

الاتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل

Digital communication and its role in activating functional performance from the perspective of university library staff of Humanities and Social Sciences Faculty in Jijel University

ركروك خولة^{1*}، مبني نور الدين²

¹ جامعة سطيف 2 (الجزائر)، k.rekrouk@univ-setif2.dz

² جامعة سطيف 2 (الجزائر)، mebni@hotmail.com

Rekrouk khaoula^{1*}, mebni nourddine²

¹ University of Setif 2 (Algeria)

² University of Setif 2 (Algeria).

تاريخ الاستلام: 2021/07/26 تاريخ القبول: 2022/01/06 تاريخ النشر: 2022/04/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية، وذلك من خلال التعرف على درجة استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية وتأثيرها في أداء الموظف المكتبي، ولتحقيق أهداف هاته الدراسة قام الباحثان بإجراء الدراسة على عينة قوامها (18) موظفا تم اختيارهم عن طريق أسلوب المسح الشامل، وتوصلت الدراسة لوجود دور مهم للاتصال الرقمي في استحداث أنماط جديدة للأداء ساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الرقمي، تفعيل الأداء، الأداء الوظيفي، المكتبات الجامعية.

Abstract:

This study aims to identify the role that digital communication plays in activating functional performance in university libraries. This is done through learning about the degree to which digital communicational tools are used and their impact on the performance of library employees. To achieve the objectives of this study, the two researchers conducted the study on a sample of 18 employees selected through the comprehensive survey method. The study found an important role for digital communication in developing new patterns of performance that contributed significantly to the development of university library services.

Keywords: communication, digital communication, performance activation, functional performance, university libraries.

* المؤلف المرسل. مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

مقدمة:

شهد الاتصال تحولات كبيرة نتيجة التطورات المتسارعة التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال، خاصة وأن هذا التحول رافقه تطور في الوسيلة الاتصالية فأصبحت عملية الاتصال تتم وفق وسائل وآليات رقمية تعمل على نقل المعلومات وتبادلها بسرعة فائقة، ان هذا الشكل الجديد من الاتصال والذي يعرف بالاتصال الرقمي كان نتاج الثورة الرقمية وما أحدثته من "تغييرات عديدة وكبيرة في بنى المجتمعات العربية وهياكلها التنظيمية والتربوية" (الطائي، 2017، ص 79) وضمن الحركة التي فرضتها الثورة الرقمية وما أحدثته من تغييرات في أساليب الاتصال والتي امتد أثرها للمنظمات والمؤسسات التعليمية الجامعية خاصة على مستوى المكتبات الجامعية، كان لابد الحديث عن دور المورد البشري وموقعه في ظل هذا الزخم المعلوماتي وما أنتجته هذه الثورة الرقمية من آليات غيرت من أدواره التقليدية في المؤسسة، حيث يشكل المورد البشري دعامة أساسية للمؤسسة ويعد أداءه الوظيفي أحد معايير نجاحها وارتقائها.

1- الإشكالية:

لقد أحدث التوجه الجديد في نمط الاتصال الذي فرضته التطورات المتسارعة لتكنولوجيا الاتصال تأثيرات وتحولات عديدة في طبيعة العمل وشكل الاتصالات داخل المؤسسات التعليمية، هذا ما ترتب عنه استحداث أنماط جديدة في الأداء، فرضت على المؤسسات الجامعية مسايرة البيئة الرقمية والعمل على ضرورة استخدام مختلف الوسائل الاتصالية التي تركز على البعد التكنولوجي الرقمي في تقديم خدماتها وتنفيذ أعمالها بشكل الذي يساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة عالية.

كما تشهد المكتبة الجامعية على غرار باقي المرافق الأساسية للمؤسسة الجامعية تحديات كبيرة نتيجة موجة التغييرات التي أحدثتها الثورة الرقمية على مستوى بيئتها التنظيمية مما انعكس ذلك على سلوك وأداء العاملين، خاصة وأن العنصر البشري يمثل أحد عوامل نجاح المؤسسة وتطورها، وينظر لخصوصية المكتبة الجامعية ومتطلبات عملها والتي تقوم أساسا على معالجة مصادر المعلومات وإتاحتها لمختلف الفاعلين في المؤسسة الجامعية من طلبة وباحثين وأعضاء هيئة التدريس، جعلها تعيد النظر في الآليات الاتصالية المستخدمة لرفع من مستوى أدائها وتحسين جودة خدماتها خاصة وأن جودة الخدمات المقدمة تعكس مستوى الأداء الوظيفي الجيد.

ومن هذا المنطلق تتمثل أهمية البحث الحالي في الدور البارز للاتصال الرقمي داخل المؤسسات التعليمية (الجامعية)، إذ يعد الأداة الرئيسية لتزويد العاملين في المكتبة الجامعية بعناصر السرعة والدقة والفعالية لإنجاز مهامهم في وقت الذي أصبح فيه تقييم الجامعات ومراكز البحث مرهون بمعايير الاستخدام الرقمي لمختلف وظائفها وخدماتها، وعلى ضوء هذه المعطيات تسعى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الوسائل الاتصالية والاستفادة من مختلف الوسائل الاتصالية الرقمية المتاحة على مستوى المكتبة لتحسين خدماتها المكتبية وتحقيق التميز في الأداء والذي ينعكس بشكل إيجابي على صورة المؤسسة الجامعية.

وبناء على ما سبق ذكره ونظرا لأهمية هذا النوع من الاتصالات في تحسين أداء المؤسسات، جاءت هذه الدراسة لتعرف على الكيفية التي يساهم بها الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ماهي اسهامات الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل؟

1-1- التساؤلات الفرعية:

✓ إلى أي مدى تعتمد إدارة مكتبة الجامعة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل على وسائل الاتصال الرقمي؟

✓ هل يؤدي استخدام موظفي المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل لوسائل الاتصال الرقمي إلى ارتفاع في نسبة الإنجاز لديهم؟

✓ ماهي معوقات الأداء التي يواجهها موظفو المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل أثناء استخدامهم لتقنيات الاتصال الرقمي؟

2- أهمية الدراسة:

✓ تستمد الدراسة أهميتها من كونها تربط بين متغير الاتصال الرقمي ومتغير الأداء الوظيفي، حيث تعتبر من المواضيع التي باتت ومازالت محل اهتمام الباحثين في مجال الإدارة عامة والإدارة الجامعية خاصة.

✓ ومن جوانب الأهمية النظرية لدراسة، أنها تسلط الضوء على أهم الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في المكتبة الجامعية، كما يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تحسين خدمة المكتبات الجامعية وذلك من خلال تسليط الضوء على أهم النقاط التي ترفع من مستوى أداء موظفيها والسعي إلى تطويرها.

✓ كما يساهم الجانب التطبيقي لهذا البحث في تعزيز مبدأ تكوين المورد البشري على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من أجل تفعيل الخدمة المكتبية التي ترفع من مستوى الأداء الكلي للمؤسسة الجامعية.

✓ وقد تكون هذه الدراسة مرجعية تعتمد عليها إدارة المكتبة الجامعية خصوصا وإدارة الجامعة عموما من أجل تحسين خدماتها المكتبية كوسيلة ضرورية للتقدم الرقي وتكوين صورة إيجابية عن المكتبة الجامعية في المجتمع.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على حجم التجديد في الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، والكشف عن وسائل الاتصال الرقمي التي تزيد من نسبة إنجاز الأعمال على مستوى المكتبية الجامعة، وكذا التعرف على معوقات الاتصال الرقمي التي تواجه موظفي المكتبة الجامعية في تنفيذ أدائهم.

1-1- تحديد المفاهيم:

1-1- الاتصال لغة: في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا وبلوغ الغاية (أنظر " قاموس المحيط" أو قاموس "لسان العرب"، كلمة "وصل")، أما قاموس أكسفورد فيعرف الاتصال بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات). (دليو، 2013، ص15)

أما اصطلاحا فهو عملية نقل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر باستخدام الرموز، سواء أكانت مكتوبة أم مقروءة أم مسموعة أو باستخدام الإشارات أو الحركات. (البكري، 2003، ص7)

1-2- الاتصال الرقمي: يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية (آحاد وأصفار) يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، ويعرف محمد عبد الحميد الاتصال الرقمي على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة. (عبد الحميد، 2008، ص 74-47)، كما يعرفه المكاوي بأنه ذلك الاتصال الذي يستخدم في نقل بيانات الحاسبات، والصوت عبر الهاتف وإرسال الراديو والتلفزيون والتسجيلات الموسيقية بقدر عالم من الدقة والجودة (مكاوي، 1997، ص 143)

وعليه يمكن القول بأن الاتصال الرقمي هو الاتصال الذي يعتمد على وسائل إلكترونية بأسلوب رقمي يتم من خلاله نقل الاشارات ومعالجتها واستقبالها بشكل رقمي. **والالاتصال الرقمي الذي نقصده في دراستنا هو** مجمل تكنولوجيا الاتصال الرقمية المتمثل في الحاسوب والهاتف النقال والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل التي أحدثت تغييرات كثيرة في بيئة الاتصال في مختلف المستويات وأهمها على مستوى المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، وتم التركيز في دراستنا على حجم التجديد في الوسائل الرقمية المستخدمة على مستوى المكتبة الجامعية.

1-3- الأداء:

اصطلاحا: يعرف على أنه "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه" (ماضي، بودربان، 2014، ص 18) عرفه الحزامي على أنه كل سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة، وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون. (المانع، 2006، ص 71).

1-4- الأداء الوظيفي: عرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفؤ المدرب (قرواني، 2016، ص 6)، كما عرف على أنه القيام بشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، أي هو قيام الشخص بسلوك ما لتحقيق هدف معين، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة معينة، فهو عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة، فهو بذلك نتيجة تفاعل ثلاثة عوامل والمتمثلة في القدرة على العمل، الرغبة فيه وكذا بيئة العمل. (أبو النصر، 2012، ص 65)

ويرى الأستاذ "بوعطيط جلال الدين" أن الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة (بوعطيط، 2009 - 2008، ص 73)

والأداء الوظيفي الذي نقصده في دراستنا، هو مجمل الأعمال والواجبات التي تحددها إدارة المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل والتي تقع مهمة تنفيذها على عاتق الموظف، كما يقاس الأداء في هذه الدراسة بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات المتغير التابع في أداة الدراسة

(الاستبانة)، حيث تم تركيزنا في هذه الدراسة على نسبة إنجاز الأعمال الموكلة للموظف بالمكتبة الجامعية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل.

1-5- المكتبة الجامعية: تعرف المكتبة الجامعية بالمفهوم العلمي الجديد على أنها إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي....وهي مؤسسة ثقافية وثقافية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والكلية والمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات المطلوبة (السعيد، 2009، ص11)، كما تعرف كذلك على أنها المكتبة الملحقة بمعهد عال للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات (السعيد، 2013، ص 15)

ونقصد بالمكتبة الجامعية في هذه الدراسة، المكتبة الخاصة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل والتي تعد فرع من فروع المكتبات الجامعية حيث تقدم خدماتها المكتبية والبحثية والمعرفية للطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس التابعين أو المسجلين على مستوى الكلية.

❖ **الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:** لقد تغير مفهوم العمل في المكتبات الجامعية، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبنيتها، وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة، وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية، وظهور شبكات المعلومات في عصرنا الحاضر، التي جاءت نتيجة للتطورات التي حدثت في مجال التخاطب الإلكتروني بين أجهزة الحاسبات الآلية، مما سهل عملية تبادل ونقل المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها عبر الدول. (نقلا عن : <https://sites.google.com/site/electroniclibraryq8/e>)

وقد أشار سليمان في دراسته للمتغيرات التنظيمية وعلاقته بالأداء الوظيفي للعامل، بأن وسائل الاتصال الرقمي تساهم في رفع كفاءة أداء الأفراد في المنظمة من حيث سرعة إنجاز الأعمال الموكلة إليهم وكذا تقليص الهدر والضياع في الجهود البشرية والمادية والمالية، ومن هنا يتضح بأن التكنولوجيا المستخدمة على مستوى الإدارة من شأنها أن تحقق الأجواء التنظيمية القادرة على قتل روح الرتابة والروتين في الأداء، وتطلق الإبداعات الذاتية للفرد والجماعات في العمل، وتحقيق الظروف الملائمة للإنجاز المتميز. (الطلاع، 2017، ص77)

- استخدام التكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجامعية:

لم تكن المكتبات الجامعية بمنأى عن التطورات في مجال التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى تزايد استخداماتها في هذه المكتبات للاستفادة من مزاياها، وقد أسهمت في ذلك عدة عوامل من أهمها ما يلي:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، والذي أصبح ينمو ويتضاعف سنويا بنسبة تعادل 10%.
- التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلي، وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات، والوصول للمعلومات واسترجاعها ونسخها بيسر وسرعة.
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان، والتي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة، مهما كانت مساحتها.

- مواكبة الثورة المعلوماتية والاستفادة من تطور تكنولوجيا المعلومات في تطور البحث العلمي. (سيد، حوثية، 2020، ص18)

2- الإطار المنهجي للدراسة.

2-1- الدراسات السابقة:

- دراسة "محمد بن علي المانع"، (سنة 2006): بعنوان تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوفرة في الأمن العام، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن المعوقات التي تواجهها مؤسسة الأمن، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لمناسبه لموضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبيان لقياس الدور الذي تؤديه تقنيات الاتصال في تحسين أداء ضباط الأمن وفق مجموعة من المؤشرات المرتبطة بالموضوع، وتم توزيعه على عينة بلغت (500) ضابط، تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، لتكون (194) استمارة جاهزة للتحليل الإحصائي، حيث قام الباحث بالاعتماد على أساليب إحصائية والمتمثلة في أسلوب التحليل الإحصائي (spss) لتفريغ بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون للموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني أو متأخر، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.

- دراسة قامت بها "رنا سامي محمد فضل النديم" سنة (2014) بعنوان "الاتصال الإداري وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة" وهدفت الدراسة إلى: تحديد درجة ممارسة الاتصال الإداري وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي والذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، ولتحقيق أهداف الدراسة أعدت الباحثة استبيان تم بنائه وفقا لمتغيرات الدراسة تم توزيعه على عينة بلغت (182) وقد تم اختيارهم بأسلوب المسح الشامل، لتكون (118) استمارة جاهزة للتحليل الإحصائي، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى: درجة ممارسة الاتصال الإداري في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة جاءت بنسبة (70.00%) أي بدرجة كبيرة، كما أظهرت نتائج المجال الثالث "توظيف التكنولوجيا في عملية الاتصال الإداري حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ الوزن النسبي (73.40%) وبدرجة كبيرة وحصل المجال الرابع "التغذية الراجعة".

التعليق على الدراسات السابقة: تتفق الدراسات السابقة والدراسة الحالية في تناولها لموضوع تقنيات الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي، رغم اختلافها في نوع العينة التي أجريت عليها الدراسة إلا أنها تتفق مع دراستنا الحالية في البحث عن أهمية تطوير الأداء في المؤسسة من خلال توظيف وسائل الاتصال الرقمي في تنفيذ المهام والوظائف، كما ركزت أغلب الدراسات السابقة على أهمية توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في العمل المؤسساتي

واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الجانب الميداني لإجراء الدراسة، حيث اختار الباحثان عينة من الموظفين بالمكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، كما اتفقت الدراسة الحالية مع كل من دراسة (محمد بن علي المانع، 2006) و دراسة (رنا سامي محمد فضل النديم ، 2014) على دور التقنيات الرقمية في تحسين الأداء وتطويره.

وقد استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في بناء فهم عميق لدور وأهمية الوسائل الاتصالية الرقمية في رفع مستوى الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية ، كما استفادت دراستنا الحالية من الدراسات السابقة في تنظيم معالم الدراسة بشكل عام، وذلك من خلال تحديد أداة جمع المعلومات وتصميم محاور الاستبيان، وتحديد سلم المقياس والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة.

2-2 - الخلفية النظرية للدراسة (البنائية الوظيفية): تعد عملية الإسناد النظري خطوة هامة للقيام بأي بحث علمي، لفهم مختلف الظواهر وتفسيرها وإدراك وفهم العلاقات التي تربط الأفراد والجماعات داخل المجتمع، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من النظريات التي انطلقت من تعريف المجتمع، وأبرزت دور الأفراد كأهم وحداته.

ونظرا لطبيعة دراستنا التي تدور معالمها حول الاتصال الرقمي ودوره في رفع مستوى الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، فإن المدخل النظري الذي يقترب من بحثنا يتمثل في نظرية البنائية الوظيفية والتي تعتبر من أهم المداخل النظرية التي ساهمت في تطوير بحوث الإعلام والاتصال، بحيث تقوم هذه النظرية على مجموعة من الأفكار من أهمها نظرتها للمجتمع بوصفه بناء متكامل ترتبط أجزائه بعضها ببعض، كل جزء من هذه الأجزاء يؤدي وظيفة محددة، حيث يرى أصحاب هذه النظرية أن المجتمع عبارة عن نسق وأن مختلف الأجزاء داخل النسق تقوم بوظائفها للمحافظة على دوام واستمرارية وجوده في إطار علاقة متبادلة بينه وبين مختلف مكوناته، بمعنى أن كل تغير يلحق بعنصر معين فإن تغيرات مصاحبة تحدث للعناصر الأخرى. (بصلي، حمدي، 2017، ص238) ومنه تعد وسائل الاتصال أحد الأنساق الفرعية داخل نسق أكبر وهو المجتمع، حيث تقوم بوظائف متعددة تساهم من خلالها في أحداث تغييرات على مستويات مختلفة، ومن ثم فإن دراسة دور الاتصال الرقمي في المؤسسات في ظل المقاربة النظرية يشمل مختلف الوسائل والأدوات التي تعتبر أساسية في أحداث التغيير داخل النسق (المؤسسة) خاصة على مستوى الأداء فطبيعة الوسيلة وخصوصيتها وسرعة نقل المعلومات وتحويل الرسائل عند نقلها من شخص إلى آخر يسمح بتحديد دوره في المؤسسة بشكل فعال.

2-3 - منهج الدراسة: انطلاقا من طبيعة الدراسة وأهدافها المتمثلة في معرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي وهو المنهج الذي "يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها بدقة ويعبر عنها كينيا أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. (المشهداني، 2019، ص

2-4- أداة الدراسة وإجراءاتها: تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات التي تخدم الموضوع، فبعد الاطلاع على أدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة قام الباحثان بتصميم محاور الاستبانة على النحو التالي:

- **الجزء الأول:** ويشتمل على البيانات الديمغرافية، وهي عبارة عن متغيرات مستقلة شملت على البيانات (الشخصية، والوظيفية) لموظفي المكتبة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيغل وهي (الجنس، الفئة العمرية، الصفة، الرتبة، الشهادة، الأقدمية).

- **الجزء الثاني:** ويشمل على متغيرات الدراسة الأساسية التي من خلالها نتعرف على دور الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وشملت البيانات الأساسية وتكونت من (22) عبارة موجه لموظفي المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيغل وموزعة على ثلاثة محاور كما يلي:

المحور الأول: حجم التجديد في وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في مكتبة الجامعة، ويتكون مقياس هذا المتغير من (07) عبارات وجهت للموظفين بالمكتبة، حيث خصص هذا المقياس لمعرفة آرائهم نحو طبيعة حجم التجديد في الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في تنفيذ أعمالهم.

المحور الثاني: مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة نسبة إنجاز الموظف بالمكتبة الجامعية لأعماله، ويتكون مقياس هذا المتغير من (09) عبارة وجهت للموظفين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيغل، حيث أعد المقياس لمعرفة آرائهم نحو مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في رفع نسبة الإنجاز للأعمال الموكلة إليهم.

المحور الثالث: المعوقات الاتصال الرقمي التي تواجه الموظف في رفع مستوى أدائه الوظيفي، تكون مقياس هذا المتغير من (6) عبارات وجهت للموظفين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيغل، حيث خصص المقياس لمعرفة آرائهم حول معوقات الاتصال الرقمي التي يواجهها الموظف في رفع مستوى أدائه الوظيفي.

2-5- مجتمع وعينة الدراسة: بناء على أهداف الدراسة فقد شمل مجتمع دراستنا جميع الموظفين بالمكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيغل، ولأن عددهم محدود (18) موظف، فقد تم اعتمادنا على أسلوب المسح الشامل لكل المفردات، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من الباحثين وبعد تطبيق الأداة على الباحثين تمكن الباحثان من استرجاع جميع الاستبانات الموزعة على الموظفين بالمكتبة لتكون (18) استبانة صالحة للدراسة الإحصائية من أصل (18) استبانة موزعة أي بنسبة استرجاع قدرها (100%).

3- الإطار التطبيقي للدراسة

3-1- قياس صدق وثبات الاستبانة:

تم حساب معامل ألفا كرومباخ لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة

الجدول 1: يوضح نتائج ألفا كرومباخ لمتغيرات الاستبانة.

المحور/البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
طبيعة الوسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في المكتبة الجامعية	07	74%
مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة نسبة الانجاز بالنسبة للموظف بالمكتبة الجامعية	09	77%
معوقات الاتصال الرقمي	06	68%
المعدل العام	22	73%

المصدر: من اعداد الباحثان، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج spss.

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (01) إلى أن معامل ألفا كرومباخ لجميع متغيرات الدراسة أكثر من

(70%) باستثناء المحور المتعلق بمعوقات الاتصال الرقمي فقد بلغ (68%)، ورغم ذلك فإن نتائج الجدول

أظهرت أن معامل ثبات ألفا كرونباخ الإجمالي للاستبانة (73%) وهو معامل ثبات مرتفع، مما يدل على وجود علاقة اتساق وترابط عالي بين فقرات الاستبانة.

3-2- تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية:

- لمعرفة دور الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية تم حساب مقياس المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي.

جدول 2: يبين المتوسط المرجح لمقياس ليكرت

درجة المقياس	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة
المتوسط المرجح	4.21 إلى 5	3.41 إلى 4.20	2.61 إلى 3.40	1.81 إلى 2.60	من 1 إلى 1.80
مستوى الاستجابة	عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا

المصدر: من اعداد الباحثان

3-2-1- تحليل بيانات السؤال الأول

- الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة بمكتبة كلية العلوم الانسانية بجامعة جيجل

جدول 03: يبين البعد الخاص بطبيعة الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة على مستوى المكتبة الجامعية

الرقم	عبارات خاصة بالوسائل الاتصالية الرقمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	أعتمد بشكل كبير على تقنية البريد الإلكتروني أثناء تنفيذ أعمالي	2.67	1.03	53.40	متوسط	6
2	استخدم الهاتف النقال بشكل مستمر أثناء التنسيق مع زملائي في العمل	3.78	1.31	75.60	عالية	4
3	اعتمد على جهاز الحاسوب بشكل كبير في فهرسة البيانات والقواعد البيبليوغرافية	4.89	0.32	97.80	عالية جدا	1
4	أستخدم بشكل كبير تقنية الفاكس في اتصالي مع زملائي في العمل	2.33	1.14	46.60	ضعيفة	7
5	أعتمد بشكل كبير على جهاز الحاسوب في تنفيذ الخدمات المكتبية	4.83	0.38	96.60	عالية جدا	2
6	استخدم شبكة الأنترنت في أعمالي المكتبية	4.17	0.92	83.40	عالية	3
7	لا تستخدم إدارة المكتبة الطباعة الرقمية في خدماتها المكتبية	3.28	1.27	65.60	متوسطة	5
	المتوسط الحسابي العام	3.70	0.91	74.00	عالية	
	الانحراف المعياري					

المصدر: من اعداد الباحثان، بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج

.spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات السؤال الخاصة بطبيعة الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في المكتبة الجامعية تراوحت ما بين (2.33، 4.89)، وكانت الدرجة الكلية لفقرات المحور عالية بمتوسط حسابي بلغ 3.70 وانحراف معياري قدر بـ 0.91 وبنسبة موافقة تبلغ 75%.

حيث يعتمد موظفو المكتبة على جهاز الحاسوب بشكل كبير في فهرسة البيانات والقواعد البيبليوغرافية بنسبة اتفاق تبلغ 97.80% وبدرجة استجابة عالية جدا، وهذا الاعتماد يؤكد أهمية هذه الوسيلة في العمل المكتبي خاصة في عملية تخزين وحفظ المعلومات من كتب ودوريات وفهرسة البيانات والقواعد البيبليوغرافية والتي تسرع عملية الأداء وتقلل الوقت والجهد للموظف، في حين اعتمد موظفو المكتبة بشكل كبير على جهاز الحاسوب في تنفيذ الخدمات المكتبية بنسبة اتفاق تبلغ 96.60%، حيث تؤكد هذه النسبة درجة الاستخدام

الكبيرة لجهاز الحاسوب وأهمية توظيفه في تقديم خدمات المكتبة الجامعية، كما بينت نتائج الدراسة استخدم الموظفون لشبكة الأنترنت في أعمالهم المكتبية بنسبة اتفاق تبلغ 83.40% وهي نسبة تعكس درجة استجابة عالية لأفراد العينة من الباحثين حول أهمية الشبكة العنكبوتية في الارتقاء بالأداء في المؤسسات التعليمية من خلال تسهيل الاتصالات بين مختلف الفاعلين في المكتبة الجامعية مما ساهم بشكل كبير في عملية التنسيق بين مختلف أقسامها وهذا ما أدى إلى تطوير في أدائها خاصة في ما تعلق بتجويد خدماتها المكتبية .

كما بينت نتائج الجدول رقم (03) استخدام موظفو المكتبة لوسيلة الهاتف النقال بشكل مستمر في أعمالهم المكتبية بنسبة اتفاق تبلغ 75.60%، وهذا يدل على أن هناك تنوع في استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية في المكتبة الجامعية كما أن وسيلة الهاتف تعتبر من أفضل الوسائل وأسرعها في عملية نقل المعلومات والأوامر والتنسيق بين مختلف الفاعلين في قسم المكتبة الجامعية، وتتفق دراستنا مع نتائج دراسة (النديم، 2014، ص.93) والتي أظهرت نتائجها أن توظيف إدارة الجامعة رسائل (S.M.S) بدرجة استجابة عالية جدا بنسبة اتفاق تبلغ 84.40%، ويرجع سبب الاتفاق لطبيعة الوسيلة وقدرتها على تحقيق اتصال فعال مما يؤدي إلى سرعة أداء المهام خاصة في ظل انقطاع الكهرباء مما يؤثر على فاعلية الوسائل الرقمية الأخرى في عملية الاتصال. في حين أظهرت نتائج الدراسة درجة استجابة متوسطة لاستخدام تقنية البريد الإلكتروني بنسبة موافقة تبلغ 53.40% وهذا يعني أن استخدامه اقتصر فقط على بعض المراسلات الرسمية الإدارية والتي تتم عادة من خلال البريد الإلكتروني، كما بينت النتائج أن مؤشر استخدام تقنية الفاكس كوسيلة للاتصال وتنفيذ الأعمال جاءت بدرجة ضعيفة بنسبة اتفاق تبلغ 46.60%، وهذا يدل على أن تقنية الفاكس لم تحظى باستخدام واسع على مستوى مكتبة الكلية ويمكن أن يعود السبب إلى وجود وسائل اتصالية أكثر فاعلية من تقنية الفاكس في تنفيذ الأعمال المكتبية، كما أن حجم نشاط المؤسسة يلعب دورا كبيرا في درجة الاستخدام وهذا ما لم يتوفر على مستوى كلية العلوم الانسانية بجامعة جيجل.

2.2.3. تحليل بيانات السؤال الثاني:

- مساهمة الاتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء

جدول رقم (04) يبين البعد الخاص بمساهمة الاتصال الرقمي في زيادة نسبة الإنجاز للموظف بالمكتبة الجامعية

الترتيب	مستوى الاستجابة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات خاصة بمساهمة الاتصال الرقمي في زيادة نسبة الإنجاز	الرقم
3	عالية جدا	86.60	0.59	4.33	تساهم وسائل الاتصال الرقمي في زيادة قدرة الموظف على مواجهة أعباء العمل	1
2	عالية جدا	87.80	0.70	4.39	ساهمت شبكة الأنترنت في توفير الوقت والجهد للموظف أثناء تأدية مهامه	2
1	عالية جدا	92.20	0.61	4.61	ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في تبسيط الاجراءات المكتبية ورفع معدل الأداء	3

4	عالية جدا	85.60	0.67	4.28	ساهمت شبكة الأنترنت في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع	4
6	عالية	81.20	0.80	4.06	ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في رفع فعالية الاتصال بيني وبين زملائي في العمل	5
7	عالية	80.00	0.69	4.00	سهلت وسائل الاتصال الرقمي عملية اتصال الموظف مع دور النشر والناشرين	6
8	عالية	78.80	0.42	3.94	ساهمت وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في زيادة انتاجية المكتبة وتحسين مستوى أداؤها	7
9	متوسطة	67.80	0.50	3.39	سهلت تقنية البريد الإلكتروني من اجراء المعاملات الرسمية بين الموظفين	8
5	عالية	83.40	0.51	4.17	سهلت وسائل الاتصال الرقمي من سرعة تدفق المعلومات	9
	عالية	82.60	0.61	4.13	المتوسط الحسابي العام الانحراف المعياري	

المصدر: من اعداد الباحثان، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج

spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة نسبة الإنجاز للموظف بالمكتبة الجامعية بجيجل جاء بمستوى عالي بمتوسط حسابي يبلغ 4.13 وانحراف معياري يبلغ 0.61 وبنسبة موافقة تبلغ 82.60%.

حيث ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في تبسيط الإجراءات المكتبية وسرعة في تنفيذ الأعمال بنسبة اتفاق تبلغ 92.20%، وهي نسبة تعكس اتفاق أفراد العينة على الدور الإيجابي الذي تؤديه وسائل الاتصال الرقمي في تحقيق أداء فعال يساهم في تطوير وتحسين الخدمات المكتبية، حيث جاءت بدرجة استجابة عالية جدا، بمتوسط حسابي يبلغ 4.61، وانحراف معياري يبلغ 0.61 بنسبة اتفاق تبلغ 92.20%.

في مقابل ذلك أظهرت نتائج الدراسة درجة استجابة عالية جدا حول مساهمة شبكة الأنترنت في توفير الوقت والجهد للموظف أثناء تأدية مهامه بنسبة اتفاق تبلغ 87.80%، فقد استطاعة شبكة الأنترنت القضاء على عامل الجهد من خلال مساهمتها في إتاحة المعلومات واسترجاعها في وقت قصير مما ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء وتفعيله، وقضت أيضا على عامل إضاعة الوقت في البحث أو التنقل لإتمام الاجراءات الإدارية وحتى المكتبية منها.

كما ساهمت شبكة الأنترنت في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع بنسبة اتفاق تبلغ 85.60%، وهي تعكس مستوى استجابة عالية جدا لقدرة هذه الشبكة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة لتنفيذ الأعمال بأقل تكلفة وفي وقت قياسي مما يسهل مختلف الإجراءات التنظيمية ويحقق أداء جيد داخل

المكتبة، غير أن مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة سرعة تدفق المعلومات لم تكن بمستوى استجابة عالية جدا فقد احتلت المرتبة الخامسة في الترتيب بنسبة اتفاق تبلغ 83.40%، ويمكن أن يعود السبب لضعف البنية التحتية لشبكة الأنترنت وشبكة الهاتف النقال خاصة على مستوى جامعة جيجل هذا ما يؤثر على تدفق المعلومات بشكل سريع ويعرقل أداء الموظف بشكل عام، كما أن شبكة الاتصال بين مختلف الفاعلين داخل المكتبة تقل وتتأثر عملية الاتصال خاصة عند استخدام وسيلة الهاتف لإتمام الأعمال أو تنفيذها وهذا ما أكدته نتائج الدراسة باحتلال الفقرة رقم (05) المرتبة السادسة والتي تنص على " ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في رفع فعالية الاتصال بيني وبين زملائي في العمل " بنسبة اتفاق تبلغ 81.20% ، وبمستوى استجابة عالية.

في حين احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة ما قبل الأخيرة والتي تنص على " مساهمة وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في زيادة إنتاجية المكتبة وتحسين مستوى أدائها " بمستوى استجابة عالية وبنسبة اتفاق تبلغ 78.80%، فحسب اجابات المبحوثين نحو عبارات المحور عموما فإن نسبة الإجابة حول مؤشر زيادة إنتاجية المكتبة جاء منطقيا خاصة وأن أغلبية الإجابات جاءت بالموافقة والموافقة بشدة وهو ما يؤكد الدور المهم والتغيير الكبير الذي طرأ على عمل المكتبة الجامعية من خلال توظيف الوسائل الاتصالية الرقمية، أما الفقرة (08) فقد احتلت المرتبة الأخيرة والتي تنص على أن " تقنية البريد الإلكتروني سهلت من إجراء المعاملات الرسمية بين الموظفين " بمستوى استجابة متوسطة وبنسبة اتفاق تبلغ 67.80%، ويمكن أن يعود سبب ذلك لاعتبار هذه الوسيلة الأقل استخداما في مكتبة العلوم الانسانية بجامعة جيجل وهذا ما أظهرته نتائج المحور الخاص بطبيعة الوسائل الرقمية المستخدمة بمكتبة الجامعة.

3.2.3. تحليل بيانات السؤال الثالث

- معوقات الاتصال الرقمي

جدول 5: يبين البعد الخاص بمعوقات الاتصال الرقمي

الترتيب	مستوى الاستجابة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات خاصة بمعوقات الاتصال الرقمي المرتبط بالوسيلة	الرقم
3	متوسطة	63.20	0.91	3.16	بطئ تدفق شبكة الأنترنت يعرقل أدائي	1
6	ضعيفة	40.00	1.08	2.00	انخفاض قدرة تقنيات الاتصال على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبة في إنجاز العمل	2
1	عالية	72.20	0.78	3.61	انخفاض مستوى تدريبي في المجال التقني الرقمي أدى إلى انخفاض أدائي	3
4	متوسطة	63.40	0.92	3.17	تقنيات الاتصال المستخدمة تؤخر تقديم الخدمات المكتبية	4
2	متوسطة	65.60	1.23	3.28	تقنيات الاتصال المستخدمة تزيد من سوء الأداء المكتبي	5

5	متوسطة	61.20	1.16	3.06	تقنيات الاتصال الحالية غير متطورة مما يجعلها غير قادرة على توفير جودة في الخدمات المكتبية	6
	متوسطة	60.80	1.01	3.04	المتوسط الحسابي العام الانحراف المعياري	

المصدر: من اعداد الباحثان، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج

.spss

يتضح من خلال الجدول (05) أن استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات السؤال الخاصة بمعوقات الاتصال الرقمي تراوحت ما بين (2.00، 3.61)، وكانت الدرجة الكلية لفقرات المحور متوسطة بمتوسط حسابي بلغ 3.04 وانحراف معياري قدر بـ 1.01 ونسبة موافقة تبلغ 60.80 %، وقد يعود ذلك لعدم الاتفاق التام بين أفراد عينة الدراسة حول واقع وسائل الاتصالات الرقمية في المكتبة الجامعية مما أدى إلى اختلاف الآراء حول معوقات الوسيلة في حد ذاتها.

وقد احتلت الفقرة رقم (3) والتي تنص على أن "انخفاض مستوى تدريبي في المجال التقني الرقمي أدى إلى انخفاض أدائي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يبلغ 3.61، ونسبة اتفاق تبلغ 72.20% وبدرجة استجابة عالية، وهذا ما يجعل إدارة المكتبة الجامعية أمام حتمية تنظيم دورات تكوينية وتدريبية لمختلف الموظفين على مستوى المكتبة للاطلاع على التطبيقات والبرامج المكتبية عبر الآليات الرقمية المختلفة، وقد احتلت الفقرة رقم (5) والتي تنص أن "تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الأداء المكتبي" المرتبة الثانية بنسبة موافقة تبلغ 65.60%، وبدرجة استجابة متوسطة، ويمكن أن يرجع سبب ذلك لعدم بعض وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على مستوى مكتبة الكلية أو عدم توفير الصيانة اللازمة للعتاد كجهاز الحاسوب وغيرها من التقنيات الرقمية المعتمد على مستوى مكتبة الكلية، حيث تؤخر "تقنيات الاتصال الحالية تقديم الخدمات المكتبية" التي يتطلع إليها المستفيد من طلبة وأعضاء هيئة التدريس وهذا ما أكدته نتائج الدراسة وفق العبارة رقم (4) والتي جاءت بنسبة موافقة تبلغ 63.40%، وبدرجة استجابة متوسطة.

في حين احتلت الفقرة رقم (1) والتي تنص على أن "بطء تدفق شبكة الأنترنت يعرقل الأداء" بنسبة موافقة تبلغ 63.20%، المرتبة الثالثة وبدرجة استجابة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك لاعتبارات متعدد منها أن تنفيذ الأعمال المكتبية لا يكون مرتبط كل الوقت بتوفر شبكة الأنترنت، فقد يكون التأخر في تنفيذ الأعمال سببه أمور تنظيمية وإدارية أكثر منه أمور تقنية مرتبطة بالوسيلة والشبكة العنكبوتية وهذا ما يفسر إجابات الباحثين.

كما أظهرت نتائج الجدول أن العبارة رقم (6) والتي تنص على أن "تقنيات الاتصال الحالية غير متطورة مما يجعلها غير قادرة على توفير جودة في الخدمات المكتبية" احتلت المرتبة الخامسة بنسبة موافقة تبلغ 61.20%، وبدرجة استجابة متوسطة، وهذا ما يؤثر بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية فالمكتبة الجامعية تشكل صورة جزئية عن المؤسسة الجامعية وللارتقاء بالمؤسسة الجامعية يجب تحسين الوسائل المادية والتجهيزات اللازمة لتحقيق أداء وظيفي جيد لها، كما تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (المانع، 2006)، والتي أظهرت نتائجها أن تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد من حيث واقعها في

الأمن العام، حيث جاءت بدرجة استجابة متوسطة، وبمتوسط حسابي يبلغ 3.06، وبانحراف معياري بلغ 0.31، خاصة وأن ضعف قدرة تقنيات الاتصال الحديثة على معالجة المعلومات قد يؤدي إلى بطئ معدلات سير العمل وهذا ما لم يتم الموافقة عليه من قبل أفراد العينة، حيث أظهرت نتائج الجدول رقم (05)، درجة استجابة ضعيفة، وبنسبة موافقة تبلغ 40.00%.

وفي ظل النتائج المتوصل إليها من خلال عبارات الجدول (05) والتي أظهرت درجة استجابة متوسطة لأغلب عبارات المحور نستنتج أن عامل التكوين والتدريب يؤدي دورا كبيرا في رفع مستوى الأداء في المكتبة الجامعية ويساهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء بشكل عام.

3.3. نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

1.3.3. مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الأول: أظهرت نتائج البعد المتعلق بطبيعة الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة على مستوى المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، درجة استجابة عالية، وأخذ مؤشر الاعتماد الكبير على جهاز الحاسوب في تنفيذ الخدمات المكتبية والمتعلقة كذلك بعملية فهرسة البيانات والقواعد البيبليوغرافية، درجة استجابة عالية جدا، بمتوسط حسابي يبلغ 4.89، وبانحراف معياري يبلغ 0.32 وبنسبة اتفاق تبلغ 97.80%، حيث تؤكد النسبة المتوصل إليها على أهمية هذه الوسيلة في العمل المكتبي خاصة في عملية تخزين وحفظ المعلومات من كتب ودوريات وفهرسة البيانات والقواعد البيبليوغرافية والتي تسرع عملية الأداء وتقلل الوقت والجهد للموظف كما تتفق نتائج دراستنا مع ما توصلت إليه دراسة (بوشارب بولوداني، 2015، ص 202) حيث أكدت نتائج الدراسة كثافة الاعتماد على الوسائل غير التقليدية في إنجاز الوظائف والمهام، ولعل أهمها الفهرس والفهارس الآلية والتزويد الإلكتروني وغيرها من الخدمات التي تستخدم جهاز الحاسوب والذي ساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام شبكة الأنترنت هو أكثر الوسائل استعمالا في تنفيذ الأعمال المكتبية بدرجة استجابة عالية جدا، وبنسبة موافقة تبلغ 83.40%، وهي نسبة تعكس درجة استجابة عالية لأفراد العينة من الباحثين حول أهمية الشبكة العنكبوتية في الارتقاء بالأداء في المؤسسات التعليمية من خلال تسهيل الاتصالات بين مختلف الفاعلين في المكتبة الجامعية مما ساهم بشكل كبير في عملية التنسيق بين مختلف أقسامها وهذا ما أدى إلى تطوير في أدائها خاصة في ما تعلق بتجويد خدماتها المكتبية، وتتفق نتائج دراستنا مع ما تم اقتراحه من توصيات في دراسة (مصلح، 2009، ص 441) حيث أكد على ضرورة تفعيل شبكة الأنترنت كوسيلة اتصال لما لها من أثر في تخفيض تكاليف الاتصالات والحد من استخدام المكاتب الورقية عبر الفاكس.

2.3.3. مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الثاني: أظهرت نتائج البعد الخاص بمساهمة الاتصال الرقمي في زيادة نسبة الإنجاز للموظف بالمكتبة الجامعية، درجة استجابة عالية، وأخذ مؤشر " ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في تبسيط الإجراءات المكتبية ورفع معدل الأداء "، درجة استجابة عالية جدا، بمتوسط حسابي بلغ 4.61 وبانحراف معياري يقدر بـ 0.61 وبنسبة اتفاق قدرت بـ 92.20، كما تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (المانع، 2006)، والتي أظهرت نتائجها أن توظيف وسائل وتقنيات الاتصال الرقمي ساهم في رفع معدلات

الأداء في الأمن العام بدرجة استجابة عالية جدا وبمتوسط حسابي يبلغ 4.61، وانحراف معياري بلغ 0.63، ويرجع سبب الاتفاق لطبيعة نشاط المؤسسة وأهمية توظيف الوسائل الرقمية لتطوير خدماتها وتحسين أداؤها. وأظهرت نتائج الدراسة استجابة عالية جدا لمؤشر " جدا حول مساهمة شبكة الأنترنت في توفير الوقت والجهد للموظف أثناء تأدية مهامه بنسبة اتفاق تبلغ 87.80%، فقد استطاعة شبكة الأنترنت القضاء على عامل الجهد من خلال مساهمتها في إتاحة المعلومات واسترجاعها في وقت قصير مما ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء وتفعيله، وقضت أيضا على عامل اضااعة الوقت في البحث أو التنقل لإتمام الإجراءات الإدارية وحتى المكتبية منها، كما تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (النديم، 2014، ص93)، والتي أظهرت نتائجها درجة استجابة عالية حول استخدام تقنية الاتصال الإلكتروني في تقليل الوقت والجهد اللازم لعملية الاتصال، بنسبة اتفاق تبلغ 74%، كما اتفقت نتائج الدراسة كذلك مع دراسة (عبيدي، 2018، ص 164) والتي أظهرت أن التقنيات الرقمية المستخدمة على مستوى الإدارة الجامعية تمثل القاعدة الأساسية التي من خلالها تطوير نظام لإدارة المعرفة بالاستثمار في مكتسبات التطور التكنولوجي لربح الوقت والجهد وتحسين الأداء الإداري للجامعة.

3.3.3. مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الثالث: أظهرت نتائج الدراسة استجابة عالية جدا لمؤشر "انخفاض مستوى التدريبي في المجال التقني الرقمي أدى إلى انخفاض أدائي" بمتوسط حسابي يبلغ 3.61، وبنسبة اتفاق تبلغ 72.20% وبدرجة استجابة عالية، وهذا ما يجعل إدارة المكتبة الجامعية أمام حتمية تنظيم دورات تكوينية وتدريبية لمختلف الموظفين على مستوى المكتبة للاطلاع على التطبيقات والبرامج المكتبية عبر الآليات الرقمية المختلفة، وهذا ما أوصت به دراسة (عبدو، 2016، ص231) حيث يرى أن عامل التدريب يعد من الأمور المهمة في تطوير الأداء خاصة في مجال الفهرسة الآلية والتصنيف، وتقديم الخدمات الإلكترونية، والتعامل مع الجمهور المستفيدين، وذلك من خلال ورشات تدريبية.

كما أظهرت نتائج الدراسة استجابة متوسطة لمؤشر " تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الأداء المكتبي"، بمتوسط حسابي بلغ 4.46 وانحراف معياري قدر بـ 0.56 بنسبة اتفاق تبلغ 65.60%، ويمكن أن نفسر سبب ذلك لعدم بعض وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على مستوى مكتبة الكلية أو عدم توفير الصيانة اللازمة للعتاد كجهاز الحاسوب وغيرها من التقنيات الرقمية المعتمد على مستوى مكتبة الكلية، حيث تؤخر تقنيات الاتصال الحالية تقديم الخدمات المكتبية " التي يتطلع إليها المستفيد من طلبة وأعضاء هيئة التدريس.

4. خاتمة:

شكلت وسائل الاتصال الرقمي دعامة أساسية لخدمات المكتبة الجامعية، فخصوصية الوسيلة ساهمت بشكل كبير في معالجة مشاكل الأداء من خلال التقليل من أخطاء العمل التي كانت تحدث للموظف أثناء استخدامه للوسائل التقليدية، ولعل الأهم من ذلك قدرة هذا الشكل الجديد من الاتصال على التحكم في حجم المعلومات وتبادلها بسرعة فائقة، فقد أحدث استخدام الشبكة العنكبوتية تغييرات في نوعية الخدمات المكتبية وانعكس ذلك بشكل إيجابي على مستوى أداء المكتبة ككل، فعملية رفع مستوى الأداء لا تتطلب توفير وسائل اتصالية رقمية تعمل على تسهيل عملية نشر ونقل وعرض واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات بطرق

فائقة السرعة، وإنما تتطلب منظومة متكاملة لإدارة هذا النوع من الاتصال في المؤسسات التعليمية بتكثيف جهود إدارة المكتبة الجامعية نشر الوعي التكنولوجي عن طريق تكوين المورد البشري للاستخدام الأمثل لهذه التقنية الحديثة التي باتت توظيفها أمراً حتمياً للارتقاء بخدمات المكتبة الجامعية لمصاف العالمية، وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها والتي تطبعها صفة الإيجابية إلا أنها لا تخلو من بعض النقائص التي نعتبرها سلبية ما لم يتم تداركها والعمل على تحسينها وفق التوصيات التي سنقدمها وفقاً لما تم استنتاجه من خلال دراستنا الميدانية وهي كالاتي:

- العمل على تفعيل الاستخدام لمختلف الوسائل الاتصالية الرقمية والاستفادة منها في تسيير وتنفيذ الخدمات المكتبية وأهمها تقنية البريد الإلكتروني.
- دعم وتطوير البنية التحتية من خلال تزويد كلية المكتبة بتدفق الجيد لشبكة الأنترنت والذي يساهم في تسهيل الأعمال ورفع مستوى الأداء المكتبي.
- العمل على تحديث الوسائل الاتصالية الرقمية على مستوى كلية العلوم الإنسانية بجامعة جيجل بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الدورية اللازمة لها.
- تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للموظفين على الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة خاصة ما تعلق منها بالبرمجيات الخاصة بالعمل المكتبي لمواكبة التطور الحاصلة في مجال الرقمنة المكتبية.

5. قائمة المراجع:

1. أحمد ابراهيم عبدو، (2016)، معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات، المجلد 3، العدد 6.
2. جمال الدين بوعطيط، (2008-2009)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير منشورة في علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة منتوري محمود قسنطينة، الجزائر.
3. خالد نظمي قرواني، (2016)، درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (25).
4. رحاب فايز أحمد سيد، عمر حوثية، (2020)، المكتبات الجامعية الرقمية كأنموذج للتحويل نحو العمل في البيئة الرقمية، مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 5.
5. رنا سامي النديم، (2014)، الاتصال الإداري وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير منشورة في أصول التربية إدارة تربوية، جامعة الإسلامية بغزة.
6. سعد سلمان المشهداني، (2019)، منهجية البحث العلمي، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
7. سليمان أحمد الطلاع، (2017)، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر الموظفين الإداريين. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد 7، العدد 1.
8. عطية مصلح، (2009)، أثر نظام الاتصالات الإدارية في الأداء من وجهة نظر الموظفين الإداريين والمشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في محافظات الشمال، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد 4، العدد 2.

9. عماد حسن مكاوي، (1997)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة، دار المصرية اللبنانية.
10. فاطمة الزهراء عبيدي، (2018)، إدارة المؤسسة الجامعية بين تحديات عصر المعلومات ومتطلبات إدارة المعرفة كمدخل مهم لتطوير الأداء التنظيمي - جامعة عنابة أنموذجا- مجلة تنوير. العدد السادس.
11. فضة عباسي، محمد الفاتح حمدي، (2017)، مدخل لعلوم الاتصال والإعلام (الوسائل، النماذج والنظريات)، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
12. فضيل دليو، (2013)، الاتصال: مفاهيمه - نظرياته - وسائله، القاهرة، دار فجر للنشر والتوزيع.
13. فؤادة عبد المنعم البكري، (2013)، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، القاهرة، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.
14. لزه بوشارب بولوداني، (2015)، دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة المكتبات الجامعية: تجربة المكتبة المركزية لجامعة باجي مختار - عنابة بالجزائر نموذجا، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد 50، العدد 3.
15. مبروك إبراهيم السعيد، (2013)، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
16. مبروك إبراهيم السعيد، (2009)، المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
17. محمد بن علي المانع، (2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير منشورة في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
18. محمد سعيد سلطان، (2004)، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
19. محمد عبد الحميد، (2007)، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، القاهرة، دار عالم الكتب.
20. مدحت محمد، أبو النصر، (2012)، الأداء الإداري المتميز، القاهرة، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
21. مصطفى حميد، الطائي، (2017)، الاتصال الرقمي ومستقبل الهوية في الدراما التلفزيونية العربية، مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، المجلد 09، العدد (36).
22. وديعة ماضي، عز الدين بودريان، (2014)، نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قلمة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد 49، العدد 4.
23. تأثير دخول التكنولوجيات على المكتبات متاح على الموقع: <https://sites.google.com/site/electroniclibraryq8> تاريخ وساعة الاطلاع 20 جويلية 2021، الساعة 18.30.