



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3

كلية علوم الأعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الأتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

دور الأتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية بالجزائر
دراسة ميدانية بكلية علوم الأعلام والاتصال والسمعي البصري
جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة :

د. قشي نعيمة

إعداد الطالب :

كشيدة محمد الصادق

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	جامعة قسنطينة 3	د. أسماء لمرابط
مشرفا ومقررا	جامعة قسنطينة 3	د. نعيمة قشي
مناقشا	جامعة قسنطينة 3	د. زهير كرور

السنة الجامعية: 2022/2021

ملخص الدراسة :

تعالج هذه الدراسة موضوع الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية بالجزائر مع اختيارنا لكلية العلوم الاعلام والاتصال بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة3 كنموذج للدراسة باعتبار الاتصال الرقمي أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات العمومية وبأخص المؤسسات الجامعية لتحسين و تطوير آدائها.و تناولنا في هذه الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي و تأثيره على الموظفين داخل المؤسسة الجامعية

و كذلك الأهمية التي يكتسيها ،وخلال دراستنا أسقطنا هذا الموضوع على كلية علوم الاعلام والاتصال بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة3 حاولنا التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين بها خاصة أن الاتصال الرقمي يعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الافراد على العالم و في نفس الوقت يتواصلون بها.

أن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب أهمها: أهمية الموضوع: الذي تتبع أهميته من أهمية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية وخاصة أن الوزارة تسعى إلى رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

*حادثة الموضوع تعد كذلك سببا رئيسيا في اختياره هذه الحادثة تنطلق من جدة الاتصال الرقمي حيث تعد من أبرز المبتكرات المعاصرة.

وأمل منا في التعمق أكثر في الموضوع كانت أهداف دراستنا كالآتي:

التعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي داخل كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3.

--التعرف على قنوات الاتصال الرقمية المستخدمة في كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3.

تقييم الأداء الوظيفي في كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة3-وكيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسينه ..

-تحديد العراقيل التي تواجه الاستفادة من مزايا الاتصال الرقمي داخل كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بونيندر قسنطينة 3 ومحاولة إيجاد حلول لهاته العراقيل .

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الوصفية التحليلية على منهج المسح الشامل؛ و استخدمنا منهج المسح الشامل الذي يفيد في النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكيفي ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فقد فضلنا أن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين والأساتذة العاملين في الكلية والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الرقمي المدروسة (جهاز الحاسوب والشبكات الأتصالية،هاتف،فاكس)؛ مستعينين في جمع المعلومات بأداة هي : المقابلة حيث اعتمدنا في نهاية الدراسة على المقابلة الموجهة، بهدف جمع معلومات عن تاريخ المؤسسة و نشاطاتها وكذا اقسامها وفروعها والأفراد الموظفين بهاء وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية "استمارة الاستبيان" .

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

. ان الكلية تستخدم الاتصال الرقمي ، وهذا يعكس مدى مواكبة كلية علوم الاعلام والاتصال لتطورات الحديثة التي مست قطاع التعليم العالي بالجزائر من خلال الاستفادة من الخدمات الرقمية التي يتيحها الاتصال الرقمي واستفادة من المزايا التي يقدمها في سرعة تنقل المعلومة وسهولة تخزينه. وأن السبب الرئيسي وراء انتهاج الجامعة للاتصال الرقمي لم تكن مواجهة التحديات الصحية العالمية الاخيرة بل كان مواكبة التطور التكنولوجي في ميدان الاعلام والاتصال ومحاولة رفع كفاءة التعليم الجامعي وتخلي عن الروتينيات السابقة في التعامل داخل الجامعة . وأن الاتصال الرقمي قد ساهم بدرجة كبيرة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين وكان ذلك من خلال تغيير في اسلوب وطريقة العمل ، و يليه تغيير في اسلوب أیصال الرسالة ، ، تغيير في مستويات واشكال الأتصال .

ملخص الدراسة بلغة الفرنسية:

Résumé de l'étude:

Cette étude traite de la question de la communication numérique et de son rôle dans l'amélioration de la performance au travail dans les institutions universitaires en Algérie, avec notre sélection de la Faculté des Sciences des Médias et de la Communication de l'Université de Saleh Boubenider Constantine 3 comme modèle pour l'étude, considérant que la communication numérique est l'un des piliers dont dépendent les institutions publiques, en particulier les institutions universitaires, pour améliorer et développer leur performance Étudier le sujet du côté du concept de communication numérique et de son impact sur les employés au sein de l'institution universitaire.

Ainsi que l'importance de celle-ci, et au cours de notre étude nous avons déposé ce sujet sur la Faculté des Sciences des Médias et de la Communication de l'Université de Saleh Boubenider Constantine 3. Nous avons essayé d'identifier le rôle de la communication numérique dans l'amélioration de la performance au travail de ses employés , surtout que la communication numérique est la principale fenêtre à travers laquelle les individus regardent le monde et en même temps ils communiquent avec elle.

Notre choix de ce sujet n'a pas été fait au hasard, mais plutôt en raison de plusieurs raisons dont les plus importantes sont : L'importance du sujet : dont l'importance découle de l'importance de la communication au sein de l'institution universitaire, d'autant plus que le Ministère cherche à numériser le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

* La nouveauté du sujet est aussi une raison majeure de le choisir. Cette modernité découle de la nouveauté de la communication numérique, car c'est l'une des innovations contemporaines les plus marquantes.

Nous espérons approfondir le sujet, les objectifs de notre étude étaient les suivants:

Identifier la réalité des usages de la communication numérique au sein de la Faculté des Sciences des Médias, de la Communication et de l'Audiovisuel de l'Université Saleh Boubinider Constantine 3.

– Identification des canaux de communication numériques utilisés à la Faculté des Sciences des Médias, de la Communication et de l'Audiovisuel de l'Université de Saleh Boubenider Constantine 3.

Évaluation de la performance professionnelle à la Faculté des Sciences des Médias, de la Communication et de l'Audiovisuel de l'Université Saleh Boubenider – Constantine 3– et comment la communication numérique contribue à l'améliorer.

Déterminer les obstacles rencontrés pour bénéficier des avantages de la communication numérique au sein de la Faculté des Sciences des Médias, de la Communication et de l'Audiovisuel de l'Université Salih Boubenider Constantin 3, et tenter de trouver des solutions à ces obstacles.

Pour atteindre ces objectifs, nous nous sommes appuyés, dans la réalisation de cette étude descriptive et analytique, sur la démarche d'enquête compréhensive ; Et nous avons utilisé l'approche de l'enquête exhaustive, qui est utile dans les résultats quantitatifs, car elle n'est pas seulement quantifiante, mais y ajoute une explication qualitative. Compte tenu du nombre limité de

vocabulaire de la communauté de recherche, nous avons préféré que l'enquête soit exhaustive pour tous. les salariés et professeurs travaillant au collège et ceux équipés de la technologie de communication numérique étudiée (ordinateur, réseaux de communication, téléphone, fax) ; Utiliser un outil de collecte d'informations : l'entretien, où à la fin de l'étude nous nous sommes appuyés sur l'entretien dirigé, dans le but de recueillir des informations sur l'histoire et les activités de l'institution, ainsi que sur ses services, ses antennes et ses employés.

Après avoir collecté et analysé les données de terrain, nous sommes arrivés à un certain nombre de résultats, qui se résument comme suit:

. Le collège utilise la communication numérique, ce qui reflète à quel point le Collège des sciences des médias et de la communication suit le rythme des évolutions récentes qui ont affecté le secteur de l'enseignement supérieur en Algérie en tirant parti des services numériques fournis par la communication numérique et en profitant de la avantages qu'il offre en termes de rapidité de transfert des informations et de facilité de stockage. Et que la principale raison de l'adoption de la communication numérique par l'université n'était pas de faire face aux récents défis mondiaux en matière de santé, mais de suivre le rythme du développement technologique dans le domaine des médias et de la communication, et d'essayer d'accroître l'efficacité de l'enseignement universitaire et de abandonner les routines précédentes dans les relations avec l'université. Et que la communication numérique a grandement contribué à améliorer la performance au travail des employés et cela s'est fait par un changement dans le style et la méthode de travail, suivi d'un changement dans la méthode de transmission du message, un changement dans les niveaux et les formes de communication

ملخص الدراسة بلغة الانجليزية:

Study summary:

This study deals with the issue of digital communication and its role in improving job performance in university institutions in Algeria, with our selection of the Faculty of Media and Communication Sciences at the University of Saleh Boubenider Constantine 3 as a model for the study, considering that digital communication is one of the pillars that public institutions, especially university institutions, depend on to improve and develop their performance. Study the subject from the side of the concept of digital communication and its impact on employees within the university institution.

As well as the importance of it, and during our study we dropped this topic on the Faculty of Media and Communication Sciences at the University of Saleh Boubenider Constantine 3. We tried to identify the role of digital communication in improving the job performance of its employees, especially that digital communication is the main window through which individuals view the world and in At the same time they communicate with her.

Our choice of this topic was not random, but rather as a result of several reasons, the most important of which are: The importance of the topic: whose importance stems from the importance of communication within the university institution, especially as the Ministry seeks to digitize the higher education and scientific research sector.

* The novelty of the subject is also a major reason for choosing it. This modernity stems from the novelty of digital communication, as it is one of the most prominent contemporary innovations.

We hope to delve deeper into the subject. The objectives of our study were as follows:

To identify the reality of the use of digital communication within the Faculty of Media, Communication and Audiovisual Sciences at the University of Saleh Boubenider Constantine 3.

– Identifying the digital communication channels used in the Faculty of Media, Communication and Audiovisual Sciences at the University of Saleh Boubenider Constantine 3.

Evaluation of job performance at the Faculty of Media, Communication and Audiovisual Sciences at Saleh Boubenider University – Constantine 3– and how digital communication contributes to improving it..

–Identifying the obstacles that face benefiting from the advantages of digital communication within the Faculty of Media, Communication and Audiovisual Sciences at the University of Salih Boubenider Constantine 3, and trying to find solutions to these obstacles.

To achieve these goals, we relied, in conducting this descriptive and analytical study, on the comprehensive survey approach; And we used the comprehensive survey approach, which is useful in quantitative results, as it is not only quantifying, but adds a qualitative explanation to it. Given the limited number of vocabulary of the research community, we preferred that the survey be comprehensive for all employees and professors working in the college and those equipped with the studied digital communication technology (computer, communication networks, telephone , fax); Using a tool in collecting information:

the interview, where at the end of the study we relied on the directed interview, with the aim of collecting information about the institution's history and activities, as well as its departments, branches, and employees.

After collecting and analyzing the field data, we reached a number of results, which are summarized as follows:

. The college uses digital communication, and this reflects the extent to which the College of Media and Communication Sciences keeps pace with recent developments that have affected the higher education sector in Algeria by taking advantage of the digital services provided by digital communication and taking advantage of the advantages it provides in the speed of information transfer and ease of storage. And that the main reason behind the university's adoption of digital communication was not to face the recent global health challenges, but to keep pace with the technological development in the field of media and communication, and to try to raise the efficiency of university education and to abandon previous routines in dealing within the university. And that digital communication has greatly contributed to improving the job performance of employees and that was through a change in the style and method of work, followed by a change in the method of delivering the message,, a change in the

levels and forms of communication

فهرس المحتويات

شكر وعرهان .

أهداء .

مقدمة -

-9.

الفصل الأول : موضوع الدراسة و أطارها المنهجي :

موضوع الدراسة

1-تحديد اشكالية الدراسة.....-11

2-اهمية الدراسة -

-15

3-اسباب اختيار الموضوع-16

4-اهداف الدراسة -

-17

5-تحديد مفاهيم الدراسة-18

6- الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع.....-26

7-المقاربة النظرية للدراسة.....-31

-الاجراءات المنهجية للدراسة

- 8-منهج الدراسة -35-
- 9-مجتمع البحث وعينة الدراسة-36-
- 10-أدوات جمع البيانات-37-
- 11-حدود الدراسة-38-
- الفصل الثاني :الاتصال الرقمي -41-

تمهيد

- المبحث الاول :ماهية الاتصال الرقمي 42-
- المطلب الاول: تعريف الاتصال الرقمي - 42-...
- المطلب الثاني :نشأة الاتصال الرقمي-44-
- المطلب الثالث: خصائص الاتصال الرقمي-45-
- المطلب الرابع اهداف الاتصال الرقمي.....-46-
- المبحث الثاني :محددات ومستويات الاتصال الرقمي واهم وظائفه-47-
- المطلب الاول :محددات الاتصال الرقمي.....- 47-
- المطلب الثاني :مستويات الاتصال الرقمي.....-48-
- المطلب الثالث :وظائف الاتصال الرقمي - 49-
- المطلب الرابع :مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.....- 50 -

- 54-..... خلاصة

الفصل الثالث :الاداء الوظيفي

تمهيد -56-

المبحث الاول : ماهية الاداء الوظيفي..... -57 -

المطلب الاول : تعريف الاداء الوظيفي -57-

المطلب الثاني :انواع الاداء الوظيفي..... -58 -

المطلب الثالث :عناصر الاداء الوظيفي..... -62 -

المطلب الرابع :اهمية الاداء الوظيفي..... -63 -

المبحث الثاني :محددات الاداء الوظيفي واهم العوامل المؤثرة فيه..... -65 -

المطلب الاول :محددات الاداء الوظيفي..... -65 -

المطلب الثاني :معايير الاداء الوظيفي..... -67 -

المطلب الثالث :العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي..... -68 -

المطلب الرابع :عراقيل الاداء الوظيفي وإجراءات تحسينه -69-70

خلاصة : 72.....

الفصل الرابع :تحليل ومناقشة بيانات ونتائج الدراسة

تمهيد 73.....

المبحث الاول : التعريف بكلية الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة صالح بونيدر

قسنطينة 3

المطلب الاول : التعريف بجامعة صالح بونيدر قسنطينة 3

74.....

المطلب الثاني :التعريف بكلية الإعلام والاتصال والسمعي

البصري.....79

المبحث الثاني : عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

80.....

المطلب الاول : الاتصال الرقمي في كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

87....

المطلب الثاني : الاداء الوظيفي لأساتذة وموظفي كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي

البصري.....

95-89.....

المطلب الثالث : دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في كلية علوم الاعلام

والاتصال والسمعي البصري

113-95.....

المطلب الرابع : معوقات الاتصال الرقمي داخل الكلية والحلول المقترحة-114-

121

المبحث الثالث : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الاول : نتائج دراسة على ضوء التساؤلات

123-122.....

المطلب الثاني : نتائج دراسة على ضوء الدراسات السابقة

124-.123.....

المطلب الثالث : نتائج عامة

لدراسة.....-136-123-

الخاتمة

.....

.138.....

المراجع

الملاحق