخداما نظرا لانتشارها الواسع في جميع الأعمار، بالإضافة إلى مرونتها وسهولة حملها، حيث يمكن لمستخدمي وسائل الإعلام الجديد الوصول إلى كثير من مصادر المعلومات بكل سهولة ويسر بالإضافة إلى أنها وسيلة سريعة للوصول إلى الإنترنت ومتابعة المحتوى الأكاديمي، حيث يلعب الهاتف النقال دورا شديدا الأهمية على ثلاثة مستويات من حيث استخدامه كوسيط لمتابعة الأخبار بكل أشكالها وأنواعها أو من حيث استخدامه كوسيلة للمشاركة في صنع الأخبار وتبادلها وثالثا عندما يتم استخدامه كوسيلة لجمع المعلومات وتحريرها (نصر، 2016)

ثانيا: اللوحة الرقمية بنسبة 5.83 % هذه النسبة تشير إلى أن عددا قليلا من الباحثين يستخدمون اللوحات الرقمية للوصول إلى المنصات الإلكترونية، و يعود هذا إلى أن اللوحات الرقمية ليست شائعة مثل الهواتف النقالة، أو قد تكون أقل ملائمة لبعض الأنشطة مقارنة بالهواتف أو الحواسيب المحمولة.

ثالثا: الحاسوب المحمول بنسبة 5 %، و يشير هذا إلى أن نسبة صغيرة من الباحثين يفضلون استخدام الحاسوب المحمول، رغم أن الحاسوب المحمول يمكن أن يوفر تجربة تصفح أفضل من حيث الحجم وسهولة الكتابة، إلا أن النسبة المحدودة قد تعكس تفضيل الأجهزة الصغيرة والمحمولة مثل الهواتف النقالة .

رابعا : الحاسوب المكتبي بنسبة 1.67 %، هذه النسبة المنخفضة تشير إلى أن الحاسوب المكتبي ليس الخيار المفضل بالنسبة لمعظم الباحثين، قد يكون الحاسوب المكتبي محدود الوصول أو أقل مرونة في الاستخدام مقارنة بالأجهزة المحمولة.

خامسا : شاشة العرض بنسبة 0.83 %، هذه النسبة تشير إلى أن استخدام شاشة العرض هو نادر جدا، قد تكون هذه الأجهزة غير شائعة للاستخدام الشخصي ، حيث تقتصر غالبا على الاستخدام في العروض التقديمية أو الأنشطة الجماعية.

الجدول 05: يمثل المنصات الرئيسية التي تعتمد عليها جامعة أم البواقي لربط التواصل بين الأقسام المختلفة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني الرسمي	27	22.5 %
منصات التواصل الاجتماعي الرسمية	77	64.17 %
التواصل المباشر في الاجتماعات أو	11	9.17 %
الخطوط الهاتفية أو الفاكس	5	4.17 %

الرسائل النصية القصيرة	00	00 %
المنتديات ومنصات النقاش	00	00 %
المجموع	120	100 %

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 05 المتوصل إليها أن نسبة كبيرة من الباحثين تعادل 64.17 % يرون أن منصات التواصل الاجتماعي الرسمية هي الوسيلة الأكثر استخداماً من قبل الباحثين، مما يشير إلى أن الأفراد داخل الجامعة يفضلون استخدام هذه المنصات لتبادل المعلومات والتواصل، بما أنها توفر بيئة تفاعلية وسريعة، وحل ثانياً خيار البريد الإلكتروني الرسمي بنسبة 22.5 %، مما يفسر استمرار الاعتماد على الاتصال الرقمي في التواصل الرسمي والمتعلق بالأعمال الأكاديمية والإدارية.

وثالثاً حل خيار التواصل المباشر في الاجتماعات أو الندوات الأكاديمية بنسبة 9.17 % وهو ما يمثل نسبة معقولة، و ما يعكس أهمية اللقاءات المباشرة في بناء العلاقات وتبادل المعرفة، ولكن يبدو أنه أقل استخداماً مقارنة بالوسائل الرقمية، ورابعاً حل خيار الخطوط الهاتفية أو الفاكس 4.17 % حيث يشير إلى تراجع استخدام هذه الوسائل القديمة بشكل كبير في الجامعة، ما يعكس تحولاً نحو الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية وسرعة.

وخامساً خيار الرسائل النصية القصيرة 0 % والمنتديات أو منصات النقاش الإلكترونية 0 % على التوالي حيث لم نلاحظ بأي اختيارات، مما يعكس تراجعاً في استخدام هذه الوسائل في سياق التواصل الأكاديمي أو الإداري داخل الجامعة.

الجدول 06: يمثل استخدام الجامعة منصات أو أنظمة رقمية موحدة للتواصل بين الموظفين والطلاب.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	6.67 %
لا	112	93.33 %
المجموع	120	100 %

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية المتوصل إليها الخاصة بالجدول رقم 06 أن جل الباحثين بنسبة تعادل 93.33 % لم يؤكدوا وجود مثل هذه الأنظمة الموحدة، مما يشير إلى أن الأغلبية العظمى من الأفراد في الجامعة لا يرون أن هناك أنظمة موحدة أو فاعلة تسهل التواصل بينهم وبين الإدارة أو الأساتذة.

هذه النتائج تدل على أن التواصل داخل الجامعة قد يعاني من نقص في التنسيق والتوحيد بين الطلبة والعمال الإداريين، ويبدو أن هناك تفاوتاً في أساليب ووسائل الاتصال بين الأفراد في الجامعة، مما قد يؤدي إلى مشاكل في فاعلية التواصل، خاصة في الأوقات التي تتطلب تفاعلاً سريعاً أو تنسيقاً بين مختلف الأطراف.

أما الخيار الثاني فإن نسبة قليلة من المبحوثين تعادل 6.67 % من المبحوثين أكدوا وجود أنظمة موحدة للتواصل بين الطلبة والعمال في الجامعة، وهذا يشير إلى أن قلة من الأفراد يعتبرون أن الجامعة تعتمد نظاما موحدا فعالا لربط الاتصال بين الأطراف المختلفة الطلبة، الأساتذة، والموظفين.

الجدول 07: يمثل رأي المبحوثين في المواقع الإلكترونية والمنصات المعتمدة من الجامعة مقارنة بالوسائل التقليدية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
أفضل من الوسائل التقليدية	41	34.17%
مكملة للوسائل التقليدية	62	51.67%
الوسائل التقليدية أفضل	17	14.17%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 07 نستنتج أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن المواقع الإلكترونية والمنصات مكملة للوسائل التقليدية بنسبة 51.67 % ، أي أن المبحوثين يعتقدون أنه من الأفضل استخدام كلا النوعين من الوسائل بشكل متكامل 34.17 % ، وحل الخيار الثاني المواقع الإلكترونية والمنصات أفضل من الوسائل التقليدية وقد يشير هذا إلى أن حوالي ثلث المبحوثين يرون أن المواقع الإلكترونية والمنصات المعتمدة من الجامعة هي الخيار الأفضل مقارنة بالوسائل التقليدية مثل المحاضرات المباشرة أو الكتب المطبوعة، أو القرارات والوثائق الإدارية و قد يرجع ذلك إلى سهولة الوصول، التفاعل، أو وجود المحتوى المتنوع الذي قد يساعد في تعزيز تجربة التعلم، أو الاتصال بين مختلف الأقسام والإدارات ، حيث يمكن لمستخدمي وسائل الإعلام الجديد الوصول إلى كثير من مصادر المعلومات بكل سهولة ويسر (مصطفى، 2020) ، وحل خيار الوسائل التقليدية أفضل ثالثا بنسبة 14.17 % ما قد نفسره إلى أن هناك أقلية لا تزال تشعر بأن التعليم التقليدي (كالكتب الدراسية والمحاضرات المباشرة والوثائق الإدارية) أكثر فعالية أو مناسبة لهم مقارنة بالمحتوى الرقمي.

المحور الثاني: دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز سرعة ودقة التواصل

الجدول 08: يمثل مدى متابعة المبحوثين للمواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مستمرة ودائمة	69	57.5%
حسب الحاجة	17	14.17%
متقطعة ونادرة	34	28.33%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 08 المتوصل إليها أن معظم الباحثين يتابعون المواقع الإلكترونية والمنصات المعتمدة من الجامعة وهذا بنسبة 57.5 % ، هذه النسبة تعكس مستوى عال من الالتزام والمتابعة من قبل الفئة الأكبر من الباحثين، مما يشير إلى أن لديهم اهتماما جادا بالاطلاع على التحديثات الأكاديمية والإدارية بشكل منتظم، قد تكون هذه الفئة أكثر استفادة من المعلومات المباشرة التي يتم نشرها عبر المنصات الجامعية.

وحل ثانيا خيار متابعة متقطعة ونادرة بنسبة 28.33 %، هذه النسبة تشير إلى أن هؤلاء الأفراد قد لا يشعرون بالحاجة المستمرة لمتابعة المنصات الجامعية بشكل منتظم، مما قد يؤدي إلى عدم الاطلاع على بعض التحديثات أو الأخبار الهامة، قد يكون السبب في ذلك قلة التفاعل أو قلة اعتمادهم على المعلومات المنشورة عبر المنصات.

قد تشير هذه النتائج إلى أن الجامعات تحتاج إلى تعزيز التواصل المستمر والتفاعل مع منتسبيها، مع تقديم وسائل تحفيزية لزيادة المشاركة في المنصات الرقمية، خاصة لأولئك الذين يتابعون المعلومات بشكل متقطع أو حسب الحاجة.

في حين أن ما نسبته 14.17 % من الباحثين يتابعون المنصات الجامعية حسب الحاجة، هذه الفئة تتابع المواقع الجامعية فقط عندما تكون هناك معلومات أو تحديثات هامة تتعلق بجدول الامتحانات أو قرارات أكاديمية أو إدارية مهمة، يعكس هذا النوع من المتابعة مواقف أكثر انتقائية حيث يعتمد الباحثون على المنصات فقط للحصول على المعلومات الضرورية.

الجدول 09: يمثل مدى رضا الباحثين عن المضامين المنشورة على المواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
في المستوى	77	64.17%
دون المستوى	25	20.83%
غير ملائمة	18	15.00%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 09 حول مدى رضا الباحثين عن المضامين المنشورة على المواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة فقد اختار الباحثين خيار في المستوى بنسبة 64.17 % ، ما يشير إلى أن الغالبية العظمى من الباحثين يشعرون أن المضامين المنشورة على المواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة تكون عادة في مستوى جيد، رغم أن هذه النسبة إيجابية، إلا أنها تترك مجالا للتحسين، فيما حل خيار دون المستوى ثانيا بنسبة 20.83 % هذه النسبة تعني أن حوالي خمس الباحثين يعتقدون أن المضامين المنشورة لا تلبى التوقعات المطلوبة، و قد يكون هذا مؤشرا على وجود محتوى غير ملائم أو غير كاف في بعض المجالات ، فيما حل خيار غير ملائمة ثالثا بنسبة 15 % ، ما يشير إلى وجود مشكلات واضحة في جودة المحتوى أو في طريقة تقديمه.

الجدول 10: يمثل إجابات المبحوثين حول اعتماد الجامعة نمجا تفاعليا وديمقراطيا في إيصال المعلومات .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	110	91.67%
لا	10	8.33%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 10 حول إن كانت الجامعة تعتمد نمجا تفاعليا وديمقراطيا في إيصال المعلومات فقد كان الخيار الأول نعم وبنسبة كبيرة تعادل 91.67 %، ويمكن تفسير هذه النسبة بأنها تعكس رضا الأغلبية، مما يشير إلى نجاح الجامعة في التفاعل و إظهار استجابة واضحة من قبل القائمين على الجامعة فيما يتعلق بالأسئلة والاستفسارات بالإضافة إلى الديمقراطية من حيث وجود سياسات وآليات تتيح للمنتسبين حرية التعبير والمشاركة في صنع القرار بالإضافة إلى ترسيخ بيئة تعتمد على التعاون بين الإدارة والمنتسبين، مما يعزز الإحساس بالانتماء في شكل الثقافة التشاركية.

وقد حل الخيار الثاني لا بنسبة 8.33% رغم أن النسبة منخفضة، فإن وجودها يشير إلى بعض المشكلات المحتملة، مثل عدم توازن التواصل فقد تكون بعض الأقسام أو الإدارات أقل فاعلية في إيصال المعلومات مقارنة بأخرى بالإضافة إلى عدم شمولية الآليات التفاعلية فربما لا تلي القنوت الحالية احتياجات جميع الفئات داخل الجامعة (طلاب، موظفين، أساتذة) أو غياب الاهتمام الفردي فقد يشعر البعض بأن استفساراتهم لا تلقى الاهتمام الكافي، مما يولد شعورا بعدم الرضا.

الجدول 11: يمثل رأي المبحوثين إن كان هناك تحديث دوري وآني للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	87	72.5%
لا	33	27.5%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 11 حول رأي المبحوثين إن كان هناك تحديث دوري وآني للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية من طرف القائمين عليها، فقد كان الأول نعم وبنسبة كبيرة تقدر بـ 72.5 % هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين يعتقدون أن المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية تحصل على تحديثات دورية وآنية من قبل القائمين عليها، هذا يعكس أن الكثير من المنتسبين يلاحظون التحديثات المستمرة للمحتوى، مثل إضافة معلومات جديدة أو تحديث الموارد الأكاديمية والبرامج، مما يعزز الإيمان بجودة وكفاءة هذه المنصات في تقديم المحتوى.

أما الخيار الثاني من طرف أفراد العينة فكان لا بنسبة 27.5% هذا الرقم يشير إلى أن نسبة غير صغيرة من المبحوثين يشعرون أن المواقع والمنصات الرقمية لا تحصل على تحديثات بشكل دوري وآني، و قد يكون هذا بسبب بعض التأخير في التحديثات التي يلاحظها المبحوثين أو ربما التحديثات التي تتم ليست كافية من حيث النوعية أو الكمية، كما يمكن أن يكون السبب في إجابتهم هو القصور في التواصل حول التحديثات، مما يجعلهم يعتقدون أن المحتوى قديم أو لا يتغير بشكل ملحوظ.

الجدول 12 يمثل سبب توجه المبحوثين للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
السرعة	38	32%
سهولة الوصول	48	40%
التفاعلية	34	28%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 12 حول سبب توجه المبحوثين للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة فقد حل خيار سهولة الوصول أولاً بنسبة 40% ما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون سهولة الوصول العامل الأهم عند استخدام المنصات الرقمية التابعة للجامعة حيث تكون المعلومات متاحة لهم دون تعقيد أو مشاكل تقنية، في بيئة أساسها تعليمي أكاديمي، فمن الضروري أن تكون المواقع والمنصات الرقمية سهلة التصفح ومباشرة في الوصول إلى المحتوى الأكاديمي.

وحل خيار السرعة ثانياً بنسبة 32% كسبب رئيسي لاستخدام المنصات الرقمية، هذا يشير إلى أن سرعة الأداء تعتبر عاملاً مهماً للمستخدمين، ما يمكن تفسيره على أن الوقت هو أحد أولويات الطلاب والموظفين، فغالباً ما يكونون تحت ضغط الوقت، خاصة في فترات الامتحانات أو مع المهام الأكاديمية الأخرى، السرعة في الوصول إلى المعلومات (مثل المواد الدراسية أو النتائج) تعتبر من العوامل الحاسمة لتسهيل العملية الأكاديمية.

وحل خيار التفاعلية ثالثاً بنسبة 28% حيث كانت هي الخيار الأقل اختياريًا بين المبحوثين، حيث، هذا يشير إلى أن التفاعلية ليست العامل الأكثر أهمية، ولكن لا يعني ذلك أن التفاعل غير مهم، فالتفاعلية هي حالة يتبادل فيها المشاركون في عملية الاتصال التأثير على أدوار بعضهم البعض، حيث يتناوبون في أداء الأدوار، تتسم أفعالهم الاتصالية بالاعتماد على الأفعال التي سبقتها، مما يعكس قدرة كل طرف على فهم موقف الطرف الآخر وتشكيل استجاباته بناءً على ذلك، كما تتضمن التفاعلية اختيار التوقيت المناسب، وتحديد المحتوى، واستكشاف الخيارات البديلة لتعزيز فاعلية الاتصال (شقرا، 2014).

الجدول 13: يمثل مدى أهمية المضامين المنشورة بالمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذات أهمية	134	95.77%

لا أهمية لها	06	4.23%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 13 المتوصل إليها فيما يخص مدى أهمية المضامين المنشورة بالمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة فقد حل خيار ذات أهمية بنسبة كبيرة تعادل 95.77% ، تشير إلى أن غالبية الباحثين يعتبرون المضامين المنشورة على المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة ذات أهمية كبيرة، هذا يدل على أن الجامعة تقدم محتوى ذو قيمة في هذه المنصات يعزز من التواصل والتفاعل مع الطلاب، ويشمل معلومات أكاديمية وإدارية مهمة.

كما أن هذه النتيجة تؤكد أن المنصات الرقمية تلعب دوراً محورياً في نقل المعرفة وتوفير المعلومات، بما في ذلك المواد الدراسية، التحديثات الأكاديمية، الإعلانات، والتوجيهات الإدارية، و بالتالي فإن هذه المنصات تعد أداة أساسية في تحسين عملية الاتصال بالجامعي. فيما حل خيار لا أهمية لها ثانياً بنسبة ضئيلة تعادل 4.23% ، حيث تشير إلى أن القليل من الباحثين يعتبرون أن المضامين المنشورة على المنصات الجامعية لا تحمل قيمة كبيرة، هذا قد يكون بسبب عدم وضوح بعض المعلومات المنشورة، أو قد يشعر هؤلاء الأفراد أن المحتوى المنشور غير محدث بما فيه الكفاية أو لا يليح احتياجاتهم.

المحور الثالث: التحديات التي تواجه استراتيجيات الاتصال الرقمي.

الجدول 14: يمثل رأي الباحثين حول وجود صعوبات في استخدام الأدوات الرقمية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	112	93.33%
لا	08	6.67%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 14 حول رأي الباحثين حول وجود صعوبات في استخدام الأدوات الرقمية أن أغلب الباحثين أجابوا بـ لا بنسبة 93.33% مما قد يشير إلى كفاءة المستخدمين في التعامل مع التكنولوجيا بالإضافة إلى توفر الموارد التقنية المناسبة والمتاحة في جامعة أم البواقي متوافقة مع احتياجات المستخدمين، سواء من حيث سهولة الاستخدام أو ملائمتها للممارسات اليومية بالإضافة إلى دور البرامج التعليمية والتدريبية التي أسهمت في تحسين مهارات الطلاب أو الموظفين في التعامل مع الأدوات الرقمية.

كما أن الأدوات الرقمية أصبحت جزءاً أساسياً من الأنشطة الأكاديمية أو الإدارية، و الاستخدام المستمر عزز من كفاءة المستخدمين وأزال أي شعور بصعوبة التعامل معها.

أما الخيار الثاني لا بنسبة 6.67 % و هي نسبة صغيرة ويمكن إرجاع سبب هذا الخيار إلى عزوف بعض الأفراد عن استعمال الوسائل الرقمية أو قلة التدريب ولا يجب إغفال هذه النسبة ويجب معالجتها.

الجدول 15: يمثل وجود مشاكل تقنية تحد من فعالية الاتصال الرقمي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	91.67%
لا	110	8.33%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 15 فيما يخص وجود مشاكل تقنية تحد من فعالية الاتصال الرقمي، فإن معظم أفراد العينة يرون أنه لا وجود لمشاكل تقنية وهو ما يعادل ما نسبته 91.67 %، ما يمكن تفسيره بنجاح القائمين على هذه المنصات والمواقع بجامعة أم البواقي أما الخيار الثاني فكان نعم بنسبة تعادل 8.33 % ما يمكن تفسيره بأن هناك قلة في البنية التحتية التكنولوجية أو نقص في التدريب على استخدام الأدوات الرقمية في الجامعة، مما يعيق فعالية التحول الرقمي في الاتصال المؤسسي بالإضافة أن هناك بعض الأفراد قد يكونون غير مستعدين للتكيف مع التقنيات الجديدة بسبب العادات السابقة أو الخوف من التقنيات الحديثة أو قد يكون هناك مشكلات في الأنظمة الرقمية نفسها مثل بطء الإنترنت أو عدم ملائمة البرامج المستخدمة لاحتياجات الاتصال المؤسسي

الجدول 16: يمثل مدى توفر الدعم الفني في حل المشكلات الرقمية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	57	47.5%
أحيانا	46	38.3%
غالبًا	17	14.2%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

نستخلص من هذه النتائج الجدول رقم 16 حول مدى توفر الدعم الفني في حل المشكلات الرقمية في جامعة أم البواقي حيث كان الخيار الأول دائما بنسبة 47.5% و هي نسبة عالية تعكس أن ما يقارب نصف العينة يشعرون بتوفر الدعم التقني بشكل مستمر لحل المشكلات الرقمية، ويمكن تفسير ذلك بوجود سياسات جيدة لدى الجامعة فيما يتعلق بالدعم التقني، مثل توفير فرق تقنية مخصصة أو قنوات تواصل فعالة.

أما الخيار الثاني كان أحيانا بنسبة 38.3% هذه النسبة الكبيرة نوعا ما تشير إلى أن هناك تحديات قد تؤدي إلى عدم استمرارية الدعم التقني، مثل نقص الموارد البشرية أو التقنية، أو بطء الاستجابة في أوقات معينة و يمكن أن يكون هذا مرتبطاً بزيادة الطلب أو قلة الموظفين المختصين.

أما الخيار الثالث كان غالبا بنسبة 14.2% هذه النسبة الأقل قد تعكس بعض التحديات الفردية التي تواجه فئات معينة من المستخدمين أو تشير إلى ضعف الخدمات التقنية في ظروف معينة مثل الأعطال المفاجئة أو عدم كفاية البنية التحتية.

الجدول 17 يمثل التحديات التي تواجه توظيف المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مالية	00	00%
تكنولوجية	19	15.83%
بشرية	83	69.17%
إدارية	18	15%
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الباحث .

تحليل وتفسير نتائج الجدول:

من خلال النتائج الكمية للجدول رقم 17 حول التحديات التي تواجه توظيف المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة فقد حل خيار الأسباب البشرية أولا بنسبة 69.17% وهو ما يشير أن هذه النسبة العالية للأسباب البشرية تشير إلى أن معظم الباحثين يعتقدون أن التحديات المتعلقة بالأشخاص هي العامل الأكثر تأثيرا في توظيف المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة، قد تكون هذه الأسباب مرتبطة بعدم كفاية التدريب لدى الموظفين أو الطلاب على استخدام المنصات الرقمية بشكل فعال، أو ربما نقص الخبرات الرقمية لدى الأفراد داخل الجامعة، وقد تتعلق هذه الأسباب بعوامل سلوكية مثل مقاومة التغيير أو عدم تفاعل الأفراد بشكل كاف مع التكنولوجيا الحديثة وحل ثانيا خيار الأسباب التكنولوجية 15.83% ويمكن تفسير هذه النسبة إلى أن التحديات التكنولوجية (مثل ضعف الاتصال بالإنترنت أو مشاكل في البنية التحتية الرقمية) تعد عاملا مؤثرا، ولكنها ليست السبب الرئيسي كما هو الحال في الأسباب البشرية، وقد تكون بعض المنصات أو المواقع الجامعية غير متوافقة مع أجهزة معينة أو قد تواجه صعوبة في التعامل مع أعداد كبيرة من المستخدمين، أو أن هناك حاجة لتحديث الأنظمة وحل خيار الأسباب الإدارية ثالثا بنسبة 15% هذه النسبة المتوسطة تعكس أن هناك تحديات إدارية قد تؤثر على استخدام المنصات الرقمية، مثل نقص في التنسيق بين الأقسام أو عدم وجود سياسات واضحة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا، وقد يشمل ذلك أيضا عدم وجود آلية فعالة لدعم استخدام المنصات أو توفير بيئة اتصالية تشجع على تبني التكنولوجيا، وحل أخير خيار الأسباب المالية بنسبة 0% وهو ما يشير إلى غياب الأسباب المالية في هذه العينة ما يمكن تفسيره إلى أن التحديات المرتبطة بالتمويل أو الميزانية ليست السبب الرئيسي في عدم توظيف المواقع الإلكترونية والمنصات

الرقمية، ما يعني هذا أن هناك ميزانية كافية مخصصة لتوفير البنية التحتية اللازمة، أو أن قلة التمويل ليست عاملاً عائقاً في استخدام المنصات في الجامعة.

3. النتائج العامة :

- خلصت نتائج الدراسة أن الهواتف النقالة هي أهم وسيلة للوصول إلى المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة.
- خلصت نتائج الدراسة أن منصات التواصل الاجتماعي الرسمية هي الوسيلة الأكثر استخداماً من قبل الباحثين.
- خلصت نتائج الدراسة أن المواقع الإلكترونية والمنصات مكملة للوسائل التقليدية في عملية الاتصال.
- خلصت نتائج الدراسة أنه لا يوجد هناك أنظمة موحدة أو فعالة تسهل التواصل بينهم وبين الإدارة ومنتسبيها.
- خلصت نتائج الدراسة معظم الباحثين يتابعون المواقع الإلكترونية والمنصات المعتمدة من الجامعة.
- خلصت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من الباحثين يشعرون أن المضامين المنشورة على المواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة تكون عادة في مستوى جيد.
- خلصت نتائج الدراسة أن أغلبية الباحثين يرون أن المواقع الإلكترونية والمنصات الإلكترونية تلعب دوراً تكاملياً مع الوسائل التقليدية.
- خلصت نتائج الدراسة إلى معظم الباحثين يتابعون المواقع الإلكترونية والمنصات المعتمدة من جامعة أم البواقي.
- خلصت نتائج الدراسة إلى أن الجامعة تعتمد نهجاً تفاعلياً وديمقراطياً في إيصال المعلومات والتجاوب مع استفسارات منتسبيها.
- خلصت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من الباحثين يشعرون بالرضا عن المضامين المنشورة على المواقع والمنصات المعتمدة من الجامعة .
- خلصت نتائج الدراسة أن هناك تحديث دوري وآني للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية من طرف القائمين عليها.
- خلصت نتائج الدراسة أن سبب توجه الباحثين للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة بسبب سهولة الوصول إليها.
- خلصت نتائج الدراسة أن المضامين المنشورة بالمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة ذات أهمية .
- خلصت نتائج الدراسة أنه لا وجود لصعوبات في استخدام الأدوات الرقمية.
- خلصت نتائج الدراسة أنه لا وجود لمشاكل تقنية تحد من فعالية الاتصال الرقمي.
- خلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك دعم فني في حل المشكلات الرقمية في جامعة أم البواقي.
- خلصت نتائج الدراسة أن الأسباب البشرية هي أهم التحديات التي تواجه توظيف المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المعتمدة من الجامعة.

خاتمة:

باعتبار المؤسسات الجامعية هياكل تنظيمية ، مثلها مثل باقي المؤسسات، هدفها تحقيق الريادة والتميز في ظل بيئة تنافسية تتزايد فيها الضغوط لتقديم خدمات متميزة، سواء التعليمية أو فيما يخص مستخدميها ، مما يزيد من تعقيد مهمتها، الراجع أساسا لكبر حجمها من جهة ومنتسبيها الذي يعد بالآلاف من جهة أخرى، الأمر الذي يتطلب تعزيز الاستقرار وضمان مصالحها من خلال ربط جميع مستويات المستخدمين بآليات اتصال فعالة ومضبوطة، في عصر تتسارع فيه وتيرة التكنولوجيا وتطور أساليب الاتصال، ومنه الحاجة إلى تعزيز هذه الروابط عبر استخدام التحول الرقمي.

في دراستنا المعنونة "تأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي"، سعى البحث إلى استكشاف الإضافات التي يقدمها التحول الرقمي من حيث الآليات والتفاعل والتأثير، وقد توصلنا إلى نتائج مهمة تؤكد الدور الكبير الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز فعالية الاتصال داخل جامعة أم البواقي، تعكس نسبة المستخدمين الذين يتفاعلون مع هذه الأدوات أهمية الاتصال المؤسسي، حيث تسهم الإدارة الجامعية في تعزيز مبادئ متنوعة من أجل إيصال المعلومات بشكل فعال، وقد أدى ذلك إلى زيادة نشاط العملية الاتصالية وتفضيلها من قبل المستخدمين مقارنة بالطرق التقليدية.

التوصيات والمقترحات:

تطوير إستراتيجية رقمية شاملة: يجب على المؤسسة الجامعية وضع خطة إستراتيجية لتحسين الاتصال المؤسسي عبر المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية ، تتضمن أهدافاً واضحة ومعايير قياس فعالية.

تعزيز التفاعل عبر المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية: ينبغي تشجيع المستخدمين على المشاركة والتفاعل عبر المنصات الرقمية من خلال المسابقات، الاستبيانات، والحوارات المفتوحة.

تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا: يجب تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لمستخدمي الجامعة لتعزيز مهاراتهم في استخدام المنصات الرقمية والتفاعل معها.

توفير محتوى معلوماتي ذو قيمة: ينبغي التركيز على إنتاج محتوى نوعي وموثوق يجذب انتباه المستخدمين ويشجعهم على متابعة المنصات.

تقييم أداء المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية بشكل دوري: يستحسن إجراء تقييمات دورية لأداء المنصات الرقمية من حيث الوصول والتفاعل، لتحديد نقاط القوة والضعف.

زيادة الوصول إلى المعلومات: يجب توفير المعلومات بشكل سهل ومباشر عبر المنصات، مع التركيز على أهم المواضيع التي تهم الطلاب والموظفين.

تعزيز ثقافة المشاركة: ينبغي على الإدارة تعزيز ثقافة التعاون بين جميع المنتسبين، عبر تنظيم فعاليات وندوات لتعزيز التواصل وتبادل الأفكار.

تفعيل قنوات التواصل المتعددة: يجب تنويع قنوات الاتصال، بجانب المنصات الرقمية لضمان وصول المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

إشراك الأسرة الجامعية في عملية الاتصال: يجب إشراك الأسرة الجامعية في تطوير استراتيجيات الاتصال، من خلال لجان طلابية تتولى مهمة جمع الاقتراحات والملاحظات.

مواكبة التحديثات التكنولوجية: ينبغي متابعة أحدث التطورات في مجال التكنولوجيا الرقمية وتحديث المنصات والخدمات بشكل دوري لضمان الاستمرار في تقديم معلومات فعالة وجذابة.

5. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- أحمد، ب. م. (2007). *مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال*. الجزائر، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية.
- الحميد، م. ع. (2000). *البحث العلمي في الدراسات الإعلامية*. القاهرة، مصر: عالم الكتب.
- الضامن، م. (2007). *أساسيات البحث العلمي*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- شاهين، ع. ا. (2014). *التفاعلية على موقع الصحف الإلكترونية*. القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- شفيق، م. (2011). *مناهج وأساليب البحث العلمي*. مصر الجديدة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- شقرة، ع. خ. (2014). *الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي*. عمان، الأردن: نبلاء ناشرون وموزعون.
- علي، ص. ح. &، غازي فرحان، أ. ز.
- فتحى، ا. م. (2015). *البحث العلمي نظريات - تطبيقات*. الإسكندرية، مصر: مؤسسة عالم الرياضة للنشر ودار وفاء للطباعة.
- قنديلجي، ع. ا. (2015). *البحث العلمي في الصحافة والإعلام*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمد، ا. ك. (2011). *أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- محمدي، م. ا.، &، سطوطاج، س. (2020). *مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- مصطفى، ب. ا. (2020). *دراسات في الإعلام التفاعلي*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نصر، ح. م. (2016). *من المطبعة إلى الفيسبوك مدخل إلى الاتصال الجماهيري*. العين، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.
- نوار، ص. ب. (2012). *مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية*. قسنطينة، الجزائر: منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.