



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموضوع:

## تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية

دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي  
1945 قالمة

تحت إشراف:

د/ روابحية مريم

إعداد الطلبة:

✓ بوراس منال

✓ قاسم سمية

✓ مسعودي سلمى

لجنة المناقشة:

عضوا رئيسا	زودة مبارك
مشرفا ومقررا	روابحية مريم
ممتحنا	عبيدي ايمان

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

الحمد لله نحمده ونشكره على نعمه وألائه وفضله علينا أن وفقنا لما فيه الخير  
والصلاح وسدد خطايانا ليستقيم عملنا، وما كنا لنصل إلى ما توصلنا إليه لولا  
عونه وفضله علينا

على الأصل نمشي والأصل يدفعنا، إلى أن نرد الفضل إلى مستحقيه

-أما بعد عرفانا بالجهد المتقدم بجزيل الشكر والثناء إلى من كانت قدوة لنا في  
هذا البحث العلمي، إلى التي أنارت بصائرنا بنصائحها الثمينة و معارفها القيمة  
، فكانت خير ناصح ووجه إلى الدكتورة الفاضلة "روابحية مريم"

ولا يفوتنا في هذا المقال أن نتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة المناقشة التي تبنت  
مسؤولية هذه المذكرة، كما نتقدم بالشكر والامتنان إلى كل أساتذة قسم علوم  
الاعلام والاتصال وإلى كل من قدم لنا يد العون.



بسم الله الرحمن الرحيم

"يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير"

صدق الله العظيم

حبا وشكرا وامتنانا على البدء واختتامها أنا اليوم أتوج لحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات ورغم أنها ظلت قديمي تخطو وبكل صبر وطموح عزيزة وتفائل وحسن الظن بالله.

أهدي بكل حب ونفخ تحرجي

إلى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات والصعوبات

إلى من هو جزء القلب والفؤاد إلى أجمل وأروع إنسان إلى قدوتي خير مثال إلى من أحمل اسمه بكل نخر وعزة وشرف إلى مصدر الأمان الذي أستمد منه قوتي نور عيني وحظي الجميل وفوزي وبهجة أيامي وضلعي إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم إلى أعظم وأعز رجل في الكون "والدي" الغالي دمت لي طول العمر

إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي إلى من كانت ملجئي ويدي اليمنى في دراستي، إلى من أبصرت بها طريق حياتي وإعترازي بذاتي إلى القلب الحنون إلى من كانت دعواتها تحيطني، إلى من أفضلها على نفسي، يا أعظم أسباب نجاحي يا فخري شكرا يا من لولا الله ثم لولاها لم أصل، بها إنتصرت بها إستطعت بها،

تخرجت وفعلت الكثير هي "أمي" جنتي متعها الله بالصحة والعافية

إلى من وهبني الله نعمة وجوده في حياتي إلى العقد المتين من كان عوناً لي في رحلة حياتي سندي أخي الوحيد "محمد"

إلى الصغيرة التي تضيء أيامي بإبتسامتها البريئة مصدر الحب والسعادة التي لا أعرف طعم الحياة من دونها، التي غيرت مفاهيم الحب والسند أختي الصغيرة "علياء"

إلى رفيق الدرب و صديق الأيام جميعها بجلوها ومرها إلى من كان الأول دوماً في مساندي وتشجيعي "زوجي" الغالي حفظك الله ورعاك

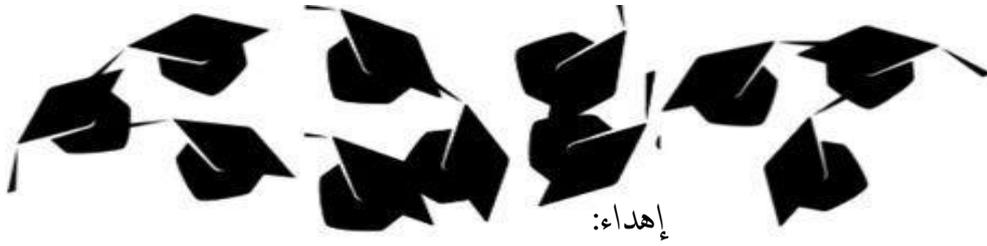
إلى فقيدي وعزيزي أهديك تحرجي أهديك نجاحي أهديك إجتهادي عمي الغالي "إبراهيم" رحمك الله إلى رفاق الخطوات الأولى إلى من كانوا في السنوات العجاف سحاب ومطراً "نوال، لبنى، ملاك، سلمى، سمية.

وأخيراً أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة الفاضلة البشوشة الجميلة "روابحية مريم" التي رافقتنا طيلة هذا البحث راجية من الله تعالى أن يسدد خطاها.

أنا ممتنة لكم جميعاً شكراً

بوراس منال





إهداء:

من قال أنا لها بتوفيق الله نالها

ماسلكا البدايات إلا بتيسيره ومابلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضله.

"وآخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمين"

بكل حب أهدي عملي هذا:

إلى من كلكه الله بالهيبه والوقار، إلى من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أثار

دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي، إلى من يزيدني إنتسابي له وذكره فخرا وإعتزازا

-والدي أطال الله في عمره-

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى الإنسانية التي لطالما تمت أن تقر عينها

لرؤيتي في يوم كهذا.

-والدي ألبسها الله تاج الصحة والعافية-

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين «إخوتي وأخواتي» وإلى من لونوا حياتنا بألوان البراءة «تقوى،

تسليم، أجد، ميرال وألاء الرحمان» حفظهم الله ورعاهم

إلى من جاد علي بوقته وأكرمني بفضله، وإقرارا مني بفضله، وإعترافا بحقه حيث كان خير عوننا لي وسندا.

- زوجي الغالي حفظه الله-

إلى الأستاذة المشرفة التي لم تبخل علينا في إثراءنا بأفكارها النيرة، ونصائحها القيمة رغم انشغالها الإدارية

«الدكتورة مريم رواجية»

إلى صديقاتي اللواتي شاركني خطوات هذا الطريق وإمتزجت آمالي بآمالهم «منال، سومية» وإلى كل من

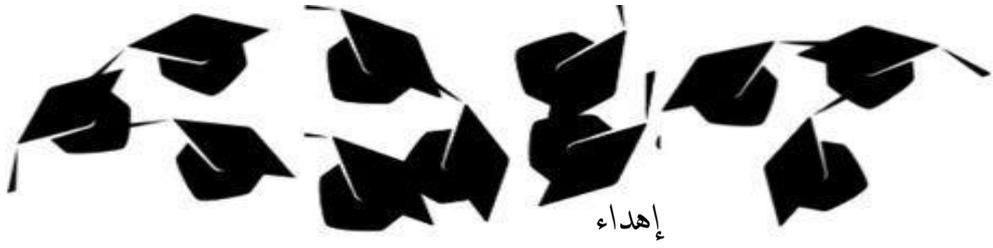
ساندني لإتمام هذا الطريق دتم لي سندا.

وأخيرا الشكر الموصول لنفسي على الصبر والعزيمة والإصرار ها أنا اليوم أختم كل ما مررت به بفخر ونجاح،

الحمد لله من قبل ومن بعد راجية الله تعالى أن ينفعني بما علمني فإلهم دروب تليق بعبائنا ووصول يليق بمجهودنا.

مسعودي سلهي





إهداء



بسم الله خالقي وميسر أموري وعصمة أمري لك كل الحمد و. الإمتنان  
ها أنا اليوم أتوج لحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات والأشواك ورغمما  
عنها ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتفناء وحسن الظن بالله.

أهدي بكل حب مذكرة تخرجي

إلى نفسي القوية على التفاني والإصرار طيلة هذه السنوات حتى هذه اللحظة لتحقيق هذا الإنجاز  
إلى ذلك الرجل العظيم الذي دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح  
وسلاحها العلم والمعرفة إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول وقوتي بعد الله عز  
وجل "أبي الغالي" أعانه الله على كل خير وأكرمه بالرضا والسعادة في كل لحظة من حياته.  
إلى من جعل الجنة تحت قدميها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت عليا الشدائد بدعائها معلتي وسيدتي  
العظيمة "أمي الحنونة" أعطاه الله الصحة والعافية.  
إلى من أشد الله به عضدي وكان خير معين لي في حياتي "أخي الغالي عبد القادر" اللهم احفظه لي  
سندا وضلعي الثابت.

إلى زهراتي وأحباب قلبي أخواتي "زينب ونريمان" وفقكم الله في حياتكم وأنار طريقكم.  
إلى من أدخل الفرحة والبهجة إلى من بفضله تعالت أصوات ضحكاتنا مدللنا وقره أعيننا حفيد عائلتنا  
الأول ابن أخي "عبد المعز" أسأل الله أن يكتب له السعادة والرزق في كل خطاه.  
إلى جميع أقاربي والذين شاركوا معي في إنجاز هذا العمل "منال وسلي" إلى جميع رفقاء السنين دون  
إستثناء ممتنة لكم جميعا. وآخر الكلام أن الحمد لله ربي العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات.

قاسم سومية



## ملخص الدراسة:

نظرا للأهمية البالغة التي تحظى بها الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية، فقد حاولنا تناول هذا الموضوع في دراستنا أين تمحورت إشكالية البحث حول "التحديات التي تواجه المؤسسات الجامعية في تبني الرقمنة ضمن استراتيجيات العلاقات العامة"، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية و التعرف على وجهة نظر الأساتذة و الطلبة و الإداريين، حيث تم إختيار كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية قصد دراسة الحالة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على أداة إستمارة الإستبيان والمقابلة لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة مدى تبني كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية لمشروع الرقمنة في مجال العلاقات العامة على المستوى الإداري و البيداغوجي حيث أن الجامعة توفر معدات وأجهزة تسهل العمل بالرقمنة وتساعد الطلبة في إتمام مهامهم الأكاديمية بفعالية، لكنها تواجه جملة من التحديات تشمل تغيرات في الثقافة التنظيمية وتأمين البيانات والتكلفة، فتحقيق التحول الرقمي يتطلب جهود مستمرة لتجاوز هذه التحديات والإستفادة القصوى من فوائد التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية، وعليه قمنا بإقتراح مجموعة من التوصيات أهمها تخصيص موارد كافية للإستثمار في البنية التحتية والتقنية والأنظمة الرقمية الحديثة التي تدعم التعلم و التدريس والإدارة الجامعية.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة / العلاقات العامة / العلاقات العامة الرقمية / تحديات / المؤسسات الجامعية.

## ***Summary:***

Given the great importance of digitization in the field of public relations within university institutions, we tried to address this topic in our study. The research problem centered around the challenges facing university institutions in adopting digitization within public relations strategies. The study also aimed to identify the reality of digitization in the College of Science. Humanities and Social Sciences and learning about the point of view of professors, students and administrators, as the College of Humanities and Social Sciences was chosen for the purpose of the case study. To achieve the objectives of the study, the questionnaire and interview form tool was relied upon to collect data. The results of the study showed the extent to which the College of Humanities and Social Sciences adopted the digitization project in the field of public relations. At the administrative level and Pedagogical, as the university provides equipment and devices that facilitate digitization and helps students complete their academic tasks effectively, but it faces a number of challenges, including changes in organizational culture, securing data, and cost. Achieving digital transformation requires continuous efforts to overcome these challenges and make the most of the benefits of digital technology in improving services. Academic and administrative, and accordingly we proposed a set of recommendations, the most important of which are: allocating sufficient resources to invest in infrastructure, technology, and modern digital systems that support learning, teaching, and university administration.

**key words:** Digitization / Public Relations / Digital Public Relations / Challenges / University Institutions /

## فهرس المحتويات:

أ	المقدمة:
3	الفصل الأول الإطار التمهيدي
4	1. الإشكالية:
5	2. أهمية الدراسة:
6	3. أهداف الدراسة:
6	4. أسباب إختيار الموضوع:
7	5. تحديد المفاهيم:
9	6. الدراسات السابقة:
14	7. المقاربات النظرية:
17	8. منهج الدراسة:
17	9. مجتمع البحث:
18	10. عينة الدراسة:
19	11. أدوات الدراسة:
20	12. مجالات الدراسة:
21	الفصل الثاني واقع الرقمنة في المؤسسات
22	تمهيد:
23	المبحث الأول: تعريف الرقمنة:
24	المبحث الثاني: متطلبات وخطوات الرقمنة:
24	أولاً: متطلبات الرقمنة:
27	ثانياً: خطوات الرقمنة:
28	المبحث الثالث: خصائص وأشكال الرقمنة:

28	أولاً: خصائص الرقمنة .....
30	ثانياً: أشكال الرقمنة .....
31	المبحث الرابع: عوامل نجاح الرقمنة وأثارها: .....
31	أولاً: عوامل نجاح الرقمنة: .....
31	ثانياً: آثار الرقمنة: .....
33	المبحث الخامس: أهمية وأهداف الرقمنة .....
33	أولاً: أهمية الرقمنة .....
34	ثانياً: أهداف الرقمنة: .....
35	خلاصة الفصل: .....
36	الفصل الثالث مدخل الى العلاقات العامة .....
37	تمهيد: .....
38	المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة والعلاقات العامة الرقمية: .....
38	أولاً: تعريف العلاقات العامة: .....
40	المبحث الثاني: ميادين وركائز العلاقات العامة: .....
40	أولاً: ميادين العلاقات العامة: .....
41	ثانياً: ركائز العلاقات العامة: .....
42	المبحث الثالث: أهداف ومبادئ العلاقات العامة .....
42	أولاً: أهداف العلاقات العامة .....
44	ثانياً: مبادئ العلاقات العامة .....
47	المبحث الرابع: التحول الرقمي في العلاقات العامة: .....
50	خلاصة: .....
51	الفصل الرابع افاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية .....
52	تمهيد .....
53	المبحث الأول: تعريف المؤسسات الجامعية .....
53	المبحث الثاني: بؤادر التعليم الرقمي في تحسين التعليم الجامعي: .....

54.....	المبحث الثالث: واقع البيئة الرقمية الحديثة في الجامعات الجزائرية:
55.....	المبحث الرابع: التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية:
56.....	المبحث الخامس: مساهمة الرقمنة في عصرنة المجالات الإدارية والبيداغوجية لقطاع التعليم العالي:
58.....	المبحث السادس: مشكلات وعوائق الرقمنة في الجامعات الجزائرية:
61.....	خلاصة الفصل
62.....	الفصل الخامس الإطار التطبيقي
63.....	1.لمحة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:
65.....	2.عرض وتحليل نتائج الدراسة:
85.....	3.نتائج الدراسة
88.....	الخاتمة:
89.....	التوصيات والمقترحات:

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم
67	التخصص الجامعي	1
68	تقديم الجامعة لخدماتها	2
72	الطرق المفضلة للدراسة عن بعد	3
73	اتاحة المادة العلمية رقميا	4
74	استخدام منصة بروغرس	5
79	ممارسة العلاقات العامة لنشاطها	6
80	مواد العلاقات العامة المستخدمة في الجامعة	7
81	تحديات التعامل بالرقمنة	8
82	التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة مودل	9
83	التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة بروغرس	10

فهرس الاشكال:

الصفحة	العنوان	رقم
65	متغير الجنس	1
66	المستوى الجامعي	2
69	الفضاء الرقمي للجامعة	3
70	توفير أجهزة تسهل العمل بالرقمنة	4
71	استخدام منصة مودل	5
75	احتواء الجامعة على قسم او مكتب خاص بالعلاقات العامة	6
76	اخبار الجامعة ومستجداتها	7
77	حل العلاقات العامة لمشكلات الطلبة	8
78	إدارة العلاقات العامة للجامعة	9

مقدمة

إن انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الشبكات عبر الانترنت في الوقت الحالي، أدى الى ظهور التغيرات والتطورات الحالية في المجتمعات إذ إنتقلت مجتمعات هذا العصر من مجتمعات تقليدية إلى مجتمعات تعتمد أساسا على المعلوماتية والوسائل الالكترونية، فشهدت بذلك دول العالم ثورة تكنولوجية كبرى في كل القطاعات ، الأمر الذي فرض على كل المؤسسات بمختلف أنواعها التكيف مع هذا التحول من خلال توظيف تطبيقات رقمية في نظمها فنشأ بذلك مفهوم جديد في العالم يعرف بالرقمنة ، وتشير هذه الأخيرة في السياق الإداري إلى تحويل العمليات و المهام الإدارية التقليدية إلى أساليب تعتمد على التكنولوجيا الرقمية مما يسهل إدارة المعلومات بشكل أكثر فعالية . ويشمل ذلك تحويل الوثائق الورقية إلى صيغ رقمية وتطبيق الإدارة الالكترونية وإستخدام التحليلات البيانية لإتخاذ القرارات وغيرها من العمليات التي تهدف إلى تحسين كفاءة الإدارة والتنظيم ، و انطلاقا من ذلك أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية تعيشها كافة الدول سواء كانت دول متقدمة أو دول نامية وتسعى لتطبيقها كل المؤسسات خاصة في مجال العلاقات العامة ، فالجمع بين مفهومي العلاقات العامة و الرقمنة يمكن المؤسسات من تطوير استراتيجيات تواصل شاملة تجمع بين التواصل الإنساني والتكنولوجيا الرقمية ، فيمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي و المنصات الرقمية لتبسيط التواصل مع الجمهور وزيادة التفاعل مع المحتوى مما يعزز العلاقات بين المؤسسة وجمهورها ، و كانت الجامعة مثلها مثل باقي المؤسسات المعنية بإستخدام تكنولوجيا التعليم وتعزيز إستعمالها في جميع وظائفها الإدارية والبيداغوجية حيث يعتبر استخدام الرقمنة في علاقة الطلبة مع إدارة الجامعة يمثل تطبيقاً مهماً للتكنولوجيا في تحسين التواصل وتعزيز تجربة الطلبة ، يشمل ذلك إنشاء تطبيقات جامعية للطلبة لتسهيل الوصول إلى المعلومات الأكاديمية والخدمات الجامعية بالإضافة إلى منصات التعليم الإلكتروني لتوفير المحتوى الأكاديمي والتفاعل بين الطلبة والأساتذة ، هذه الاستراتيجيات تعزز التواصل وتسهل التفاعل بين الطلبة و إدارة الجامعة تحت مسمى العلاقات العامة الرقمية.

لكن هناك العديد من التحديات و الصعوبات التي واجهت عملية الرقمنة بالمؤسسات الجامعية نظرا لتطور التكنولوجي السريع و ما ينجر عنه من تكاليف و تهديدات أمنية وهذا ما أدى إلى ظهور صعوبات تعرقل سيرورة رقمنة مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية ، وبناء على ما تم ذكره ظهرت الحاجة إلى القيام بهذه الدراسة التي تبرز تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية. ولتحقيق هذا الغرض قسمنا الدراسة على النحو التالي:

## مقدمة

---

- الإطار المنهجي: والذي تضمن إشكالية الدراسة التي إنتهت بالتساؤل الرئيسي بالإضافة إلى منهجية القيام بالدراسة.
- الإطار النظري: تضمن ثلاثة فصول، وكان الفصل الأول بعنوان الرقمنة في المؤسسات، في حين الفصل الثاني كان تحت عنوان مدخل إلى العلاقات العامة أما الفصل الثالث تمت عنونته بأفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية.
- الإطار التطبيقي: إشتمل على نتائج الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة فالمة وذلك من خلال تحليل بيانات الإستمارة، كما دعمنا الإستمارة بأداة المقابلة، وإنتهت بخاتمة ومجموعة من التوصيات التي يمكن أن تكون بداية لموضوع آخر.

الفصل الأول  
الإطار التمهيدي

## 1. الإشكالية:

يعتمد كل نشاط في الحياة على السلوك البشري داخل المجتمعات المختلفة ولكي ينجح هذا النشاط ويستمر لابد من معرفة الكيفية التي تمكنه من التعامل بنجاح مع البيئة التي تحيط به وهو ما تقوم به وظيفة العلاقات العامة التي تعتبر أحد المجالات الإدارية و التي ظهرت و حققت قبولاً كبيراً خاصة في الدول المتقدمة سعياً إلى خلق وتطوير والحفاظ على العلاقات و الاتصالات الفعالة بين المؤسسة بمختلف مجالات عملها و بين جماهيرها الداخلية والخارجية و رسم صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة وأهدافها وما تقدمه من خدمات للمجتمع وهي بذلك تشكل حلقة اتصال و تواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة و خارجها.

و باعتبار أن العلاقات العامة كمعلم إنساني إداري لا يمكن أن تبقى معزولة عن التطورات و الابتكارات الجديدة في تقنيات الاتصال و إلا وجدت نفسها عديمة التأثير و التأثير بما يجري حولها و كتفاعل منطقي مع تطور وسائل الاتصال في عصرنا هذا تطورت آليات العمل في العلاقات العامة حيث ظهر بما يسمى بالرقمنة التي تعد من أهم التقنيات في استخدام الحواسيب و الإنترنت والتطبيقات الإلكترونية وساهمت بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة وتحسين الخدمات العمومية و الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ، فالرقمنة توفر فرصاً جديدة لتواصل و الترويج والتفاعل مع الجمهور وتدريب الموظفين وتحسين الشفافية و الإستجابة في العلاقات العامة و من المهم تطوير الاستراتيجيات الرقمية للإستفادة الكاملة من هذه الفرص.

وبالرغم من ذلك إلا أن الرقمنة تتعرض لتحديات تتعلق بالتكنولوجيا المتقدمة و التحديات المستمرة التي يجب أن تواجها المؤسسات والأفراد، بالإضافة إلى ذلك هناك تحديات أخرى في مختلف الميادين يجب معالجتها بشكل فعال للاستفادة الكاملة من فوائد الرقمنة.

و تعد الرقمنة في جوهرها مكوناً رئيسياً للتحويل الرقمي الذي أصبح من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات و الهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها إلى المستفيدين ، و التحويل الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شمولي كامل يمس المؤسسة و طريقة عملها داخلياً و أيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعلها تتم بشكل أسرع و أسهل ، وبذلك فقد إستجابت دول العالم لهذا التحويل إعتقاداً على أوضاعها و خصوصياتها وقدراتها و تم التحويل بسهولة في البلدان المتطورة ولم يكن الحال نفسه في بلدان العالم النامي حيث الحاجة إلى التغير أكبر بينما القدرة على التكيف أضعف .

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

ومن هذا المنطلق كانت الجزائر من بين الدول التي بدأت في تطبيق الرقمنة في العديد من مؤسساتها بهدف عصرنه الإدارة و إدخال التكنولوجيات الحديثة للوقوف على أفضل النتائج و أدقها بما فيها المؤسسات الجامعية التي تعتبر القاعدة الأساسية في البحث العلمي و التكنولوجي والتي تتضمن هياكل وموارد بشرية و مادية تستدعي تقنية شاملة تسهل معرفة سير العمل الجامعي وتقديم خدمات أفضل و الوصول إلى درجات أعلى من التقدم ، لذلك كانت الرقمنة الحل الأمثل لما تحمله من خصائص متطورة و تطبيق مستوى أعلى من الفاعلية في الإنجازات ، و من هنا يتسنى لنا طرح التساؤل الموالي :

**ماهي التحديات التي تواجه المؤسسات الجامعية في تبني الرقمنة ضمن استراتيجيات العلاقات العامة ؟**

وتدرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- 1- فيما تتجلى مظاهر الرقمنة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945؟
- 2- ما هي الليات والتقنيات الرقمية المستخدمة في مجال العلاقات العامة بالكلية؟
- 3- ما هي التحديات التي تواجهها الجامعة الجزائرية لمواكبة الرقمنة وتحسينها في هياكلها البداغوجية والادارية؟

### 2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته ، حيث نحاول الكشف عن تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية ولكل موضوع أهمية من الناحية النظرية و الميدانية :

#### ✓ نظريا:

- ❖ تحسين عمليات التعليم والبحث بتوفير وسائل تكنولوجية متطورة للتعليم عن بعد وتحسين تجربة الطلبة في الدراسة من خلال توفير منصات تفاعلية للتعليم عن بعد بالإضافة إلى تيسير عمليات الطلبة والأساتذة.
- ❖ الاهتمام العلمي الكبير بموضوع الرقمنة في القرنين الآخرين والتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو ما يعرف بالانفجار التكنولوجي عبر شبكاته المختلفة نتيجة الاكتشافات العلمية وما حققته من توفير الوقت والجهد والسعي لتزويد المجتمع بالعلم والمعرفة.
- ❖ تسليط الضوء على تحديات الرقمنة في حوض الثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال.

#### ✓ ميدانيا:

- ❖ إبراز الدور الفعال للرقمنة في تطوير المؤسسات الجامعية.
- ❖ تحديد الاحتياجات والتحسينات المطلوبة في استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية للجامعات.
- ❖ التشجيع على مواكبة التطورات الرقمية في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

❖ إنتشار الرقمنة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغناء عنها.

### 3. أهداف الدراسة:

لتكوين دراسة ذات قيمة علمية لابد أن يكون لها أهداف أو أغراض تطمح للوصول إليها، وبإختيارنا لهذا الموضوع فإننا نطمح إلى بلوغ الأهداف التالية:

- ❖ التعرف على العلاقة بين الرقمنة و العلاقات العامة.
- ❖ إثراء الرصيد المكتبي بمراجع جديدة حول موضوع الرقمنة.
- ❖ إثراء موضوع الرقمنة في جوانبه النظرية والميدانية.
- ❖ تقييم مدى نجاح مشروع الرقمنة في المؤسسات الجامعية.
- ❖ الكشف على تجليات تأثير العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجامعية.
- ❖ التعرف على واقع الرقمنة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، والتعرف على وجهة نظر العاملين بها.

### 4. أسباب إختيار الموضوع:

#### ✓ أسباب ذاتية:

- ❖ الإهتمام والرغبة في دراسة هذا الموضوع والإحاطة به.
- ❖ الرغبة الشخصية في التعرف على تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة .
- ❖ تقديم دراسة تترجم مجهوداتنا العلمية التي تحصلنا عليها طيلة المسار الدراسي.
- ❖ الشغف في معرفة أهمية العلاقات العامة في عصر الرقمنة و إرتباطها بمجال تخصصنا.

#### ✓ أسباب موضوعية:

- ❖ حداثة وأصالة الموضوع وجديته.
- ❖ قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه منهجيا ومعرفيا.
- ❖ الإهتمام المتزايد بتطبيق الرقمنة في المؤسسات الجامعية.
- ❖ القفزة النوعية التي أحدثتها الرقمنة في مجال العلاقات العامة خاصة في المؤسسات الجامعية.

### 5. تحديد المفاهيم:

#### 1- تعريف الرقمنة:

يعرفها سعيد يقطين: بأنها عملية نقل أي صنف من الوثائق الورقية وتحويلها الى نمط رقمي وبذلك تصبح الوثائق أو الملفات أو النصوص مشفرة إلى أرقام ورموز لأن هذا التحول الرقمي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة لإستقبال والمعاينة بواسطة الأجهزة الالكترونية.

يعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب، أما في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتشير الرقمنة الى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة<sup>1</sup>.

كذلك عرفت الرقمنة على أنها إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع الإستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل إستغلال أمثل للوقت والجهد والمال وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة<sup>2</sup>.

**الرقمنة في قطاع التعليم العالي:** تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال طرق قائمة على التكنولوجيا الرقمية ونماذج الأعمال التي تهدف إلى التحسين من أداء المؤسسة ومن تقديم خدمة أحسن لزبائن<sup>3</sup>.

**المفهوم الاجرائي للرقمنة:** هي تحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي الذي يعتمد على الأوراق إلى شكل تطوري يعتمد على سلسلة من الأرقام، وتساعد في تخزين ومعالجة ونقل المعلومات بكل أسرع وأكثر دقة.

1- الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق، دار الألفية لنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 72  
2- بن يمينة خيرة، نشأة ادوارد ناشد وآخرون، دور الرقمنة الالكترونية في تثمين ادارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، جامعة بن سويف، العدد 12، ص70  
3- ثامري صلاح الدين؛ رولامي عبد الحميد، " عنوان المداخلة أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة التكوين منصة موودل نموذجاً، الرقمنة في قطاع التعليم العالي على الموقع <http://www.researchgate.net> بتاريخ

### 2- مفهوم العلاقات العامة:

لغة: العلاقات العامة مكونة من مصطلحين هما:

العلاقات: جمع علاقات وعلائق وهي رابطة بين شخصين إثنين أو شيئين.

العامة: جمع عوام وهي صياغة مؤنث العام ويقصد بها عامة الناس<sup>1</sup>.

إصطلاحاً: جاء في قاموس أكسفورد تعريف العلاقات العامة التالي: " العلاقات العامة هي فن قائم على أسس علمية للبحث بأنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها ومراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة<sup>2</sup>.

- اختلفت التعاريف الخاصة بالعلاقات العامة باختلاف العلوم و الأنظمة التي تستخدمها، ومن أهمها تعريف المختصون الفرنسيون في العلاقات العامة " هي هدف دقيق و هو تحديد و تنفيذ سياسة إتصالية دائمة ومستمرة تسمح بإقامة علاقات سابقة و آمنة مع الجمهور الداخلي و الخارجي ، و العلاقات العامة لابد أن تبني وظيفة التكامل مع مجموع الوظائف الإدارية<sup>3</sup>، في حين عرف فيليب كوتلر العلاقات العامة كما يلي: هي كل برنامج يهدف إلى بناء صورة جيدة للمؤسسة، و تحسين العلاقة مع المتعاملين معها والقضاء على الشائعات والأحداث السلبية التي تؤثر على المؤسسة<sup>4</sup>، بينما يقول راشوان أن بعض الكتب جسدت تعريف العلاقات العامة في المعادلة التالية<sup>5</sup>:

الأداء الحسن + الأخبار الصادقة = علاقات عامة طيبة

المفهوم الإجرائي للعلاقات العامة: هي وظيفة إدارية مهمة مخطط لها من قبل فريق ما من أجل إقامة علاقة ثقة بين الموظفين والإدارة أو بين الجماهير والمؤسسة.

1- أحمد مختار عمر، مفهوم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الطبعة 1، 2008، ص15 و38

2- عبد الرزاق محمد الدايمي، العلاقات العامة، الرؤية المعاصرة، عمان، دار وائل لنشر والتوزيع، طبعة 1، 2005،

ص 32

3 - Danielle Maisonneuve, Jean François Lamarch, " les relations publiques dans une société en Mouvement", 2ème édition presses de l'université du Québec, Paris, France, 2002, P10

4 - Philip Malaval, Jean Mark, Decaudin, Pentacon, Communication, Théorie et Pratique, Édition Pearson, France, 2005, p 239

5- رافع احمد أبو زيد الدراغمة، دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية الصحافة والإعلام، جامعة لاهاي، المملكة الهولندية، 2011، ص40.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

**مفهوم الجامعة:** تمثل المكان الذي يتم فيه تبادل الأفكار والآراء بين الأطراف الذين تدور حولهم العملية التعليمية، أو هي المكان الذي يتفاعل فيه كل الطلبة والأساتذة في موقف الحوار والمناقشة حول قضايا مهمة في العملية التعليمية. وهي أيضا مؤسسة إجتماعية، ثقافية، علمية لها دور مهم في المحافظة على المعرفة وتنميتها ونشرها وتطويرها وتبني الطاقات المبدعة<sup>1</sup>.

### 6. الدراسات السابقة:

لا يمكن الإنطلاق في أي دراسة أو بحث من العدم، حيث يستند الباحث العلمي لنتائج الدراسات السابقة التي تدفعه إلى البحث أكثر في موضوع دراسته والحصول على معلومات أكثر ولقد قمنا بالإطلاع على الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا بهدف إستخلاص نتائج كل دراسة والسعي للبحث في زوايا جديدة للموضوع، حيث تطرقنا في دراستنا إلى العديد من الدراسات المشابهة منها العربية والأجنبية من حيث طريقة تناولها للموضوع.

#### 1- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى العلاقات العامة وتطبيقاتها لتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية: أجريت هذه الدراسة سنة 2019، تمحورت إشكالياتها حول مدى إستخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة بمؤسسة أوريدو للاتصالات.

حيث تهدف الى التعرف على أشكال التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مجال العلاقات العامة لهذه المؤسسة ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا يوجد إختلافات جوهرية بين أفراد قسم العلاقات العامة حول أهمية التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.
- يضيف إستغلال التكنولوجيا الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة في المؤسسة تطورا ملحوظا في مستويات المعرفة لدى الأفراد.

---

<sup>1</sup> - عبد العزيز الغريب صقر، "الجامعة والسلطة" دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص39.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

- كشفت نتائج الدراسة أيضا أن التطبيق المستمر للتكنولوجيا ليس بالأمر الهين إنما يتطلب من المؤسسة وبالتحديد قسم العلاقات العامة مواكبة المستمرة لأخر مستجدات التكنولوجيا وتطبيقها على المستوى الإداري والاتصالي وهذا بهدف التميز في مجال الاتصالات في السوق الوطنية والعالمية.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في بعض الإجراءات المنهجية، من بينها اعتمادها على أداة الاستبيان وكذا المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى التشابه في الفصل الخاص بالعلاقات العامة.
- تختلف عن دراستنا في كونها تدرس مدى مواكبة العلاقات العامة للتطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة في حين دراستنا تتمحور حول دراسة تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة.
- أفادتنا هذه الدراسة في بعض الجوانب النظرية والمنهجية.

### الدراسة الثانية: الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة:

أجريت هذه الدراسة سنة 2019 تمحورت إشكالياتها حول موضوع الرقمنة ودورها في تطوير العلاقات العامة بالمؤسسة الجامعية، حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الرقمنة الإدارية والدور الذي تقوم به لتطوير العلاقات العامة من وجهة نظر مستخدمي الرقمنة الإدارية، إتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي وكان نوع العينة قصدية ولإنجازها إتمدت على أدوات جمع البيانات المتمثلة في أداة الاستبيان أين تم التوصل في هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- تؤثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين في الجامعة من خلال رفع مستوى الأداء المهني وتقليل وظائف العمل التي إتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- تساهم الرقمنة الإدارية المستحدثة في عمل الإدارة من خلال تسهيل بعض العمليات البيداغوجية للطلاب وتوفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة تبادل المعلومات.
- نجحت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل نقل المعلومات بالإضافة الى تسهيل التبادلات والمراسلات.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في بعض الجوانب المنهجية وكذا التشابه في الإطار النظري المتعلق بالرقمنة والعلاقات العامة إضافة إلى التشابه في المؤسسة محل الدراسة (المؤسسات الجامعية)

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

- تختلف عن دراستنا في كونها تدرس دور الرقمنة في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، بينما دراستنا حول تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية.
- أفادتنا في التعرف على العديد من المراجع.

### الدراسة الثالثة: التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة:

أجريت هذه الدراسة سنة 2015 و تتمحور إشكالياتها حول معرفة دور وأثر التقنيات الحديثة في رفع كفاءة الأداء بإدارة العلاقات العامة للشركة السودانية للاتصالات، وإلى مدى إنعكاس ذلك إيجابا على الصورة الذهنية لشركة لدى جمهورها و تهدف إلى الوقوف على نوع هذه التقنيات الحديثة المستخدمة في العلاقات العامة بهذه الشركة و إبراز الدور الذي حققته هذه التقنية على أداء الإدارة و مدى مساهمتها في إحداث الإرتقاء و التقدم في إدارة العلاقات العامة بصفة عامة و الشركة بصفة خاصة ، و تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات المتمثلة في إستمارة الإستبيان ، و من أهم النتائج المتوصل إليها :

- إدخال التقنيات الحديثة ساهم في زيادة فعالية أنشطة إدارة الفرع بالشركة السودانية للاتصالات وتأثير هذه الأنشطة على جماهير الشركة.
- إدخال التقنية أدى إلى تغيير النظرة العامة للجمهور بل وأدى إلى تحسين الصورة الذهنية عن الشركة وخدماتها لدى الجمهور الداخلي.
- الإهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشركة في مركز الريادة في مجال الإتصالات المحلية والإقليمية والدولية.

• تتشابه الدراسة مع دراستنا كونها إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي و أدوات جمع البيانات منها إستمارة الإستبيان كما تتشابه مع دراستنا في الإطار النظري الخاص بالعلاقات العامة.

- وتختلف عن دراستنا في بعض الجوانب النظرية و متغيرات الدراسة.
- أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على بعض المراجع المهمة لإجراء الدراسة وكذلك في الجانب النظري والجانب المنهجي.

### الدراسة الرابعة: دور العلاقات العامة في تعزيز المرئية الرقمية للمؤسسات الناشئة في الجزائر:

أجريت هذه الدراسة سنة 2021 وتمحورت إشكالياتها حول "موضوع العلاقات العامة الرقمية في تعزيز مرئية المؤسسات الناشئة لدى جمهورها بإعتبارها تطمح للنمو والتوسع " .

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الكبير الذي تلعبه العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الناشئة ومحاولة إظهار أهمية العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة و إعتد الطلبة الباحثون في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و تم الإعتماد على العينة القصدية ،ولإنجاز هذا البحث تم إستعمال أداة الملاحظة أثناء الزيارات المتعددة و المقابلة وذلك للوصول إلى النتائج النهائية والإستمرار للإلمام بشكل موضوعي علمي. أين تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا تحظى العلاقات العامة بمكانة هامة في مؤسسة بريد الجزائر وهذا يتضح من خلال عدم وجود هيئة أو إدارة خاصة ومتنقلة لها بل يوجد قسم يدل عليها يسمى قسم الاعلام والإتصال ويقوم ببعض المهام لكنه لا يحظى بالإهتمام الكبير من قبل المؤسسة.
- إن العلاقات العامة في مؤسسة بريد الجزائر لا تعتبر قلب نابض لها ولا تكتسب أهمية فيها وهذا راجع لغياب المتخصصين والمؤهلين في هذا المجال.
- تستعمل العلاقات العامة في مؤسسة بريد الجزائر عدة وسائل إتصالية على رأسها الهاتف والإجتماعات واللقاءات المباشرة والوسائل المطبوعة.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في بعض الجوانب المنهجية وفي الإطار النظري خاصة الجانب المتعلق بالرقمنة والعلاقات العامة إضافة إلى تشابهها في محل دراستنا (مؤسسة بريد الجزائر).
- تختلف مع دراستنا في كونها تدرس دور العلاقات العامة في تعزيز المرئية الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر، لكن دراستنا تتمحور حول تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية.
- أفادتنا في التعرف على العديد من المراجع.

### 2- الدراسات الأجنبية:

- دراسة: "Arina Mavrina and Anna Mengaleva" "رقمنة التعليم العالي الروسي" " Study of Digitization of Russian Higher Education as Basis for Smart Education"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة التعليم العالي الروسي، حيث إعتد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي حيث جمعنا البيانات والمعلومات الإحصائية حول الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة في قطاع التعليم العالي، هذه البيانات إحصاءات دورية وأشكال بيانية متعلقة بالجامعات تم عرضها وتحليل محتواها وكما تم تدعيم الجانب النظري بمراجع من مقالات وكتب.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التعليم الرقمي ورقمنة التعليم العالي مهمان جدا نظرا لتطور الكبير الحاصل في التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا الإتصالات، هذه الحتمية تخلق بعض المصاعب تجعل من الصعب الحفاظ على سيرورة تطور قطاع التعليم العالي ولقد تمت هذه الدراسة بإقتراحات وحلول تمثلت في تكاثف جهود الجامعات ومخابر البحث الجامعي مع الدولة للوصول إلى رقمنة كلية القطاع الخاص بتعليم العالي والبحث والتطوير.

- دراسة محمد رفيق وكنوان أمين بعنوان إستعمال وسائط التكنزولوجيا والسعي وراء رقمنة قطاع التعليم العالي في باكستان " The use of technology and the pursuit of digitization " of higher education in Pakistan

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائط التكنولوجيا في التعليم العالي في باكستان والعمل على رقمنتها، بحيث إعتمدت هذه الدراسة على تصميم أسئلة مقابلة شبه مركبة من 26 أمين مكتبة وفق منهجية مرتبة وعلى أداة البحث المتمثلة في المقابلة.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تحديث الرقمنة في قطاع التعليم العالي أمر ضروري.

- دراسة "Sahebe Nikooherafmaher & Asher A. Shaikh". آثار الرقمنة على تعليم الطلاب تجربة ما بعد ظهور وباء الكوفيد 19 " The effects of Digitalization on " 19 students' learning experience after the rise of the Covid-19

رسالة ماجستير أعمال رقمية في ماي 2022 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آثار الرقمنة على تعلم الطلاب تجربة ما بعد ظهور وباء كوفيد 19: حيث إعتد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي ،فقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الرقمنة أصبحت منفعة عالمية ، و لكن بعد أن أصبحت حاجة في التعليم حيث وفرت المؤسسات منصات رقمية لطلابها في النمسا و السويد أثناء جائحة كورونا، فتأثير الرقمنة على ردود فعل المعلمين بغض النظر عن الموارد الكبيرة المخصصة لدمج التكنولوجيا في فصول الدراسة ، لقد عانى العديد من الحاضرين العديد من الإضطرابات التي جلبتها هذه التطبيقات و الأجهزة فنتج عن هذه الدراسة أن الطلاب يشعرون بالعزلة بسبب قلة التواصل بشكل خاص مع المعلمين لأنهم و يقضون معظم وقتهم في المنزل أمام الكمبيوتر و أيضا التباعد الاجتماعي لذا إستنتجوا أن الدراسة في الجامعات تعتبر مرحلة مهمة في مرحلة الشباب.

### 7. المقاربات النظرية:

إن دراستنا المتمحورة حول تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية كمحاولة منا تسليط الضوء على أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات الجامعية في تبني الرقمنة ضمن إستراتيجيات العلاقات العامة ومن أجل هذا قمنا بإختيار مقاربتين نظريتين وهما النظرية البنائية الوظيفية ونظرية انتشار المبتكرات.

● **المقاربة البنائية الوظيفية:** تقوم على تنظيم المجتمع وبنائه وضمان إستقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الإعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بتنظيم الكل، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الإجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والإتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

#### – فرضيات ومسلمات النظرية البنائية الوظيفية:

يتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل، يتجه هذا المجتمع في حريته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن إستمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الإجتماعية سوف تنشر لإستعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على إستقرار النظام.
- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لإستمرار وجوده، وهذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته.

قمنا بإسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوعنا وهو تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية، ويمكن أن يسقط الضوء على كيفية تطور وتغير وظائف وأدوار العلاقات العامة مع التقدم التكنولوجي. فبموجب هذه النظرية، يمكن فهم العلاقات العامة في الجامعات كنظام من الأدوار والمهام التي تؤديها لتحقيق أهدافها في ظل التحول الرقمي. وبالتالي، يمكن دراسة كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على تطور وظائف العلاقات العامة، مثل تحسين التواصل مع الجمهور، وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام الاجتماعية، وتحليل بيانات الجمهور لتحسين الاستراتيجيات التسويقية والاتصالية. ومن خلال هذا

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

التحليل، يمكن تحديد التحديات التي قد تواجه العلاقات العامة في التأقلم مع الرقمنة وتطوير استراتيجيات فعالة لمواجهتها.

● **نظرية إنتشار المبتكرات:** تعتبر نظرية روجرز لإنتشار المستحدثات أحد النظريات الأساسية في العصر الحديث لظاهرة تبني المجتمعات للمخترعات الجديدة، ويمكن تعريف الإنتشار بأنه: " العملية التي يتم من خلالها المعرفة بإبتكار أو إختراع ما من خلال عدة قنوات إتصالية بين أفراد النسق الاجتماعي، وقد قام روجرز بدراسات عديدة في هذا المجال ووجد أن هناك علاقة بين إنتشار المستحدثات وحدوث التغيير الاجتماعي".

وفي هذه النظرية حاول روجرز الربط بين التغيير الاجتماعي وعملية الإتصال في محاولته لشرح معنى نشر الأفكار المستحدثة ومفهوم إنتشار المبتكرات هو محاولة للتوسع في مفهوم الإتصال على مرحلتين لأنه عبارة عن تدفق المعلومة على عدة مراحل وللإتصال طبعاً دور أساسي في إنتشار هذا المبتكر والذي يتمثل في فكرة أو أسلوب أو نمط مستحدث يتم إستخدامه في الحياة .

وقد تظهر عملية نشر المبتكر في أشكال متعددة وتمر عبر ثلاث مراحل هي :

- مرحلة خلق أو إنتاج الشيء ما يمكن إعتبره جديداً أو مختلفاً.
- مرحلة نشر أو إيصال هذا الشيء المستحدث إلى أفراد النظام الاجتماعي.
- مرحلة النتائج الفردية أو الجماعية التي تظهر مدى قبول المستحدث أو رفضه<sup>1</sup>.

نظرية إنتشار المبتكرات هي فرضية تحدد كيفية إنتشار التطورات الجديدة، في مجال التكنولوجيا في مختلف المجتمعات والثقافات، وهي تسعى إلى شرح كيفية وسبب تبني الأفكار والممارسات الجديدة، مع إحصائية إنتشار جداول زمنية على المدى الطويل، كما أن طريقة توصيل المبتكرات إلى مختلف أجزاء المجتمع، والآراء الذاتية التي ترتبط بهذه المبتكرات؛ وتمثل عوامل مهمة في معرفة مدى سرعة إنتشار كل منها، كذلك فإنه من الضروري فهم هذه النظرية عند تطوير حصة السوق، وفي أحيان كثيرة يشار إليها بأنها تسويق المنتجات الجديدة<sup>2</sup>.

وقد أشار روجرز إلى أن المتبنين للمستحدث ينقسمون إلى خمس فئات هم:

<sup>1</sup> - منال قدواح، اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو إستخدام الصحافة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسنطينة، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2007\_2008، صفحة 86

<sup>2</sup> Clay Halton (21/11/2021), " Diffusion of Innovations Theory", investopedia.com, Retrieved 7/2/2022. Edited.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

- 1) المبتكرون Innovators : وتمثل هذه الفئة أولئك الذين يتوقعون إلى تجربة الأفكار الجديدة وتميز تلك الفئة بالدخل المرتفع والتعليم العالي، والانفتاح على الثقافات العالمية كما أن أفرادها قليلو التمسك بعرف الجماعة ويحصلون على معلوماتهم من المصادر العلمية والخبراء.
- 2) المتبنون الأوائل Adopters Early ويتميزون بأنهم أكثر تمسكا بأعراف الجماعة وبعضهم من يحتل مرتبة قادة الرأي نظرا لاندماجهم القوي مع الجماعات.
- 3) الغالبية المبكرة Magority Early: وهم أولئك الذين يفكرون مليا قبل تبني أي فكرة حديثة ويعتمدون على الجماعة في إمدادهم بالمعلومات ويمثلون حلقة وصل لنشر الفكرة المستحدثة لتوسيط موقعهم بين المتبنين الأوائل والأواخر.
- 4) الأغلبية المتأخرة Majority Late : و وصفهم روجرز بالمتشككين، إذ يتبنون فكرة اعتمادا على عرف الجماعة أو من شدة الضغط عليهم ، وأعضاء تلك الفئة غالبا ما يكونوا أكبر سنا و أقل دخلا وتعلما ويعتمدون في حصولهم على المعلومات على الاتصال الموجه أكثر من وسائل الإعلام .
- 5) المتمسكون Laggards: وتشير هذه الفئة إلى أولئك الذين يرتبطون بالتقاليد ويتمسكون بالأفكار القديمة، ولا يتبنون الفكرة المستحدثة إلا إذا صارت قديمة<sup>1</sup>.

كما أن هذه المقاربة التي تأخذ بفرضية تدفق الإتصال على مراحل و عبر عدة أفراد تنطلق فعلا من الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة خاصة من طرف قادة الرأي ومن ثم فهي تحاول عملية جمع إبتكار حيث يركز الإهتمام على إنتشار الإبتكار على مراحل و على المعرفة الإمبريقية للعوامل المساعدة على تبني الإبتكار، وتفترض هذه النظرية أن وسائل الإتصال أكثر فاعلية في التعريف بالإبتكار مقارنة بفاعلية قادة الرأي خصوصا والإتصال عموما في تشكيل المواقف حول هذه الإبتكارات.<sup>2</sup>

حيث قمنا بإسقاط نظرية إنتشار المبتكرات على موضوعنا وهو تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية، وتشير هذه النظرية إلى كيفية انتشار الأفكار والتكنولوجيا في المجتمع، ويمكن تطبيقها على تحول العلاقات العامة نحو الرقمنة في الجامعات. على سبيل المثال، يمكن أن يكون المبتكر

---

<sup>1</sup> - الشهري حنان بن شعشوع، أثر إستخدام شبكات التواصل الالكترونية على العلاقات الإجتماعية، ( فيسبوك تويتر نموذجاً)، مشروع بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير، في علم الإجتماع بجامعة الملك عبد العزيز مكتبة الأدب والعلوم والانسانية، 1433\_1434.

<sup>2</sup> - دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام، منار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان طبعة 1، 2010، ص63.

## الفصل الأول: الإطار التمهيدي .....

الرقمي هو النموذج الذي يتبعه الجامعات في تبني التقنيات الحديثة واستخدامها في تعزيز الاتصالات الجامعية، وتطوير استراتيجيات التسويق والعلاقات العامة الرقمية. ومن خلال دراسة عوامل انتشار هذه التكنولوجيا وتأثيرها على مختلف أقسام الجامعة ومستوياتها، يمكن تحديد التحديات التي قد تواجه عملية الرقمنة ووضع استراتيجيات للتغلب عليها.

### 8. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج ضروريا في أي بحث علمي، لأن الباحث أثناء دراسته يستعين ببعض المناهج والمقاربات النظرية بغرض الوصول إلى نتائج دقيقة، لأنه الطريق الذي يستعين به الباحث ويتبعه في كل مراحل دراسته بغية الوصول إلى نتائج علمية موضوعية يمكن تعميمها مستقبلا في البحوث والدراسات<sup>1</sup>.

وهذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية لذا إعتدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين منهجين علميين أساسيين هما المنهج التحليلي والمنهج الوصفي، فيكون المنهج الوصفي هو الأساس في دراسة الظاهرة، ويساعده المنهج التحليلي على معرفتها وتحليلها وإيجاد الحلول الناجحة لها، مما يؤدي الى نجاح العملية البحثية<sup>2</sup>، وقد ارتأينا الإعتماد على المنهج الوصفي في دراستنا بهدف إستخراج مختلف الأدبيات وتحديد العلاقات والروابط بين إستخدام الرقمنة و الوسائط الرقمية و دورها في تحقيق أهداف وأنشطة المؤسسات الجامعية، ومن جهة تسليط الضوء على القائمين بالعلاقات العامة و تطوير فعاليتهم، ومن خلال جمع المعلومات التي تم تحصيلها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية \_جامعة قالمَة \_ التي أجريت بها وعليها الدراسة.

وقد إستعملنا أيضا منهج دراسة الحالة وهو اسلوب بحثي يهدف الى فهم عميق لظاهرة معينة من خلال دراسة واحدة او عدة حالات فردية دقيقة يتضمن هذا المنهج استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لجمع البيانات وتحليلها مما يسمح بفهم شامل للظاهرة المدروسة<sup>3</sup>.

حيث تم توظيف هذا المنهج على حالة المؤسسات الجامعية بعد تبني نظام الرقمنة في الجزائر.

### 9. مجتمع البحث:

<sup>1</sup> - صلاح مصطفى الفوال، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1993، ص35.

<sup>2</sup> - المنهج الوصفي التحليلي، المبتعث للاستشارات الاكاديمية، تاريخ الزيارة: 2024/05/11، 21:45، متوفر على الرابط

<https://mobt3ath.com>

<sup>3</sup> - محمد امين، بحث حول منهج دراسة الحالة، تاريخ الزيارة: 2024/02/10، 23.00، متوفر على الرابط:

<https://www.2thar.com/2024/03/case-study.html?m=1#0>

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

إستنادا إلى موضوع الدراسة الحالية المعنون بـ " تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية"، فإن مجتمع البحث يتمثل في طلبة كلية العلوم الإنسانية بجامعة 8 ماي 1948 بقالمة، ويقدر عدد مفردات بـ 2938 مفردة (طالب) مختلف التخصصات والمستويات التي وزع عليهم الإستبيان لأن الطلبة معينين بمواجهة التحديات الرقمية، وكذلك موظفي الكلية الذين يعملون في الإدارة لأن هؤلاء معينون بالرقمنة وتطبيقها في الإدارة.

### 10. عينة الدراسة:

لقد إعتدنا في موضوعنا هذا على العينة القصدية التي تم إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة لدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توفر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي.<sup>1</sup>

وقد إستعملنا العينة القصدية في هذه الدراسة لأن موضوع دراستنا يشمل الجمهور الداخلي ككل لكلية العلوم الإنسانية بقالمة، حيث قصدنا عينة الجمهور الداخلي الذي يشمل إداريين وموظفين وطلبة فرع العلوم الإنسانية من أجل تحصيل إجابات مقنعة على الإستمارة لطلبة و المقابلة مع (عميد الكلية، نائب عميد الكلية، رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، رئيس قسم علم الأثار و نائب رئيس قسم التاريخ)، لذا قررنا أخذ فئة متكونة من 270 بطريقة قصدية من الطلبة في الفترة الممتدة من 05 ماي الى 15 ماي 2024.

<sup>1</sup> - محمد عبيدات، محمد ابو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، طبعة 2، دار وائل لطباعة والنشر، 1999، ص 97

## 11. أدوات الدراسة:

إعتمدنا في هذه الدراسة على الأدوات البحثية التالية:

- إستمارة الإستبيان : هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحصرها الباحث بعناية في تغييرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة<sup>1</sup>.
- كما يعرفها رشيد زرواتي: بأنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، يتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين<sup>2</sup>.

وقد إعتمدنا في دراستنا بشكل رئيسي في جمع البيانات على أدلة الإستمارة المكونة من مجموعة من الأسئلة معدة بعناية و دقة و الشروط الموضوعية المطبقة ، و هذه الأسئلة في مجملها تحاول الإجابة على الفرضيات المتبناة في موضوع دراستنا و المؤشرات التي وضعت لها ، إستعملنا الأسئلة المغلقة (الإستبيان المقنن ) الذي يمتاز بالدقة ووفق الصيغة المعتمدة وذلك لتوجيه المبحوث للإجابة الإختيارية بوضع علامة في مربع الإختيار أو الإجابة بنعم أو لا ... ، وغيرها من الألفاظ المحددة والمضبوطة، بالإضافة إلى بعض الأسئلة المفتوحة تعطى فيها حرية التعبير للمبحوث.

ولقد قمنا بتصميم و وضع الإستبيان على حسب موضوع الدراسة، و وضع المحاور بناء على التساؤلات التي تشملها الدراسة و يكون الإستبيان الخاص بالطلبة من عدة محاور متمثلة في:

**المحور الأول:** البيانات الشخصية (الجنس، المستوى الجامعي، التخصص)

**المحور الثاني:** مساهمة الرقمنة في تحسين مستوى خدمات المؤسسات الجامعية

**المحور الثالث:** مكانة وفعالية العلاقات العامة داخل المؤسسات الجامعية

**المحور الرابع:** التحديات التي تواجه الرقمنة في قطاع التعليم العالي ضمن مجال العلاقات العامة.

<sup>1</sup>- بن مرسلني أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، 220.

<sup>2</sup>- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص108.

## الفصل الأول: ..... الإطار التمهيدي

- **المقابلة:** تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه معلومات التي تفيده في بحثه العلمي<sup>1</sup>.
- أو هي أداة بحث تخضع إلى شروط علمية و يتم هذا الإستخدام في إطار إنجاز بحث علمي ذو إشكالية محددة و خطة معينة يقوم الباحث فيها بضبط المعلومات والبيانات المراد جمعها من أصحابها وفق خطوات معينة<sup>2</sup>.

### 12. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** انطلقت دراستنا الميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقالمة بعد استقبالنا مباشرة من طرف السيد عميد الكلية ورئيس قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات ونائب رئيس قسم التاريخ ورئيس قسم الآثار ونائب عميد الكلية وقد قمنا بمقابلة معهم وذلك لجمع المعلومات لتشخيص تحديات الرقمنة في الكلية حيث قمنا أيضا بتوزيع استمارة الكترونية على جميع طلبة كلية العلوم الإنسانية.
- **المجال الزمني:** بدأت دراستنا في 5 ماي الى غاية 15 ماي 2024، ودامت 10 أيام، ليتم من خلالها جمع مؤشرات مهمة حول مشروع الرقمنة والتحديات التي تواجهها في الكلية.

<sup>1</sup>- ربحي مصطفى عليان عثمان محمد غنيم، المرجع السابق، ص102

<sup>2</sup>- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي، في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 4، الجزائر، 214

الفصل الثاني واقع الرقمنة  
في المؤسسات

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

---

### تمهيد:

يعتبر موضوع الرقمنة من المواضيع الأكثر أهمية في شتى المجالات، ومع التطور الراهن أصبحت التكنولوجيا حتمية لابد منها وإستخدامها من أولويات جميع المؤسسات، فالرقمنة لم تعد الانتقال من نظام تقليدي روتيني بطيء إلى نظام عصري حديث قائم على التكنولوجيات المتطورة وتوفير أجهزة ومعدات حديثة بل تعدت إلى الأثر الذي خلفته على المجالات التي طبقت فيها، ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بالرقمنة ومتطلباتها وأثرها على نجاح المؤسسات.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

### المبحث الأول: تعريف الرقمنة

● لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والعلم والنخط، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل كتاب مرقوما " كتاب مكتوب والمرقم والرقم: الكتابة والختم، والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقم الثوب يرقمه رقماً ورقمه خطه<sup>1</sup>.

● **إصطلاحاً:** يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numerisation) بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشيراً إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، وهذا يوضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب أو المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب<sup>2</sup>.

● وفي تعريف آخر للجمعية الدولية للمترجمين واللغويين العرب: الرقمنة بالنسبة للأشياء غير محسوسة كالمعلومات بأنها عملية تحويل من شكلها التماثلي غالباً إلى رقمي مكافئ أما بالنسبة للأمور المحسوسة فيقصد بها إعتقاد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة التقنيات ذات بنية رقمية بدل التماثلية، ومؤخراً أصبح يقصد بها إعتقاد التحسب رغم وجود مصطلح Computation ولكن يستخدم Digitalization بمعنى أشمل وأوسع<sup>3</sup>.

● وعرفها الأستاذ الدكتور (فتحي عبد الهادي): الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور المطبوعة، الصور الفوتوغرافية والإيضاحات والخرائط الخ) إلى إشارات ثنائية بإستخدام وسيلة للمسح<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> - بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية \_ الرهانات وتحديات تطبيق-خدمي في قطاع الموارد المالية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 69

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 70.

<sup>3</sup> - نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص 21

<sup>4</sup> - مشفرة بن دخيل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة Rist، العدد 1، 2011، ص 23.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

● **الرقمنة:** يقصد بها كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات و الإتصالات و التي تستخدم بهدف تخزين معالجة إسترجاع ونقل المعلومات من مكان إلى آخر، مما يعمل على تطوير وتحويل العملية. التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، تقنيات شبكة الإنترنت كالكتب الإلكترونية، قواعد البيانات الموسوعات الدوريات المواقع التعليمية البريد الإلكتروني والتعليم عن بعد<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: متطلبات وخطوات الرقمنة:

#### أولاً: متطلبات الرقمنة

تحتاج المؤسسات للقيام بالعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها<sup>2</sup> للجمهور الواسع أو محدود الإمكانيات ومتطلبات يجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة والتي تتمثل فيما يلي:

● **تحديد أهداف مشروع الرقمنة:** وذلك من خلال تحديد خطة إنطلاق و وضع تخطيط الذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن إتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة و على مراحل معينة مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والمعنوية المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن إستخدام والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة<sup>3</sup>.

إضافة إلى تحديد تكاليف المشروع و إقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها و وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب التحول الجديد وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستتحذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع.

ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:

---

<sup>1</sup> - عبد الباقي عبد المنعم، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المواد التجارية والتعليم الثانوي، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007، ص 6

<sup>2</sup> - سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005، ص 83 و 84.

<sup>3</sup> - بن علة فتيحة، بلحاج عمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018 2019، ص 38.

## الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المؤسسات

● **الواقعية:** لكي تحقق الخطة غايتها لابد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وإمكاناتها البشرية الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

● **الشمولية:** يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.

● **المرونة:** تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سر المشروع أو زيادة في التكاليف.

● **وضوح الهدف:** حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

● **التنسيق:** من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.

● **الإلزام:** إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، فالخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة<sup>1</sup>.

**القوى البشرية المؤهلة:** عملية الرقمنة تستلزم جهود جماعية من المسؤولين داخل المؤسسة إلى جانب الموظفين من مختلف الأقسام وكلما كان الموظفون القائمون على عملية الرقمنة داخل المؤسسة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

● **الموارد المالية:** مشروعات الرقمنة تتطلب ميزانية خاصة وموردا ماليا يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك الصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة.

● **المعدات والأجهزة:** من المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات كالأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة وتمثل هذه الأجهزة في:

— الحواسيب.

— **الماسحات الضوئية (scanner):** يعتبر جهاز الماسح الضوئي أحد ملحقات الحاسوب من الأجهزة الهامة في عملية الرقمنة، وهو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة و المصورة و المخطوطات و المرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب.

<sup>1</sup> سهيلة مهري، بلال بن جامع، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق والتخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك، مجلة بيلوفيا، لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 4، 2014، ص 84

## الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المؤسسات

- وهناك عدة أنواع الماسح الضوئي منها:
  - الماسح الضوئي المسطح: وهو يعمل من خلال تثبيت الورقة المراد تعديلها للحاسوب داخل الماسح تبقى ثابتة مكانها، ويصبح ضوء الماسح الورقة<sup>1</sup>.
  - الماسح الضوئي اليدوي: وهو الأصغر حجم ويقوم بالمسح بطريقة يدوية وهو لا يعطي صورة عالية الجودة.
  - الماسح الضوئي الأسطواني: يستخدم في مؤسسات النشر وتفوق دلالته كل الأنواع السابقة الذكر كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى من حيث ثبوت الورقة على أسطوانة زجاجية ويسطع ضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة و يقوم جهاز حساس الضوء يسمى أنبوب تكبير الفوتونات ليحول الضوء المنعكس إلى تيار كهربائي.
  - الماسح الضوئي الرأسي: تسمى ماسحات الكتب وتتميز بالحد من مخاطر إتلاف المصدر أثناء المسح الضوئي.
  - الحاسبات الآلية: عملية الرقمنة لا يمكن أن تتم دون توفر أجهزة حاسب إلى لها مواصفات ملائمة العملية الرقمنة تتناسب مع المهمة المطلوب إنجازها و من الضروري أن تكون الحاسبات الآلية حديثة وعالية الجودة.
  - شبكة المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي البرمجيات وهي تعالج النصوص و الكلمات و تساعد في إنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الانترنت، وهناك برمجيات التعرف الصوتي على الحروف التي تستخدم في تحويل الصور إلى نصوص، ومن بين البرامج هي:
    - Ms office حزمة الأوفيس :
    - برمجيات معالجة الصور Adobe photoshop
    - برمجية ضغط الملفات
    - برمجيات التشابك Unix.
    - برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- سهيلة المهري، المرجع السابق، ص 86 و 87

## الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المؤسسات

ثانياً: خطوات الرقمنة<sup>2</sup>:

1. التخطيط الميداني: إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة ذات أهمية كبيرة لأنها تساعد على إتخاذ القرارات المصيرية المؤثرة على مرتكزات المشروع ويجب دراسة الصعوبات والإمكانيات وكل المجالات التي لها علاقة بالمشروع لضمان نجاح هذه العملية الرقمية، وكما انه لابد من تأسيس خلية لتصفية مختلف المعلومات بالإضافة إلى تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع مع تسطير الخطة وتحديد نمط إستراتيجية الرقمنة.

يعتبر التخطيط الميداني من أهم خطوات الرقمنة لأنه يدرس مشروع الرقمنة وصعوباتها والإمكانيات الموجودة وتنظيمها بشكل دقيق وذلك من أجل نجاح العملية الرقمية.

2. إختيار مواد الرقمنة: إن الرقمنة عملية معقدة تتطلب الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج الموارد مالية بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية لهذا فإن المؤسسة مطالبة بتوضيح ما تملكه من موارد بشرية وطبيعة هيكلتها ومدى أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وترتبط عملية نجاح الإختيار بوضوح ودقة الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها.

يقصد بإختيار مواد الرقمنة معرفة المواد المالية والبشرية والزمنية الموجودة في المؤسسة وذلك من أجل تحقيق أهدافها في ظل إستعمال مشروع الرقمنة.

3. البدء في عملية الرقمنة: " إن القائم بهذه العملية يكون وفق أوجه متعددة من أبرزها الإستعانة بالموردين نظراً لنقص الخبرة و إرتفاع أسعار الأجهزة الرقمية كذلك قد تقتصر المؤسسة على إمكانياتها أو الإعتداد المشترك بينها وبين المورد فيتم الإتفاق على خطة عمل تحدد فيه كل النشاطات والأعمال كما إن للرقمنة عدة تقنيات كالمسح الضوئي.

عند البدء في عملية الرقمنة يجب النظر إلى أسعار الأجهزة الإلكترونية و معرفة قدرة المؤسسة على توفيرها ومعرفة خبرة مستعملي هذه الأجهزة داخل هذه المؤسسة.

<sup>1</sup> - فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، على مستوى الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيوميتريية بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018 2019، ص 26.

<sup>2</sup> - حفاظوي سمير، سهى حمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تمييز رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية، خنشة، العدد 12، 2016، ص 260-261.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

4. الترميز و إختيار خطة المیتادا: " الهدف منه هو جعل المعلومات أو الوثائق في بيئتها الإلكترونية مهيكله بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب، أما خطة المیتادا تستعمل لوصف المصادر الإلكترونية وهي معلومات متصلة بالصورة النص الصوت الفيديو أو الرسومات الرقمية في شكل كلمات مفتاحية أو نص حر كما إن المیتادا بيانات تهدف إلى وصف المعلومات لغرض تسهيل إسترجاعها، والتعرف على مصدرها بشكل جيد وهناك عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

- المیتادا الوصفية: تستخدم لوصف أو تعريف مصدر من أجل تسهيل البحث والإسترجاع والإدارة وتتكون من عناصر مثل العنوان المنشأ الشكل تاريخ الإنشاء، التغطية، الموضوعية، اللغة، الوصف المادي.
- المیتادا البنائية: هي معلومات تستخدم لعرض وتصفيح المصادر الرقمية وتتضمن معلومات من التنظيم الداخلي للمصدر الرقمي كالصفحة القسم، الفصل الكتاب، وفهرس المحتويات.
- المیتادا الإدارية: هي المعلومات التي تهدف إلى تسهيل كل من الإدارة و المعالجة طويلة وقصيرة الأجل للمجموعات الرقمية وتحتوي على معلومات كنوع الماسح درجة الوضوح، نمط اللون، شكل الملف والضغط والبرامج المستعملة في إنتاجها بالإضافة إلى معلومات الملكية و حقوق النشر.
- المیتادا: هي خطة الهدف منها جعل المعلومات في بيئة الإلكترونية، وهي عبارة عن رموز من أجل وصف المعلومات وتصفيحها وتسهيل إسترجاعها وهي المیتادا الوصفية، المیتادا البنائية، المیتادا الإدارية تسهل عمل مستخدمها<sup>1</sup>.

### المبحث الثالث: خصائص وأشكال الرقمنة:

#### أولاً: خصائص الرقمنة

- تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية<sup>2</sup>:
- تقليص الوقت: في التكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.
  - تقليص المكان: تقليص سطح تتيح وسائل التخزين التي تستوعبها حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

<sup>1</sup>- حفظاوي سمير، المرجع السابق، ص 261.

<sup>2</sup>- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط 1، عمان 2009، ص 11

## الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المؤسسات

- إقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحثون بطعم الذكاء الإصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت في المشاركين في عملية الاتصال يستطيعون عدة أدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إستعمال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل الإتصال كثيرة منها الحاسب الآلي و الهواتف النقال.
- قابلية التحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مشروعة.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير مضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك .
- الإنتشار: و هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي للنمط المرن.
- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية، لتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، 2003، ص 7.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

### ثانياً: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها<sup>1</sup>:

#### 1) الرقمنة في شكل صورة :

الرقمنة في شكل صورة تمثل مساحة كبيرة من حيث الإستعمال في التخزين و تشمل كلا من الكتب والمخطوطات القديمة و خاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال وهي كالتالي:

● أحادي بايت 1 أبيض وأسود: تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض و أسود و هي طريقة جد إقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل مع الوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي .

● 8 بايت الصورة مستوى رمادي: يتطلب عدد كبير من بيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة و هي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

● 24 بايت أو أكثر الصورة ملونة: هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أحمر، أخضر، أزرق و كل لون يرمز بعدد معين من البنيات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

#### 2) الرقمنة في شكل نص :

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجة التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

#### 3) الرقمنة في شكل إتجاهي:

ويعتمد على العرض بإستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، و بتحويل من شكل ورقي إلى شكل إتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

شكل من أشكال إتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونياً PDF يعتبر بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتتخذ الجوانب التالية:

لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو بعيدة PDF الدقة بالنسبة للتقنية ب

<sup>1</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة الواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005، ص 83 84 85.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

الحجم المضغوط PDF صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت. التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF عن طريق أي نظام تشغيل مجاناً لأن PDF لا يعتمد نظام تشغيل واحد. ملفات PDF يحفظ للمستخدم على جودة عند قراءتها، وبتركيز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه الشكل الصفحة.

المبحث الرابع: عوامل نجاح الرقمنة وأثارها:

أولاً: عوامل نجاح الرقمنة:

على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا بعين الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها:

— تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير

— وضوح الرؤية الاستراتيجية والإستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير. — التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين .

— إمكانية إستيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

— تحسين مستوى أداء الخدمات.

— التقليل من التعقيدات الإدارية.

— تخفيض التكاليف تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية.

— التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.

— تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.

— الإستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

— التحديث المستمر التقنية المعلومات للمستفيدين<sup>1</sup>.

ثانياً: آثار الرقمنة:

للقمنة آثار سلبية وأخرى إيجابية يمكن حصرها فيما يلي:

● الآثار الإيجابية للرقمنة: إن تطبيق الرقمنة يترتب عليه العديد من الآثار الإيجابية والتي يمكن تلخيصها في

النقاط الآتية:

<sup>1</sup> - أحمد يس نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص71.

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

- السرعة في الإجابة على أسئلة الباحثين باعتبار أن التجهيزات الآلية لها قدرات جيدة للقيام بعملية البحث في وقت زمني وجيز.
- سهولة الوصول إلى المعلومة أي البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية. إمكانية الاطلاع عن بعد.
- سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات.
- أمن المعلومات إن عملية الرقمنة تضمن الانتقال الكلي والكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل.
- تآخر وتقلل من تدهور النسخ الأصلية الذي يرجع أساسا إلى الإستعمال المتزايد.
- إمكانية إطلاع عدة باحثين على نفس الوثيقة في آن واحد.
- الحفاظ على النسخ الأصلية لأطول مدة ممكنة والتقليل من اضمحلالها نتيجة إستعمال الوثائق المرقمنة بدلا منها.

### ● الآثار السلبية للرقمنة:

- خلق البطالة: إن تطبيق الرقمنة قد يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الإستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في إستخدام التقنية أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والسرعة والبساطة في إنجاز الأعمال التي توفرها عملية الرقمنة.
- فقدان الخصوصية: يمكن التعامل الرقمي الناس من الإطلاع على خصوصيات الآخرين، مثلا:  
التعرف على مقدار إستهلاك فاتورة الغاز والكهرباء من خلال إدخال رقم الهاتف أو رقم المستخدم لأي فاتورة كهرباء.
- شيوع ظاهرة التجسس الإلكتروني.
- زيادة التبعية للخارج: باعتبار أن هناك العديد من التقنيات الحديثة تأتي من هناك<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - منير تيفرسين، دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005، ص 39

## الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المؤسسات

### المبحث الخامس: أهمية وأهداف الرقمنة

#### أولاً: أهمية الرقمنة

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها<sup>1</sup>:

#### ● الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

#### ● الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمعاملة.
- إختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية وإختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن بيئة الحكومة التقليدية.

<sup>1</sup> مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية \_ وزارة المالية \_ العراق، 2013،

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

### ثانياً: أهداف الرقمنة:

- إن الحديث الدقيق لأهداف وأهمية مشروع الرقمنة من أهم الخطوات ويترتب عليه مجموعة من القرارات سواء على المستوى التقني أو الوظيفي و يمكن إجمال الأهداف وراء عملية الرقمنة في النقاط التالية:
- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق واسع.
  - إتاحة دون تقييد بالموقع الجغرافي.
  - إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد.
  - توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
  - تجديد استخدام الأشكال المهيكلة والتالفة.
  - تطوير الخدمات التقليدية.
  - المشاركة في الموارد.
  - صيانة وحفظ المجموعات **preservatio** ضد التلف والكوارث.
  - المساعدة على مواكبة عدد من التقنيات الحديثة مثل التعليم عن بعد و التخصصات المختلفة.
  - سد الفجوة الرقمية بين الناتج الفكري للدول العربية ودول العالم المتقدم و إنتاج صورة رقمية ذات درجة وضوح عالية و إستخدامها في الحصول على المخرجات مطبوعة عالية الجودة.
  - توسيع فرص العمل إلى المعلومات الثقافية و العلمية و التاريخية المتضمنة منه مواكبة الإتجاه العالمي السائد نحو رقمنة ذاكرة العالم.
  - الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو الإتاحة على الشبكة ولا يقصد الربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يعطي هامشاً من التكلفة لضمان إستمرارية العمليات<sup>1</sup>.
  - التخزين: أما بخصوصه فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين الآلاف الصفحات من خلال قرص DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
  - الأقسام من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت التي سمحت لها بالإطلاع على مقدار هائل من الوثائق من قبل الكثير من الأشخاص.
  - سرعة الإسترجاع و سهولة الإستخدام و ذلك بتمييزها بعدة نظم رقمية كبيرة في الإسترجاع وذلك عندما تتحول الوثائق التقليدية إلى شكل رقمي يمكن للمرء إسترجاعها في غضون ثواني<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - عماد عيسى، صالح محمد. المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، القاهرة، الدار المصرية البنائية،

<sup>2</sup> - ختير فوزية، رقمنة الأرشيف في الجزائر، إشكالية و التنفيذ، أرشيف ولاية الجزائر نموذجاً، رسالة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، 2008، صفحة 60

## الفصل الثاني: ..... واقع الرقمنة في المؤسسات

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل ، نستنتج أن الرقمنة من بين المشاريع الهامة لتحقيق فعالية نشاط المؤسسات ، ولهذا يجب مواكبته من أجل زيادة الوعي الجماعي والحدثة في العمل والإستغناء عن الأساليب الكلاسيكية في إدارة عمل المؤسسات السياسية و الإقتصادية لهذا تسعى إلى تطوير الفكر البشري وتوضح مدى حاجة الإدارات إلى إستخدام الوسائل التكنولوجية فموضوع الرقمنة أحدث أثر عميق في البنيات الإجتماعية و الثقافية و السياسية و الاقتصادية لهذا تسعى إلى تطوير الفكر البشري و توضح مدى حاجة الإدارات إلى إستخدام الوسائل التكنولوجية.

الفصل الثالث مدخل الى  
العلاقات العامة

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

---

### تمهيد:

أصبحت جل المؤسسات تعتمد في إدارة نظامها على العلاقات العامة بحيث تعد هذه الأخيرة نشاطا حيويا من أنشطة الإدارة التي أضحت ضرورة لا غنى عنها داخل هذه المؤسسة بحيث تؤمن العديد من المؤسسات بأن العلاقة الحسنة التي تربطها بجمهورها هي ألزم الأمور لنجاحها لذلك فقد دخلت العلاقات العامة جميع المجالات سواء تعلق الأمر بالمؤسسات الحكومية أو الاجتماعية أو الخدمائية، لذلك نسعى في هذا الفصل إلى التطرق إلى العلاقات العامة الرقمية والعلاقة العامة تعريفها ميادينها وركائزها وأهم أهدافها ومبادئها وأخيرا تحولها الرقمي.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

### المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة والعلاقات العامة الرقمية:

#### أولاً: تعريف العلاقات العامة:

- تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية: ترى بأنها نشاط لأي صناعة أو إتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة في بناء وتدعيم العلاقات السليمة مع فئة من جمهور العملاء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تنظم سياساتها حسب الظروف المحيطة بالمجتمع<sup>1</sup>.
- تعريف المعهد المعتمد للجمعية الدولية للعلاقات العامة: يؤكد على أنها " وظيفة إدارية دائمة ومنتظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها تحقيق التفهم والتأييد والمشاركة مع من يمكن أن تتعامل.
- الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة: تلخصها في " الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة و إستمرارها بين أعضائه وبين فريق الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية و الإجتماعية التي تحققها المؤسسة<sup>2</sup>.
- المعهد البريطاني: يرى بأنها جهود مخططة يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها<sup>3</sup>.
- جورج ميرديث رئيس الإتحاد الأمريكي للعلاقات العامة يثبت بأنها " كل شيء يمكن أن يحقق رأيا مؤيداً<sup>4</sup>.
- تعريف محمود الجوهري: يحددها من خلال مسئوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي أو الخارجي وذلك بالإخبار الصادق والأداء النافع الناجح وفقاً للتخطيط العلمي السليم حتى يصبح عملها مرشداً وهادفاً<sup>5</sup>.

1- حسام فتحي أبو طميمة، الاعلان وسلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق، دار الفاروق للنشر والتوزيع ط: 2008، عمان، الأردن، ص85.

2- حسين حليبي، مبادئ العلاقات العامة، منشورات عويدات 1980، بيروت، لبنان ص12.

3- عاطف عدلي العبد، د-نهى عاطف العبد، نظريات الاعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، 2011، القاهرة، مصر، ص 41.

4- محمد محمد البادي، علم العلاقات العامة الى ابن، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2016، ص67.

5- عاطف عدلي العبد، د-نهى عاطف العبد، المرجع السابق، ص42

### ● مفهوم العلاقات العامة الرقمية:

- تعرف العلاقات العامة الرقمية Digital of public relation بأنها عملية إتصال إستراتيجية ووظيفة إدارية تقوم على بناء علاقات مقيدة بين المنظمات وعامة الجمهور أو أصحاب المصلحة، وتشمل العلاقات العامة فهم وتحليل الجمهور وإدارة المشورة والتخطيط وتنفيذ وتقييم الاتصالات لمساعدة مجموعة متنوعة من العملاء لتحقيق أهدافهم من خلال إستخدام كافة وسائل الإعلام الإجتماعية والمواقع الإلكترونية.

- وتعد العلاقات العامة الرقمية مصطلحا شاملا يتضمن التنظيم الفعال لتحقيق التواصل مع الجمهور بشكل أكثر فعالية، معتمدة في ذلك على كافة أشكال التواصل الإستراتيجي عبر شبكة من الإتصالات الرقمية<sup>1</sup>.

- وتعرف العلاقات العامة الرقمية " بأنها التوجه الإداري، والاتصالي لأنشطة العلاقات العامة، ومزاوتها عبر إستخدام شبكة الانترنت، والتقنيات الرقمية لتحقيق أفضل أساليب الاتصال الفعال مع جمهور المؤسسة وبناء الصورة الإيجابية عن طريق الإعلام والمعلومات الصادقة<sup>2</sup>.

- تعرف العلاقات العامة الرقمية أيضا على أنها عملية الإتصال المؤسسي القائمة على إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الوصول إلى الجمهور والتفاعل معه وتنفيذ وظائف العلاقات العامة عبر وسائل تقنية حديثة بسهولة وسرعة في أي وقت وفي كل مكان<sup>3</sup>.

---

1- حنان احمد سليم، العلاقات العامة في عصر الاعلام الرقمي، دار الكتاب الحديث، ط1، مصر، 2019، ص13.  
2- ديفيد فيليبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، (القاهرة: كوجان بيدج ليستد لطباعة والنشر، 2013) ص2.  
3- فاطمة همال وكمال بوقرة، العلاقات العامة الذكية والصورة الذهنية للمؤسسة في زمن الرقمنة، مجلد 20، عدد 27، 2020، ص95.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

### المبحث الثاني: ميادين وركائز العلاقات العامة:

#### أولاً: ميادين العلاقات العامة:

هنالك عدة ميادين رئيسية لتطبيق العلاقات العامة سنأتي على ذكر أهمها فيما يلي<sup>1</sup>:

- المجال السياسي ويكون على مستوى الأحزاب السياسية و السياسيين و جماعات الضغط وخاصة في الدول التي تأخذ بالنظام الحزبي سواء الحزب الواحد الحاكم أو تعدد الأحزاب السياسية، ويكون هنا للعلاقات العامة دوراً كبيراً في مجالات إستقطاب الجماهير والتأثير عليهم بهدف الحصول على تأييدهم وأصواتهم في الانتخابات ، وتعتبر العلاقات العامة هنا بنشاطها وخبرائها حلقة وصل بين السياسيين وبين الجماهير.
- مجال الوزارات والدوائر الحكومية: ففي هذا المجال تسعى العلاقات العامة إلى توعية الجماهير وإرشادها عن طريق شرح وتفسير القوانين والأنظمة بهدف مصلحة الجمهور ومن أجل كسب تأييده للسياسات والقوانين والأنظمة بهدف مصلحة الجمهور ومن أجل كسب تأييده للسياسات والقوانين الحكومية، وقد تتصدى العلاقات العامة لدحض بعض الشائعات أو تبرير موقف معين عن طريق إبراز الحقائق المتعلقة بهذا الموقف.
- مجال الإدارة المحلية: تمارس العلاقات العامة دوراً هاماً في كل ما يتعلق بشؤون البلدية والتي تديرها مجالس بلدية أو محلية.
- مجال المؤسسات العامة: حيث تعتبر المؤسسات العامة أجهزة إدارية بنوع من الإستقلال الإداري والمالي. وتزايد عددها في الدولة هو دليل على قيام الدولة بالتوسع في أنشطتها الإنتاجية والخدمية و الإجتماعية لمواجهة متطلبات العصر الحديث.
- مجال القطاع الخاص: والقطاع الخاص يشمل كافة المؤسسات الخاصة و شركات الأشخاص وشركات الأموال المنتشرة في كافة أنحاء الدولة و دور العلاقات العامة يتمثل في إقامة علاقات جيدة مع المستهلكين و لموظفين والموردين والمؤسسات المالية والمجتمع ويجب إستعمال الأمانة والصدق للحصول على رضا الجمهور وثقته.

1- محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممرسات، دار زهران للنشر والتوزيع، ط4، 2006، ص33-35.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

- المجال التعاوني: ويشمل مجال الجمعيات التعاونية بكافة أشكالها والتي تسعى لتقديم الخدمات لأعضائها بسعر التكلفة وبدون ربح ويتضمن دور العلاقات في هذا المجال الحصول على تأييد ودعم أعضاء هذه الجمعيات ومعرفة متطلباتها فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة لهم وجودتها.

### ثانيا: ركائز العلاقات العامة:

يشير العديد من الباحثين إلى الركائز أو الدعائم التي تقوم عليها العلاقات العامة أو التي تساعد على نجاحها في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها، وهذه الركائز يمكن الإشارة إليها في الآتي<sup>1</sup>:

- الحيوية والتجاوب الإيجابي وقوة التعامل بين القائمين بالعلاقات العامة في التنظيمات (المؤثر)، وبين الجماهير (المتأثرة) وذلك عن طريق التعامل والاتصالات المباشرة وجها لوجه أو عن طريق غير المباشر باستخدام وسائل الاتصال و الإعلام المناسبة وذلك لتحقيق الفهم المتبادل والاستجابة المباشرة و الإيجابية بين المؤسسة وجماهيرها.

- التعامل مع جميع الجماهير بغض النظر عن جنسهم أو إتجاهاتهم وحالاتهم الاجتماعية، ولك عن طريق الإبتعاد بين الطائفية والعنصرية والتحيز وعلى هذا تعد العلاقات العامة ظاهرة إجتماعية ذات نشاط متسع يشمل جميع الميادين ولا يقتصر على أنواع معينة فقط من مجالات محدودة.

- تركز العلاقات العامة على مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تقوم على أساس من الثقة والإحترام المتبادل بين كل مؤسسة أو الهيئة وجماهيرها وبالتالي فهي تستخدم أساليب الغش والتدليس و الخداع بل تستعين دائما بالحقائق والأرقام والوقائع وتوضح أهداف المؤسسة وسياستها وأساليب إدارتها وتمكين العاملين معها من الوقوف على الحقائق وما خفي الأمر من وظائفها و من المشاركة الفعالة في توجيه المؤسسة أو التنظيمات ومن تحمل مسؤولية تطوير سياسة المؤسسة أيضا.

ترتكز العلاقات العامة على بعض الجوانب الإنسانية وذلك وفقا لما يأتي:

- المساعدة بشتى الوسائل على زيادة الإنتاج وفرص النجاح للمؤسسة مع عدم إهمال الجانب الإنساني مثل تحسين العلاقات الإجتماعية وتحسين ظروف العمل وإمكانياته ومحاولة إشباع حاجات ورغبات الأفراد قدر الإمكان من حيث الرعاية الصحية والإجتماعية والترويحية سواء على مستوى الإدارة أو التنفيذ.

<sup>1</sup>- جلال عبد الوهاب " العلاقات الانسانية والاعلام، منشورات ذات سلاسل، الكويت، 884، ص 30-32.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

- دعم المبادئ الإنسانية السليمة و خاصة بإشاعة جو من الديمقراطية الحقيقية الواعية دون تسلط أو استبداد من أحد لتسود المؤسسة روح عالية ونتاج الفرص للابتكار وعرض المقترحات، وليستطيع المديرون أن يفرضوا سياستهم الذاتية دون اشتراك هيئة الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية، مما يجعل سياسة المؤسسة لا ترسم أي نتيجة لأفكار العملاء كصدي لما يبده الأخصائيون من مشورة و مقترحات، في هذا تشجيع للديمقراطية ودعم للمبادئ السلمية.

- إزالة عوامل الحقد والكراهية من نفوس العاملين بشتى الوسائل، ومن أهمها تحقيق العدالة في المقابل المادي للعمل مع تشجيع المجدد و المبتكر بالحوافز المادية والمعنوية وتوفير الخدمات المناسبة للجميع، وبث روح الإطمئنان وتشجيع التعاون المثمر البناء وغير ذلك من عادات حميدة إيجابية تفيد الأفراد و الجماعات فترتفع الروح المعنوية للجميع التي هي أساس الإقبال بحب و رغبة و إهتمام العمال.

- تركز العلاقات العامة على ركائز إجتماعية و ذلك من تدريب جماهير المؤسسات ولهيات على تحمل المسؤولية الاجتماعية، وذلك بعد تبصيرهم بإمكانيات هذه المؤسسة ومجهوداتها والعوائق التي تقف أمامها في تحقيق في تحقيق رسالتها وما ينتظر الجماهير من تأييد وتحمل المسؤولية المساعدة المؤسسات في نادية رسالتها وتحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: أهداف ومبادئ العلاقات العامة

#### أولاً: أهداف العلاقات العامة

يتطلب التنظيم الفعال لإدارة العلاقات العامة ضرورة وجود أهداف محددة متفق عليها تسعى إلى تحقيقها بكفاءة، ويتم على أساسها تحديد الأنشطة والوظائف التي يجب أن تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتحقيق هذه الأهداف المخططة، كما يؤدي التحديد الدقيق للأهداف إلى تحديد الإتجاه العام لنشاط العلاقات العامة من خلال فترة زمنية معينة، كما تمثل الأهداف مقياساً لكفاءة تحويل الموارد المتاحة إلى خدمات ملموسة ذات تأثير فعال في الإتجاه المطلوب كما تستخدم الأهداف كأداة إدارية في تقييم الأداء و الرقابة و إتخاذ القرارات.

فالهدف الأسمى للعلاقات العامة هو تحقيق الإنسجام و التوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغيرات السريعة في نظم الحكم والسياسة والمستحدثات التي غيرت وجه التاريخ، فإذا لم يتكيف الأفراد مع هذه

<sup>1</sup>- جلال عبد الوهاب، المرجع السابق، ص 30\_32

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

النظم و المخترعات الحديثة فإنهم يعيشون كالغرباء فالمدينة الحديثة التي خلقت التخصص و أوجدت الهيئات والمؤسسات المعقدة مسؤولة عن توفيق أو اصر المجتمع و المهمة الكبرى للعلاقات العامة هي التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته والتنسيق بين مصالحه المختلفة تحقيقا لمصالح المجتمع.

وإن كان هناك إتفاقا بين الخبراء على الأهداف العامة للعلاقات العامة إلا أن هناك إختلافا في التصورات في طريقة وكيفية عرضها وتحديدها فيرى البعض أن أهداف العلاقات العامة يمكن أن تنحصر فيما يلي:

- السعي للتعريف بجهود المؤسسات وخدماتها، والطلب من أفراد المجتمع التعاون والتنسيق<sup>1</sup>.
- توفير مناخ ملائم يساعد المنظمة على تكوين صورة ذهنية وإنطباعات إيجابية عنها لدى كافة الأطراف المرتبطة بها سواء من داخلها أو خارجها، وبالتالي يتحقق لها البقاء والإستمرار<sup>2</sup>.
- تزود الأهداف المنظمة بالأساس الذي يقوم عليه التخطيط، و بدونها فإن العناصر داخل المنظمة قد تنحرف في الإتجاه غير صحيح مما يترتب عليه تشتت الموارد.
- المساعدة في ترويج المبيعات حيث تلعب العلاقات العامة دورا مساعدا لنشاط التسويق في الترويج عن منتجات الشركة سواء المحلية أو المنتجات الجديدة، فبالنسبة للمنتجات الحالية.
- يكون دور العلاقات العامة في ترويج المنتجات الهامشية التي يزيد تكاليف إعلانها عن المتحصل من مبيعاتها وبالتالي فعن طريق برامج توطيد السمعة يمكن ترويج وتسويق تلك المنتجات<sup>3</sup>.
- التفاعل الإيجابي مع الأحداث و مساندة إهتمامات الناس و رغباتهم بما لا يتعارض مع الأنظمة و القوانين السائدة التي تنظم الحياة العامة.
- التأثير على الرأي العام والعمل على المحافظة على وجود رأي عام مرغوب فيه تجاه المؤسسة و الإستفادة من البيانات بعد تحليلها في ترشيد القرارات.
- زرع الثقة بين المؤسسات والأفراد من خلال مد جسور التواصل.
- توثيق الاتصال بحسب الحاجة إلى ذلك بين المؤسسة و الجهات أو المنظمات<sup>3</sup>.

1- أحمد الطراولة، مستشار اعلامي " العلاقات العامة صناعة القرن " مقالة، ط، ح، 7/244، ص61

2- فريحة محمد كريم، العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية، أطلس للنشر والافتتاح الاعلامي، الجيزة، 2015 ط1، ص20.

3- يسرى حسني عبد الخالق، العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، الجيزة، ط1، 2015، ص20.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

### ثانيا: مبادئ العلاقات العامة

تستند العلاقات العامة في أدائها على مجموعة من الأسس والمبادئ التي تسترشد بها وتعتمد العلاقات العامة على المبادئ الأخلاقية ومن خلال تمسكها بتلك المبادئ تسعى إلى جذب الانتباه، كسب الثقة والمصداقية وتحقيق التفاهم المتبادل، وتسعى إدارة العلاقات العامة كإدارة ومختصين إلى كسب التأييد واستمالة الرأي العام وتعديل الاتجاهات وتحقيق تلك الأهداف لابد أن تبدأ العلاقات العامة من قلب المؤسسة وستناول مجموعة المبادئ الأساسية للعلاقات العامة فيما يلي:

**العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:** بمعنى أنه يجب أن يوجد تفاهم متبادل بين المؤسسة والعاملين بها على إختلاف مستوياتهم، وتحسين العلاقة بالجمهور الداخلي هو بداية العلاقة الناجحة مع الجمهور الخارجي، حيث أن الصورة الذهنية التي تنطبع في أذهان الجمهور الخارجي ما هي إلا إنعكاس للصورة الذهنية للجمهور الخارجي<sup>1</sup>.

**العلاقات العامة وظيفية إستشارية:** يقوم مدير العلاقات العامة بنصح الإدارة وتشجيعها على إتخاذ القرارات وتطبيق السياسات التي تلاقي القبول مع الجمهور ويحذرهما من إتخاذ القرارات وإتباع السياسات التي لا يرضى عنها، ولكن لا يلزمها بتنفيذ ما يقترحه أو يوصي به ولذلك فإن العلاقات العامة هي مسؤولية الإدارة العليا في المؤسسة حتى وإن وجدت وحدة تمارس هذا النشاط لكن هذا لا يعني أن مدير العلاقات العامة لا ينتج ولكن له صلاحيات تنفيذ داخل وحدته<sup>2</sup>.

**إظهار الحقائق والصراحة والوضوح:** وهذا بهدف الحرص على كسب ثقة الجمهور وذلك لأن إخفاء الحقائق إذا نجح بعض الوقت فإن هذا النجاح مؤقت وسرعان ما تنكشف الحقيقة يفقد الجمهور ثقته في المؤسسة كذلك فإن إخفاء الحقائق يترك المجال للصائدين في الماء العكر إلى نشر الإشاعات والأخبار الكاذبة التي تضر بالصالح العام للمؤسسة وبليلة أفكار جماهيرها<sup>3</sup>.

---

1- شذوان علي شبيهه، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2016، ص60.  
2- سلامة فاطمة، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، دراسة أجريت بمؤسسات صيدال الرياض، مركب المجارف الواقعة لولاية قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع والتنمية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة المنتوري، قسنطينة، 2008، 2007، ص61.  
3- احمد محمد موسى، العلاقات العامة من المنظور الاجتماعي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007، ص35.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

نشر الوعي بين الجماهير وإحترام الآخرين والإيمان بقوة الرأي العام: من بين الأسس التي تقوم عليها العلاقات العامة شرح سياسة الدولة أو المؤسسة وخطط التنمية ويقع على عاتقها توجيه الرأي العام ودفع الجماهير إلى تأييد سياسة المؤسسة وتعاونهم من خلال قيامها بإعلام الجمهور بما تقوم به من أنشطة وأعمال فكلما كان وعي العاملين بالمؤسسة ازدادوا تمسكا بها مما يؤدي إلى تحقيق النتائج الفعالة في تعاملاتها مع الجمهور<sup>1</sup>. كما يعتبر الإيمان بقوة الرأي العام و التعامل السليم معه من الدعامة الأساسية لبرامج العلاقات العامة وينبغي على المؤسسة أن تبني برامجها على ضوء ما يتجمع لديها من تيارات الرأي العام و ما يعبر عنه من طموحات وتوقعات من هذه المؤسسة من خلال السعي إلى توجيهه وتبصيره و تحويله على مسارها، فالرأي العام لعب دورا بارزا في أوجه نشاطات العلاقات العامة في الحضارات القديمة و أصبح اليوم رأسمال المؤسسات خاصة في ظل التطور التكنولوجي وعصرنة و تفاعلية وسائل الاتصال، حيث أصبح شعار المنظمات هو أن الجمهور دائما على حق فهي تنتج السلع وتقدم الخدمات حسب الحاجات و الرغبات و الطلبات الجماهيرية.

**ديناميكية العلاقات العامة:** تقوم العلاقات العامة على الأخذ والعطاء والتلقي والاستجابة بمعنى أن نشاطاتها تتصف بالفاعلية والإيجابية في التأثير و التأثير عن طريق إستخدام أسس و وسائل الإعلام من أجل تكوين رأي عام حول المؤسسة و تجاوز العقبات التي تعترضها حيث أن العلاقات العامة تتضمن في طياتها أخلاقيات نزيهة و في مقدمتها الصدق، كما تحتوي على ديناميكية و حيوية مستمرة تتضمن تقييمها بشكل مستمر و التي تنطلق بدورها من داخل المؤسسة لأن سلامة العلاقات الخارجية، لا يمكن أن يكون إلا إذا ضمنا سلامة الداخل<sup>2</sup>.

**إتباع مناهج البحث العلمي:** يعني إتباع الأساليب والطرائق العلمية المبنية على المنطق والتحليل الموضوعي في حل أي مشكلة حتى يمكن الوصول إلى قرار سليم مبني على الواقع<sup>3</sup> حيث يتم الإعتماد على التخطيط والدراسة المنظمة والبحوث العلمية الدقيقة القائمة على التحري، فإدارة العلاقات العامة تبدأ بجمع

---

1- البصير فاطيمة، واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري، مجلس الأمة نموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008، ص86.

2- لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأملح في قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، في علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2007، ص65.

3- احمد محمد موسى، المرجع السابق، ص36.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

المعلومات وبحث المشكلات ودراسة آراء الجمهور وإتجاهاته، ثم تبني خططها بعد ذلك على أساس يحدد الأهداف والغايات على ضوء الدراسات الأبحاث.

**المساهمة في رفاهية المجتمع:** "حيث أن رفاهية المجتمع تمثل هدفا عاما تسعى إليه جميع المؤسسات، ولذلك يجب أن تضع كل المؤسسات في إعتبارها أن تصمم أهدافها في ضوء أهداف المجتمع ككل لتحقيق الإنسجام بين كليهما"<sup>1</sup>.

وكتعقيب لما تناولناه في هذا المطلب أن مبادئ العلاقات العامة لا تكون فعالة وناجحة في المؤسسة إلا من خلال ما يلي<sup>2</sup>:

- **الإهتمام بالجانب الإنساني:** على المشتغلين بالعلاقات العامة التقيد بالجانب الإنساني في كل عملياتهم، مكرسين جهودهم إلى خدمته، وهذا سيكون له أثره العميق على جماهير المؤسسة.
- **مناسبة الرسالة الإعلامية للجماهير:** على المؤسسة أن تدرس أنواع جماهيرها وأن تكون الرسالة الإتصالية متناسبة تناسباً تاماً مع مستوى وعقلية هذه الجماهير المستهدفة.
- **مناسبة الوسائل الاتصالية المستخدمة للجماهير:** لا يكفي أن تكون الرسالة الإتصالية أو الإعلامية متناسبة مع الجماهير بل يجب أيضاً أن تختار الوسيلة الإتصالية أو الإعلامية المناسبة سواء من ناحية المستوى الثقافي والاقتصادي والأخلاقي والتطلعات الجماهيرية وخبراتهم السابقة.
- **الوقت المناسب:** يعتبر عامل الوقت من العوامل التي تساعد على نجاح العملية فإختيار الوقت المناسب لنشر المادة الإعلامية من أهم المبادئ عند رسم الخطة الإتصالية للمؤسسة و تظهر قيمة الوقت خاصة في بعض المناسبات المعينة، كون الوقت المناسب من أهم الضمانات التي تساعد على أهداف البرامج الإتصالية للمؤسسات.
- **هدف المؤسسة خدمة المجتمع:** إعلام الجماهير بنشاطات وأعمال وخدمات المؤسسة وذلك بإختيار أفضل القوالب الإعلامية التي تصل إلى عقول الجماهير و قلوبهم بهدف الإقناع والرضا والتعامل مع المؤسسة بمبدأ الثقة والتفاهم المتبادل.

1- شدوان علي شبيهه، المرجع السابق، ص60.

2- المرجع نفسه، ص61.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

- **التقويم:** يعني الأسلوب العلمي يحتم أن تتم عملية التقويم عقب كل برنامج أو خطة إتصالية و هذا بغية تدارك الأخطاء والإستفادة من نتائجه في خطط المستقبل و هذا من خلال إستطلاعات الرأي العام و البحوث الخاصة بالسوق والبيئة التي تعمل فيها المؤسسة.
- **تحسين صورة المؤسسة:** تساهم وظيفة العلاقات العامة بشكل كبير بتسويق مختلف أنشطة المؤسسة عبر خلق التفاهم المتبادل ما بين المنظمة و جماهيرها بتوطيد العلاقات و مد جسور الثقة من خلال ما تقدمه من خدمات خلق الجو الملائم لظروف العمل الجيدة و توفير مختلف التسهيلات و ضمان خدمات ما بعد و هذا عبر المعارض و الملتقيات بالإضافة إلى الحملات الخيرية والتوعوية والتحسيسية، و هو ما يساهم بدوره في ترسيخ القيم الاجتماعية والرفع من وتيرة إقتصاد الدول و تجاوز مسافات الزمن و الحدود المكانية محليا ودوليا<sup>1</sup>.

### المبحث الرابع: التحول الرقمي في العلاقات العامة:

في حين أن الانترنت قد غيرت ممارسة العديد من المهن، فقد جلبت أيضا تطبيقات جديدة في مجال العلاقات العامة. بينما اعتمد محترفو العلاقات العامة في الماضي بشكل شبه كامل على وسائل الإعلام لتوصيل الرسائل إلى الجماهير المستهدفة، فقد فتحت الإنترنت فرصا جديدة للتواصل المباشر ثنائي الإتجاه بين المنظمات و جماهيرها، في حين يشمل مجال العلاقات العامة عبر الإنترنت تطبيق تقنيات الإنترنت من قبل المنظمات للتواصل و المشاركة مع الجماهير الرئيسية مثل العملاء و المستهلكين و الموظفين و المستثمرين بأعضاء المجتمع و وسائل الإعلام الإخبارية.

من الممكن القول من خلال النظر في الدراسات العلمية المتعلقة بمجال الرقمنة و الانترنت، أن الإنترنت وشبكة الويب العالمية قد غيروا العلاقات العامة بشكل جذري في دراسة علمية أجرتها شركة Bloom في عام 1999، فإن الإنترنت و العلاقات العامة مناسبان جدا لبعضهما البعض و ذكر أن كليهما يدور حول إقامة اتصال مع الأشخاص المستهدفين وتطوير علاقات فردية بينهم.<sup>2</sup>

كان للإعلام الجديد الذي أنشأته الإنترنت العديد من الآثار الإيجابية والسلبية أيضا في مهنة العلاقات العامة من الممكن أن تؤدي السلبيات في هذا الوضع إلى حدوث أزمة كما ذكر سابقا، فمن أجل عدم

1- شدون علي شبيهه، المرجع السابق، ص63.

2- شروق محمود العكل، العلاقات العامة الرقمي: المفهوم والادوات، عدد 1، جامعة الأناضول -تركيا، جوان 2022،

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

مواجهة مثل هذه المشاكل يجب على خبراء العلاقات العامة في المؤسسة متابعة وسائل الإعلام الجديدة على مدار الساعة و طوال أيام الأسبوع بالإضافة إلى ذلك .

يمكن للمؤسسات التوصل مع الجماهير المستهدفة من خلال الإنترنت في أي وقت ويمكن أن تشارك رسائلها مباشرة مع الجماهير المستهدفة دون الحاجة إلى حارس البوابة أو كما يقال دون الحاجة إلى وسيط بين المنظمة والجمهور المستهدف.

قدمت الإنترنت تسهيلات مهمة لممارسي العلاقات العامة في إجراء الدراسات وجمع وتخزين المعلومات حول العملاء ووسائل الإعلام والمنافسين والقطاع الذي يتواجدون فيه في أسرع وقت ممكن. بالإضافة إلى ذلك، كان من الممكن إنماء وقياس وتقييم الأبحاث التي أجريت في أنشطة العلاقات العامة على الإنترنت بسهولة أكبر، فقد أعطى هذا النظام ممارسي العلاقات العامة الفرصة للحصول على مهد من المعلومات يمهّد من التفاصيل بشكل أسرع وأقل كلفة.

وفرت الإنترنت مجالات تطبيق متنوعة للعلاقات العامة من الممكن تلخيصها في شكل رسائل بريد إلكتروني، ومدونات، ومراقبة وقياس عبر الإنترنت، والإعلان عن جهود ترويج المبيعات وتبعتها، وإدارة علاقات المستثمرين عبر الإنترنت. و تطبيقات علاقات العملاء، و توفير العلاقات الإعلامية عبر الإنترنت إذ تعتبر شبكة الويب العالمية أول وسيلة علاقات عامة تسمح بالاتصال المباشر بين المنظمات و الجمهور دون انتظار وسائل الإعلام الإخبارية و الصحفيون و المحررين.

الإنترنت هي بيئة فريدة من نوعها توفر عددا من الفرص للمنظمات للوصول إلى الجماهير المستهدفة والتفاعل معها. فالإنترنت هي أداة إستراتيجية لإجراء الإتصالات التفاعلية و التطوير المهني و البحث في مهنة العلاقات العامة على الرغم من تحديد المزايا المختلفة للإنترنت مثل التكلفة المنخفضة و الوصول السريع و الاتصال المباشر مع الجمهور المستهدف إذ لا ينبغي أن تنسى أنه من الصعب مواكبة عالم الإنترنت المتطور باستمرار والذي يأتي مع العديد من الصعوبات بسبب شبكات العولمة. واليوم يواجه ممارسو العلاقات العامة بيئات ووسائل جديدة أكثر تعقيدا وتنوعاً وديناميكية بشكل ملحوظ من الوسائل التقليدية وتتطلب منهم مشاركة المعلومات بطريقة أكثر شفافية وتفاعلية من أي وقت مضى<sup>1</sup>.

وهنا يمكن القول أن ظهور الإنترنت أدى إلى تغيير كبير في الطريقة التي يوزع بها ممارسو العلاقات العامة المعلومات والطريقة التي يتفاعلون بها مع الجماهير المستهدفة وطرق تعاملهم مع الأزمات، لقد غيرت

<sup>1</sup>-شروق محمود العكل، المرجع السابق، ص 128.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

الإنترنت أيضا البيئة القانونية التي تعمل فيها العلاقات العامة إذ يجب على المنظمات الاستثمار في حماية الأجهزة و البرامج المستخدمة لزيادة الأمان و تقليل نقاط الضعف فيها.

بشكل عام من الملاحظ أن الإنترنت تجلب أدوات و وسائل راحة جديدة إلى مجال العلاقات العامة، و تعمل التطبيقات غير الإنترنت في جميع مجالات العلاقات العامة تقريبا مثل الإجتماع مع الجمهور المستهدف في أي وقت والتفاعل و الحوار و الترويج وحل الأزمات و الحفاظ على الصورة و السمعة و إدارة العلامة التجارية الخاصة بالمنظمة، بالإضافة إلى ذلك ، فإن عدم إستخدام الإنترنت و القنوات الجديدة التي توفرها بطريقة إستراتيجية من قبل خبراء العلاقات العامة يمكن أن يسبب العديد من المشاكل، بل إنه من الممكن أن يعرض وجود المنظمات للخطر، إذ يجب تقييم أنشطة العلاقات العامة التي يتم إجراؤها في هذه البيئة الرقمية التفاعلية والسريعة والمرنة والأقل تكلفة بشكل علمي من قبل ممارسي العلاقات العامة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-شروق محمود العكل، المرجع السابق، ص128.

## الفصل الثالث: ..... مدخل الى العلاقات العامة

### خلاصة:

لقد عالجتنا في هذا المبحث العلاقات العامة من حيث التعريف، و أهدافها و مبادئها ، ركائزها و ميادينها وكذا الحديث عن تحولها الرقمي ، و لقد توضح لنا من خلال هذا المبحث أن العلاقات العامة نشاط هادف له أسس و مبادئ و يقوم بوظائف معينة حسب الفئة المتعامل معها ، و أصبحت علم أو مادة تدرس في المعاهد و الجامعات و تمارس أيضا في مختلف المجالات ، لها خبرائها و مختصين للقيام بها و تؤسس إدارة خاصة لهذا المجال في بعض المؤسسات نظرا لأهميتها البالغة خاصة مع التحول الرقمي الحاصل و إستخدام المؤسسات للإنترنت لما لها من دور في تطوير أساليب التواصل مع الجماهير و سهولة الوصول إليهم.

الفصل الرابع افاق  
الرقمنة في المؤسسات  
الجامعية

## الفصل الثالث: آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

---

### تمهيد

لقد ساهمت الرقمنة في عصرنة العديد من القطاعات ووجب تبنيها في كل إدارات الجامعات من أجل تطوير التعليم العالي و المرونة و السرعة في أداء المهام وكذلك الإرتقاء بالجامعة إلى مصاف الجامعات الكبرى .وتعد الجزائر من الدول التي وظفت سياسة خاصة للتطوير و تحديث القطاعات الخاصة بمشروع الرقمنة بهدف تحقيق أعلى درجات من الكفاءات و المنهجيات لتحسين العملية التعليمية لكن هذه الإستخدامات نتجت عنها عدة معوقات على رأسها صعوبة تشغيل الجانب الآلي في البيانات الجامعية أيضا مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن إستخدامها.

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

### المبحث الأول: تعريف المؤسسات الجامعية

- لغة: الجامعة: الجامعة مجموعة معاهد علمية، تسمى كليات تدرس فيها الآداب والفنون و العلوم، و قدر جامعة عظيمة، وجمعتهم جامعة: أمر جامع و كلمة جامعة كثيرة المعاني على إنجازها، والجمع: جوامع، وفي الحديث: حديث شريف أوتيت جوامع الكلام<sup>1</sup>.
- إصطلاحا: يقصد بالجامعة مؤسسة للتعليم العالي، مؤلفة من عدة مدارس أو كليات، يختص كل منها بفرع معين من المعرفة، و الجامعة عبارة عن وحدة إجتماعية إدارية منظمة تتألف من مجموعة من الأفراد الذين تربطهم علاقة ملزمة مع بعضهم البعض وفق هيكل تنظيمي واضح و منسق و الكل يسعى إلى تحقيق و بلوغ أهداف محددة عن طريق تفاعلها مع البيئة المحيطة حيث أنها تتأثر و تؤثر فيها<sup>2</sup>.
- المؤسسة الجامعية الجامعة: هي مؤسسة إجتماعية تكوينية أنشأت بطريقة مقصودة، من أبرز وظائفها البحث العلمي، تعمل على إنتاج و نشر المعرفة العلمية بطريقة نظرية وإمبيريقية من خلال البحوث والدراسات العلمية التي تنجز بشكل فردي أو على مستوى المخابر و فرق البحث تساهم في إشباع حاجات المجتمع الأساسية في كافة مجالاته<sup>3</sup>.

### المبحث الثاني: بؤادر التعليم الرقمي في تحسين التعليم الجامعي:

- كيف يساهم التعليم الرقمي في تحقيق أهداف معرفية و تعليمية لتحسين التعليم العالي، حسب إبراهيم يحيياوي لخص في نقاط هي<sup>4</sup>:
- يمنح التعليم الرقمي المتعلم متعة أثناء تلقيه المعارف و المعلومات و أكثر إثارة و تشويقا وذلك من خلال عرضها بالإستعانة بالأشكال و الصور و الأشرطة السمعية البصرية على نحو يبسط المعلومات ويجعلها أكثر يسرا للفهم و الإستفادة.
- يحقق أعلى درجة من الكفاءة عبر الطرائق المتبعة و الإستراتيجيات المنتهجة لتحسين العملية التعليمية.

<sup>1</sup>- إبراهيم مصطفى وآخرون: المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة، ص.135

<sup>2</sup>- خالد عبد الوهاب الزيديين: القيادة الإدارية و تطوير منظمات التعليم العالي، دار الأيام للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص،15

<sup>3</sup>- فتيحة زايد و عبد الباسط هويدي، المؤسسة الجامعية فضاء لانتاج المعرفة العلمية، عدد 27، جامعة الشهيد حمة الاخضر الوادي (الجزائر)، ديسمبر 2016، ص 480.

<sup>4</sup>- خواترة، سامية، أعمال الملتقى الدولي الفتراض حول الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، الجزائر. 0.

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

- يشجع على تنمية المهارات و لتدريب على التعلم الذاتي.
- يقدم للأساتذة والطلبة مواد تعليمية موسعة الروافد نظرا لإرتباطه بالشبكة العنكبوتية التي تعرض معلومات متنوعة و آخر البيانات والإحصاءات.
- يمكن للمتعلم الرجوع للدرس مرات عدة لفهمه و إستدراك ما فاته وفق الوقت المناسب له.
- يتحكم المتعلمين في عمليات التعلم مع إستلامهم تغذية راجعة فورية للتأكد من كفاءة ممارسة عمليات التعلم.
- الإستفادة من الوقت و سرعة التعلم و إرتفاع كفاءة التعلم وتخفيض زمن التعلم.

### المبحث الثالث: واقع البيئة الرقمية الحديثة في الجامعات الجزائرية:

تعد الجزائر من الدول التي وضعت سياسة خاصة لتطوير وتحديث قطاع الإتصالات سنة 2000 ، كان من بين أهدافها توفير مناخ رقمي قانوني مؤسستي يسمح بترقية المنافسة و الولوج إلى مختلف خدمات الإتصال، وكما قلنا سابقا فالجزائر كانت لا تمتلك إستراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة و مساعدة على التحول الرقمي، إلى أنه في سنة 2008 تمت بلورة إستراتيجية سميت حينها الجزائر الإلكترونية 2013، و كان من بين أهدافها التشريع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارة العمومية و المؤسسات الاقتصادية والجامعات العمومية التابعة للدولة لتطوير البحث العلمي و تبادل الأفكار والأبحاث، و سرعان ما تجلت أهمية الرقمنة حينما ظهرت الجائحة العالمية كورونا كوفيد 19، و التي أثرت على العديد من القطاعات الإستراتيجية بفعل سياسات القلق و التباعد الإجتماعي كقطاع التعليم بشتى أطواره ، كما زاد الضغط بشكل كبير و متواصل إلى يومنا هذا على قطاعي التعليم و الصحة و فيما يتعلق بقطاع التعليم فهو لم يكن مهيمئ نتيجة عدم اليقين لمواجهة هذا النوع من الأوبئة، و قد تأثرت أيضا الدول التي بلغت التكنولوجيا نسبة عالية بها لكنها سرعان ما تكيفت مع واقعها و ذلك لتوفر كل الميكانيزمات و الإستراتيجيات كالولايات المتحدة و فرنسا و إيطاليا، و قصد مواجهة هذه الجائحة لجأت معظم الدول إلى سياسات الدعم خصوصا قطاعي التعليم و الصحة بعد أن أصبح التعايش مع الفيروس أمرا حتميا و لازما و كانت إحدى أهم التوجهات العالمية في هذا الإطار هي تعزيز الرقمنة وتسريع إستخدام الأدوات الرقمية في جميع القطاعات و خاصة قطاع التعليم العالي، وهذا بعد ما أرادت كل الجامعات في الوطن تطبيق و دعم هذا التوجه ، الجديد في معايير التعليم ضمت نطاقات التكنولوجيا و العولمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد الطاهر، عديلة، جدي سليم. مداخلة الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعات بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة، الجزائر، 0206، ص 8-9

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

### المبحث الرابع: التقنيات والمقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية:

وتتضح مقومات الرقمنة أن في الجامعة الجزائرية وسائل ومعايير تتمثل في<sup>1</sup>:

#### أ-الوسائل المادية وتشمل:

الآلة الصلبة: تتكون من عداد معلوماتي يقصد بها hardware الهاردوير هو مجموعة الأجزاء المادية لنظام حاسوبي، أي القطاع والأجهزة المكونة للحاسوب مثل شاشة العرض و لوحة المفاتيح والفأرة و وسائط تخزين البيانات الخارجية و أيضا القطع الداخلية للحاسب مثل الرام و وسائط التخزين الداخلية والمعالج.

كما تشتمل على:

الآلات اللينة: والتي يقصد بها برامج المعلوماتية السوفتوير software و هو مجموعة من عمليات الحاسوب المتكاملة لحل مسألة رياضية معينة أو القيام بعملية إحصائية أو لتصحيح صيغة تحريرية أو إنجاز عملية معينة مثل الويندوز والبرامج و الألعاب.

#### ب- الوسائل البشرية:

وتتمثل في الخبراء والمهندسين والتقنيين وأهل الاختصاص بصفة عامة والذين بدورهم توكل لهم مهام تسيير وإدارة الوسائل و الوسائط المادية بعناصرها و معاييرها الصلبة و اللينة العتاد و البرمجيات ممثلين في أجهزة الكمبيوتر المحمول والثابت و أجهزة الهواتف و اللوحات الرقمية و الإلكترونيات، أجهزة سيرفر وتختص بتسيير قواعد البيانات، شبكة الإنترنت، والمعلوم أن شبكة الإنترنت هي شبكة رقمية تعمل على ربط المستخدمين بقضاء التواصل الرقمي العالمي و المسمى بالويب web.

#### ج-معايير استراتيجية:

إن بؤرة التركيز على الرقمنة هي بدورها التركيز على الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية، حيث تنصب أساسا حول تقويم الجامعة لقصد تطويرها و تحسينها بإعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في التقويم و الوصول إلى مجتمع معرفة يخضع لجميع المعايير و ذلك عبر توظيف مبادئ و

<sup>1</sup> عواطف، بوطرفة، عقابي آمال. بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة أبحاث ع6م،6الجزائر، 0206 ص 43.

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

أفكار حديثة تابعة و نابعة عن الجودة المعرفية الشاملة من خلال تحديث أنظمة التعليم العالي ، مما يعود بالنفع على الجامعات إذ أنه يمكن وضع حجر الأساس لرؤية و فلسفة جديدة للأهداف للجامعات و رسالتها للمجتمعات، كما أن الرقمنة لا تساهم في رفع من معنويات العاملين إذا تم توفيرها بشكل صحيح و جيد مما يمنحهم فرصة للتعبير و الإبداع و الراحة الفاصلة و يغير مفاهيمهم و إتجاهاتهم نحو المهنة ، مما ينتج و يضيف على البيئة التعليمية الجامعية مناخا منتجا قائما على أنه لا بد لأي جامعة أكاديمية ترغب في تبني منهج الرقمنة و تطوير برامج إدارة الجودة الشاملة و الكاملة أن تتبنى الأساليب المناسبة والتي تتخذها دليل إستراتيجي بعيد المدى يكون هو المحفز و المرشد بما يتلاءم مع ظروفها المادية و مواردها البشرية لكي يتحقق التغيير الذي يتناسب مع طموحاتها ، كما أن الرقمنة ليست مجرد أجهزة و آلات و أدوات حديثة و برامج في البيئة التعليمية بل هي مخطط إستراتيجي منهجية تتضمن مجال تكنولوجيا التعليم ضمن أطر إصلاح معظم التعليمية عن طريق التحليل التصميم التطوير ، الإدارة و التقويم بصدد و هدف تحسين و تحديث أساليب التعليم و التعلم للتغلب على المشكلات التعليمية و تحقيق نوعية التعلم الرقمي و تقليل الوقت و توفير معلومات أكثر ، فهذه المعايير توصل الجامعة الجزائرية نحو مجال رقمي ضمن أطر صحيحة و إستراتيجية متينة فالجامعة الجزائرية اليوم ملزمة بالتقيد بشروط و ميكانيزمات إستراتيجية ذات طابع يخضع للواقع المعاش و ليس المستورد<sup>1</sup>.

### المبحث الخامس: مساهمة الرقمنة في عصرنة المجالات الإدارية و البيداغوجية لقطاع التعليم العالي:

لقد عرفت مؤخرا عدة مجالات إدارية و بيداغوجية في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر تطورا ملحوظا فاصلا وهذا بعد إدخال الرقمنة في تلك المجالات نذكر منها<sup>2</sup>:

#### ● رقمنة التسجيلات الجامعية:

حيث خصصت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا، وهو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأول و توجيههم إلى المؤسسات

<sup>1</sup> - عواطف، بوظرفة، المرجع السابق، ص44.

<sup>2</sup> - بريزة، بوزعبيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيوولوجية و التنمية الإدارية، ع0 م،0 الجزائر، 2000، ص 77-78.

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

الجامعية بصفة تفاعلية وضمن الإطلاع على نتائج التوجيهات و كذا إستقبال الطعون و دراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيدها.

وبناء على تعليمات الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية Progres أيضا للتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس و الراغبين في التسجيل في تكوين الماستر.

من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي والبحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه ، حيث أتاحت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الأرضية الرقمية Progress لإستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه و الذي يضمن العديد من الإيجابيات للطلبة المترشحين للمسابقة، أهمها تبسيط إجراءات إبداء ملفات الترشح، و كذا المساواة بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح.

### ● رقمنة المكتبات الجامعية:

بالإعتماد على إستخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحول الرقمي لمجموعاتها لتحقيق الإستخدام الأمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد و تسهيل النفاذ إلى الموارد الوثائقية الوطنية، وبعث شبكة تسمح بالإتصال بالمكتبات عن بعد و تيسير ترابطها و تتيح تبادل الخدمات بينهم مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، و محاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية.

### ● رقمنة النظام الوطني للتوثيق:

ساعدت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بمساعدة مركز البحث العلمي والتقني Cerist التابع لها إلى تحسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي Sndi و الذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الإطلاع على قاعدة معلومات رقمية معتبرة من خلال ما تحويه من كتب أطروحات و مجلات علمية معالجة رقميا كما تم إنشاء بوابات إلكترونية كبوابة المكتبات الجامعية Bibliouniv و البوابة الوطنية للإشعارات عن الأطروحات البوابة الجزائرية للدوريات العلمية Asjp، و هي بوابة دارج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية والتقنية أنشأت لغرض حماية الباحثين و حماية منتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية و إنتهازية بعض الناشرين.

### ● رقمنة التسيير البيداغوجي و تسيير الخدمات الجامعية:

## الفصل الثالث: آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات و ملاحقها تتم عن طريق الرقمنة و ذلك على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، كما رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الإيواء، الإطعام و النقل وقد تم تخصيص موقع إلكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

### ● رقمنة الإنتاج البيداغوجي من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي:

حيث تم العمل على الإستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي و أساليب التدريس ومناهجه، و اتجهت الجهود في الأونة الأخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية و المضامين التفاعلية، و ذلك الدعم التكوين الحضوري بالجامعات و المدارس الوطنية و المعاهد العليا، من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح الدخول و إستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموسوعة على الخط.

### ● رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي:

في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي و تعزيز إستخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي و البحث العلمي قرار وزاري رقم 50، 2018، 2018، يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي و التي حولت لها عدة صلاحيات منها دعم مرافقته لمسعاة التنظيمي إتخذوا بخصوص تطوير و الوصول ،و كذا إقتراح كل التدابير التي تسمح بتقسيم مدى تقدم العمليات الموضوعية حيز التنفيذ من أجل تعميم الإدارة الإلكترونية، و أيضا تشجيع كل عملية تهدف إلى عصرنة القطاع .

### المبحث السادس: مشكلات وعوائق الرقمنة في الجامعات الجزائرية:

## الفصل الثالث: ..... آفاق الرقنة في المؤسسات الجامعية

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التعليمي في مجال التعليم العالي في الجزائر تشوهدا عدة مشاكل ومعوقات أهمها<sup>1</sup>:

### • المعوقات التقنية تتمثل في:

- صعوبات مشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البنيات الجامعية.
- ندرة وجود مواصفات و معايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل الجامعة الواحدة.
- قدم أجهزته برامج الحاسب الآلي المستخدمة في المكتبات الجامعية نظرا للتطور السريع لها.
- ضعف البنية التحتية للكثير من الجامعات و نقص جاهزيتها لإستقبال مثل هذه التقنية.
- ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في الكثير من المناطق.
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية و ذلك لمحدودية القدرة التصنيعية و قلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

### • المعوقات البشرية: و تتمثل في:

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الإجتماعي و التنظيم داخل الجامعة.
- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.
- تنامي شعور بعض المديرين و ذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.
- ندرة تقديم الحوافز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي.
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي و الرهبة والخوف الذي تملك بعض المديرين و الموظفين عند إستعماله.
- ضعف الثقة في حماية السرية المعلومات و التعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.
- مقاومة العاملين لتطبيق التقنية و ضعف الرغبة بها و عزوفهم عن إستخدامها و ضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية و صحية إضافة إلى ميل الإنسان لمقاومة التغيير.

### • المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي و خاصة غشاء الشبكات و ربط المواقع و تطوير الأجهزة.

<sup>1</sup> - سليمة سعدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات و المعلومات، مجلد 48، عدد 4، الأردن، 2013، ص 90-92.

## الفصل الثالث: آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

---

- قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا للجامعة بسبب الإلتباط بميزانيات ثابتة و محدد للإنفاق.
- قلة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

## الفصل الثالث: آفاق الرقمنة في المؤسسات الجامعية

---

### خلاصة الفصل

إن الثورة المعلوماتية التي أحيها العالم أجبرت كل القطاعات إلى إدماج تكنولوجيا الرقمنة ويعتبر قطاع التعليم العالي من بين هذه القطاعات التي تبنت إستراتيجية وسياسة من أجل عصرنة هذا القطاع و كل هذا لإدخال آلية الرقمنة في مختلف الوظائف خاصة الإدارية بهدف تطوير التعليم العالي و الإرتقاء بالجامعات. و هذا الفصل كان في إطار تسليط الضوء على رقمنة التعليم العالي و البحث العلمي وأهم الإجراءات المتخذة من قبل الوزارة الوصية و كذلك العوائق و المشكلات التي تواجه رقمنة قطاع هذا التعليم.

الفصل الخامس الإطار  
التطبيقي

### 1. لمحة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

#### 1.1. تعريف الكلية:

عرفت المادة 22 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد، الكلية على أنها وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم و المعرفة، وهي متعددة التخصصات، ويمكن إنشاؤها عند الإقتضاء على أساس تخصص غالب<sup>1</sup>.

#### 1.2. نشأة الكلية

تعود نشأة الكلية إلى المرسوم رقم 01-273 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم. المتضمن إنشاء جامعة قالمة وكلياتها الثلاثة، حيث كانت تسمى كلية الحقوق والآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والتي إنقسمت بدورها لثلاث كليات عام 2010، أين ظهرت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية نتيجة لذلك.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية هي واحدة من أكبر الكليات السبعة لجامعة 08 ماي 1945 قالمة من حيث عدد الطلبة، المقدرين ب 3193 طالبا .

يزاول الدراسة في مرحلة التدرج 2572 طالبا، و 621 طالبا فيما بعد التدرج بالإضافة إلى مجموع 11 طالبا دكتوراه ل.م.د و 18 طالبا: دكتوراه، يتوزعون بين 06 أقسام؛ هي على التوالي: قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم الفلسفة، قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، قسم التاريخ، قسم الآثار، إل جانب فروع الجذع المشترك للعلوم الإنسانية<sup>2</sup>.

#### 1.3. مهام الكلية:

- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين و في سبيل البحث .
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها .
- المشاركة في التكوين المتواصل .

<sup>1</sup>- الموقع الرسمي لجامعة قالمة: [/https://www.univ-guelma.dz](https://www.univ-guelma.dz)

<sup>2</sup>- الموقع الرسمي لجامعة قالمة: [/https://www.univ-guelma.dz](https://www.univ-guelma.dz)

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يلي :

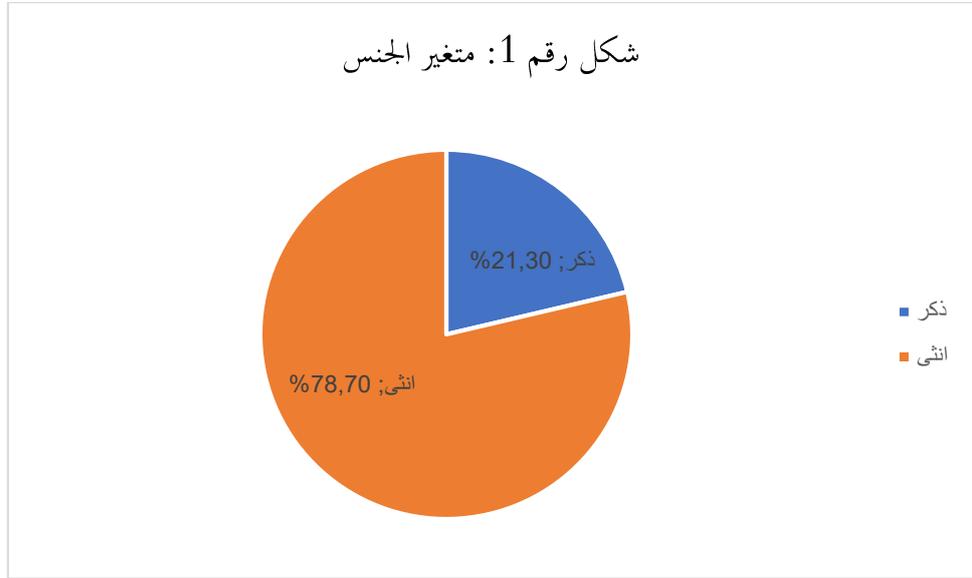
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها .
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية .
- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني .
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>- الموقع الرسمي لجامعة قالمة: [/https://www.univ-guelma.dz](https://www.univ-guelma.dz)

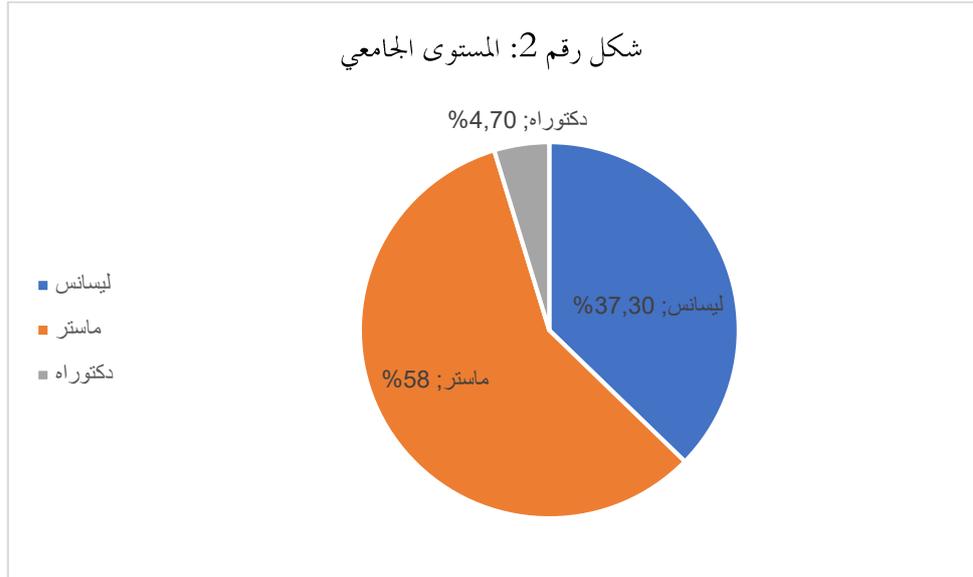
2. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1. متغير الجنس:



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية رقم 01 أن أغلبية أفراد العينة من الإناث بنسبة تقدر بـ 78,70 % من المجموع الكلي، حيث أن فئة الذكور بنسبة 21,30 % و هذا راجع إلى أن للإناث دافع دراسي أقوى لتحقيق النجاح في التعليم ،أيضا قد يكون الإناث أكثر تطورا في بعض المهارات العقلية مثل التركيز و التنظيم و التواصل مما يساعدها في النجاح الأكاديمي و أيضا الدعم العائلي للإناث هذه بعض العوامل التي قد تساهم في تفوق الإناث عن الذكور خاصة في مجال البحث العلمي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- سعود مبارك، سالم البادري، سيف بدر محمد الكندي، أسباب تفوق الإناث على الذكور من وجهة نظر المعنيين في الحقل التربوي وأولياء أمور الطلبة، مجلة رافد، العدد 1، عمان، جوان 2019، صفحة 96



نلاحظ أن أغلبية العينة لديهم مستوى ماستر بنسبة 58% تليها مستوى ليسانس بنسبة 37,30% ثم أخيرا طور الدكتوراه بنسبة 4,70% و عليه نستنتج أن أكبر نسبة تمثلت في طور الماستر و هذا راجع لإهتمامهم الكبير بتطوير مهاراتهم و معرفتهم في مجال الدراسات العليا مما يجعلهم أكثر إستعدادا للمشاركة في الأنشطة البحثية كالإستثمارات العلمية ، أما طلبة ليسانس غالبا ما يكونوا في بداية رحلتهم الأكاديمية و قد يكونوا أكثر إهتماما بتعلم مهارات البحث العلمي و المشاركة في الأنشطة البحثية ، أما طلبة الدكتوراه للإلتحاق ببرامج الدكتوراه يتطلب تحقيق متطلبات صارمة من حيث المؤهلات التعليمية و البحثية و هذا قد يقلل من عدد الطلبة المؤهلين للإلتحاق بهذه الدرجة.

3. التخصص:

جدول رقم 1: التخصص الجامعي:

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
46.66%	70	إتصال وعلاقات عامة
13.33%	20	إتصال
05.33%	8	إعلام
04%	6	إتصال جماهيري
04%	6	اعلام واتصال
12%	18	تاريخ
3.34%	5	تاريخ المغرب المعاصر
02.67%	4	علم الاثار
02.67%	4	علم المكتبات
01.34%	2	إدارة المؤسسات الوثائقية
04.67%	7	جذع مشترك علوم انسانية

تبين لنا من خلال الجدول المتعلق بتخصص المبحوثين فإن نسبة تخصص الإتصال العلاقات العامة بلغت 46,66%، يليها تخصص الإتصال بنسبة 13,33% يليها تخصص التاريخ بنسبة 12%، ثم الاعلام بنسبة 05,33% بعدها جذع مشترك علوم إنسانية بنسبة 4,66% ثم يليها إتصال جماهيري و إعلام و إتصال بنفس النسبة حيث قدرت ب 4% ثم تاريخ المغرب المعاصر بنسبة 3,34% بعدها يأتي تخصص علم الاثار وعلم المكتبات بنسبة 02,67% أخيرا تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية بنسبة 1,34% كأدنى نسبة. ومنه نستنتج أن طلبة الماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة إستحوذ على أعلى نسبة من كل التخصصات و هذا راجع إلى كونهم من نفس تخصص و كذا إهتمامهم بموضوع الدراسة .

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 4. تقديم الجامعة لخدماتها:

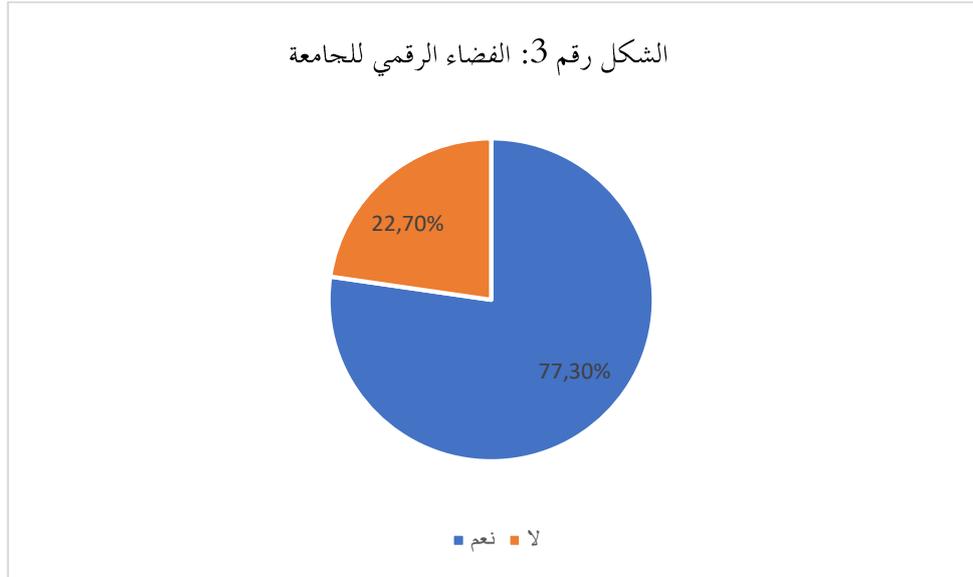
جدول رقم 2: خدمات الجامعة:

النسبة المئوية	التكرار	
54.70%	82	إتاحة المعلومات عبر الموقع الرسمي للجامعة
59.30%	89	إتاحة المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية
33.30%	50	إتاحة المعلومات عبر المنصات الرقمية
1.40%	2	المحاضرات عن بعد

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة رجحت إلى أن الخدمات التي تقدمها الجامعة عبر مواقع التواصل الإجتماعية الرسمية و هذا راجع إلى إجابات المبحوثين التي قدرت بنسبة 59,30 %، كما قدرت نسبة إتاحة المعلومات عبر الموقع الرسمي للجامعة ب 54,70% ثم تليها نسبة إتاحة المعلومات عبر المنصات الرقمية التي قدرت ب 33,30% و أخيرا المحاضرات عن بعد بنسبة 1,40% و هذا راجع إلى الإستخدام الدائم لمواقع التواصل الإجتماعي من قبل الطلبة إذ يساهم هذا الأخير في عملية النشر و التفاعل المستمر و كذا التواصل الدائم للجامعة عبر مواقع التواصل الاجتماعي و أيضا للحصول على معلومات و أخبار الجامعة بشكل سهل و فوري مثل الوثائق الخاصة بالطلبة و الاطلاع على كشوف النقاط و التسجيلات ، أما في المرتبة الثانية إتاحة المعلومات عبر الموقع الرسمي للجامعة لأنه يتيح لها التحكم الكامل في المحتوى المقدم بما في ذلك المعلومات الرسمية و الإعلانات و التحديثات كما يشمل مصدرا رسميا للجامعة مما يضمن مصداقية المعلومات المقدمة في بناء الثقة لدى الطلبة .<sup>1</sup>

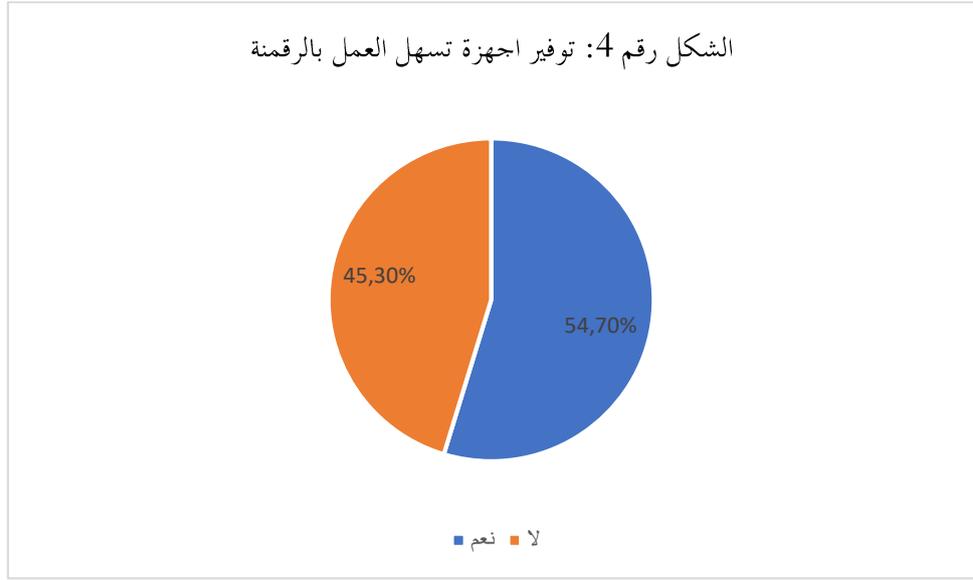
1 رابح رباب ، عبد الرحمان قدي ، أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 24 ، الجزائر ، جوان 2016 ، ص79

### 5. توفير الجامعة لفضاء رقمي:



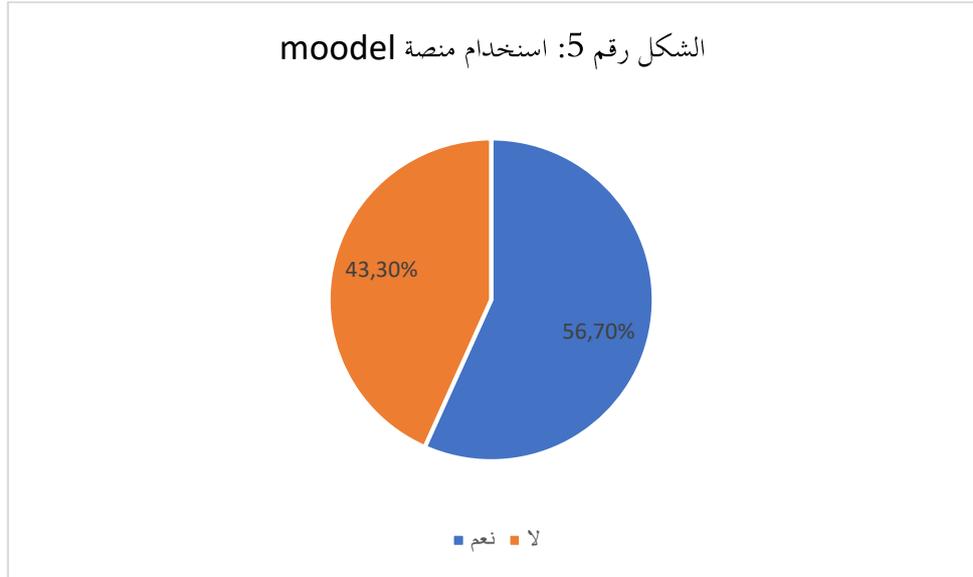
من خلال الإحصائيات المبينة في الدائرة النسبية رقم 05، نلاحظ أن معظم الطلبة صرحوا بأن الجامعة توفر فضاء رقمي بنسبة 77,30% أما نسبة 22,70% كانت إجابتهم ب لا و حسب تصريحات الطلبة أن هناك فضاء رقمي لترفيهه و الدراسة جماعيا مثل المكتبة وقسم الاعلام الآلي ، أيضا يساهم في التواصل و التعاون بين الطلبة سواء من خلاء المنتديات الإلكترونية و الدردشات الجماعية مما يعزز التفاعل و تبادل الأفكار و الخبرات .

6. توفير الجامعة لأجهزة تسهل العمل بالرقمنة:



من خلال ما توضحه الإحصائيات المبينة في الدائرة النسبية رقم 06 نلاحظ أن أغلب الطلبة يصرحون بوجود أجهزة تسهل العمل بالرقمنة بنسبة 54.70% ،أما بقية الطلبة ينفون توفير الجامعة لأجهزة تسهل العمل بالرقمنة بنسبة 45,30% وهذا راجع إلى أن الجامعة تعمل على تبني متطلبات العمل بالرقمنة من تقنيات و أجهزة حديثة حيث أنها تعمل على تطوير هياكلها و توفير متطلبات القطاع الخاصة بعد إنتهاج إستراتيجية الرقمنة وهذا مؤشر إيجابي يبين أن الجامعة في تطور مستمر.

7. توضيح الإدارة طريقة واضحة لإستخدام منصة moodel:



من خلال الدائرة النسبية رقم 07 توضح النتائج أن نسبة 56,70% من الأفراد الذين شملتهم العينة أكدوا أن الإدارة توفر طريقة واضحة لإستخدام موقع موودل مقابل 43.30% من الطلبة ينفون توضيح الإدارة لكيفية إستخدام منصة موودل ، و منه نستنتج أن أكبر نسبة أجابت بنعم حيث وفرت الجامعة دليل شامل لكيفية إستخدام منصة موودل ، كما برمجت الكلية و كذا المديرية الفرعية للتكوين التابعة للجامعة دورات تدريبية لفائدة الطلبة في بداية إستخدام هذه المنصة، و أيضا حسب إجابات الباحثين على أسئلة المقابلة أن هناك دورات تكوينية لفائدة كل الأساتذة لا سيما الأساتذة حديثي التوظيف من أجل معرفة كيفية التعامل مع هذه المنصة و الارتقاء بالعملية التعليمية.

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 8. طرق المفضلة للدراسة عن بعد:

جدول رقم 3: طرق مفضلة للدراسة عن بعد:

النسبة المئوية	التكرار	
%13.30	20	Moodle
%85.30	128	Google met
%16.00	24	Zoom
%1.40	2	أخرى

تبين لنا أن الجدول أعلاه أن أغلب الطلبة يفضلون الدراسة عن بعد بواسطة غوغل ميت ، حيث قدرت بنسبة 85.30 % يليها تطبيق zoom بنسبة 16% ، ثم منصة مودل بنسبة 13.30% ، وأخرى بنسبة قدرت ب 1,40 % و السبب الذي جعل الطلبة يفضلون تطبيق google meet لدراسة عن بعد هو توفير بيئة إفتراضية تفاعلية تسمح لطلبة بتواصل مع الأساتذة و الزملاء كما يمكن الوصول إلى مواد دراسية متنوعة و المشاركة في مناقشات مباشرة وتقديم الواجبات عبر الانترنت بالإضافة إلى ذلك تسجيل الدروس والرجوع إليها لاحقاً ، مما يساعد في تعزيز وفهم المواد الدراسية<sup>1</sup>.

1 دلسي يسمينة ، التعليم الإلكتروني المتزامن بين الأهمية و التحديات – تطبيق قوقل ميت نموذجاً ، مجلة الاقتصاد و التنمية ، العدد 2 ، المدينة ، 2022 ، ص 56\_54

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 9. كيفية إتاحة المادة العلمية رقميا:

جدول رقم 4: إتاحة المادة العلمية رقميا:

النسبة المئوية	التكرار	
59.30%	89	تحميل المحاضرات
46.00%	69	إتاحة المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية
26%	39	إتاحة المعلومات عبر المنصات الرقمية

تبين لنا من خلال الجدول رقم 09 أن معظم الطلبة يفضلون إتاحة المادة العلمية رقميا عن طريق تحميل المحاضرات بنسبة 59.30% تليها إتاحة المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية التي قدرت بنسبة 46% و أخيرا إتاحة المعلومات عبر المنصات الرقمية بنسبة 26% و عليه نستنتج أن معظم الطلبة يفضلون تحميل المحاضرات فهذه الطريقة تمكن الطلبة من الرجوع إلى الدروس في أي وقت و ضمان عدم فقدان المعلومات ، كما أن تحميل المحاضرات عبر البرامج التعليمية أمرا يعكس جوانب التعلم الرسمية الأكاديمية بينما قد تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي بيئة أقل رسمية و أكثر ترفيهية بالإضافة إلى أنها تمكن الطلبة من تنظيم المواد و المحاضرات بشكل أفضل عند تحميلها من مصادر أكاديمية

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 10. إستخدامات الطلبة لمنصة بروغرس:

جدول رقم 5: إستخدام منصة بروغرس:

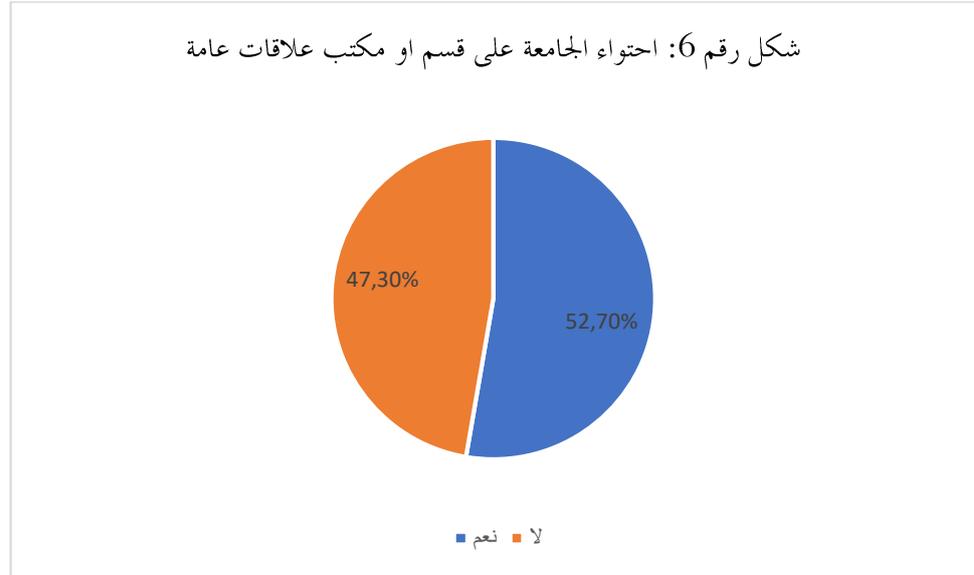
النسبة المئوية	التكرار	
25.30%	38	إستخراج الوثائق المهمة
52.00%	78	التسجيلات
68.70%	103	الإطلاع على النقاط
01.30%	2	حلل في المنصة
03.50%	5	لم استخدمها

تشير بيانات الجدول الموضح أعلاه أن 68.70 % من الطلبة يقومون بإستخدام منصة بروغرس للإطلاع على النقاط ، و يأتي في المرتبة الثانية إستخدامها في التسجيلات بنسبة 52% ، تليها إستخراج الوثائق المهمة بنسبة 25,30% ، في حين نسبة 3,50% لم يستخدموا منصة بروغراس، تليها نسبة 1,30% من الطلبة الذين واجهوا خلل في المنصة، ومن هنا فإن معظم المبحوثين يفضلون إستخدام منصة بروغراس للإطلاع على النقاط وهذا راجع إلى توفير الوقت و الجهد وسهولة الإطلاع على النتائج بسرعة تامة، و أيضا تتيح لنا منصة البروغرس الوصول إلى المعلومات و المعرفة في أي وقت و في كل مكان و كذلك القدرة على مشاركة الأنشطة التعليمية حيث لها تأثير إيجابي على جودة العملية التعليمية ومخرجات التعليم العالي

1 .

<sup>1</sup> لبناقرية خالد ، رقاد عائشة ، منصة البروغرس و دورها في تحسين الأداء الوظيفي لإدارة الجامعة الجزائرية ، مذكرة ماستر جامعة 08 ماي 1945، قالمة ، 2022- 2023 ، ص 82

### 11. إحتواء الجامعة على قسم او مكتب العلاقات العامة:

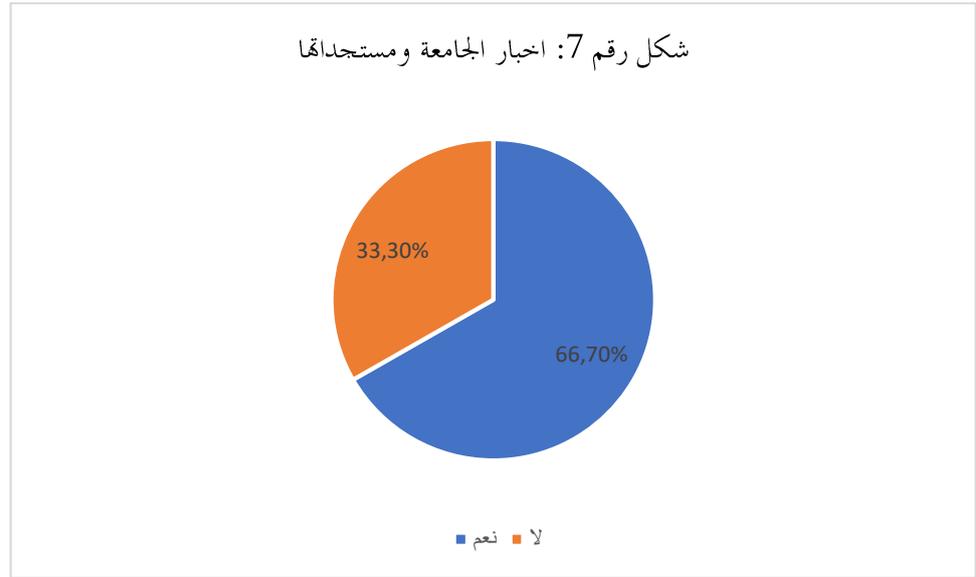


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية المبيّنة أن نسبة 52,70% من المبحوثين صرحوا بأن الجامعة تحتوي على قسم خاص بالعلاقات العامة تليها الفئة التي صرحت بعدم توفر هذا القسم ، والتي قدرت بـ 47.30% و ما يفسر الفئة التي أجابت بنعم هو أنها ليس لها علم بعدم توفر هذه الوظيفة داخل إدارة الجامعة أو عدم إجابتهم بمصادقية تامة لأن ليس لهم دراية بمعنى العلاقات العامة ، وحسب إجابة المبحوثين أثناء المقابلة صرحوا بعدم توفر قسم خاص بالعلاقات العامة لكن هناك ممارسات واضحة للعلاقات العامة تقوم بها خلية الإعلام والاتصال، كما صرحوا بأن لديهم طموح بتوفير هذا المكتب مستقبلا .

فالعلاقات العامة تلعب دورا كبيرا في بناء سمعة الجامعة كما تساعد على تعزيز الشفافية والثقة بين الجامعة وطلابها وأساتذتها إضافة إلى أنها تساهم في جذب الطلبة الموهوبين وذوي الكفاءات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عذراء عيواز ، ممارسة العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية ، دراسة ميدانية بجامعة الشرق الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الغلام و الإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة ، جامعة قسنطينة 03 ، 2016 ، ص186

### 12. حرص العلاقات العامة على تزويد الطلبة بأخبار الجامعة ومستجداتها:

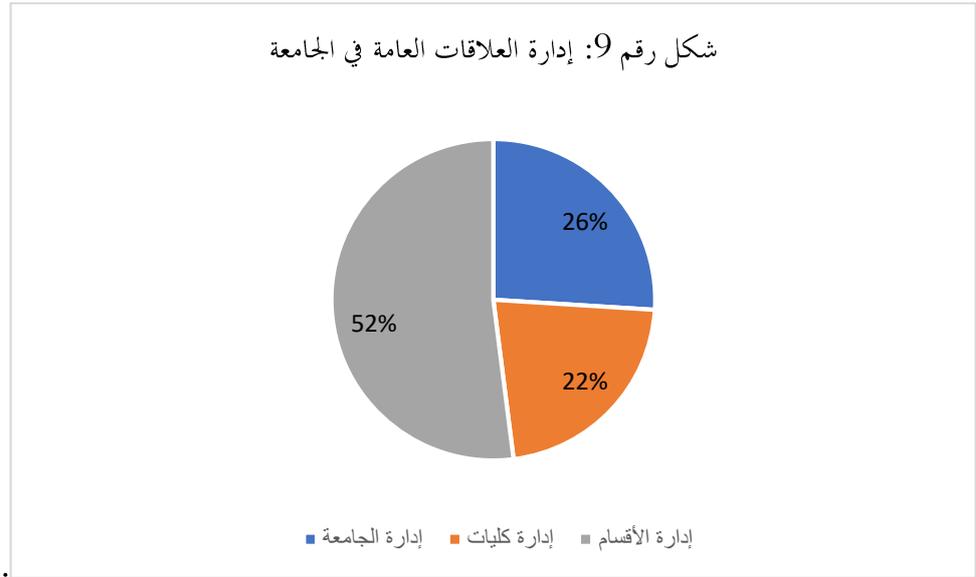


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الموضحة أن نسبة 66,70% من المبحوثين أجابوا أن العلاقات العامة تقوم بتزويدهم بأخبار الجامعة و مستجداتها ، في حين ترى الفئة الأخرى بأن العلاقات العامة لاتقوم بتزويدهم بأخبار الجامعة بنسبة 33,30% و من هنا نجد أن معظم الطلبة بأن العلاقات العامة تحرص على تزويد الطلبة بأخبار الجامعة حيث أن هذه المستجداات التي تقدمها العلاقات العامة تنشر في مواقع التواصل الإجتماعي الخاصة بالجامعة بصفة متواصلة منها توفير معلومات شاملة عن برامج الدراسة المتاحة و الخدمات الطلابية و الأنشطة الجامعية و الفعاليات القادمة .

### 13. إجراء العلاقات العامة لبحوث حول المشكلات التي تواجه الطلبة:



تبين لنا من خلال الدائرة النسبية الموضحة أعلاه أن نسبة 63,30% من المبحوثين أجابوا بأن العلاقات العامة لا تقوم بإجراء بحوث حول المشاكل التي تواجههم مقابل 36,70% قد أقرروا بأن طاقم العلاقات العامة يقوم بذلك، نستنتج أن أغلبية المبحوثين يقرون بعدم وجود بحوث حول مشاكلهم، وهذا ما يدل على عدم الإهتمام بمشاكل الطلبة من طرف المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة ويعود ذلك لعدم وجود أخصائيين في هذا المجال أي في إدارة الجامعة وهذا ما ينعكس سلبا على سيرورة إدارة الأنشطة و مهام الإداريين.



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الموضحة أعلاه أن نسبة كبيرة من الطلبة الذين شملتهم العينة أجابوا بأن إدارة الأقسام هي التي تدير وظائف العلاقات العامة في الجامعة بنسبة 52%، تليها إدارة الجامعة بنسبة قدرت بـ 26% ثم إدارة الكليات بنسبة 22% و نستنتج أن هناك بعض الأقسام التي تستخدم العلاقات العامة في طريقة تسيير عملها مثل قسم علوم الاعلام و الاتصال و علم المكتبات وهذا راجع إلى قربها من الطلبة و أعضاء هيئة التدريس في القسم مما يجعلها كوسيط بينهم و أكثر قدرة على فهم إحتياجاتهم و مشاكلهم، حيث أنها تقوم بوظيفة العلاقات العامة من تقديم رؤى حول الإحتياجات والتطلعات الخاصة بالطلبة والأساتذة. كما أنها قد تكون أكثر مرونة في التعامل مع القضايا التي تنشأ على مستوى القسم مقارنة بإدارة الجامعة أو إدارة الكليات التي قد تكون أكثر تعقيدا وبعيدة عن المشاكل الفردية .

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 15. أوقات ممارسة العلاقات العامة الرقمية نشاطها:

جدول رقم 6: أوقات ممارسة العلاقات العامة لنشاطها.

النسبة المئوية	التكرار	
58.70%	88	أثناء الدخول الجامعي
22%	33	أثناء الازمات
48.70%	73	أثناء اللقاءات والمؤتمرات
47.30%	71	أثناء الفعاليات المهمة
2%	3	في كل الاوقات

تشير بيانات الجدول أن 58,70% من الطلبة قاموا باختيار أوقات ممارسة العلاقات العامة الرقمية نشاطها أثناء الدخول الجامعي، تليها إجابة أثناء اللقاءات و المؤتمرات بنسبة 48,70% ثم أثناء الفعاليات المهمة بنسبة 47,30%، أخيرا صرحوا بأنها تمارس نشاطها في كل الأوقات بنسبة ضئيلة قدرت ب 2% و منه نستنتج أن العلاقات العامة الرقمية تمارس نشاطها بكثرة أثناء الدخول الجامعي وهذا راجع إلى التخطيط و التنظيم لعمليات التسجيل للطلبة الجدد و القدامى وتنظيم البرامج الأكاديمية و جداول الدروس للعام الدراسي الجديد .

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 16. مواد العلاقات العامة التي تستخدمها الجامعة:

جدول رقم 7: موارد العلاقات العامة المستخدمة في الجامعة.

النسبة المئوية	التكرار	
36%	54	مواد علاقات عامة سمعية بصرية
28.70%	43	مواد علاقات عامة مكتوبة
70%	105	مواد علاقات عامة الكترونية
0.7%	1	مواد علاقات عامة بصرية

يوضح الجدول أن مواد العلاقات العامة تستخدمها الجامعة هي مواد الكترونية بنسبة 70% أما فئة أخرى إختارت موارد سمعية بصرية بنسبة 36% تليها مواد العلاقات العامة المكتوبة بنسبة 28,70% و طالب وحيد اختار مواد علاقات عامة بصرية بنسبة تكاد منعدمة قدرت ب 0,7% و منه نستنتج أن مواد العلاقات العامة التي تستخدمها الجامعة هي مواد الكترونية لأنها تمكن العلاقات العامة من الوصول إلى جميع الطلاب بسهولة عبر مواقع التواصل الاجتماعي و البريد الالكتروني و المنصات الالكترونية الأخرى حيث يمكن للمواد الالكترونية أن توفر الوقت و الجهد المستغرق في التواصل مع الطلاب و إرسال المعلومات بسرعة فعالية , و أيضا تسمح هذه الأخيرة بالتفاعل المباشر مع الطلبة من خلال التعليقات و الردود و الاستطلاعات مما يعزز التواصل بالإضافة إلى أن تكاليف الاتصال عموما تكون منخفضة عبر الوسائط الالكترونية أقل من الطباعة و التوزيع الورقي مما يوفر موارد مالية للجامعة ، و في المرتبة الثانية الموارد السمعية البصرية حيث تكمن أهميتها في أنها تساهم في تعزيز الاتصال و التواصل بين إدارة الجامعة و الطلبة بشكل فعال على سبيل المثال يمكن إستخدام العروض التقديمية و الموارد المرئية لتوضيح رؤية و أهداف الجامعة و تعزيز صورتها العامة , ويمكن استخدام الموارد الصوتية و المرئية لتوجيه الطلبة و الإداريين حول مختلف المبادئ و القيم التي تتبناها الجامعة وذلك من خلال إنتاج مقاطع الفيديو و البودكاست.

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 17. تحديات التعامل بالرقمنة:

جدول رقم 8: تحديات التعامل بالرقمنة.

النسبة المئوية	التكرار	
31.30%	47	تحديات مادية
82.70%	124	تحديات تقنية
47.30%	71	تحديات تنظيمية
14%	21	تحديات بشرية

يتضح من خلال الجدول أن معظم الطلبة الذين شملتهم العينة أكدوا بأن التحديات التي تواجههم في التعامل بالرقمنة هي تحديات تقنية بنسبة قدرت **82,70%** حيث يواجه الطلبة مشاكل في الاتصال بالإنترنت سواء بسبب ضعف الإشارة أو انقطاع الخدمة مما يؤثر على قدرتهم في الوصول إلى الموارد الرقمية وإكمال الأنشطة عبر الإنترنت أيضا قد تحتاج بعض البرامج و المواد الرقمية إلى متطلبات تقنية معينة مثل نظام التشغيل أو الإصدار, مما يتسبب في صعوبات لبعض الطلبة في تشغيلها أو الوصول إليها إضافة إلى تحديات تقنية شخصية حيث يواجه الطلبة في فهم كيفية استخدام بعض التطبيقات و الأدوات الرقمية كما يمكن أن تثير مخاوف الطلبة بشأن الأمان و الخصوصية عند استخدام التكنولوجيا في حين **47,30%** من الطلبة الذين اختاروا تحديات تنظيمية و التي تتمثل في ادارة الوقت وقد يكون من الصعب على الطلبة تنظيم وقتهم بشكل فعال عند التعامل مع الكثير من الموارد الرقمية مما يؤثر على قدرتهم على الإنتهاء من الأعمال الدراسية في وقت محدد و أيضا قد يواجه الطلبة صعوبات في التواصل و التعاون مع زملائهم عن بعد تليها تحديات مادية بنسبة **31,30%** فقد يصعب على الطلبة تحمل تكاليف شراء الأجهزة اللوحية و الحواسيب و البرمجيات اللازمة للتعلم عن بعد كما يحتاج لطلبة إلى الاتصال بالإنترنت للوصول إلى الموارد التعليمية مما تشكل تكاليفها عبئا إضافيا , و أخيرا تحديات بشرية بنسبة **14%** حيث يفتقد الطلبة التفاعل و التركيز و الإنتباه مع زملائهم .

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

### 18. التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة موودل:

جدول رقم 9: التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة موودل.

النسبة المئوية	التكرار	
40.70%	61	صعوبة الحصول على حساب
29.30%	44	صعوبة تحميل المحاضرات
37.30%	56	صعوبة التواصل مع الأساتذة
49.30%	74	صعوبة الولوج في الروابط
41.30%	62	فقدان كلمة السر
57.30%	86	صعوبة الدخول الى المنصة
0.7%	1	صعوبة اعتمادها كوسيلة للتدريس
0.7%	1	صعوبة التواصل مع الطلبة
0.7%	1	ضعف شبكة الانترنت

تشير بيانات الجدول إلى أن التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة موودل حسب إجابة الباحثين أن معظم الصعوبات التي واجهتهم هي صعوبة الدخول الى المنصة بنسبة 57,30% ورائها صعوبة الولوج الى الروابط بنسبة 49,30% بعدها فقدان كلمة السر بنسبة 41,30% ثم صعوبة الحصول على حساب بنسبة قدرت ب 40,70% تليها صعوبة التواصل مع الاساتذة بنسبة 37,30% ورائها صعوبة تحميل المحاضرات بنسبة 29,30% و أخيرا بعض الإجابات بنفس النسبة كصعوبة اعتمادها كوسيلة للتدريس ,صعوبة التواصل مع الطلبة , ضعف شبكة الانترنت و قدرت نسبتها ب 0,7%، و من هنا نستنتج أن معظم الطلبة يواجهون صعوبة في الدخول الى المنصة وهذا راجع إلى قلة الخبرة في استخدام المنصات الرقمية و عدم فهم طريقة استخدام التقنيات الحديثة منها منصة موودل كما يعتقدون بأن الطرق التقليدية هي أكثر فعالية , و أيضا بعض الدورات التكوينية تكون معقدة وغير مفهومة بالنسبة للطلبة مما يجعلهم يتجنبونها كما أنهم يفضلون التعلم عن طريق التجربة دون الحاجة الى استكمال هذه الدورات .وهذا ما أكده الباحثين أثناء المقابلة بأن الطلبة غير مدركين بأهمية الدورات التكوينية في استخدام مما يجعلهم لا يهتمون بها , أيضا هناك تحديات أخرى تواجه استخدام منصة موودل منها صعوبة الولوج إلى الروابط حيث يواجه الطلبة روابط معطلة مما يعيق إمكانية الوصول إلى المحتوى الذي تقدمه .

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

### 19. التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة بروغراس:

جدول رقم 10: التحديات التي تواجه الطلبة عند التعامل بمنصة بروغراس.

النسبة المئوية	التكرار	
29.30%	44	صعوبة الحصول على حساب
34.70%	52	صعوبة التسجيل
76%	114	ضعف تدفق الانترنت
11.30%	17	ضعف مهارات اللغة الفرنسية
0.7%	1	عدم صب النقاط في وقتها وإعطاء نتائج مغلوبة
0.7%	1	لا يضعون فيها شيء
0.7%	1	نسيان كلمة السر
0.7%	1	ضعف المنصة
2.1%	3	لا توجد صعوبة
0.7%	1	كثرت الأعطاب في المنصة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الطلبة الذين شملتهم العينة أغلبهم أكدوا بأن التحديات التي تواجههم عند التعامل بمنصة بروغراس هي صعوبة تدفق الانترنت بنسبة عالية قدرت ب 76% ثم تليها صعوبة التسجيل بنسبة 34,70% تليها صعوبة الحصول على حساب بنسبة 29.30% ثم ضعف مهارات اللغة الفرنسية بنسبة 11,30% و بعض الطلبة صرحوا بعدم وجود صعوبة في التعامل مع المنصة بنسبة 2,1% %ختاما هناك بعض الاجابات العشوائية بنفس النسبة منها عدم صب النقاط في وقتها و إعطاء نتائج خاطئة , فقدان كلمة السر , ضعف المنصة , كثرة الأعطاب في المنصة بنسبة 0,7% , إذن معظم الطلبة يجدون صعوبة في التعامل مع المنصة من خلال ضعف تدفق الانترنت حيث يكون هناك إنقطاع مؤقت في الاتصال بالانترنت مما يؤدي إلى فقدان الوصول إلى المنصة أيضا عندما يكون هناك ضغط على شبكة الانترنت نتيجة العديد من الأشخاص الذين يستخدمونها في نفس الوقت مما يؤدي إلى تقليل سرعة الاتصال و تأثيرها في استخدام منصة بروغراس .

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

20 . آراء الطلبة حول أهم الحلول لنهوض بالرقمنة في الجامعات الجزائرية :

بعد تفريغ مجموعة الإجابات التي شملتهم العينة قدم الطلبة مجموعة من الاقتراحات منها :

— توفير المزيد من التدريب للطلبة حول التكتولوجيا و الإستخدام الفعال لرقمنة .

— تحديث البنية التحتية التكنولوجية و توفير موارد إضافية لتطوير التطبيقات و المنصات الرقمية تسهل عملية التعلم و التعليم .

— تشجيع الإبتكار وريادة الأعمال و دعم المشاريع الناشئة التي تعتمد على التكنولوجيا في مجالات مختلفة

— توفير قسم خاص باعلاقات العامة و الإستعانة بمختصين في المجال .

— تحسين جودة الاتصال الرقمي بتوفير تدفق عالي للانترنت .

— تطوير مهارات كل من الطلبة والأساتذة و الطقم الإداري في هذا المجال من خلال القيام بدورات تكوينية أو ما شابه ذلك

و من خلال تحليلنا لمجموعة الاقتراحات التي قدمها الطلبة الذين شملتهم العينة توصلنا إلى ضرورة تسطير برنامج لرقمنة الحياة الجامعية بكل جوانبها البيداغوجية و الإدارية و كذلك ضرورة التخطيط المسبق قبل إعتقاد أي مشروع يخص الرقمنة

### 3. نتائج الدراسة

- 1- أثبتت دراستنا أن أغلب الطلبة يعتمدون بالأساس على المواقع التواصل الاجتماعي الرسمية في تقديم الجامعة لخدماتها الكترونياً، حيث لديهم قناعة باستخدام هذه المواقع هو الاختيار الأنسب لكافة الطلبة.
- 2- اتضح لنا أن معظم الطلبة أكدوا أن الجامعة توفر فضاء رقمي الذي يسهل حياة الطلبة ويعزز تعلمهم عبر الانترنت
- 3- أكدت الدراسة أن الجامعة توفر أجهزة ومعدات تسهل العمل بالرقمنة من تقنيات حديثة تساعد الطلبة والباحثين في إتمام مهامهم الأكاديمي بفعالية.
- 4- أثبتت الدراسة أن الكلية وفرت دليل شامل لكيفية استخدام منصة Moodle، كما برمجت دورات تكوينية لفائدة الطلبة والأساتذة لتعليمهم كيفية استخدام هذه المنصة بشكل فعال.
- 5- نستنتج من خلال دراستنا أن معظم الطلبة يفضلون الدراسة عن بعد عبر تطبيق google meet حيث يعتبرونه سهل الاستخدام ويوفر لهم فرصة للمشاركة في النقاشات وإرسال الرسائل الفورية مما يعزز تفاعلهم وفهمهم لموارد دراسية
- 6- بينت الدراسة أن أغلب الطلبة يفضلون إتاحة الموارد العلمية رقمياً عن طريق تحميل المحاضرات حيث يمكن للطلبة تنزيل المواد مباشرة بشكل سريع مما يوفر لهم الوقت والجهد
- 7- توصلنا في دراستنا أن أغلب الطلبة يستخدمون منصة بورغرس في الإطلاع على النقاط لحفظ سير عملية المداولات بكل سرية تامة و توفير الجهد و الوقت و كذا الحفاظ على خصوصياتهم الأكاديمية.
- 8- أثبتت الدراسة أن معظم الطلبة ليس لهم دراية بعدم وجود مكتب أو قسم خاص بالعلاقات العامة وإنما يوجد خلية للإعلام و الاتصال المسؤولة على القيام بوظائف العلاقات العامة.
- 9- نستنتج أن العلاقات العامة تقوم بتزويد الطلبة بمستجدات و أخبار الجامعة .
- 10- اتضح لنا عدم إجراء بحوث حول مشاكل التي تواجه الطلبة من قبل المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة و هذا راجع إلى عدم وجود أخصائيين في هذا المجال.
- 11- اتضح لنا أن إدارة الأقسام هي من تدير العلاقات العامة من تقديم رؤى حول الاحتياجات و ال تطلعات الخاصة بالطلبة والاساتذة و تساهم في بناء صورة ايجابية للجامعة وتعزيز تفاعلها.
- 12- أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة الرقمية تمارس نشاطها بكثرة أثناء الدخول الجامعي حيث يحتاج الطلبة خاصة الجدد إلى معلومات ضرورية حول التوجيه وعمليات التسجيل وتنظيم برامج أوقات الدراسة.

## الفصل الرابع: ..... الإطار التطبيقي

- 13- إستخدام الجامعة لمواد الكترونية يعزز التعلم و التواصل بين الطلبة و الأساتذة و يساهم في الوصول إلى موارد علمية .
- 14- تحديات التي تواجه الطلبة في التعامل بالرقمنة هي تحديات تقنية تتضمن ضعف تدفق الانترنت وكذا صعوبة استخدام بعض المنصات التعليمية الرقمية. كما يواجهون تحديات مادية في الحصول على الأجهزة اللازمة ودفع تكاليف الاتصال بالإنترنت.
- 15- نستنتج أن التحديات التي تواجه الطلبة في إستخدام منصة موودل هي صعوبة الدخول اليها وذلك نتيجة ضعف الاتصال بالإنترنت أو مشاكل تقنية أخرى تتعلق بالأجهزة التي يستخدمونها.
- 16- أثبتت الدراسة أن أهم التحديات التي يواجهها الطلبة في التعامل بمنصة بروغرس هي ضعف تدفق الانترنت مثل توقف الخدمة أو انقطاعها بشكل متكرر مما يؤثر على جودة الاتصال بشكل عام.

خاتمة

### الخاتمة:

بعد التطرق إلى مختلف الأطر المفاهيمية في الجوانب النظرية المرتبطة بالرقمنة في المؤسسات الجامعية و كذلك التحديات التي تواجهها الرقمنة في المؤسسات الجامعية و صعوبة تطبيقها و بعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -قائمة- كونها واحدة من الجامعات الجزائرية التي تحاول تطبيق الرقمنة إستجابة لسياسة وزارة التعليم العالي .

إننا نعيش اليوم في عصر يشهد تطورات تكنولوجية ألفت بظلالها على شتى المجالات و القطاعات، و من خلال بحثنا هذا عملنا على تسليط الضوء على الرقمنة في المؤسسات الجامعية في مجال العلاقات العامة لما لها أهمية في تحقيق فعالية نشاط المؤسسات الجامعية و لهذا يجب مواكبتها العصرية من أجل زيادة الوعي الإجتماعي و الحدائة في العمل و الإستغناء عن الأساليب التقليدية داخل الإدارات خاصة إدارة العلاقات العامة و قد أدى هذا إلى ظهور العلاقات العامة الرقمية التي أتاحت لممارسيها أساليب و وسائل جديدة، و نظرا لما لها أهمية بالغة على مختلف الأصعدة بإعتبارها تقنية إتصالية تعتمد عليها المؤسسات من أجل تحقيق خدماتها في التواصل مع المحيط الخارجي من طلبة و أساتذة عن طريق تحديد إحتياجاتهم و رغباتهم .

إن إستخدام الرقمنة في القطاع هو ثورة حتمية حديثة في أساليب وتقنيات التعليم، فقد سعت الجامعة الجزائرية عموما وجامعة قائمة كنموذج في الدراسة لدعم النمط الجديد من التعليم من خلال المنصات الرقمية كمنصة -موودل- مثلا لما لها دور في التريبة العملية التعليمية من أجل تسهيل التواصل ونقل المعلومات و تبادل الآراء والأفكار بين الطلبة والأساتذة ومنصة -بروغراس- أيضا .

فالرقمنة ليست مجرد إستخدام لتكنولوجيا بل هي تغيير في الثقافة والعمليات والسلوكيات لذا يجب على المؤسسات الجامعية أن تبني إستراتيجيات شاملة للرقمنة تشمل التدريب و التطوير المستمر للموظفين بالإضافة إلى تشجيع الإبتكار والتجربة المستمرة بما يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي

فكما هو الحال اليوم أن مواكبة التكنولوجيا الجديدة مسألة مهمة جدا في العلاقات العامة الرقمية إذ يمكن استعمال كل الوسائل الرقمية في كل خطوات العملية للعلاقات العامة الرقمية كما يمكن أن تفيد في العديد من الأنشطة لذلك أصبحت تعتبر من الفنون التي تحتاج إلى الدراسات والتكنولوجيات وخبرات فهي لا يمكن اكتسابها إلا من خلال تلك الممارسات المتواصلة و الاطلاع الدائم بكل ما هو جديد باعتبارها المدخل الرئيسي لكسب الجمهور الداخلي للجامعة. لكن تظل هناك بعض الصعوبات التي تعرقل ممارسة الرقمنة كضعف الإمكانيات التكنولوجية وغيرها من الصعوبات.

### التوصيات والمقترحات:

- تخصيص موارد كافية للإستثمار في البنية التحتية التقنية والأنظمة الرقمية الحديثة التي تدعم التعلم والتدريب والإدارة الجامعية.
- ضرورة توفير مكتب خاص بالعلاقات العامة.
- تسهيل التواصل الرقمي بين الطلبة والأساتذة.
- تشجيع الطلبة على المشاركة والتفاعل مع المحتوى والأنشطة على منصة موودل وبروغرس من خلال المناقشات والتعليقات والتقييمات.
- توفير خدمة دعم فني متاحة لطلبة لمساعدتهم في حل المشاكل التقنية أو الاستفسارات المتعلقة بالمنصات الرقمية.
- زيادة الدعم المادي لتوفير كل مستلزمات وتقنيات إستخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي.
- التركيز أكثر على جودة المنصات الرقمية وتكثيف جهود أكثر في قطاع التكنولوجيا الرقمية .
- تنظيم ورشات مفتوحة للتحسيس بالتحويلات الرقمية وإقناع الآخرين بالإندماج
- تكثيف الدورات التدريبية للطلبة والموظفين لزيادة الوعي بالتقنيات الرقمية وإستخدامها بشكل فعال.
- ضرورة الاهتمام بحماية البيانات والخصوصية في إستخدام التقنيات الرقمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- تحفيز العمل على تحسين وتطوير هذه التقنيات لتلبية إحتياجات التعليم العالي في المستقبل .
- دعم الطلبة والموظفين لتطوير أفكارهم الرقمية وتحويلها إلى مشاريع ريادية ناجحة .
- تحديث المناهج الدراسية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وإستخدام التكنولوجيا الحديثة في المواد التعليمية لتوفير تجربة تعليمية شاملة وصالحة في الحاضر والمستقبل .
- الإستفادة من تجارب الدول الأخرى الرائدة في هذا المجال كالتعاقد مع جامعات أجنبية ومتطورة.

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- احمد محمد موسى، العلاقات العامة من المنظور الاجتماعي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007.
- أحمد مختار عمر، مفهوم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الطبعة 1، 2008.
- أحمد يس نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012.
- بن مرسلّي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- حسام فتحي أبو طميعة، الاعلان وسلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق، دار الفاروق للنشر والتوزيع ط: 2008، عمان، الأردن.
- حسين حليي، مبادئ العلاقات العامة، منشورات عويدات 1980، بيروت، لبنان.
- الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق، دار الألمعية لنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.72
- حنان احمد سليم، العلاقات العامة في عصر الاعلام الرقمي، دار الكتاب الحديث، ط1، مصر، 2019.
- خالد عبد الوهاب الزيديين: القيادة الإدارية وتطوير منظمات التعليم العالي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام، منار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان طبعة 1، 2010.
- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- شدوان علي شبيه، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2016.
- صلاح مصطفى الفوال، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1993.
- عاطف عدلي العبد، د-نهى عاطف العبد، نظريات الاعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، 2011، القاهرة، مصر.

## قائمة المصادر والمراجع

- عبد الرزاق محمد الدايمي، العلاقات العامة، الرؤية المعاصرة، عمان، دار وائل لنشر والتوزيع، ط 1، 2005.
- عبد العزيز الغريب صقر، "الجامعة والسلطة" دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005
- عماد عيسى، صالح محمد. المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، القاهرة، الدار المصرية البنائية.
- فريحة محمد كريم، العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية، أطلس للنشر والانفتاح الاعلامي، الجيزة، 2015 ط 1.
- محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، ط 4، 2006.
- محمد سمير أحمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة، ط 1، عمان 2009.
- محمد عبيدات، محمد ابو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، طبعة 2، دار وائل لطباعة والنشر، 1999.
- محمد محمد البادي، علم العلاقات العامة الى اين، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2016.
- نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
- يسرى حسني عبد الخالق، العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، الجيزة، ط 1، 2015.
- الرسائل العلمية:**
- البصير فاطيمة، واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري، مجلس الأمة نموذجاً، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.
- بن علة فتيحة، بلحاج عمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018 2019.
- جلال عبد الوهاب " العلاقات الانسانية والاعلام، منشورات ذات سلاسل، الكويت، 884.
- ختير فوزية، رقمنة الأرشيف في الجزائر، إشكالية و التنفيذ، أرشيف ولاية الجزائر نموذجاً، رسالة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، 2008.

## قائمة المصادر والمراجع

- رافع احمد أبو زيد الدراغمة، دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية الصحافة والاعلام، جامعة لاهاي، المملكة الهولندية، 2011.
- سلامة فاطمة، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، دراسة أجريت بمؤسسات صيدال الرياض، مركب المجارف الواقعة لولاية قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع والتنمية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة المنتوري، قسنطينة، 2008، 2007.
- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005.
- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005.
- الشهري حنان بن شعشوع، أثر إستخدام شبكات التواصل الالكترونية على العلاقات الإجتماعية، (فيسبوك تويتر نموذجاً)، مشروع بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير، في علم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز مكتبة الأدب والعلوم والانسانية، 1433\_1434.
- عذراء عيواز، ممارسة العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الغعلام و الإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة قسنطينة 03، 2016\_2017.
- فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، على مستوى الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيوميتريّة ببلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018 2019.
- لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأملح في قسنطينة، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماجستير، في علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2007.
- منال قدواح، اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو إستخدام الصحافة الالكترونية، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسنطينة، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2007\_2008.
- منير تيفرسين، دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005.

## قائمة المصادر والمراجع

- ليناقرية خالد ، رقاد عائشة ، منصة البروغرس و دورها في تحسين الأداء الوظيفي لإدارة الجامعة الجزائرية ، مذكرة ماستر جامعة 08 ماي 1945، قالمة ، 2022\_ 2023 .

### المجلات:

- بريزة، بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية، ع0م،0 الجزائر، 2000.
- بن يمينة خيرة، نشأة ادوارد ناشد وآخرون، دور الرقمنة الالكترونية في تامين ادارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، جامعة بن سويف، العدد 12.
- حفطاوي سمير، سهى حمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تامين رأس المال البشري في المؤسسة بين الادارة الكلاسيكية والالكترونية، خنشلة، العدد 12، 2016.
- دلسي يسمينه، التعليم الإلكتروني المتزامن بين الأهمية والتحديات — تطبيق قوقل ميت نموذجاً، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 2، المدينة , 2022.
- رابح رباب، عبد الرحمان قدي، أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، الجزائر، جوان 2016.
- سعود مبارك، سالم البادري، سيف بدر محمد الكندي، أسباب تفوق الإناث على الذكور من وجهة نظر المعنيين في الحقل التربوي وأولياء أمور الطلبة، مجلة رافد، العدد 1، عمان، جوان 2019.
- سليمة سعدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مجلد 48، عدد 4، الأردن، 2013.
- سهيلة مهري، بلال بن جامع، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق والتخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك، مجلة بيلوفيا، لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 4، 2014.
- شروق محمود العكل، العلاقات العامة الرقمي: المفهوم والادوات، عدد 1، جامعة الأناضول -تركيا، جوان 2022.
- عواطف، بوطفة، عقابي آمال. بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة أبحاث ع6م،6الجزائر.

## قائمة المصادر والمراجع

- فاطمة همال وكمال بوقرة، العلاقات العامة الذكية والصورة الذهنية للمؤسسة في زمن الرقمنة، مجلد 20، عدد 27، 2020.
- فتيحة زايدي وعبد الباسط هويدي، المؤسسة الجامعية فضاء لانتاج المعرفة العلمية، عدد 27، جامعة الشهيد حمة الاخضر الوادي (الجزائر)، ديسمبر 2016.
- مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية \_ وزارة المالية \_، العراق، 2013.
- مشفرة بن دخيل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة Rist، العدد 1، 2011.
- الملقيات والمؤتمرات:**
- أحمد الطراولة، مستشار اعلامي " العلاقات العامة صناعة القرن " مقالة، ط، ح، 7/244.
- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية، لتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، 2003.
- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية \_ الرهانات وتحديات تطبيق-خدمتي-في قطاع الموارد المالية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021.
- خواثرة، سامية، أعمال الملتقى الدولي الافتراض حول الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزائر.
- ديفيد فيلبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، (القاهرة: كوجان بيدج ليستد لطباعة والنشر، 2013.
- عبد الباقي عبد المنعم، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المواد التجارية والتعليم الثانوي، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007، ص 6
- محمد الطاهر، عديلة، جداي سليم. مداخلة الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعات بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة، الجزائر.
- المواقع الالكترونية:

## قائمة المصادر والمراجع

ثامري صلاح الدين؛ رولامي عبد الحميد، " عنوان المداخلة أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة التكوين منصة موودل نموذجاً، الرقمنة في قطاع التعليم العالي على الموقع <http://www.researchgate.net> بتاريخ 2024/05/18 على الساعة 13:50 - الموقع الرسمي لجامعة قالمة/ <https://www.univ-guelma.dz>

### المراجع الأجنبية:

Clay Halton (21/11/2021), " Diffusion of Innovations Theory", investopedia.com, Retrieved 7/2/2022. Edited.

Danielle Maisonneuve, jean François lamarch, years St Amans " les relation publiques dans une société en. Mouvance", 2em edition presses du l'université du quèbec ,paris ,france ,2002.

Philip malaval ,jean mark, decaudin ,pentacon , communication,phéorie et pratique , édition Pearson , France ,2005 .

# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان:

متوفرة على الرابط: <https://forms.gle/4Nq1bj8FtCW9d9NL7>



### تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية

• دراسة ميدانية في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة للحصول على شهادة الماستر، يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان ونتمنى أن نجيبوا على هذه الأسئلة التي تسمح لنا باستخلاص نتائج أكثر دقة للإشكالية المطروحة ونشكركم مسبقا على حسن تعاونكم.

**المحور الأول**

البيانات الشخصية:

**\* الجنس**

ذكر

أنثى

**\* المستوى الجامعي**

ليسانس

ماستر

دكتوراه

**\* التخصص**

Votre réponse

### المحور الثاني

مساهمة الرقمنة في تحسين مستوى خدمات المؤسسات الجامعية

\* كيف تقدم الجامعة خدماتها إلكترونيا؟

- إتاحة المعلومات عبر الموقع الرسمي للجامعة
- إتاحة المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية
- إتاحة المعلومات عبر المنصات الرقمية
- Autre : \_\_\_\_\_

\* هل توفر الجامعة فضاء رقمي لإستخدامه ؟

- نعم
- لا

\* هل الأجهزة التي توفرها الجامعة تسهل عليكم التعامل رقميا ؟

- نعم
- لا

## قائمة الملاحق

- صعوبة الحصول على حساب
- صعوبة تحميل المحاضرات
- صعوبة التواصل مع الاساتذة
- صعوبة الولوج الى الروابط
- فقدان كلمة السر
- صعوبة الدخول الى المنصة
- Autre : \_\_\_\_\_

\* ما هي التحديات التي تواجهها في التعامل بمنصة البروغرس ؟

- صعوبة الحصول على حساب
- صعوبة التسجيل
- ضعف تدفق الانترنت
- ضعف مهارات اللغة الفرنسية
- Autre : \_\_\_\_\_

\* في رأيك ماهي أهم الحلول للتهوض بالرقمنة في الجامعات الجزائرية؟

Votre réponse \_\_\_\_\_

## قائمة الملاحق

ملحق رقم 02: أسئلة المقابلة:

- س1\_ متى بدأ مشروع الرقمنة في إدارة الكلية سويداني بوجمعة على المستوى الإداري والبيداغوجي؟
- س2\_ كيف تساهم الرقمنة في تسهيل العمل الإداري بالكلية؟
- س3\_ هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة في الإدارة الخاصة بعد المشروع الوزاري صفر ورقة؟
- س4\_ ماهي الخطة المعتمدة في إدارة الكلية للانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني؟
- س5\_ هل هناك مختصون ومهندسون يعملون في مجال الرقمنة الإدارية، وكم عددهم؟
- س6\_ هل تقوم إدارة الكلية بالقيام بدورات تكوينية دورية للموظفين القائمين على تطبيق الرقمنة؟
- س7\_ ماهي الاسهامات التي قدمتها الكلية لتطبيق مشروع الرقمنة؟
- س8\_ هل هناك جهاز للعلاقات العامة في الجامعة؟
- س9\_ كيف يمكن لجهاز العلاقات العامة أن يساهم في نجاح مشروع الرقمنة؟
- س10\_ هل يواجه الطلبة والأساتذة صعوبات في الولوج إلى المنصات الرقمية التي تعتمد عليها إدارة الكلية في سيرورة أعمالها؟
- س11\_ هل الكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واجهت معوقات في ظل تطبيق الرقمنة؟



المصدر: الوثائق مسلمة من طرف الأمين العام لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية