وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون –تيارت–

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسومة بعنوان:

الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى المنظمات

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية جامعة ابن خلدون تيارت

من إعداد الطلبة:

- ✓ بن خياط فتيحة
- ✓ العربي فاطمة
- ✓ عباس محمد

تحت اشراف الأستاذ:

د. قواسم بن عيسى

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
بلقاسم بن عودة	رئيسا	جامعة ابن خلدون تيارت
قواسم بن عيسى	مشرفا ومناقشا	جامعة ابن خلدون تيارت
ذبيح يوسف	مناقشا	جامعة ابن خلدون تيارت

الموسم الجامعي:

2024م- 2025م - 1446 هـ – 1447هـ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وهبنا الصبر وحسن التدبير ونشكر الله

سبحانه الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل المتواضع،

نتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير إلى

الأستاذ المشرف **قواسم بن عيسى** على

النصائح التي أسدتها والتوجيهات التي قدمتها لنا

طوال مدة البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من

قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة

وشكرا.

إهداء

إلى من زرعوا في طريقنا بذور العلم والحلم

إلى من كانوا السند والدوافع في كل خطوة

إلى عائلتنا ومصدر إيماننا

إلى أستاذنا القدير قواسم بن عيسى

إلى أساتذتنا الكرام، الذين لم يبخلوا بعملهم وتوجيههم

إلى أصدقائنا الذين شاركونا التعب والفرح، وإلى كل من دعمنا بكلمة بداء

أو إبتسامة

نهدي ثمرة جهدنا هذه، مذكرة تخرجنا لعام 2025 تعبيرا عن شكرنا وإمتنانا، وتقديرا

لما قدمتموه لنا

فتيحة

إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

أزكى الصلاة وأطهر التسليم على نبينا المصطفى الكريم أما بعد:

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في إتمام هذه المذكرة وإلى من غرسوا فينا حب العلم والسعي الدائم للمعرفة أتقدم بخالص الشكر والتقدير وأهدي هذا الجهد المتواضع إلى عائلتي الكريمة مصدر إلهامي ودعمي الدائم أمي وأبي مهما كتبت ومهما عبرت لن أوفيكما حقكما

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا لي مصدر تشجيع ودعاء مستمر وإلى أساتذتي الأفاضل:

الذين أناروا دربي بعلمهم وخبرتهم ولكل من قدم لي يد العون والمساعدة

خالص إمتناني، وإلى استاذي المشرف الذي كان له دور في هذا المشوار

أتقدم لك بجزيل الشكر الأستاذ "قواسم بن عيسى" "وإلى زملائي الكرام الذين شاركوني بكل ما فيه تحديات وفرح"

أهدي هذه المذكرة كعربون محبة وإخلاص لكم

فاطمة

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

مقدمة .....أ

الفصل الأول

الاحتجاج الرقمي

تمهيد: 23

المبحث الأول: التأسيس المفاهيمي والنظري للاحتجاج الرقمي. 24

المطلب الأول: مفهوم الاحتجاج الرقمي. 24

المطلب الثاني: الأطر النظرية والجدالات الإبستمولوجية. 27

المبحث الثاني: الديناميات التطبيقية وإشكالات الفعالية..... 30

المطلب الأول: الآليات التكتيكية الاحتجاج الرقمي..... 31

المطلب الثاني: التحديات البنيوية والمغالطات التحليلية..... 37

خلاصة الفصل:..... 43

الفصل الثاني

الصراع التنظيمي

االمبحث الأول: الصراع التنظيمي: المفهوم، الإدارة، والتطورات الفكرية.....45

المطلب الأول: مفهوم الصراع التنظيمي: 45

المطلب الثاني: تعريف إدارة الصراع :..... 47

المطلب الثالث: تطور مفهوم الصراع التنظيمي في الفكر الاداري:..... 48

المبحث الثاني: إدارة الصراع التنظيمي وأساليب إدارته ومراحله: 50

المطلب الأول: أسباب الصراع : 50

المطلب الثاني: مستويات الصراع : 52

المطلب الثالث: اتجاهات الصراع التنظيمي: 53
المبحث الثالث : 54
المطلب الأول : إدارة الصراع التنظيمي..... 54
المطلب الثاني : إستراتيجيات إدارة الصراع..... 56
الخلاصة : 56

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي للدراسة

تمهيد 62
منهجية البحث المستخدم 62
أدوات جمع البيانات : 62
الخصائص السيكومترية لاداة الدراسة : 63
وصف خصائص مجتمع الدراسة : 66
تحليل فرضيات الدراسة : 71
اختبار فرضيات الدراسة : 80
مناقشة نتائج الدراسة : 87
الاستنتاجات العامة : 90
خلاصة الفصل : 91
خاتمة 93
قائمة المصادر والمراجع 97
الملخص 103

قائمة الجداول:

الجدول رقم 01: استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي).....82

الجدول رقم (02): يبين مستوى الثبات لمقياس اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية بطريقة الفا كرونباخ 64

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس..... 65

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير متغير السن..... 65

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير متغير الطور الدراسي 66

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير متغير مكان الإقامة 68

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير متغير العمل 69

الجدول رقم (08): يوضح مستوى اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى افراد عينة الدراسة 70

الجدول رقم (09): يوضح مستوى إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى افراد عينة الدراسة 73

الجدول رقم (10): يوضح مستوى انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى افراد عينة الدراسة. 76

الجدول رقم (11): يوضح مستوى دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية 80

الجدول رقم (12): يوضح مستوى إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية 82

الجدول رقم (13): يوضح مستوى انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى الطلبة الجامعيين 84

مقدمة

مقدمة:

تُعد التنظيمات الطلابية فضاءً حيويًا للتفاعل السياسي والاجتماعي داخل الجامعة، حيث تعبّر عن مصالح وتطلعات فئة هامة من المجتمع، وهي فئة الطلبة. وفي ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة، باتت هذه التنظيمات تُعيد تشكيل أساليبها في التعبير والاحتجاج، من خلال توظيف الأدوات الرقمية والمنصات الاجتماعية في نشر مطالبها وتنظيم تحركاتها. وهكذا برز "الاحتجاج الرقمي" كآلية جديدة تعبّر عن تطور في الوعي الاحتجاجي والقدرة على التأثير داخل الحرم الجامعي، بما يتجاوز الأشكال التقليدية للاحتجاج.

تتقاطع هذه الظاهرة مع مفهوم "إدارة الصراع"، حيث أصبحت التنظيمات الطلابية لا تكتفي بالتعبئة الميدانية، بل تستخدم الفضاء الرقمي كأداة للصراع الرمزي، للتفاوض، للضغط، وأحيانًا للتصعيد أو التهدئة. من هنا، تبرز أهمية فهم العلاقة بين الاحتجاج الرقمي وأساليب إدارة الصراع لدى الوسط الطلابي، خاصة في السياقات الجامعية الجزائرية التي تعرف ديناميكية متزايدة في هذا المجال.

وانطلاقًا من هذا السياق، تهدف هذه الدراسة الميدانية، التي أُجريت بكلية العلوم الإنسانية – جامعة ابن خلدون تيارت، إلى استكشاف كيفيات توظيف التنظيمات الطلابية للوسائط الرقمية في التعبير عن الصراع، وتحليل الاستراتيجيات الرقمية المُعتمدة لإدارته، وتبيان ما إذا كانت هذه الأدوات تعزز من فرص الحوار والتفاوض، أم تؤدي إلى تكريس التوترات والانقسامات. كما تسعى الدراسة إلى الإسهام في النقاش الأكاديمي حول دور التكنولوجيا في إعادة تشكيل الفعل الاحتجاجي والوعي التنظيمي لدى الشباب الجامعي.

جاءت هذه الدراسة في إطار بحثي أكاديمي يهدف إلى فهم العلاقة بين أشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي ومستوى إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية في البيئة الجامعية، وقد تم تطبيقها ميدانيًا على طلبة كلية العلوم الإنسانية بجامعة ابن خلدون تيارت. وقد تم تنظيم محتوى الدراسة ضمن ثلاثة فصول رئيسية، تسبقها مقدمة عامة تشمل طرح الإشكالية،

والفرضيات، وأهمية وأهداف الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، والمنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة. كما تم التمهيد لها من خلال ضبط مفاهيمي لمصطلحات مركزية مثل: الاحتجاج، الرقمنة، الصراع لدى المنظمات، والطالب الجامعي، إضافة إلى عرض لأبرز الدراسات السابقة.

تناول الفصل الأول موضوع الاحتجاج الرقمي، حيث خُصّص المبحث الأول للتأسيس المفاهيمي والنظري لهذا المفهوم، من خلال تعريفه وتحليل الأطر النظرية والجدالات الإبستمولوجية المرتبطة به. أما المبحث الثاني، فركّز على الديناميات التطبيقية لهذا النوع من الاحتجاج، من خلال رصد آلياته التكتيكية والتحديات البنيوية المرتبطة بفعاليته.

أما الفصل الثاني، فقد عالج موضوع الصراع التنظيمي، حيث تناول المبحث الأول مفهوم الصراع التنظيمي وتطوره، وأسباب وأنواعه، وتبعاته على بيئة التنظيم. في حين تطرّق المبحث الثاني إلى إدارة الصراع التنظيمي، من خلال استعراض الأساليب المتبعة في التعامل معه، ومراحله المختلفة داخل الفضاء التنظيمي.

واشتمل الفصل الثالث على الإطار التطبيقي للدراسة، حيث تم تحديد مجتمع الدراسة والمدة الزمنية ومنهج البحث وأدوات جمع البيانات، متبوعًا بجزء خاص بتحليل نتائج الدراسة الميدانية اعتمادًا على أدوات إحصائية، أبرزها اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس الثبات، وتحليل متغيرات ديموغرافية متعددة، وصولًا إلى اختبار الفرضيات. وقد اختتمت الدراسة بـــ خاتمة عامة، متبوعة بجملة من التوصيات العملية وآفاق بحث مستقبلية تقترح مسارات بحث إضافية في هذا الحقل، لتليها قائمة المصادر والمراجع ثم الملخص الختامي.

أولا: الإشكالية:

في عصر التحول الرقمي المتسارع، أصبحت المنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي ساحاتٍ جديدةً للنضال والاحتجاج، حيث تحوَّلت الشاشات الصغيرة إلى منابر عالمية للتعبير عن المطالب الاجتماعية والسياسية. يُعرف "الاحتجاج الرقمي" بأنه استخدام التقنيات الحديثة (كالاشتقاقات، البث المباشر، الحملات الإلكترونية) لخلق ضغطٍ جماعي أو فضح انتهاكات، سواء لدى المنظمات أو على المستوى المجتمعي، وقد برز هذا النمط من الاحتجاج بقوة مع تصاعد الاعتماد على الفضاء الرقمي كبيئةٍ أساسية للتواصل والتأثير، خاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي عززت التحول نحو العالم الافتراضي .

وفي عصرٍ تُسيطر فيه الأدوات الرقمية على تفاصيل الحياة اليومية، لم يعد الصراع لدى المنظمات مقتصراً على الاجتماعات المغلقة أو النقاشات الورقية، بل امتدَّ إلى الفضاء الافتراضي، حيث تُعاد صياغة تحالفات القوة وخلخلة التراتبيات عبر منشورٍ ينتشر بين الآلاف، أو حملةٍ إلكترونيةٍ تُعيد ترسيم حدود النفوذ. فالتنظيمات – خاصة تلك الناشطة في المجال الطلابي – تواجه اليوم تحديين متلازمين: كيفية توظيف الأدوات الرقمية لتعزيز مطالبها، وكيفية إدارة الصراعات الداخلية التي تُفاقمها سرعة انتشار المعلومات وغياب الحدود الواضحة بين العام والخاص .

في الجزائر مثلت التنظيمات الطلابية نموذجاً فريداً للتفاعل بين النضال التقليدي والتحول الرقمي. فمنذ عودة بروزها في ثمانينيات القرن الماضي، استطاعت هذه التنظيمات أن تحوّل الجامعات إلى ساحاتٍ حيةٍ للحوار والاحتجاج، لكن مع صعود المنصات الرقمية، أصبحت موازين القوة لدى هذه التنظيمات تُعاد حسابتها: فقدرتها على حشد التأييد عبر الهاشتاقات (#) أو البث المباشر تُقابلها مخاطر تفكك الوحدة الداخلية بسبب تسريبات تُنشر على "الواتساب"، أو خلافاتٍ تُحَوَّل إلى "تريندات" تخرج عن السيطرة. هنا، تبرز إشكالية إدارة الصراع في ظل بيئةٍ تُحوّل كل نقاشٍ داخلي إلى قضيةٍ رأي عام، وتجعل من الخلافات البسيطة أزماتٍ معقدة .

الأمر لا يقتصـــر على إدارة الخلافات فحســـب، بل يتعلق بكيفية تحويل الاحتجاج الرقمي من تهديدٍ للاســـتقرار التنظيمي إلى فرصـــةٍ لتعزيز الشـــفافية. فالتنظيمات الطلابية الجزائرية – التي تمتلك تاريخاً في تطوير الأفكار وصقل المواهب – تسعى اليوم الى توظيف المنصات الرقمية لبناء آلياتٍ جديدةٍ للحوار الداخلي تهدف من خلالها الى تحقيق التوازن بين المطالب الفردية والرؤية الجماعية من اجل فهم مستقبل العمل التنظيمي في عصرٍ تُحدد فيه الخوارزميات من يصل صوته، ومن يُحاصر في صمت.

وفي ضـــوء ما تقدم ســـنحاول من خلال هذه الدراســـة الإجابة على الســـؤال المركزي والمحوري الآتي:

كيف يؤثر الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية؟

الأسئلة الفرعية:

- ✓ هل توجد مســتويات دالة إحصــائيًا لأشــكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية؟
- ✓ هل توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية؟
- ✓ هل توجد مســتويات دالة إحصــائيًا لانعكاســات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصــراع لدى التنظيمات الطلابية؟

الفرضيات:

- ✓ توجد مســـتويات دالة إحصـــائيًا لأشـــكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية.
- ✓ توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- ✓ توجد مســتويات دالة إحصــائيًا لانعكاســات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصــراع لدى التنظيمات الطلابية.

الفرضية المركزية:

يُسهم الاحتجاج الرقمي في تحويل آليات إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية عبر تعزيز الشفافية واللامركزية، لكنه يزيد من تعقيد الصراعات بسبب سرعة انتشار المعلومة وصعوبة السيطرة على التداول الرقمي.

الفرضيات الفرعية:

1. كلما زاد اعتماد التنظيمات الطلابية على منصات التواصل الاجتماعي في الاحتجاج، زادت احتمالية تصعيد الصراعات الداخلية بسبب تفعيل الرأي العام الخارجي.

2. تؤدي الممارسات الرقمية الاحتجاجية (مثل الحملات الالكترونية أو التعبئة الافتراضية) إلى إعادة تشكيل هياكل السلطة لدى التنظيمات الطلابية، مما يُضعف الأدوار التقليدية للقيادات.

3. تنجح التنظيمات الطلابية في إدارة الصراعات الناتجة عن الاحتجاج الرقمي عندما تعتمد آليات مرنة تشمل الحوار المفتوح والتكيّف مع الأدوات الرقمية .

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة في استقصاء أثر الاحتجاج الرقمي على إعادة تشكيل استراتيجيات إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية الجزائرية. إذ يُعد الاحتجاج الرقمي وسيلة معاصرة تعكس تحولاً في أساليب التعبير عن المطالب ومواجهة التحديات بين الشباب، مما يستدعي فهماً دقيقاً للآليات التي من خلالها يؤثر هذا النوع من الاحتجاج في ديناميكيات الصراعات الداخلية. وتسعى الدراسة إلى تحديد الأسباب والدوافع التي دفعت إلى تبني هذه الوسائل الرقمية وكيفية توظيفها في صياغة استراتيجيات جديدة لإدارة النزاعات بما يتوافق مع متطلبات العصر، مع الحفاظ على الهوية التنظيمية والثقافية للمجتمع الطلابي. ومن خلال تحليل هذا التأثير، تهدف الدراسة إلى اقتراح حلول عملية تساهم في تعزيز التماسك الداخلي وتطوير استراتيجيات إدارة الصراع تكون أكثر فاعلية واستجابة للتحديات المعاصرة، مما يساهم في حماية النسيج الاجتماعي والثقافي للمجتمع الطلابي الجزائري.

رابعا: أهداف الدراسة:

- تحليل تأثير الاحتجاج الرقمي على ديناميكيات إدارة الصـراع لدى التنظيمات الطلابية الجزائرية، وفهم كيفية إعادة تشـــكيل الاســـتراتيجيات التقليدية في ضـــوء الأدوات الرقمية المعاصرة.
- تحديد الدوافع والأسباب التي تدفع الشباب الجزائري إلى تبني منصات الرقمية كوسيلة للتعبير عن المطالب وإدارة النزاعات التنظيمية، مع ربطها بالسياق الاجتماعي والثقافي.
- الكشـف عن الآليات التي تُسـهم بها الممارسـات الرقمية في تعزيز أو إضـعاف الهوية التنظيمية والثقافية للطلاب الجزائريين أثناء إدارة الصراعات الداخلية.
- اقتراح إطار عملي لتحسين استراتيجيات إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية، يكون قادرًا على توظيف الأدوات الرقمية لتعزيز التماسك الداخلي ومواجهة التحديات المعاصرة.
- تقييم مدى تأثير الاحتجاج الرقمي على النسـيج الاجتماعي والثقافي للمجتمع الطلابي الجزائري، ومدى قدرته على تحقيق التوازن بين الضغوط التنظيمية والمطالب الفئوية

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع يتعلق بالاحتجاج الرقمي.
- الرغبة في إنجاز دراســـة علمية في مجال تخصـــصـــي تتعلق بالأدوات الرقمية في الاتصال وإدارة الصراعات، وبشكل خاص لدى التنظيمات الطلابية بالوسط الجامعي.
- الأهمية التي يتميز بها الموضوع، مما جعل اختيارنا وميولنا يتجه نحو هذا المجال.

سادسا: المنهج المتبع:

يُمثِّل اختيار المنهج العلمي خطوةً محوريةً في بناء البحث الأكاديمي، إذ يُعدُّ الإطارَ الذي يوجه مسارَ الدراسة ويحدد الأدوات والآليات المُثلى لجمع البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة ومُتسقة مع أهداف البحث. فاختيار المنهج ليس مجرد إجراء شكلي، بل عمليةٌ استراتيجيةٌ تُسهم في تنظيم عمليات التفكير العلمي، وتحديد المسار الواضح للتعامل مع الإشكالية البحثية عبر مراحل الدراسة.

ويقصد بالمنهج: "هو الجسرَ الذي يعبر من خلاله الباحثُ من مرحلة التساؤلات النظرية إلى مرحلة التفسير والاستنتاج، مع ضمان الموضوعية والصرامة العلمية ". [1]

ويقصد به **المنهج العلمي** بأنه: «النظامُ المُنهَج الذي يتبناه الباحث للكشف عن الحقائق وتحليل الظواهر، بالاعتماد على مجموعة من المبادئ والقواعد العامة التي تُنظِّم سير العقل وتضبط إجراءات البحث، بدءًا من تحديد الإشكالية وصولًا إلى استخلاص النتائج».

ونظرا لطبيعة موضوعنا فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لأن إنجاز بحث مهما كان يتطلب إتباع منهج معين، فهو يمكننا من وصف الظاهرة

سابعا: مجتمع الدراسة:

قمنا باختيار مجتمع الدراسة على حسب طبيعة الموضوع وتبعا لموضوعنا فقد تمثل مجتمع دراستنا في طلبة التنظيمات الطلابية ، تتراوح أعمارهم من 18 سنة فما فوق بجامعة ابن خلدون تيارت كلية العلوم الإنسانية.

[1] عمار بحوش، محمد ذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداده، ط 04 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون الجزائر، 2007، ص 98

1. عينة البحث: 80 طالب من طلبة التنظيمات الطلابية كما اعتمدنا على العينة العشوائية

2. حدود الدراسة:

1.2. الحدود المكانية: كلية العلوم الإنسانية جامعة ابن خلدون

2.2. الحدود الزمانية: من 15 أفريل 2025 الى غاية 21 ماي 2025

ثامنا: أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة الراهنة أداة الاستمارة لجمع البيانات حيث تمت صياغة الاستمارة بعدما تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق وعليه فقد اشتملت استمارة على:

1. الجزء الأول: وهو محور البيانات الشخصية يضم 05 أسئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الجنس، السن، طور الدراسة، مكان الاقامة، العمل.

2. الجزء الثاني: يتكون من:

أ. المحور الأول: يتعلق بمقياس اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من ثلاث ابعاد هم كالتالي:

المحور الأول: اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

المحور الثاني: إدارة الصـــراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

المحور الثالث: انعكاســـات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصـــراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

تاسعا: تحديد المصطلحات.

الاحتجاج:

التعريف اللغوي:

من باب "افتعال" مصـــدر "احتج"، وأصـــله من الحج□ة بمعنى الدليل والبرهان، أي الاحتجاج، إقامة الحجة.[1]

وفق معجم اللغة العربية المعاصر، فإن "احتجَّ عليه" تعني: عارضه مستنكرًا رافضًا فعله، كمثل قولنا: "احتجَّ الطُّلابُ على رفع مصاريف الدِّراسة".[2]

التعريف الاصطلاحي:

يُعَدُّ الاحتجاجُ ظاهرةً إنسـانيةً مُركَّبةً تجمع بين البُعد البيولوجي الفطري والبُعد الثقافي المكتسـب. فمن ناحية، ينبُع كسـلوكٍ غريزيّ مرتبطٍ بالطبيعة البشـرية التي تدفع الفردَ إلى التفاعل مع التهديدات أو التغيرات غير المرغوبة، كمظهرٍ من مظاهر الحفاظ على البقاء أو الدفاع عن الذات. ومن ناحية أخرى، يتشـكَّلُ كفعلٍ ثقافيٍ واعٍ يعكس تفاعلَ الفردِ مع مُحيطه الاجتماعي، حيث يتبنَّى أدواتٍ وأشـكالًا تعبيريةً تتناغم مع سـياقه الثقافي وقيمه المجتمعية، بهدف التكيُّف مع الضغوط أو مقاومتها.[3]

يتميَّز الاحتجاجُ بكونه نشـاطًا جمعيًّا ذا طابع تشـارُكي، يُمارَسُ لرفض أوضـاعٍ أو سـياسـاتٍ أو تحوُّلاتٍ تُناقض توقُّعاتِ الجماعة أو مصـالحها. ويتجلَّى عبر أشـكالٍ تعبيريةٍ مبتكرةٍ تتراوح بين المظاهرات السـلمية والعصـيان المدني والفنون الرمزية، والتي تُعدُّ آلياتٍ لتفكيك الهيمنة أو تجاوز القيود المفروضـة. هذه الأدواتُ لا تُعبِّر عن الرفض فحسـب، بل

[1] محمد عمير، مصطلح الاحتجاج للقراءات القرآنية وتوجيهها، مجلة مقاليد، العدد 08، جوان 2015، ص 249

[2] https://lubab.aljazeera.net/article/ time 22 : 57 date 15/01/2025

[3] الحبيب اسـتاني زين الدين الممارسـة الاحتجاجية بالمغرب دينامية الصـراع والتحول، مجلة العمران، العدد 5 / 19، 2017، ص 153.

تُعيد أيضًا صياغةَ الخطاب العام، وتُساهم في بناء وعيٍ نقديٍ قادرٍ على تحدي الأنماط السائدة ".[1]

يُمكن فهمُ الاحتجاج بوصفه حوارًا ديناميكيًّا بين الغريزة الإنسانية والبناء الثقافي، حيثُ تتفاعلُ الحاجةُ الفطريةُ للدفاع عن الذات مع الإبداعِ الرمزيّ في إنتاجِ لغةٍ مقاومةٍ تُعيد تشكيلَ الواقع الاجتماعي.[2]

التعريف الاجرائي:

الاحتجاج هو :سلوكٌ إنساني مركَّب، يتفاعل فيه البُعد البيولوجي الفطري (كردود الأفعال الغريزية تجاه التهديدات) مع البُعد الثقافي المكتسب (كتبنّي أدوات تعبيرية رمزية)، عبر ممارساتٍ جمعيةٍ منظَّمة تهدف إلى رفض أوضاعٍ اجتماعيةٍ أو سياسيةٍ أو اقتصاديةٍ مُعيّنة، باستخدام آلياتٍ مبتكرةٍ (كالفنون، المظاهرات، العصيان) لتشكيل خطابٍ نقديٍ قادرٍ على تحدي الهياكل السائدة وإعادة صياغة الواقع الاجتماعي.

الاحتجاج الرقمي:

التعريف الاصطلاحي:

يُعرَّف الاحتجاج الجماهيري بأنه آليةٌ غير نظامية تهدف إلى التأثير على السُّلطة السياسية أو الاجتماعية، وقد تطوَّرت مكانته منذ ستينيات القرن العشرين ليكتسب شرعيةً كأحد أشكال التعبير المشروع ضمن إطار الحريات المدنية. في السياق المعاصر، يمثِّل النشاط الرقمي امتدادًا لهذا المفهوم عبر توظيف الإنترنت ووسائل الإعلام الرقمية كأدواتٍ رئيسيةٍ لإعادة تشكيل أساليب التعبئة والمشاركة السياسية، حيث يتجلَّى هذا التحوُّل في ممارساتٍ متنوعةٍ كإطلاق الحملات التفاعلية على منصات التواصل الاجتماعي، وتنظيم

[1] عبد عون جعفر المسعودي: التفكير التحرري وعلاقته بسلوك لاحتجاج لدى طلبة الجامعة، مجلة الباحث، المجلد 20 العدد 1، 2018، ص 110.

[2] عمرو الشبكي وآخرون: الحركات الاحتجاجية في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 2001، ص 135

اعتصامات افتراضية، واستخدام البريد الإلكتروني كأداة ضغط مؤسسي، أو حتى اللجوء إلى الاختراق الإلكتروني كفعلٍ رمزيٍّ يعكس تحدّيَ الهياكل السُـــلطوية. يُبرِز هذا التطوّرُ كيف أعادت الأدواتُ الرقميةُ صياغةَ مفاهيم الاحتجاج التقليدية، مع الحفاظ على جوهرها في إعادة تعريف فضاءات التفاعل السياسي وخلق وعيٍ جماعيٍ نقدي. [1]

التعريف الإجرائي:

في إطار هذه الدراسة، يُعرَّف الاحتجاج الرقمي بأنه شكل من أشكال النشاط الرقمي السلمي الذي يعتمد على استخدام منصات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر، بهدف معارضة الحكومة أو استنكار قراراتها، أو دعم قضية عامة تهم الجمهور، أو الضغط على الجهات المعنية للاســتجابة لمطالب المواطنين. ويســتفيد هذا النوع من الاحتجاج من الخصــائص الفريدة للوســائل الرقمية، كالقدرة على نقل المعلومات بســرعة، وتوســيع نطاق التشبيك بين الأفراد والمجموعات، وضمان الانتشار الواسع للمطالب عبر الحدود الجغرافية والزمنية.

الرقمنة:

التعريف اللغوي:

وفقًا لمعجم Webster، فإن الرقمنة (Digitization) هي: لغة تقنية وعلم تطبيقي، تُشــير إلى الطرق الفنية المُســتخدمة لتحقيق أهداف عملية، مثل تلبية احتياجات المواطنين وتحسين رفاهيتهم من خلال الوسائل الرقمية.[2]

[1] https://lubab.aljazeera.net/article/ time 22 : 57 date 15/01/2025

[2] اللامي، غسان قاسم. إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتقنيات علمية .عمان: دار المناهج، 2007، ص 22

التعريف الاصطلاحي:

– تُعرّف شـــارلوت بيرســـي (Charlotte Buresi) الرقمنة بأنها: نهج تحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري (التقليدي) إلى النظام الرقمي. [1]

– يضيف سالم باشيوة أنَّها: عملية تحويل المعلومات بأشكالها التقليدية (نصوص، صور، وغيرها) إلى شكل رقمي. [2]

– كما تعرف بأنها: تحويل الوثائق إلى سلسلة رقمية، مع ضرورة مرافقة هذا التحويل بعمل فكري ومكتبي لتنظيم المعلومات وفهرستها. [3]

– تُعرف الرقمنة أيضًا بأنها: تغييرات جذرية في طريقة أداء الأعمال نتيجة إدخال التقنيات الرقمية [4]

التعريف الإجرائي:

الرقمنة هي: عملية تحويل المحتوى التقليدي (ورقي) إلى صـــيغ رقمية قابلة للتخزين الإلكتروني، مع إعادة هيكلة عمليات المؤســـســـات لتبني الأدوات الرقمية (كقواعد البيانات والذكاء الاصـطناعي)، وتحسـين الخدمات عبر توظيف التقنيات الرقمية لمواكبة الاحتياجات الفردية والمجتمعية، مثل الخدمات الحكومية الإلكترونية أو المنصات التعليمية.

الصراع لدى المنظمات

التعريف اللغوي:

يُشتق مصطلح "الصراع" في اللغة العربية من الجذر اللغوي الذي يحمل دلالات النزاع والخصـــام أو الشـــقاق، ويعكس معناه الأصـــلي التعارضَ بين الأفراد أو الجماعات بســـبب

---

[1] أحمد فرج احمد. الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختبار. قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، العدد 4، 2009. ص 11.

[2] سالم باشيوة. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير، الجزائر، 2008. ص 70.

[3] الحمزة منير. المكتبات الرقمية. ط 1، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 72

[4] Maarit Tihinen and others. Tackling the digitalization challenge how to benefit from digitalization in practice International journal of information systems and project management N^{O} 01. VOL 05. 2017. P 64

اختلاف المصالح أو الآراء. أمَّا لفظ "الصدام" فيُشير إلى حالة التصادم أو العراك، مما يُؤكد أن الصراع في جوهره يعبِّر عن مواجهة ناتجة عن تعارضٍ في الأهداف أو المواقف [1]

التعريف الاصطلاحي:

هو عبارة عن حالة من الكفاح حول القيم والمبادئ من اجل تحقيق المكانة والقوة أو الموارد النادرة فكل جماعة او افراد يسعون إلى تحييد الآخرين رغبة في تحقيق ذلك المطلب.[2]

يُعرَّف الصراع لدى المنظمات بأنه **حالة ديناميكية** تنشأ نتيجة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد أو الجماعات (سواءً على المستوى الرسمي أو غير الرسمي)، وتتمثل في سعي كل طرفٍ إلى تحقيق مصالحٍ أو قيمٍ أو موارد نادرة (كالسلطة أو الامتيازات المادية والمعنوية)، مع محاولة تحييد الآخرين لضبط السيطرة على تلك الموارد. يظهر هذا الصراع كسلوكٍ تنظيمي طبيعي، قد ينشأ إمَّا بسبب المنافسة الحادة على الموارد المحدودة، أو نتيجة الاختلاف حول أساليب الإدارة أو توزيع الأدوار. يتميَّز الصراع بكونه عمليةً تفاعليةً ذات أطرافٍ محددةٍ (أفراد/جماعات)، ودوافع واضحة (كالتنافس على النفوذ)، ووسائل متباينة (كالتفاوض أو المواجهة)، وآثارٍ متعددةٍ (سلبية أو إيجابية) على بيئة العمل وفعالية المنظمة ككل. [3]

التعريف الاجرائي:

الصراع لدى المنظمات هو: تفاعل ديناميكي بين أفراد أو جماعات لدى الهيكل التنظيمي (سواءً رسميًا أو غير رسمي)، ينشأ نتيجة تنافسهم على الموارد المحدودة (مثل

---

[1] آسيا بوراس، أساليب ادارة الصراع التنظيمي لدى موظفي الدائرة، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج، العدد 11، 2022، ص 108

[2] سعود بن محمد النمر الصراع التنظيمي عوامله وطرق ادارته مجلة جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية، العدد 1 . 1994، ص 48

[3] زرفاوي أمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجيستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014، ص 19

السـلطة، الامتيازات المادية، أو الفرص الوظيفية)، أو اختلاف وجهات النظر حول أهداف المنظمة أو أساليب إدارتها. يتجلى هذا الصراع من خلال سلوكيات مثل النزاع العلني، الخلافات في اتخاذ القرار، أو محاولات تحييد الطرف الآخر، وقد يؤدي إلى تأثيرات إيجابية (كتحفيز الإبداع) أو سلبية (كتراجع الكفاءة أو تماسك الفريق)، وفقًا لطريقة إدارته وطبيعة السياق التنظيمي.

التعريف الإجرائي للصراع لدى المنظمات الطلابية الجامعية:

هو تفاعل تنافسي ديناميكي بين أعضاء التنظيمات الطلابية أو بين هذه التنظيمات نفسها لدى الجامعة،

- خلافات علنية في الاجتماعات أو على منصات التواصل.
- تحالفات أو انقسامات بين الأفراد أو الفصائل الطلابية.
- محاولات إقصاء أو تقويض نفوذ الطرف الآخر.

مفهوم الطالب الجامعي:

التعريف اللغوي:

الاسم مشتق من الفعل الثلاثي طلب، يطلب، واسم الفاعل: طالب، أي من يرغب ويحب الوصول إلى شيء مع السعي إلى ذلك،[1] بمعنى أن الطالب من له رغبة وحاجة يسعى للحصول عليها أو تحقيقها.

في لسان العرب الطالب جمع طلبة وطلاب، كل من يسعى لتحصيل شيء فهو طالب وفي الحديث الشريف " اثنان لا يشبعان طالب علم وطالب "مال [2] بمعنى أنه توجد رغبة في التحصيل والإضافة وتحقيق الحاجة.

[1] المعلم بطرس البستاني: معجم المحيط، مكتب، لبنان بيروت، 1998، ص 553.

[2] جمال الدين إبن منظور، لسان العرب: مجلد 7، دار صادر، بيروت، لبنان، 2004، ص 239

– قاموس أكسفورد: الطالب هو الشخص الذي يدرس في المعهد أو الجامعة، [1] وفي هـذا التعريف يحدد المكان طلب العلم بالجامعة أو المعهد دون سواهما.

– حسـب التسـمية الفرانكفونية يختلف الطالب عن التلميذ، فالطالب يدرس بالجامعة والتلميذ يدرس في أي مدرسـة حتى ولو كان مسـتواها يوازي ويعادل ما تقدمه الجامعة من علم، فيسمى تلميذا [2] فالمكان يحدد التسمية.

التعريف الاصطلاحي:

تتفق تعريفات الطالب الجامعي في الإصطلاح وتلتقي في جوهرها ومنها:

1. يُعرَّف الطالب الجامعي في الأدبيات الأكاديمية بأنه فردٌ مكتمل النمو البيولوجي، يقع عادةً ضـمن الفئة العمرية (18–24) سـنة، يتمتع بوعيٍ بالمعايير الاجتماعية المنظمة للسلوك، وقدرةٍ على تحقيق التوازن النفسي الذاتي. يركز هذا التعريف على الأبعاد البيولوجية والاجتماعية والنفسية، مع إغفالٍ نسبيٍ للبُعد الأكاديمي الصرف. [3]

2. من منظورٍ مؤسـساتي، يُوصـف الطالب الجامعي بأنه من اجتاز المرحلة الثانوية بنجاح، واستوفى شـروط القبول في إحدى الكليات الجامعية، وانتظم في الدراسـة لمدة لا تقل عن ثمانية أسـابيع، مع افتراض أن عمره يتراوح بين (18–23) سـنة. يُعتبر هذا التعريف إجرائيًا لربطه بالشروط الرسمية للالتحاق، رغم محدوديته في تحديد العمر بدقةٍ مطلقة. [4]

3. في تعريفٍ ثالث، يُنظر إلى الطالب الجامعي كجزءٍ من شـريحة الشـباب العامة، التي تتسـم بالحماس والرغبة في بناء شـخصـيةٍ مسـتقلةٍ ومتميزة. يُبرز هذا التعريف سِـمات

---

[1] Oxford Word power: Oxford University Press, First Published 1999, p 746

[2] Renald Légende : Dictionnaire Actuel De l'education,2eme édition ESKA, Paris, France, 1993, p569.

[3] ماهر أبو المعاطي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، مكتبة زهراء الشرق القاهرة، مصر، 2001، ص 178.

[4] محمود زكي جابر، ناصـر علي مهدي: دور الجامعات في تعزيز مفاهيم المسـؤولية الاجتماعية لدى طلبتها، دراسـة ميدانية مقارنة بين جامعتي حلوان ج م (ع) وجامعة الأزهر، غزة، 2011، ص4.

المرحلة العمرية (كالاندفاع والسعي نحو التميُّز)، مما يجعله أكثر شمولية في ربط الحالة الجامعية بخصائص المرحلة الشبابية. [1]

4. يُعرِّفهُ منظورٌ رابع بأنه من انتقل من البيئة المدرسية المقيدة إلى المناخ الجامعي القائم على الموازنة بين الحرية والمسؤولية، حيث يبدأ في تشكيل هويته القيمية والديمقراطية عبر التفاعل مع السياق الأكاديمي والاجتماعي. يشمل هذا التعريف الجانب السلوكي والمعرفي، مع تأكيد دور الجامعة في صقل منظومة قِيَمه المستقبلية. [2]

5. من ناحية ديناميكية، يُوصف الطالب الجامعي كقوةٍ شبابيةٍ نشطة، تتمتع بطاقةٍ حيويةٍ تُترجم في الإقبال على العمل والمشاركة المجتمعية، مع امتلاك بنيةٍ نفسيةٍ وثقافيةٍ تُمكّنه من التكيُّف مع المتغيرات والإسهام في تحقيق الأهداف الفردية والجماعية. [3]

6. في مقابل ذلك، تُظهر الدراسات أن الطالب الجامعي يميل إلى التحرر من السلطات التقليدية (كالسلطة الأسرية أو الأكاديمية)، مع نزوعٍ نحو الاستقلالية، والتجديد، ورفض القرارات المفروضة دون مشاورته، مما يعكس سِمات جيلية مرتبطة بالبحث عن الهوية والتعبير عن الرأي. [4]

التعريف الاجرائي:

الطالب الجامعي هو كل مسجل بمستوى التعليم العالي ويزاول تعليمه بالجامعة له. مجموعة من الحقوق يطالب بها وواجبات يلتزم بها

---

[1] أحلام الدمرداش تنمية اتجاهات الشباب نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2000، ص 320.

[2] السيد عبد الجواد مختار: قضايا المجتمع العربي في عصر المعلومات، المؤتمر السنوي العاشر، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002، ص16.

[3] إسماعيل علي سعد، الشباب والتنمية في المجتمع السعودي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1989، ص 37.

[4] ياسمينة خدنة ، واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية ، (رسالة ماجستير) ، إشراف: رابح كعباش، قسم علم الإجتماع، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2009 ، ص 20.

الدراسات السابقة:

تلعب الدراسات السابقة دوراً أساسياً في إعداد البحوث العلمية، إذ تُقدم للباحث قاعدة متينة من المعلومات النظرية والبيانات التي تشـــكّل نقطة انطلاق لبحثه. بناءً على ذلك، سـنسـتعرض مجموعة من الدراسـات المماثلة التي اطلعنا عليها بهدف الحصـول على رؤية شاملة للموضوع والاستفادة مما تمّ التوصل إليه في تلك الدراسات. وفيما يلي، نقدم عرضاً لبعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع دراستنا.

الدراسة الأولى: دراسة عبد العالي الزهر الموسومة بـــ" خاصية البث المباشر على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كأداة اتصالية للحركات الاحتجاجية "وجدة" المغرب، المنشورة بمجلة الدراسات الإعلامية، العدد 8، 2019.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي، وبخاصة خاصية البث المباشر على فيسبوك، في تغيير مسار الحركات الاحتجاجية ودعم تطورها في منطقة الحسيمة ومناطق الريف بالمغرب. وركزت الدراسة على:

–تقييم تأثير خاصـــية البث المباشـــر لدى مواقع التواصـــل الاجتماعي على الحراك والاحتجاجات.

–إظهـار قـدرة التطور البرمجي والتقني لـدى هـذه المواقع على إحـداث تغييرات في الأنشطة الاجتماعية والسياسية.

اعتمد الباحث في هذه الدراســـة على منهج تحليل المضـــمون باســـتخدام أداة الجرد والوصـف، حيث توصـل إلى أن خاصـية البث المباشـر سـاعدت وسـائل الإعلام في عرض الاحتجاجات بســـهولة، كما مكنت المحتجين وقادة الحراك من التخطيط لإطلاق احتجاجات مفاجئة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- قدرة خاصية البث المباشر على نقل الاحتجاجات وتعميمها بفعالية.
- دعم المحتجين من خلال توفير مصداقية وتفاعلية عالية في نقل الأحداث.

- تأثير البث المباشر كوسيلة اتصال وإقناع تسهم في الدعوة للاحتجاجات وشموليتها.
- وجود علاقة ارتباطية بين متغير الاتصـــال عبر التقنيات الحديثة ومجموعة من المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في الفعل الاحتجاجي، كما أوضـــحت نتائج المقاربة المعجمية باسـتخدام برنامج NVIVO من خلال تحليل السـياقات اللغوية الدالة على المعنى، مع إبراز مؤشـــرات فرعية مثل الإعلام الجديد، فيســـبوك، البث المباشـــر، ومواقع التواصل الاجتماعي.

تشير الدراسة إلى أن التعبير عن المطالب يشكل حقاً أساسياً قبل أن يتحول إلى نشاط ســـياســـي منظم، مما يؤكد على أهمية خاصـــية البث المباشـــر كأداة حديثة لدعم ونقل الاحتجاجات وتسهيل التخطيط لتسيير الحراك الاحتجاجي.

الدراسة الثانية: دراسة أسماء حسين ملكاوي الموسومة بـــ " الحركات الاحتجاجية الرقمية في المنطقة العربية وتحولات المجال العام الأردن، المنشـــورة بمجلة الباب مركز الجزيرة للدراسات، 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على:

- سياقات ظهور الاحتجاجات الرقمية وديناميكيتها.
- دور الاتصال في تشكيل الحركات الاحتجاجية الشبكية.
- الأشكال التعبيرية للحركات الاحتجاجية والقيم والمعاني الناتجة عنها.
- تحول الوعي السياسي وآلياته.
- علاقة الحركات الاحتجاجية بالمؤسسات الرسمية والسلطة وآفاق تطورها.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الظاهراتي لاستقصاء الخبرات المعيشة لدى المشاركين في الاحتجاجات بكامل إرادتهم الواعية، مما يجعل الدراسة من نوع الدراسات الميكروسوسيولوجية التي تركز على التفاعلات الفردية والتجارب الشخصية. اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات البحثية شملت حلقة نقاش شبه مقننة، والمقابلة الشخصية شبه المقننة، وتحليل مضـــمون لمنشـــورات على فيســـبوك، حيث تم اختيار عينة قصـــدية تُعرف بعينة الحالات

النموذجية لكون أفرادها مشـــاركين فعليين وفاعلين في الاحتجاجات الرقمية، بما في ذلك مشاركتهم في الإضراب والاعتصام.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- أن منصـات التواصـل الاجتماعي قد ولدت جيلًا جديدًا في بيئة رقمية سـاهم بشـكل كبير في نشر الوعي السياسي وتطوير آليات الاحتجاج.
- أن غياب فضـــاء عام للتعبير عن المواقف والأحداث أوجد مجالاً افتراضـــياً يمكّن المحتجين من ممارسة مختلف أشكال الاحتجاج.
- أن اندلاع الثورات العربية عبر مواقع التواصـــل الاجتماعي كان له دور محوري في تطور آليات العمل الاحتجاجي.

أن نتائج المقاربة المعجمية باستخدام برنامج NVIVO أكدت أن الاتصـال يظهر كمتغير رئيسـي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بمواقع التواصل الاجتماعي، التي تُعد امتداداً تكنولوجياً لعمليات الاتصـال؛ حيث سـاعد ذلك في تعزيز التفاعل والتنسـيق بين الأفراد، ونشـر الوعي الجماعي بالقضايا الأساسية.

تشير الدراسة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصال حديثة تسهم في نقل "عدوى" الوعي والحراك الاحتجاجي، مما يؤثر على تطور آليات العمل الاحتجاجي في البيئة الرقمية العربية

الدراســة الثالثة: دراســة زرقاوي أمال بعنوان أثر الصـراع التنظيمي على الرضــا الوظيفي للعاملين، 2014.

هدفت الدراس0ة إلى تقييم أثر الصــراع التنظيمي على الرضــا الوظيفي للعاملين في مؤسسة الكوابل بـ بسكرة، من خلال:

- تقسيم مستويات الرضا الوظيفي للعاملين.
- التعرف على العوامل المؤثرة على هذا الرضا.
- تسليط الضوء على أسباب الصراع بين العاملين.

- تحليل العلاقة بين عناصر الصراع التنظيمي (الإشراف، الاتصال، الفروق الاجتماعية والثقافية) والرضا الوظيفي.

أظهرت النتائج أن تلدى خطوط الاتصال وانتشار الإشاعات يزيد من عدم الرضا الوظيفي، حيث يفكر العمال في ترك مناصبهم لتجنب آثار الصراع. كما أن غياب العدالة في توزيع الحوافز وعدم فهم لغة المشرف من قبل العمال يسهم في الشعور بالتهميش وعدم الرضا، بينما أدى تجانس الخصائص الشخصية والاجتماعية إلى تقليل الصراع وتعزيز التعاون التنظيمي.

الدراسة الرابعة: دراسة فارس بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، 2021.

هدفت الدراسة إلى استقصاء تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على أخلاقيات العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. لتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الكمي وتوزيع استبانة على 97 عضوًا من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأزهر بغزة.

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- أن استراتيجية التعاون تُعدّ الأكثر استخدامًا في إدارة الصراع، تليها استراتيجية الحلول الوسط، ثم استراتيجية الاسترضاء، في حين جاءت استراتيجيات التجنب والهيمنة في المراتب الأخيرة.
- أن مستوى أخلاقيات العمل الإداري لدى العينة كان مرتفعًا.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام.

وأوصت الدراسة بتعزيز استخدام استراتيجية التعاون من قبل رؤساء الأقسام لإيجاد أفضل الحلول في مواجهة الصراعات، وزيادة اهتمامهم بتطبيق الاستراتيجيات المناسبة لحالات الصراع القائمة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

الفصل الأول

الاحتجاج الرقمي

تمهيد:

يشكّل الاحتجاج الرقمي ظاهرةً معاصرةً تجسّد تفاعل الحراك الاجتماعي مع التحوّلات التكنولوجية، حيث تُعيد المنصات الرقمية تشكيل أدوات التعبئة والتنظيم والنضال السياسي. يُطرح هذا المفهوم – رغم حداثته النسبية – كحقل بحثي خصب يتقاطع مع تخصصات الإعلام، والعلوم السياسية، وعلم الاجتماع، ليكشف عن أشكال هجينة تجمع بين المادي والافتراضي. تتنوّع ممارساته من التعبئة عبر الوسائط الاجتماعية إلى الهاكتيفيزم، مما يفرض إشكاليات مفاهيمية حول حدود "الرقمي" و"التقليدي"، ومدى فعالية الأدوات التكنولوجية في تحقيق التحوّل الاجتماعي. يهدف هذا الفصل إلى تفكيك الأبعاد النظرية والتطبيقية للاحتجاج الرقمي، عبر تحليل الإطار المفاهيمي المتشعّب، والآليات التكتيكية المبتكرة، والتحديات البنيوية التي تعتريه، ساعيًا إلى تقديم رؤية نقدية تعيد تقييم دوره في سياق الحركات الاجتماعية المعاصرة.

المبحث الأول: التأسيس المفاهيمي والنظري للاحتجاج الرقمي

تُمثل ظاهرة الاحتجاج الرقمي – Digital Protest –مجالاً بحثيّاً ناشئاً يتناول الممارسات السياسيّة المُولّدة عبر فضاءات الإنترنت وتقنياته. يندرج تحت هذا المفهوم كافّة الأشكال الاحتجاجية التقليدية التي استُنسخت أو تعزَّزت إلكترونيّاً، من عرائضٍ إلكترونية إلى تنظيماتٍ ميدانيّة أُنسِّقت عبر وسائل التواصل الاجتماعي. لقد أثارت هذه الظاهرة حواراً أكاديمياً وإعلامياً متواصلاً حول مدى قدراتها على إعادة تشكيل ديناميات الحراك الاجتماعي والمجتمعي.

المطلب الأول: مفهوم الاحتجاج الرقمي.

يتناول هذا المطلب محاولة تفكيك مفهوم الاحتجاج الرقمي وتحديد أشكاله المختلفة، إلى جانب تحليل الإشكاليات المرتبطة بتعريفه وتطوره الترميولوجي، ومدى تأثره بالتحولات التقنية والمقاربات الأكاديمية المتعددة.

أولًا: تعريف الاحتجاج الرقمي وأشكاله المصنفة

يُعرَّف الاحتجاج الرقمي بأنه نشاط سياسي تفاعلي يُمارَس في بيئاتٍ رقمية أو يُستخدم فيها الفضاء الافتراضي كمنصة للتنظيم والدعوة والضغط السياسي [1]، وقد تطوّرت أشكاله لتشمل:

1. **رقمنة الممارسة الاحتجاجية التقليدية** :مثل العرائض الإلكترونية أو الاعتصامات التي تُبثّ مباشرة على الإنترنت، بما يمثّل انتقالًا من الأداء الميداني إلى الفضاء الرقمي. [2]
2. **الاحتجاج التكويني/الهجين** :شبكات ذاتية التنظيم توظّف وسائط متعددة (نصوص، صور، فيديوهات)، وتجمع بين الحضور الواقعي والمشاركة الافتراضية، بما يعكس طابعًا هجينًا متعدّد الأبعاد.

[1] Adi, A., & Miah, A.. Open Source Protest: Human Rights, Online Activism and the Beijing 2008 Olympic Games. In S. Cottle, L. Lester, & S. Cottle (Eds.), Transnational Protest and the Media New York: Peter Lang 2012 (pp. 213-224)..

[2] Kaun, A., & Uldam, J.. Digital activism: After the hype. New Media & Society, 20(6), 2018 https://doi.org/10.1177/1461444817731924 Time 23:43 date 21/03/2025

ثانيًا: إشكالية التعريف ونطاق المفهوم

يشـهد مفهوم "الاحتجاج الرقمي" غيابًا لتعريف جامع مانع، حيث تكتفي معظم الدراسـات بوصف الظاهرة أو تقديم أمثلة سياقية دون تحديد دقيق:

1. يشير كلّ من(Adi & Miah, 2011) ؛ (Karpf, 2010a إلى هذا القصور في تقديم تعريف صريح .[1]
2. حاول (2011) Hands تحليل الظاهرة من خلال ثلاثية مفاهيمية :المعارضـــة، المقاومة، والتمرد. [2]
3. بالمقابل، عرّف (2015) Karatzogianni الاحتجاج الرقمي بأنه "المشاركة والأنشطة السياسية المنظمة ضمن شبكات رقمية تتجاوز أطر السياسة التمثيلية."[3]

ثالثًا: ثنائية التعقيد – الإنترنت ↔ الاحتجاج

يكمن جزء من إشكالية المفهوم في تعقيد طرفيه الأساسيين: [4]

أ. **الإنترنت كتقنية فضـفاضـة** :رغم الاتفاق على أن التقنيات الرقمية تعتمد على البتّ الثنائي(Joyce, 2010) ، إلا أن تعدد المصـطلحات المتداخلةICT)) ، الوسـائط الجديدة، الإنترنت (يجعل من تحديد "الفضاء الرقمي" تحديًا بحد ذاته

ب. **الاحتجاج كممارسة** :يتطلب الاحتجاج الرقمي أدوات متصلة بالشبكة، لكن هذا الربط لا ينفصل عن السياقات السياسية والاجتماعية التي يُمارس فيها.

[1] Karpf, D.. Measuring the Success of Digital Campaigns. In M. Joyce (Ed.), Digital Activism Decoded - the New Mechanics of Change New York: Idebate Press, 2010, pp. 151-164

[2] Hands, J. . is for Activism - Dissent, Resistance and Rebellion in a Digital Culture. London: Pluto Press, 2011, p 45

[3] Karatzogianni, A. . Firebrand Waves of Digital Activism 1994-2014 – The Rise and Spread of Hacktivism and Cyberconflict. Basingstoke: Palgrave canada 2015, p 72

[4] Nielsen, R. K. Digital Politics as Usual. In M. Joyce (Ed.), Digital Activism Decoded - the New Mechanics of Change , New York: Idebate Press, 2010, pp. 181-196.

رابعًا: التمييز بين الفعل الرقمي الفعلي والفعل الإعلامي

يُثار التســـاؤل حول مدى اعتبار أفعال مثل "إعادة تغريد" أو توقيع عريضـــة إلكترونية احتجاجًا فعليًا أم مجرد دعم رمزي: [1]

أ. يرى (Adi & Miah, 2011) أن هذا التفاعل قد لا يرقى إلى مســـتوى الفعل الاحتجاجي الحقيقي.

ب.يقدّم Mercea (2011) مفهوم "المشـاركة التخيُّلية الرقمية (digital prefigurative participation) " لفصل النشاط التواصلي التعبيري عن الفعل الاحتجاجي الملموس.

ت. Hands (2011) يشير إلى أهمية مقاومة ملموسة تتجاوز التعبير الرمزي كي يُعتَبر النشاط احتجاجًا فعليًا.

خامسًا: التعدّد الترميولوجي وتحوّلاته الزمنيّة

شـــهد مصـــطلح "الاحتجاج الرقمي" تحولات دلالية عبر الزمن، تبعًا لتطور البيئة التقنية والسياقات الاجتماعية: [2]

1. **المرحلة الأولى**web–activism :، (Meikle, 2010) cyber–activism

2. **مرحلة الوسائط الاجتماعية**social media protest :، (Briones et al., 2016) hashtag activism

3. **المرحلة الشمولية الرقمية**e–activism :، (Kaun & Uldam, 2018) digital protest

ويشير اختيار كل مصطلح إلى مرحلة تاريخية وتقنية محددة؛ حيث ارتبطت "السيبرانية" بالخيال العلمي، بينما جاءت "الهاشتاغات" مع ثورة الهواتف الذكية بعد 2005.

[1] Mercea, D. (2011). Digital prefigurative participation: The entwinement of online communication and offline participation in protest events. New Media & Society, 14(1), 153 –169. https://doi.org/10.1177/1461444811429103 time 21 :04 date 02/02/2025

[2] Kaun, A., & Uldam, J.. Digital activism: After the hype. New Media & Society, 20(6), 2099–2106. https://doi.org/10.1177/1461444817731924 time : 09 :15 date : 03/03/2025

سادسًا: تأثير التخصصات الأكاديمية على المصطلحات المستخدمة

يتأثر المصطلح المستخدم في الدراسات بمرجعية الباحث التخصصية: [1]

- **الإعلام والاتصال** :يُفضّل مصطلحات تُبرز التفاعلية والشبكية .
- **علم الاجتماع والأنثروبولوجيا** :يُركّز على البُنى الاجتماعية والتشارك الرمزي
- **علوم الحاسوب** :يُبرز الجوانب التقنية والأمنية .
- **العلوم السياسية والجغرافيا الثقافية** :يربط المفاهيم بالسياقات السياسية والإقليمية.

تُظهر قراءة المفهوم أن الاحتجاج الرقمي يعاني من تضـــارب ترميولوجي وصـــعوبات في التفعيل التحليلي. وهذا ناجم عن تعقيد طرفي المفهوم (الإنترنت والاحتجاج) وتداخل المقاربات التخصصية. ورغم ذلك، يُعتمد مصطلح "الاحتجاج الرقمي" هنا كـــ"حامل شامل"، مع الاعتراف بالاختلافات النظرية والتطبيقية التي تستدعي مزيدًا من التفكيك في الدراسات المستقبلية.

المطلب الثاني: الأطر النظرية والجدالات الإبستمولوجية

شهدت العقود الأخيرة تحوّلات عميقة في أنماط الحراك الاجتماعي بفعل الثورة الرقمية وتطور تكنولوجيا الاتصـال والمعلومات، حيث ظهرت أنماط جديدة من الحركات الاجتماعية لا تستند إلى البنى التنظيمية التقليدية، بل تتخذ من الفضاء السيبراني مجالًا رئيسيًا لنشاطها. وفي هذا السياق، برز الاحتجاج الرقمي كظاهرة اجتماعية معاصرة تعبّر عن مطالب فئات واسعة من المجتمع، عبر آليات اتصال تفاعلية وشبكية لامركزية.

وقد أفضـــى هذا التطور إلى بروز نقاشـــات إبســـتمولوجية متعدّدة حول طبيعة هذه الحركات، وكيفية فهمها نظريًا، وحدود تأثيرها في المجال العام. إذ لم تعد المفاهيم التقليدية في علم الاجتماع السياسي والاجتماع الحركي كافية وحدها لفهم ديناميات الاحتجاج الرقمي، مما استدعى تطوير أدوات تحليلية جديدة تتماشى مع البنية الشبكية المفتوحة لهذه الحركات

[1] Chadwick, A. The Hybrid Media System: Politics and Power. European Journal of Communication, 29(4), 516. https://doi.org/10.1177/0267323114533046 time : 10 :45 date : 03/03/2025

أولا: الاحتجاج الرقمي كحركة اجتماعية جديدة

1. بروز النموذج التنظيمي الشبكي اللامركزي

أفرزت التقدّمات في تكنولوجيات الاتصال نموذجاً تنظيمياً شبكياً لا يَقوم على هياكل هرمية رسمية، بل على تنسيقٍ لامركزي بين فاعلين مستقلّين ومتنوّعين. في هذا النموذج، بات بإمكان الناشطين تنسيق تحرّكاتهم عبر المسافات الجغرافية بسهولة فائقة، ودون الحاجة إلى بنيات تنظيمية تقليدية مستدامة، مما أسهم في خفض كلفة التنظيم ورفع سرعة الاستجابة في مواجهة الأزمات والفرص.

2. دور الويب 2.0 والويب 3.0 في تكتيكات الاحتجاج

أ. **الويب 2.0:** قدّم للمستخدمين أدوات لإنتاج المحتوى وتشارك المعلومات في الزمن الفعلي، فانبثق منه ما يُعرف بـ«الاحتجاج في خمس دقائق (Five-Minute Activism)» ؛ حملات توقيعٍ إلكتروني وبريدٍ جماعي وفير يسمح بإطلاق دعواتٍ عاجلة وواسعة الانتشار

ب. **الويب 3.0:** يجري تصويره اليوم كمنصة قادرة على تجميع البيانات وربطها وتخصيصها لكلّ مستخدم، ما يزيد من قدرات المراقبة، لكنه يفتح آفاقاً للتنظيم الدقيق والمستهدف للحملات الاحتجاجية أيضاً [1]

3. الفعل الاتصالي المدعوم بالجماهير"

يمكن للسياق الرقمي أن يخلق ما يسميه بعض الباحثين "crowd-enabled connection action"، حيث تُعبَّأ الحشود وتُنسّق عبر شبكات التواصل الاجتماعي من دون قيادةٍ مركزية واضحة. في هذا الإطار، يتقمّص القادة أدواراً مُشفرة؛ إذ تُفوض إليهم مهمة

[1] تشارلز تيلي: الحركات الاجتماعية، تر: ربيع وهبة، المجلس الأعلى للثقافة، ط1، القاهرة، مصر، 2005 ، ص 65.

إطلاق رسائلٍ تنظيمية تُنشر عبر قوائم بريدية ومجموعات وتحولات خطابية بسيطة ينتشر صداها داخل الشبكات [1]

4. الاتصال كشرط أساسي لفعالية الحركة

في كلّ حركة اجتماعية، لا بُدّ من قدرةٍ عالية على استقطاب المهتمين والمندمجين الجدد لإكسابها الزخم اللازم. يلعب الاتصال دورَ العمود الفقري لهذه العملية، لا سيما في الفضاء الرقمي حيث يتجدّد الكيان التنظيمي للمجموعة ويُعدَّل ويُحافظ عليه عبر قنواتٍ داخلية وخارجية متعدّدة، لقد أعادت الرقمنة صياغة استراتيجيات الاتصال التقليدية، فشاعت أشكال تواصلٍ تفاعلية وسرعة وصولٍ غير مسبوقة، ما وسّع قاعدة جمهورها.

5. اللامركزية في الفضاء الرقمي

أفضت أدوات التواصل الجديدة إلى تبنّي هياكل أكثر لامركزية داخل الحركات نفسها. فحركاتٌ مثل "احتلوا (Occupy) "و"المستاؤون" الإسبان (Indignados) لم تكن لتقوم لولا دور المنصّات الإلكترونية في تنسيق الاجتماعات والقرارات وتبادل المعلومات داخل أطرٍ شبكية مفتوحة.

6. ذروة التعبئة الرقمية عام 2011

بلغت التعبئة الرقمية ذروتها العملية في عام 2011، حين برزت حركة M15 في إسبانيا و Geracão à Rasca في البرتغال. سلّط المراقبون الضوء على أن هذه الحركات لم تكتفٍ بكونها مثالاً على الاحتجاج الميداني، بل كانت حالةً استثنائية في التعبئة التنظيمية المعتمدة كليّاً على الفضاء السيبراني والمنصات الإلكترونية. [2]

[1] حسين عبد الله ، إيمان محمد: الشباب والحركات الاجتماعية والسياسية، منشورات الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة، ،2002 ص 91.

[2] Turner, E.: New movements, digital revolution, and social movement theory. Peace Rev. 25, 2013, p 376–383

7. تمكين الفئات المهمشة

أتاح الاحتجاج الرقمي للمستضعفين والمهمشين فرصةً لتبوّؤ مراكز فاعلة في الشبكات الاجتماعية. عبر تويتر وفيسبوك، استطاع الأفراد مشاركة تجاربهم الشخصية والقصص الاجتماعية، والمطالبة بالعدالة وإحداث ضغطٍ مجتمعي على صانعي القرار[1]

8. الإعلام الاجتماعي والتثقيف الجماهيري

لم يقتصر دور الوسائط الاجتماعية على التعبئة فحسب، بل امتدّ إلى توفير معلوماتٍ مباشرة عن الوقائع وسير الفعاليات الاحتجاجية، مما عمّق وعي الجمهور وأتاح له أدوات لفهم الحركات الاجتماعية وتحليلها بشكل أكثر تعمّقاً. [2]

يتسم **الاحتجاج الرقمي** بكونه حركة اجتماعية جديدة تعتمد على بنيةٍ شبكية لامركزية، ويتميز بسرعة التنفيذ وتكلفة تنظيمية منخفضة. أتاح الويب 2.0و3.0 أدوات وتكتيكاتٍ غير مسبوقة، في حين مثّل الاتصال المدعوم بالجماهير واللامركزية هيكلين أساسيين لنشاطها. كما وفّر فرصةً للمهمشين للتعبير عن مطالبهم وواسع آفاق التثقيف الجماهيري عبر المنصات الإلكترونية.

المبحث الثاني: الديناميات التطبيقية وإشكالات الفعالية

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، أصبح الفضاء الرقمي منصة مركزية للتعبير السياسي والاجتماعي، مما أدى إلى بروز أشكال جديدة من الاحتجاج تختلف عن الأساليب التقليدية. يعكس الاحتجاج الرقمي تنوعًا واسعًا في الآليات التكتيكية التي تستثمر القدرات التقنية لتحفيز المشاركة الجماعية والتأثير

[1] عابر حفيظة: الحركات الاحتجاجية في الجزائر، احتجاجات شباب عقود الإدماج المهني، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 20108، الجزائر، ص 78.

[2] ثائر مطلق عياصرة: العوامل الرئيسية وراء اندلاع الاحتجاجات والثورات التي شهدتها بلدان الربيع العربي، 2011، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 43، العدد 04 ،2016 ص 195.

على صناع القرار، عبر وسائل تتراوح بين التعبير الرمزي والتجنيد والتنظيم وصولًا إلى الفعل المباشر والهاكتيفيزم.

ومع اتساع هذا المجال، تبرز إشكالات عديدة تتعلق بفعالية هذه الأساليب وحدودها المفهومية، خاصة في التمييز بين النشاط الرقمي الكامل والأنشطة التي تحتفظ بجذورها في الفضاء الميداني. لذلك، يتناول هذا المبحث دراسة الديناميات التطبيقية للاحتجاج الرقمي والإشكالات المرتبطة بقياس فعاليته في السياق السياسي والاجتماعي المعاصر.

المطلب الأول: الآليات التكتيكية الاحتجاج الرقمي

يستند الاحتجاج الرقمي إلى مجموعة من الأساليب التكتيكية التي تستثمر القدرات التقنية للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لتفعيل الضغط السياسي والتنظيمي. يمكن تقسيم هذه الآليات إلى خمس فئات رئيسية:

1. المناصرة والتعليق السياسي

تركّز هذه الفئة على التعبئة الرمزية ودعم المواقف عبر الإنترنت، وتشمل: [1]

أ. **العرائض الإلكترونية** :(E-Petitions) حملات توقيعٍ على منصّات مثل Change.org لجمع توقيعات سريعة وللتعبير عن المطالب السياسية والاجتماعية.

ب. **النقرية** :(Clicktivism) نقرة "إعجاب" أو "مشاركة" أو توقيع عبر الإنترنت تشكّل ضغطًا رمزيًا أوليًا على أصحاب القرار، رغم اتهامات بعض النقّاد بسطحية هذه المشاركة .

ت. **التضخيم الصوتي** :(Metavoicing) إعادة نشر أو إعادة تغريد المحتوى لزيادة انتشاره وشبكيته، دون بالضرورة إنتاج خطابٍ جديد .

ث. **التعليق التفاعلي والهاشتاغات** :استخدام التعليقات وميزات المنصة (كالرد والإعجاب) وإطلاق وسوم (#) لجمع النقاش وتركيزه حول قضية محددة.

[1] George, J. J., & Leidner, D. E. (2019). From clicktivism to hacktivism: Understanding digital activism. Information and Organization, 29(3), 100249. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.001 time : 10 :24 date : 09/01/2025

ج. **التمثيلات الرمزية:**

- الميمات السياسية GIFs)، فيديوهات قصيرة (كأشكال مبتكرة للنقد أو السخرية.
- الصـــورة الرمزية الاحتجاجية عبر تراكبات بصـــرية على صـــور الملفات الشخصية للدلالة على التضامن . [1]

2. التجنيد وبناء الحركات

تهدف هذه الآليات إلى انتقال المشاركة من دعمٍ رمزيٍّ إلى انخراطٍ تنظيمي مستدام: [2]

أ. القوائم البريدية والمجموعات المغلقة :تجنيد الناشـطين وتنسـيقهم عبر WhatsApp وTelegram، مع الحفاظ على خصوصية الاتصالات .

ب. حملات العضـــوية الرقمية :اســـتخدام اســـتمارات إلكترونية وإعلانات مدفوعة على فيسبوك وتويتر لاستقطاب أعضاء جدد، وتوجيههم نحو الانضمام الرسمي للحركة.

ت. التحديات الرقمية :(Digital Challenges) فعاليات مثل "تحدي دلو الثلج" التي جمعت بين المناصرة وجمع التبرعات والتجنيد في آن واحد.

ث. المشـاركة التخيُّلية الرقمية :(Digital Prefigurative Participation) خلق فضـاءات حوارية مبنية على قيم الحركة قبل التحرك الميداني لتنمية الهوية الجماعية عبر الفضاء الافتراضي

3. لتنظيم والتنسيق

تتجلّى هذه الفئة في إدارة العمليات الاحتجاجية وتوجيه الموارد عبر أدوات تقنية متخصصة:

الوسوم وعلامات التصنيف :(Hashtags) إطارٌ موحد لتركيز النقاش وانتشاره بين جمهورٍ واسعٍ، فتتحول الوسوم إلى "جماهير هاشتاغ" مؤقتة تنخرط حول قضية واحدة .

---

[1] Gerbaudo, P. Protest avatars as memetic signifiers: political profile pictures and the construction of collective identity on social media in the 2011 protest wave. Information, Communication & Society, 2015, 18(8), 916-929. https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043316 time : 11 :15 date : 12/01/2025

[2] رباح مجيد الهيتي: الحركات الاجتماعية ، دراسة في ظاهرة الاحتجاجات والاعتصامات، دار الضفاف للطباعة والنشر والتوزيع ، الشارقة ، 2018، ص 121.

التحديد المكاني :(Geo-location) توظيف خدمات GPS وتطبيقات مثل Foursquare لتوجيه المشاركين وتشكيل "الحشود الذكية" في المواقع الميدانية

الجدولة المتزامنة :(Synchronous Scheduling) استخدام Google Calendar و Doodleلتنسيق مواعيد الاعتصامات والفعاليات الرقميّة والميدانية.

منصّات إدارة الأزمات :تطبيقات ترصد تحرّكات الأجهزة الأمنية وتنبه الناشطين في الوقت الفعلي، ما يعزّز سلامة المشاركين ويضمن انسجام الخطط)

التشوهات الهاشتاغية :(Morphs) إعادة صياغة الوسوم أو تغييرها لتفادي الرقابة الرسمية أو شنّ حملات مضادة داخل نفس الفضاء الرقمي. [1]

4. الفعل المباشر عبر الإنترنت، الهاكتيفيزم والعصيان المدني

يفتح الفضاء الرقمي أبوابًا لأفعال احتجاجية أكثر جرأة خارج إطار التظاهر الميداني: [2]

الهاكتيفيزم :(Hacktivism) اختراق مواقع رسمية أو نشر بيانات سرية لكشف الفساد أو تعطيل الخدمات الحكومية.

العصيان المدني الرقمي :مقاطعة أو رفض التعاون مع منصّات أو حملات دعائية بطريقة منظمة عبر الإنترنت.

التعرية :(Exposure/Data Activism) نشر الوثائق المسربة أو البيانات المكشوفة لفضح الانتهاكات، مثل نشاط Wikileaks في تسريب الوثائق الدبلوماسية .

5. البحث والتوثيق

تستخدم الحركات الرقمية أدوات البحث والتحليل لتمتين مصداقيتها ودعم مواقفها: [3]

[1] Rambukkana, N.. Hashtag publics: The power and politics of discursive networks. Digital Formations Volume 103. New York: Peter Lang, 2015, p 103

[2] Jordan, T., & Taylor, P. . Hacktivism and cyberwars: Rebels with a Cause?., 2004, London: Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203490037 . time : 13 :15 date : 01/01/2025

[3] Rauchfleisch, A., & Schäfer, M. S. (2015). Multiple public spheres of Weibo: a typology of forms and potentials of online public spheres in China. Information, Communication & Society, 18(2), 139-155. https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.940364. time : 13 :15 date : 01/01/2025

التنقيب في الشبكات :(Social Network Analysis) رسم خرائط العلاقات بين الفاعلين لقياس مدى التنظيم وانتشار الرسائل.

توثيق الفيديوهات والصور :أرشفة المحتوى البصري للتظاهرات والانتهاكات عبر مشاريع مثل"Witness" ، لبناء دليل تاريخي ورصد التجاوزات.

رصد الخطاب وتحليل النصوص :(Text Mining) استخدام تقنيات تحليل المحتوى لاكتشاف الأنماط والاتجاهات داخل النقاشات الرقمية والوسوم.

يُظهر هذا التصنيف اتّساع طيف الأساليب التكتيكية للاحتجاج الرقمي—من التعبير الرمزي إلى الفعل المباشر والهاكتيفيزم. غير أن ضمّ ممارسات سطحية مثل "النقرية" إلى أفعالٍ محفوفة بالمخاطر كاختراق المواقع يسلط الضوء على حاجةٍ ملحّة لفصل هذه الأساليب وفق معاييرٍ مثل مستوى المقاومة ودرجة التمرّد، تفاديًا للعمومية المفرطة ولتعزيز الدقة التحليلية.

6. الاحتجاج الرقمي الخفي: من البوتيفيزم إلى التعتيم

على الرغم من كونها أقلّ بروزًا في الأدبيات، تبرز تحت الهامش الخارجي للاحتجاج الرقمي أشكال متنوّعة تستجيب لحاجات محددة أو سياقات تقنية حديثة:

النقاش الإلكتروني الإبداعي :حملات مثل "البقعة الافتراضية" لـ(2021) WWF ، التي جمعت بين الفيديو والتغطية الرقميّة وإطفاء الأنوار المادّي.

تطبيقات حماية الناشطين :مثل "زر الطوارئ" لعفو الدولية، الذي يرسل تنبيهات فورية لعوائل النشطاء عند التعرض للخطر.

البوتيفيزم :(Botivism) توزيع رسائل أو محتوى تلقائي عبر روبوتات محادثة تدعم قضايا سياسية .[1]

[1] George, J. J., & Leidner, D. E.. From clicktivism to hacktivism: Understanding digital activism. Information and Organization, 29(3), 2019. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.001 time : 13 :15 date : 01/01/2025

نشـــاط البيانات :**(Data Activism)** اســتخدام تقنيات التعتيم الرقمي (Obfuscation) لحماية الخصوصية أو تشويش قواعد البيانات الحكومية

التمويل الإلكتروني :حملات جمع تبرعات عبر الإنترنت أو منصّـــات التمويل الجماعي لدعم تكاليف الحركة أو تغطية التكاليف القانونية للناشطين, [1]

العمل الجماعي المفتوح :**(Crowdsourcing)** دعوات عامة للمشـــاركة في مهام بحثية أو توثيقية، مثل مشروعات تتبع الانتهاكات أو خرائط المقاومة. [2]

تشكل هذه الأنشطة هامشًا حيويًا لتوسيع إمكانات الاحتجاج الرقمي، إلا أنها لم تحظَ بعد بالدراسات الواضحة التي تحدد مدى ارتباطها المباشر بمفهوم "الاحتجاج" بالمفهوم التقليدي.

ورغم أنّ هذه الأنشطة قد لا تنال حجم الانتشار نفسه الذي تتمتع به ممارسات الاحتجاج الرقمي "الأســاســية"، فإنها تبرز على الحدود الخارجية للطيف الاحتجاجي الرقمي، ويُمكن عزو عدم شــمولها الكامل هنا إلى تفضــيل الاســتخدام والأولوية البحثية لما يُعتبر "نشــاطًا احتجاجيًا" مركزياً.

7. جدل المفهوم وحدود النشاط الرقمي

تمثل المجالات الخمسة لنشاط الاحتجاج الرقمي (DIGITAL ACTIVISM) ما يتم تناوله عادة ضــمن هذا المصــطلح في الأدبيات الأكاديمية المعاصــرة. ويكشــف تراكم هذه الأنشـطة عن اتسـاع المفهوم، إلى حد يجعله شـبه شـامل، يقوم بالأسـاس على التمييز بين النشـــاط الذي يُمارس في الفضـــاء المادي (Offline) وذلك الذي يتم إما كليًا أو جزئيًا في الفضاء الرقمي.(Online) [3]

[1] Briones, R. L., Janoske, M., & Madden, S.. Hashtag Activism at Its Best? A Comparative Analysis of Nonprofit Social Media Use for Mobilizing Online Action. In M. Zavattaro & T. A. Bryer (Eds.), Social Media for Government. Theory and Practice New York: Routledge. 2016 p 163.

[2] Kirik, A.M., Cetinkaya, A., & Kursun, A.K.: Digital activism in the context of social movements: The case of Change.org. In E. K. Doruk, S. Mengu, & E. Ulusoy (Eds.). Istanbul Univ. Press 2021. 297–324

[3] Kavada, A. Exploring the role of the internet in the 'movement for alternative globalization': The case of the Paris 2003 European Social Forum. Westminster Papers in Communication and Culture, 2(1), 72–95. https://doi.org/10.16997/wpcc.9 time : 13:15 date : 02/01/2025

لكن وعلى الرغم من هذا الاتساع، إلا أن بعض الأنشطة أصبحت أكثر اقترانًا بالمصطلح من غيرها، على الرغم من أن "الرقمي" قد يحتل مكانة أو دلالة مختلفة داخل كل نوع من هذه الأنشطة. بل إن بعض الأنشطة قد لا تُعد فعلًا نشاطًا رقميًا بالمعنى الدقيق، نظرًا لاعتمادها القوي على العمل الميداني أو الواقعي، ما يثير تساؤلات حول مدى "رقمية" هذه الأفعال من الأساس.

فعلى سبيل المثال من المشكوك فيه اعتبار تنظيم احتجاج عبر صفحة حدث على فيسبوك نشاطًا رقميًا، إذا كان هذا التنظيم يقتصر على دعوة المستخدمين بينما تتم التحضيرات الفعلية والتظاهر على الأرض. كما أن استخدام البريد الإلكتروني لتنسيق حركة احتجاجية بالكامل غير رقمية قد يُنظر إليه كجزء من النشاط التقليدي أكثر من كونه مثالًا على النشاط الرقمي.

مثال آخر تقدمه دراسة Kavada (2010) في مسألة تحميل مقاطع فيديو للاحتجاجات على موقع يوتيوب؛ فبدون توظيف هذه الفيديوهات في حملات تعبئة لاحقة، قد لا تُعد تلك الممارسة احتجاجًا رقميًا، وإنما مجرد توثيق رقمي لأحداث ميدانية لا تمت للرقمي في أصلها بصلة.

من هنا، يبدو أن التفسيرات المعاصرة للنشاط الرقمي تتسم بالاتساع والتعميم، حيث تشمل أنشطة رقمية وغير رقمية، وأعمال احتجاجية تقليدية، ووسائط رقمية تؤدي أدوارًا داعمة، بل وحتى مجرّد الاتصالات اليومية. ومن ثمّ، فإن ما يُصنّف في كثير من الأحيان كـ "نشاط رقمي" قد لا يكون في جوهره لا "رقميًا" ولا "نشاطًا." [1]

وهكذا، فإن ما يُميز هذا الشكل من النشاط – إلى جانب كونه جزءًا من ثقافة وسائل التواصل الاجتماعي المعروفة بلامركزيتها ومرونتها وطبيعتها الشبكية وانخفاض الطابع الهرمي – هو درجة الرقمنة أو "الرقمية" التي يحملها، لا الرقمنة المطلقة. لكن هذا التمييز

[1] https://doi.org/10.16997/wpcc.9 time : 13:15 date : 02/01/2025

يُثير إشكاليات مفهومية ومعرفية، تتعلق بكيفية فهمنا لماهية النشاط الرقمي وحدوده، وما إذا كان ينبغي إعادة النظر في معيارية التصنيف بين "الرقمي" و"غير الرقمي.

المطلب الثاني: التحديات البنيوية والمغالطات التحليلية

أولا: مغالطات الاحتجاج الرقمي

رغم الإمكانات التي تتيحها التقنيات الرقمية في إطار الحراك الاجتماعي، تنطوي الأدبيات الراهنة على عدد من المغالطات المفاهيميّة التي تُضعف دقة التحليل واستيعاب طبيعة الاحتجاج الرقمي، أهمّها: [1]

1. **العموميّة المفرطة**

– **تعريبُ جميع أشكال الدعم والتنسيق الرقمي** تحت مسمّى واحد: يؤدي ذلك إلى اعتبار أي تفاعل عبر البريد الإلكتروني أو الصفحة التعريفية على "فيسبوك" شكلاً من أشكال الاحتجاج الرقمي، حتى وإن اقتصر دوره على الإبلاغ الإعلامي أو الدعوة المبسطة دون تغييرٍ ميدانيّ ملموس.

– **إسقاطُ البُعد التكنولوجي على السياق الاجتماعي** :إذ تنظر بعض التعريفات للأداة الرقمية بوصفها المتحكَّم الرئيس في ديناميات الحركة، متجاهلةً العوامل الثقافية والسياسية والتاريخية المحيطة.

2. **الالتباس بين الدعم الرقمي والفعل الرقمي**

– **خطر الخلط** :يُحتسب النقر على زر "إعجاب" أو "مشاركة" أحياناً كفعل احتجاجي بحت، بينما قد يكون مجرد دعمٍ رمزيّ.

– **العلاقة بين المنصّة والرسالة** :لا يُضمن أن نشرُ مقطع فيديو على "يوتيوب" يترجَم إلى تعبئةٍ جديدة، ما لم تصاحبه خطواتٌ تنظيمية إضافية تبني على المحتوى أو تستخدمه استراتيجياً في حملات لاحقة.

[1] . . https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.001 time : 13 :15 date : 01/01/2025

3. الخلط بين التوثيق والمشاركة :

– **الأرشفة الرقمية** :قد يُفهم تصوير التظاهرة ونشره على الشبكات بوصفه شكلاً من أشكال الاحتجاج الرقمي، رغم أنه في جوهره نشـاطٌ توثيقي لا يؤدي بحدِّ ذاته إلى فاعليةٍ احتجاجية أو تغييرٍ مجتمعي.

– **التمييز المفقود** :حين لا يُفرّق الباحث أو الممارس بين رصد مسبق للأحداث وبين توجيه فعل احتجاجيّ فعليّ، تضيع الفروقات التحليلية الضرورية لفهم إمكانيات وقيود كل منهما.

4. الثنائية الرقمية المفترضة(Digital Dualism)

– **الافتراض القائل** بأن الفضاء الرقمي عالمٌ منفصل عن الواقع المادي؛ ينتقد Jurgenson هذه الثنائية باعتبارها "اختزالية فكريّة"، ويبيّن أنّ الاحتجاج الرقمي والميداني يشـكّلان نظاماً تفاعليّاً واحداً لا يمكن فصله دون فقدان جزءٍ من المعنى. [1]

– **الحتميـة التكنولوجيـة (Technological Determinism):** تنطوي على تقـديم التكنولوجيا كعاملٍ وحيدٍ محدّد لنجاح الحركة، متجاهلةً دور التخطيط الاسـتراتيجي، البنى الاجتماعية، والروابط الشخصية.

5. التنميط السلبي للنقرات(Clicktivism as Pejorative Label)

وصم "النقراتية" "بأنّها شكلٌ خامد وغير مترابط من الاحتجاج، نابع من عدّة اعتقادات: [2]

– ارتباطها بروابط "ضعيفة" "لا تفضي إلى التزام حقيقي،

– اعتقادٌ بأنها منخفضة المخاطر وغير مؤلمة مادياً.

– توصيفٌ بأنها سطحية وغير فاعلة.

[1] Jurgenson, N.. When Atoms Meet Bits: Social Media, the Mobile Web and Augmented Revolution. Future Internet, 2012 4(1), 83-91. https://doi.org/10.3390/fi4010083 time : 15 :31 date : 13/02/2025

[2] Gladwell, M. Small Change: Why the Revolution Will Not be Tweeted. The New Yorker. http://www.newyorker.com/magazine/2010/10/04/smallchange-3 time : 10:10 date : 11/03/2025

مغالطة الاختزال في النوع :يبرز أنّ الفارق بين "النشـاط الرقمي" والتقليدي قد يكون اختلافاً في الدرجة لا في النوع، وأن الحركات الفاعلة كثيراً ما تستفيد من الانتشـار الفيروسـي القائم على النقرات.

6. إشكاليّة تحديد "درجة الرقمنة"

– **غياب معايير واضحة** :لا يوجد توافقٌ أكاديميّ حول ما إذا كانت تقنيةٌ ما (مثل مجموعات "واتساب") تشكّل نشاطاً رقمياً كاملاً أو مجرّد أداةٍ مساعدة للاحتجاج التقليدي.

– **الحاجة إلى إطار هجيني** :تدعو الدراسـات الحديثة إلى اعتماد نموذجٍ تفاعليٍّ يشـمل الوسـائط المتعددة وروابطها بالممارسـات الميدانية، بدلاً من الانجرار وراء التقسـيم الثنائي الرقمي/المادي. [1]

تنطوي مغالطات الاحتجاج الرقمي على أخطارٍ تحليلية قد تُفقد المفهوم قدرته التفسـيرية والعملية، عبر توصيفٍ مبهمٍ أو سلبيٍ لا يُنصف ديناميات الحركات في العصر المعاصر.

يتطلب تفكيك هذه المغالطات استعادةً للنظر في العلاقات العضوية بين الوسائط الرقمية والتقليدية، وبناء مصـطلح "النشـاط في العصـر الرقمي" بإطارٍ مفاهيميٍّ أكثر دقّةً ومرونةً لاستيعاب الطيف الكامل للممارسات التحويلية

ثانيا: البنى الاجتماعية الأحادية لوسائل الإعلام الرقمية

1. إشكالية الثنائية الرقمية(Digital Dualism)

– تفترض الثنائية الرقمية وجود فضائين منفصلين: "مادي" و"افتراضـي"، ما يسهم في قراءة أحادية للإنترنت ككيانٍ ثابتٍ شامل.

– يخاطر هذا الافتراض بـ**تجريد** الفضاءات الرقمية من تنوعها التنظيمي والثقافي، وإغفال اختلاف إمكانات المنصات وتقنيات التفاعل .

[1] https://doi.org/10.1177/0267323114533046 time : 09 :15 date : 17/01/2025

2. أسطورة الكونية والحتمية الإعلامية

– يُنبئ Kaun & Uldam (2018) عن "أسطورة الكونية" التي تصوّر الإنترنت كأداةٍ موحّدة تحكم كل أشكال النشاطية، متجاهلةً التمايز بين شبكاتٍ مجتمعية صغيرة وأطر هويّاتٍ محلية.

– يوضح Nielsen (2010) أن الناس لا يستخدمون "الإنترنت" في العموم، بل يوظفون **أدوات إنترنت محددة**—كالتويتر أو فيسبوك—لإنجاز مهماتٍ خاصة؛ ما يعني ضرورة قراءة كل منصة في سياق بنيتها الاجتماعية وتقنياتها. [1]

3. نماذج بديلة: الهجنة والإيكولوجيا الشبكية

– يقترح نموذج **الهجنة (Hybridity)** أن النشاطية المعاصرة تولد من تداخل الوسائط الرقمية والتقليدية، مستندةً إلى بنى تواصلية هجينة لا محصور فيها النشاط الرقمي وحده.

– يسلّط نموذج **الإيكولوجيا التواصلية** (Bimber, Flanagin, & Stohl، 2012) الضوء على تعدد البيئات التي تنشط ضمنها الحركات، من مساحات "جماهير الهاشتاغ" إلى مجتمعات فيسبوك المغلقة، كلٌ وفق إمكانياته الهيكلية. [2]

ثالثا: فعالية النشاطية الرقمية وأثرها على التحول الاجتماعي

1. التوسع والسرعة: محور الفعالية

– لم يغيّر الرقمي طبيعة الدوافع الاجتماعيّة بقدر ما وسّع **مدى انتشار** الرسائل وسرعة تفاعل الأفراد معها

– تتيح الشبكات الرقمية ربطَ المحليّ بالعالميّ، فموجة احتجاجية في منطقة جغرافية محدودة قد تجد امتداداً عالمياً خلال ساعات

[1] Kaun, A., & Uldam, J. (2018). Digital activism: After the hype. New Media & Society, 20(6), 2099–2106. https://doi.org/10.1177/1461444817731924 time : 14 :59 date : 21/03/2025

[2] Bimber, B., Flanagin, A. J., & Stohl, C.. Collective Action in Organizations: Interaction and Engagement in an Era of Technological Change. Cambridge/New York: Cambridge University Press. 2012, p 27

2. تعزيز المشاركة التشاركية وصنع القرار

– فتح الإنترنت قنوات **لا مركزية** لصـــنع القرار، عبر اســتطلاعات الرأي الحيّ ومنصـــات النقاش المفتوح، ما يقلص حاجز المعلومات ويعزّز التمثيل المباشر للمطالب .

مثالٌ بيّن: "إنديميديا" خلال احتجاجات سياتل، حيث استُخدم الموقع كأرشيف حيّ وبوابة لتوجيه الاستراتيجيات الميدانية .

3. إعادة تشكيل العلاقات والروابط

– تنتقل الحركات من الاعتماد على روابط "قوية" متجذرة محلياً إلى **شـــبكاتٍ مفكّكة** من روابط "ضعيفة" تستطيع اجتذاب انتباه أوسع ونشر الفكرة بسرعة .

– تتطور "الفردية الشبكية" حيث يصبح كل ناشط نقطة انطلاقٍ لارتباطاتٍ جديدة، ما يدعم التعددية واللامركزية في الحركة. [1]

4. الثغرات والتحديات

– على رغم قدرة المنصّـات على التمكين، تبرز مشـكلاتٌ تتعلقُ بالرقابة الموجهة والاختراق الأمني، خصوصاً تحت الأنظمة الاستبدادية .

– تتباين نتائج النشاطية الرقمية: إذ لا تعني الانتشار الفيروسي بالضرورة تحويله إلى نتائجٍ سياسية ملموسة، وقد تظهر **فجوات في التحول الاجتماعي** إن غابت آليات المتابعة والتعبئة الميدانية.

رابعا: تجاوز ثنائية الاحتجاج الرقمي: نحو أطر مفاهيمية هجينة للنشاطية المعاصرة

إن الاقتصـار على توصـيف النشـاطية المعاصـرة بصـفة "رقمي" يجافي تعقيد أشـكال الاحتجاج والإعلام الهجين، ويحدّ من إمكانات التحليل العميق لتداخل الوسائط وسياقاتها.

لذا بات من الضـــروري تبنّي إطارات مفاهيمية هجينة تدرك أن الحركات الاجتماعية الحديثة تشـتغل ضـمن أنظمة اتصـال تجمع بين الوسـائط التقليدية والرقمية، والأدوات التقنية

[1] Ozgul, B.A.: Leading protests in the digital age: Youth activism in Egypt and Syria. Springer https://www.springer.com/gp?srsltid=AfmBOoptgiVSfCQXh0Mbh8gT_s1aXZ5MaMis9BpN3Qg_Xv-idR5EQvtk time : 11 :45 date : 08/03/2025

والروابط الميدانية، مما يستوجب نماذج مثل "الهجنة" و"الإيكولوجيا التواصلية" لتمييز الفروق النوعية بين المنصات وممارسات النشاطية. وعلى هذا الأساس، يُقترح استبدال مصطلحات الاحتجاج الرقمي أو النشاطية الرقمية بإطار أوسع يدمج الظروف التكنولوجية والاجتماعية والتاريخية، ويضمّ توصيفًا صريحًا لكل ممارسة وأداتها.

إن إعادة البناء المفاهيمي بهذه الطريقة تتطلب حوارًا مشتركًا بين الباحثين والناشطين لصياغة لغة تعكس التشعّب والتعدد دون اقتصارٍ ثنائيّ أو وصمة قيمية. وبذلك نتطلع إلى إطار تحليلي يعترف بأن التكنولوجيا ليست القيد الوحيد ولا العامل الحاسم بذاته، بل هي جزء من منظومة اجتماعية وسياسية تتفاعل فيها الوسائط والأفراد لتوجيه مسارات الحراك الاجتماعي المعاصر. [1]

[1] Shulman, S. W. (2009). The Case Against Mass E-mails: Perverse Incentives and Low Quality Public Participation in U.S. Federal Rulemaking. Policy & Internet, 1(1), 23-53. https://doi.org/10.2202/1944-2866.1010time : 11 :45 date : 08/03/2025

خلاصة الفصل:

يكشـــف التحليل الأكاديمي للاحتجاج الرقمي عن تعقيداتٍ بنيوية تجعله ظاهرةً متعدّدة الأوجه، تتأرجح بين الإمكانات الثورية للتقنية والقيود المفاهيمية الناجمة عن التباس التعريفات والانزياحات الدلالية. رغم تمكُّنه من تعزيز اللامركزية، وتوســيع قاعدة المشــاركة، وتمكين الفئات المهمشــة، إلا أن فعاليته تظلّ رهينةً بتفاعل العوامل التقنية مع الســياقات الاجتماعية والســياســية المحيطة. كما تُبرز المغالطات التحليلية – كالحتمية التكنولوجية والثنائية الرقمية – حاجةً ملحّةً إلى تبني أطرٍ هجينة تعترف بتداخل الوســائط وتفاعلها العضــوي مع الممارســات الميدانية. في هذا الإطار، يظلّ الســؤال المركزي حول "درجة الرقمنة" المطلوبة لتصــنيف النشــاط كاحتجاج رقمي بؤرةً للجدل الأكاديمي، مما يســتدعي مزيدًا من الدراســات المتعدّدة التخصــصــات لرســم خرائط تحليلية أكثر دقةً، تربط بين التشــريح التقني والتحوّلات المجتمعية في عصر الهيمنة الرقمية

الفصل الثاني

الصراع التنظيمي

المبحث الأول: الصراع التنظيمي: المفهوم، الإدارة، والتطورات الفكرية

يُعتبر الصراع التنظيمي من الظواهر الحتمية التي تواجهها المؤسسات والمنظمات في بيئاتها الداخلية والخارجية، حيث تنشأ تباينات في المصالح والأهداف بين الأفراد أو الأقسام، مما يؤدي إلى ظهور حالات من التوتر والاختلاف. ولهذا الصراع تأثيرات متعددة تتراوح بين السلبية التي قد تعرقل سير العمل، والإيجابية التي قد تساهم في تحفيز الإبداع وتحسين الأداء عند إدارته بشكل فعّال.

في هذا المبحث، سنتناول بداية مفهوم الصراع التنظيمي بوضوح لتعريف طبيعته وأسبابه، ثم ننتقل إلى تعريف إدارة الصراع كآلية ضرورية لضبط هذه الظاهرة وتحويلها إلى قوة دافعة داخل المنظمة. بعد ذلك، نستعرض تطور مفهوم الصراع التنظيمي في الفكر الإداري عبر المراحل المختلفة، مما يعكس تغيّر النظرة إليه من تهديد إلى فرصة للتغيير البنّاء. وختاماً، نتعرف على الخصائص الجوهرية للصراع التي تساعد في فهم ديناميكيتاه والتعامل معها بفعالية داخل المؤسسات

المطلب الأول: مفهوم الصراع التنظيمي.

يعد الصراع التنظيمي من الموضوعات المعقدة والمثيرة للجدل التي حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين في مجالات الادرة والتنظيم، وقد تنوعت المقاربات النظرية في تناول هذا المفهوم حيث سعى العديد من المفكرين إلى تقديم تعريفات للصراع التنظيمي انطلاقا من خلفياتهم الفكرية والانتماءات النظرية التي يؤمنون بها، الأمر الذي أسفر عن تعدد الرؤى واختلاف زوايا النظر إليه.

الصراع لغة: [1] من الناحية اللغوية، تشير كلمة الصراع في اللغة العربية إلى معاني متعددة منها: النزاع، الخصام، الخلاف، الجدل أما في اللغة اللاتينية فإن مصطلح Conflictus الذي اشتق منه المصطلح الإنجليزي conflict يحمل معاني الحراك والصدام والخصام، وعليه فإن

[1] مقراب سارة، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديد، 2019، ص04

الصراع يفهم اصطلاحا على أنه حالة ن التعارض أو التناقض بين مصالح أو أراء أو مواقف الأطراف المختلفة، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي[1]

الصـراع اصـطلاحا: لم يحظى الصـراع التنظيمي بتعريف موحد في الأدبيات الإدارية، وذلك نتيجـة لتعـدد زوايـا النظر إليـه واختلاف الخلفيـات النظريـة للبـاحثين، إذ تـأثرت تعريفـاتـه بالمدارس الفكريـة التي ينتمي إليها كل باحث أو مفكر، وقد وردت في هذا الســـياق عدة تعريفات من بينها ما قدمته **الدهان،** حيث عرفت الصراع التنظيمي بأنه " وضع تنافسي يدرك فيه أطراف الصـــراع وجود تعارض في فرص حصـــولهم على مراكز أو موارد محددة بحيث يسعى كل طرف إلى تحقيق موقع أو هدف يتعارض مع رغبات الطرف الأخر[2]

أما victor وBorisoff فقد قدما تعريفا للصراع من منظور وظيفي، حيث وصفاه بأنه "حالة تنشـأ نتيجة تعارض الأنشـطة المتكافئة للأفراد، تؤدي إلى المنع أو العرقلة أو التدخل في نشـاط الطرف الأخر، مما يؤثر سـلبا على مسـتوى الكفاءة "ويرتكز هذا التعريف على الأثر السـلبي للصـراع على الآداء والكفاءة لدى التنظيم ويعكس طبيعة التلدى غير المرغوب فيع بين الأدوار أو المهام.

وفي الســـياق ذاته، يعرف الصـــراع التنظيمي بأنه ظاهر طبيعية الحدوث في أي مؤسـسـة من مؤسـسـات المجتمع، موضـحا أن الصـراع قد ينشـأ بين فرد وآخر، أو بين الفرد والمجموعة، او بين حتى المجتمعات متعددة لدى المؤسـسـة ذاتها، كما يمكن أن يظهر بين مؤسسـات مختلفة، ويرى أن منشـأ هذا الصـراع يعود أي تضـارب الأهداف سواء بين الأفراد

[1] مقراب سارة، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديد، 2019، ص04

[2] ثنسة محمد رضـا، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، عدد 42، ص04 .

والجماعات أو بين الأفراد وأهداف المؤسسة العامة مما يعكس الطابع البنيوي للصراع كجزء من الديناميكية التنظيمية الطبيعية[1]

كما يعرف **بوندي** الصراع التنظيمي بأنه تعطل أو انهيار في سبل ميكانيزمات اتخاذ القرار المعياري أو في تقنياته، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة يواجهها الفرد في اختيار بدائل الفعل أو الأداء المناسب" ويبرز هذا التعريف البعد الإداري

وبالنظر الى مجمل هذه التعريفات، يمكن استخلاص أن الصراع التنظيمي يعد ظاهرة سلوكية إنسانية تنشأ نتيجة سعي الأفراد أو الجماعات لدى المؤسسة للحفاظ على مصالحهم، وقد يتجلى ذلك احيانا في محاولات لإقصاء او تفويض مصالح الاطراف الاخرى، بما ينعكس على التوازن العام للعلاقات التنظيمية

المطلب الثاني: تعريف اداره الصراع:

من الجدير بالذكر ان اداره الصراع لا تعني حله، فحل الصراع يتطلب التقليل من الصراع وإزالته، بينما اداره الصراع تتطلب بدء تشخيص الصراع بهدف تحديد حجمه ليتم على ضوء ذلك عمليه التدخل فيه، فبإيجاده إذا كان معدما وزيادته إذا كان اقل من الحجم المرغوب فيه، وتقليله إذا زاد عن ذلك، ويعرض الباحث لعدد من التعريفات التي تناولت مفهوم اداره الصراع ومن اهمها:

– ينظر البعض الى ان اداره الصراع تعبر عن التدخل الهادف والواعي من قبل اداره المؤسسات لحفز وتشجيع الصراع المفيد، او التدخل لمنع وحل الصراع المدمر[2].

– كما تعرف اداره الصراع على أنها معالجه اي فعل بهذا التحويل الصراعات بين الافراد والتنظيمات الإدارية الى صراعات بناءه بدلا من ان تكون هدامة ولهذا فان اداره الصراع

[1] محمد فراس شاهد العويدي، 2012، دراسة وتحليل إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة لماجيستر في إدارة الأعمال، ص24.

[2] Hanken wicton and dee، أساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الإدارة الذاتية, (2000)، ص 86 .

تظهر دائما على انها مهارة اساسية للإداريين حيث ان الصراع في المنظمات امر محتوم كما انه مفيد احيانا لأنه قد يؤدي للابتكار

– في حين ينظر اليها البعض الاخر على انها عمليه إزالة الحدود المعرفية لإحداث التوافق بين افراد المنظمة، وان هذا التوافق لا يفترض أن الضغوط المكونة للصراع قد انتهت بذلك، ويؤكد ان الالتزام الكافي بمسار العمل يسمح للسمات الإيجابية لهذا التوافق بالتغلب على سمات الصراع السلبية. [1].

المطلب الثالث : تطور مفهوم الصراع التنظيمي في الفكر الاداري:

لفهم تطور الصراع يجب التطرق إلى النظريات المختلفة حول الصراعات:

النظرية التقليدية:

سادت هذه النظرية معظم القرن التاسع عشر وحتى النصف الأول من القرن العشرين، والتي تبنت فكرة ضرر الصراع بكافة أشكاله وأنواعه على التنظيم وضرورة القضاء عليه بأي وسيلة متاحة وملائمة.

ومن هنا فالمرض يحكم التعريف سلبي يجب علاجه، والعلاج هنا هو التخلص من مسببيه الذين هم في أغلب الأحيان الطرف الآخر المقابل للإدارة.

كما يجب تجنب مرحلة الوصول إلى الصراع والقضاء عليها في حال بروزها لأنها نوع من أنواع العنف والتخريب والسلوك اللاعقلاني، إذ أن الصراع من وجهة النظر البيروقراطية يعتبر ظاهرة خلل إداري، وظهوره أمر سلبي ولا مبرر له، وكان الإتجاه التقليدي في الإدارة يعطي انطباعا سيئا في حالة وجود صراع في المنظمة وتحاول الإدارة أن تشعر أعضاء المنظمة بأنه لا يوجد صراع فيها، وتقوم النظرة التقليدية للصراعات على الافتراضات التالية:

[1] المومني، واصل جميل، المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 1(2011)، ص 15 .

- يعتبر الصراع حالة يمكن تجنبها.
- يحدث الصراع عادة بواسطة أشخاص معينين (محدثو الاضطرابات).
- يجب أن تلعب السلطة دورا فعلا لمنع حدوث الصراع.
- إذا حدث الصـــراع فالحل هو أن تتركه الإدارة وتتجاهله، لأن الحديث عنه غير مرغوب فيه.

ولما كان الصـــراع طبيعيا وعلى المســـتوى الفردي والجماعي والتنظيمي وفي مجال العلاقات الشـــخصـــية وداخل المجتمع الواحد، وفي المجتمعات المختلفة فإن التمســـك بهذه النظرية التقليدية يعيق عملية حل الصـراعات بشـكل إيجابي، ويتجاهل أية نتائج تترتب على مقاومة بروز الصـراعات ومن ذلك أن إخفاء الشـعور بعدم الرضـا وعدم وجود فرص للتعبير عنه يكون مدمرا نفســـيا أكثر مما لو ظاهرا، وأنه كلما كبته وتم تجاهل وجوده كلما كانت النتائج أسـوء، ذلك أن الصـراع يسـمح للأفراد بالتنفيس عن غضـبهم، وبتوضـيح المشـاكل المسببة للصراع، ويوفر فرصة جيدة لفهم المواقف واتجاهات الأطراف الداخلة فيها[1].

النظرية السلوكية:

تعد وجهة نظر المرحلة الســلوكية للصــراع تطور للنظرية التقليدية فترى أنه أمر حتمي وطبيعي في المنظمة، وهو بذلك أمر واقعي وقد يكون حيويا أو إيجابيا في المنظمة حيث أن وجوده يمنع ديكتاتورية وسـيطرة أفكار معينة، والصـراع لا يمكن تجنبه وهو انعكاس للتغيير، ويمكن للإدارة توظيفه وتوجيهه والإفادة من معطياته والصراع في حده الأدنى يعد ضروريا ولا مفر منه وهو لا يشكل مخيفا وهذه النظرية تنادي بضرورة حله وإنهائه وعدم تشجيعه[2].

[1] معتوق، حمزة، القيادة الإدارية ودورها في إحتواء الصراع التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،(2015)، ص 38 .

[2] زرار فوؤاد, إستراتيجيات إدارة الصراع التظيمي و أثرها في التخفيف من حدثه في المؤسسة الصناعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع التنظيم 2014.

النظرية الحديثة (التفاعلية):

يرى أنصـــار هذه النظرية أن الصـــراع ظاهرة طبيعية، ولذلك فهم يشـــجعونها باعتبارها مطلوبة وتعتبر انعكاسا إيجابيا نحو التجديد والإبداع في المؤسسة إذا ما تمت بمستوى معين، كما تؤكد هذه النظرية مسؤولية المديرين في إدارة الصراع وتنشيطه باعتبار أن الصراع يطور شيئا من التحدي والإثارة خاصة عندما يجد المديرون أن المؤسسة وصلت إلى درجة لا توجد فيها أفكار جديدة تستحق الإهتمام، أو عندما يلاحظ زيادة السلبيات بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، ويمكن أن تتم الاستفادة من الصراعات بشكل إيجابي يؤدي إلى التقدم والتطور والتغيير[1].

المبحث الثاني: إدارة الصراع التنظيمي وأساليب ادارته و مراحله:

المطلب الاول: اسباب الصراع:

هناك أسباب عديدة للصراع التنظيمي يصعب حصرها منها ما يرجع إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية بين أعضاء التنظيم، ومنها ما يرجع إلى طبيعة البنية التنظيمية، ومنها ما يرجع إلى المهام التي يقوم التنظيم ذاته، ومن هذه الأســـباب يمكن أن نذكر الرقابة[2].

تعتبر الرقابة أحد المهام والسلوكات التنظيمية الرسمية التي تمارس بصفة سلمية، وترتبط بطبيعة البنية التنظيمية وبأنماط القيادة وبأهداف التنظيم وبالنشـــاط الذي يمارســـه التنظيم، ولكلمة رقابة حساسية بالغة لدى الخاضعين لها فهي تعني الكشف عن الأخطاء والحد من حرية التصرف ولذلك تثير الصراع وتؤثر في العلاقات بين العمال وتدعم طرفا ما على الأطراف الأخرى، كما يعتبر تقسيم وتنظيم العمل أحد هذه العوامل فبعضهم يقوم أحيانا بجزء من المهام التي كانت لغيرهم وقد يعمد الرئيس إلى تكثيف العمل على طرف ما ويخفف

[1] حمود خيضر كاضم والشيخ روان منير، إدارة الجودة في المؤسسات المتميزة ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع (2002)، ص 93 .

[2] العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3،عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ،(2005)، ص 44 .

عن الآخر، أو إسناد مهام موظف ما إلى غيره، أو أنه يعمل على ضبط توقيت الدخول إلى العمل مما يثير غضب الموظفين[1].

ففي إحدى المؤسسات الإدارية الجزائرية أرادت الإدارة أن تضع نظاما لضبط الغيابات المتكررة والتأخر عن العمل بوضع آلة لتسجيل ورقابة الحضور حيث يضع كل موظف بطاقته المهنية في الآلة ليتم تسجيله، غير أن هذا النظام أقلق أغلب الموظفين وقيد الكثير من حرياتهم السابقة لذا لم يمر أسبوع واحد على عمل الآلة حتى تم تعطيلها عن طريق وضع بعض الرمل بداخلها ومنذ ذلك لم تشتغل الآلة ولم يتم استبدالها بأخرى، وفي كل مرة تتم محاولة إدخال هذا النوع من الرقابة إلا ويجد الموظفون الآليات المناسبة لإفشاله، وفي محاولة ثانية حاول المدير إلزام الموظفين بالإمضاء في قائمة الحاضرين لكنهم واجهوا ذلك بالرفض القاطع مدعمين من طرف أحد النقابيين المنتمي إلى نفس المصلحة حيث صارح المسؤول بأنه إذا كان الأمر كذلك فالأمر ينطبق أيضا على المسؤولين وقد تم بالفعل وقوف بعض العمال مع بعض النقابيين عند مدخل المؤسسة وثم فعلا عدم السماح للمدير بالدخول إلى المؤسسة نظرا لتأخره بنصف ساعة عن العمل وأمام هذه الحادثة ألغت الإدارة الرقابة على الحضور وإذا كان هذا النوع من المعاملة يجد بعض الصعوبة خاصة إذا تعود العاملون على سلوكات معينة فإنه يمكن بناء علاقة مستندة إلى الثقة والإحترام المتبادل والعمل قدر الإمكان على تنمية روح المسؤولية لدى العاملين، والشعور بالمسؤولية يجعل الموظف بهتم أكثر بعمله وخاصة إذاكان يتعامل مع زبائن من خارج المؤسسة إذ في هذه الحالة تنمو في داخل العامل الرقابة الذاتية والروح المهنية والإحساس بالواجب اتجاه الآخرين[2]

[1] قطيشات، ليلى عبد الحميد، إدارة الصراع في المؤسسات التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2010، ص 56.

[2] العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع (2005)، ص 47 .

ويكون ذلك أيضـــا بالانتباه والتفطن إلى عوامل الصـــراع التي يمكن أن تظهر داخل التنظيم لتجنبها أو معالجتها قبل تطورها[1].

المطلب الثاني: مستويات الصراع:

ان اتجاهات الفكر الحديث وفي إطار الشـيوع ظاهره الصـراع وانتشـاره في المنظمات انصـب عليه حول ما واجهته بل واستثماره، في تحقيق اهدافها وذلك من خلال الاستفادة من الجانب الايجابي لهذا الصـراع وذلك بتحديد مسـتوياته وما يتميز به من خصـائص، وتحديد الاثار الإيجابية منه والسلبية ويحدث الصراع على عده مستويات منها:

أ/ـ الصراع على مستوى الافراد: ان التباينات في الخلفية الفكرية والثقافية وكذلك الاجتماعية والاقتصـــادية بين الافراد هي المورثات الطبيعية للاختلافات التنظيمية والفردية، وان تقليص هذه الصـــراعات او تعميقها يتوقف على مقدار التجارب والخبرات الذاتية للأفراد، وتبلغ الصـراعات على مسـتوى الافراد اعلى مسـتوياتها عندما يتصـادم الفرد مع اهدافه، الى جانب تناقضـــه مع الادوار التي يقوم بها لدى المنظمة، وكذا المحيط الذي يعيش فيه، وقد يكون للإحباطات والمثبطات التي تواجه الفرد في حياته وعمله اثار ســـلبيه على حدوث هذا النوع من الصـــراع الذاتي حيث يكون هذا الاخير حائلا بين الفرد وتحقيق اهدافه، فينتج عن ذلك الاحباط وردود افعال دفاعيه مثل الانسحاب او الانطواء.

ب/ـــ الصراعات على مستوى المنظمة: تتواجد مثل هذه الصراعات عندما يدرك الافراد عدم امكانيه توفر البدائل المطلوبة وهي صراعات تحصل في المنظمة لدى جماعات العمل.

انه انطلاقا من الاعتقاد الراســخ ان المنظمة لا تنشــط في فراغ، فهي تنشــط او تتفاعل مع غيرها في انشـطة متنافسـة او متداخلة أو ذات صـفه اعتماديه او تبادليه، وفي ظل محدودية البيئة الخارجية ممثله في حجم الاســـواق وما يبنيها من هياكل العرب والطلب، وفي ظل

[1] زرار فوؤاد= إستراتيجيات إدارة الصراع التظيمي وأثرها في التخفيف من حدثه في المؤسسة الصناعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع التنظيم 2014.

الاسعار وغيرها وفي ظل تأثيرات الابعاد والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وكذا الثقافية، وكلها ابعاد توفي بيئة تنافسيه حقيقيه بين المنظمات تؤدي حتما الى دروس صراعات بين المنظمات لأجل تأمين استقرارها ببعدها عن جميع اشكال الاهتزاز[1].

المطلب الثالث: اتجاهات الصراع التنظيمي:

ثلاثة اتجاهات للصراع التنظيمي على النحو التالي:

الاتجاه الإيجابي أو البناء:

وينظر فيه للصراع على أنه فرصة للمنظمة أن تحل مشاكلها بطريقة بناءة، فالنزاع يعطي المنظمة الفرصة للتفكير في مشاكلها والإبداع في تقديم الأفكار المناسبة لحل تلك المشاكل، كما أنأسلوب إدارة الصراع الناجح يزيد من عملية قبول الأفراد لأي تغيير تنشده المنظمة. وإدارة الصراع الناجحة تؤدي بجانب حل التنازع إلى زيادة الإنتاجية وتوثيق العلاقات بين المنظمة وفاعليتها وأنه يعد محركاً قوياً للطاقات الكامنة التي تتحفز بالمنافسة، وأنه يؤدي إلى الإبداع والتعبير وتماسك التعامل البناء مع اختلافاتهم بطريقة بناءة وأخيراً تغيير تنظيمي بناء [2].

الاتجاه السلبي أو الهدم:

وينظر هنا للصراع على أساس إثارة السلبية والتي تشتت الجهود وتبعدهم عن تحقيق أهداف المنظمة، كما أن الصراع له أثر سلبي على الأفراد من الناحية النفسية، وزيادة ضغط العمل عليهم ويصبح التعاون بين أفراد المنظمة شبه مستحيل، كما أنه يتسبب في هدر الكثير من الطاقات في مواضيع ومشاكل جانبية، وقد تؤدي إلى حجب انسياب المعلومات الضرورية وتشويهها.

---

[1] عمر سرار، إدارة الصراع في المنظمات، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد01، العدد03، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية الجزائر،524.

[2] قطيشات، ليلى عبد الحميد، إدارة الصراع في المؤسسات التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان ، 2010، ص 56.

الاتجاه المتوازن:

وينظر له على أنه مرغوب به لما له من أثر جيد في بعض الأوقات وغير مرغوب في أحيان أخرى، كما ينظر لبعض الصـــراعات على أنه من الممكن تجاهلها وبعض الصراعات يجب إدارتها بطريقة فعالة، وينظر الاتجاه المتوازن إلى الأثر المترتب على النزاع. إن النظرة الحديثة للصراع تؤكد ضرورة المحافظة على مستوى معتدل للصراع داخل المنظمة لكي تكون المنظمة فاعلة وخلاقة[1] .

المبحث الثالث:

المطلب الاول: إدارة الصراع التنظيمي:

يرى الفكر الإداري الحديث أن الصـــراع شـــيء محتوم ويتعذر اجتنابه، وأن انعدام الصـــراع أو وجوده بمســـتوى منخفض في المنظمة يســـبب الركود، ويؤدي مع الزمن إلى انهيارها، كما أن وجود الصراع بدرجة عالية ضار لأنه يصيب التعاون بخلل كبير، أما القدر المعتدل من الصراع في المنظمات فهو المطلوب.

وإدارة الصـــراع لا تعني حله، فحل الصـــراع يتطلب التقليل من الصـــراع وإزالته، بينما إدارة الصـراع تتطلب بدء تشـخيص الصـراع بهدف تحديد حجمه ليتم على ضـوء ذلك عملية التدخل فيه، بإيجاده إن كان منعدماً، وزيادته إن كان أقل من الحجم المناســـب، وتقليله إن كان أكثر من اللازم.(العميان، 2005: 381)

ويعرف(Robbins 2001: 392)إدارة الصـراع بأنها "العملية التي يتم فيها اسـتخدام الحلول والمثيرات لتحقيق مستوى الصراع المرغوب فيه."

كما ويعرفها روبرتس بأنها "التدخل الهادف لحفز الصراع المفيد وتشجيعه أو التدخل لمنع الصراع المدمر وحله".

[1] العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع, (2005)، ص 53 .

أما المعشر(2005)فيعرفها بأنها: "العملية التي يتم من خلالها التعامل مع الصراع ومواجهته من خلال اختيار الأسلوب الملائم بعد فهم أسباب الصراع وأبعاده."[1]

ولقد اهتم الباحثون بعملية إدارة الصراع التنظيمي لتحقيق فاعلية أفضل للمنظمة من خلال تطوير نماذج متعددة لإدارة الصراع في المنظمات، فقد طور(Rahim 2001: 87) أنموذج العملية إدارة الصراع التنظيمي بفاعلية يتكون من أربع مراحل

التشخيص :تعد عملية تشخيص الصراع القاعدة الأساسية لإدارة الصراع بكفاءة وفعالية، وذلك لغايات لتعرف إلى مشكلة الصراع ومعرفة حجمه وتحديد شدته وأسبابه، وتجرى باستخدام مقياس الصراع التنظيمي، فضلاً عن إجراء المقابلات المعمقة مع الأفراد وجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها.

التدخل: تتم عملية التدخل في الصراع من خلال إتباع أسلوبين أساسيين هما:

-**العمليات الإنسانية** :مثل القيادة، واتخاذ القرار، والاتصال الفعال، والعمل على التغيير في ثقافة المنظمة من اتجاهات وقيم ومعتقدات الأفراد العاملين مع دعم أفراد المنظمة وتمكينهم من تعلم كيفية إدارة الصراع واستخدام الأساليب المناسبة لإدارته.

-**البنية التقنية:** وتعني ترتيب الأنشطة والفعاليات وتصنيف الوظائف، وتحديث الآلات والوسائل والتعديل في بنية المنظمة[2].

الصراع: وهي مرحلة مواجهة الصراع من خلال معرفة حجم الصراع وشدته للعمل على زيادة شدة الصراع واستثارته إذا كان أدنى من المستوى المرغوب فيه، أو التقليل منه في حالة ارتفاع حدته، للمحافظة على مستوى معتدل للصراع في المنظمة.

---

[1] زرار فوؤاد= إستراتيجيات إدارة الصراع التظيمي و أثرها في التخفيف من حدثه في المؤسسة الصناعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع التنظيم 2014.

[2] قطيشات، ليلى عبد الحميد، إدارة الصراع في المؤسسا التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان (2010)، ص 74 .

التعلم والفاعلية: من أجل تحقيق الفاعلية المرجوة للمنظمة لابد أن يتمتع قائد المنظمة بعقلية منفتحة، وأن يكون قادراً على التأثير في المرؤوسين، وتشجيعهم على التعامل مع المشكلات بتفكير ناقد، والابتعاد عن الحلول التقليدية، وأن تكون لديه القدرة على تحفيز طاقات العاملين وإبداعاتهم، مع إجراء عملية التقويم المستمر من خلال التغذية الراجعة[1].

المطلب الثاني: إستراتيجيات إدارة الصراع:

نظرا لأهمية إدارة الصراع في المنظمات المختلفة فقد أولى الباحثون عملية إدارة الصراع أهمية كبيرة لتحقيق فاعلية أفضل للمنظمة من خلال تصميم نماذج متعددة تعين الأفراد على كيفية إدارتهم للصراع، ولهذا تعددت وتنوعت إستراتيجيات إدارة الصراع حسب المستوى الذي يحدث فيه، وتتدرج هذه الإستراتيجيات من إيجابية نسبياً إلى إستراتيجيات سلبية نسبياً [2].

الخطوة الأولى: تحديد الصراع:

وقد اشتملت على ست خطوات ضرورية لفهم طبيعة الصراع، وهي:

1-**تحديد أطراف الصراع:** بالرغم من أن تلك الخطوة تبدو واضحة إلا أنها صعبة جدا عمليا، أحياناً قد تكون أطراف الصراع معروفة وأحياناً قد تكون مخفية .

2**تحديد طبيعة الصراع:** تتطلب هذه الخطوة ضرورة تحديد الانفعالات الخاصة بالأفراد، فمن الممكن جداً أن تكون المشكلات الرئيسة للصراع قد أثرت على مشاعر الأفراد.

3-**تحديد بداية الصراع** :من الصعب تحديد نقطة بداية الصراع لأن الصراع عادة ما يبتدئ بمضايقة صغيرة فتكمن أهمية تلك الخطوة في تحديد جذور الصراع الأصلية.

4-**تحديد موقع الصراع** :حيث تكون قرارات إدارة الصراع مختلفة إذا كان الصراع بين أفراد عاديين في المنظمة عما إذا كان الصراع بين أحد الموظفين وأحد الإداريين.

---

[1] محمد لطفي راشد، مفهوم الصراع التنظيمي- المفاهيم وإستراتيجيات إدارته-في مجلة جامعة الملك سعود علوم إدارية، رياض سعودية، (1997) , ص 58 .

[2] قطيشات، ليلى عبد الحميد، إدارة الصراع في المؤسسات التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان (2010)، ص 56.

5-**المحاولات السابقة لاحتواء الصراع:**فلو لم تنجح المحاولات السابقة لحل الصراع فلا بد أن نستفيد منها، فمن الممكن أن يخلق فشل المحاولات السابقة قابلية عند الأفراد المتصارعة للحل[1].

6-**النتائج المترتبة على الصـــراع:** لابد من تحديد النتائج المترتبة على الصـــراع وتقييمها وفهمها؛ لأن ذلك سيساعد في معرفة تأثير ذلك الصراع على أداء المنظمة إذا لم يحل هذا الصراع.

الخطوة الثانية: تحديد الحلول:

ويتطلب ذلك عملاً جماعياً وقيام الطرف الثالث المحايد بدور الوسيط بين الأطراف المساعدة في تحديد الحلول، فتكون الخطوات كالتالي:

لابد أن يكون الطرف الثالث إيجابيا تجاه فرص احتواء الصـــراع :فمن يؤمنوا بأن كل مجهودات احتواء الصراع مصيرها الفشل يجب ألا يتدخلوا في الصراع. [2].

وضع القواعد التي تسير عليها العملية: فغالباً ما يؤدي الصراع إلى مشاعر فوضوية، فتلك القواعد تقلل من تلك الفوضى (الهيكلية، موعد الاجتماعات ومكانها،الاتصال..الخ.)

تحديد اهتمامات الأطراف المتنازعة :لابد أن يفهم الأطراف أولويات اهتماماتهم ونتائجها، فبمجرد أن يحدد كل طرف اهتماماته، وليس مكانته الوظيفية سيتم معرفة حلول الصراع. [3].

4-**وضع البدائل** :إن أول خطوة لكسر الجمود هي التركيز على اهتمامات الأطراف، وحينها ستتمكن الأطراف المتنازعة من وضـــع بعض البدائل إذا عملوا معاً؛ للوصـــول إلى حل.

5-**تحديد المعايير** :أحياناً ما تكون الأفكار الناتجة عن الخطوات الســـابقة غير واضـــحة،

---

[1] الجراحشة محمد، الهيني صلاح اشهر تمكين الإداري و دعم التنظيمي في سلوك الإبداعي كما سيراه العاملون في شركة الإجمالات الأردنية =دراسة ميدانية –دراسات علوم الإدارية ، مجلد (33) : العدد (2) , (2006) ,ص 266 .

[2] المغربي كامل محمد، الإدارة أصالة المبادئ وظائف المنشأة مع حداثته وتحديات القرن الحادي والعشرين، ط 1، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، (2007) , ص 43 .

[3] قطيشات، ليلى عبد الحميد، إدارة الصراع في المؤسسا التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان (2010)، ص 74 .

فمن الأفضل تحديد معايير قبل التفاوض بشأن الصراع.

6-تقييم الحلول على أساس المعايير :من الممكن أن تكون البدائل السابقة لا تتوافق مع معايير الأولويات، وهنا سوف يتم إزالة بعض البدائل ولابد أن يتم ذلك بحضور جميع الأطراف[1].

الخطوة الثالثة: تنفيذ الحلول:

تتكون تلك العملية من الخطوات التالية:

1-**وضع خطة للعمل** :تفشل العديد من القرارات المقترحة بسبب التنفيذ السيئ، ولذا لابد أن تشتمل خطة العمل على ما يلي:

من الذي سيشترك في تطبيق الحلول ؟

ما الذي سيتم تنفيذه بالضبط؟

ما الوقت الذي سيعمل فيه الأطراف؟

2-تحديد كيفية التعامل مع الأطراف المتنازعة في المستقبل: وبالرغم من انتهاء الصراع واحتوائه لا يجب اعتبار هذا الحل نهائياً، على الأقل إذا لم يكن وضع تحت الاختبار لفترة معينة، وبالتالي فلابد أن يتفق الأطراف على أسلوب التعامل مع الصراع في المستقبل كجزء من عملية إدارة الصراع.

[1] شايلي جويدة، الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في المنظمات، مجلة التراث، العدد29، المجلد الأول، ديسمبر2018، جامعة الجزائر03، ص290.

الخلاصة:

تعد الصـراعات من القضـايا التنظيمية المعقدة، نظرا لتنوع اسـبابها وتشـابك ابعادها، وارتباطها الوثيق بالجوانب الاقتصـادية والاجتماعية والإنسـانية لدى بيئة العمل، وعلى الرغم من هذا التعقيد فان التعامل مع الصـــراعات امر لا مفر منه، ويتطلب مواجهه مدروســـة تهدف الى ايجاد حلول مناســبه وفعلا، ومن الجدير بالذكر ان الصـــراعات لا تكون جميعها بنفس الدرجة من الخطورة او التأثير السـلبي اذ ان بعض الصـراعات خاصـه المعتدلة منها، قد يسـهم في تحفيز التفاعل لدى التنظيم وتدفعه نحو التغيير والتكيف ومواكبه التطورات، في المقابل، فان غياب الصـراع بشكل كامل قد يؤدي الى الجمود وفقدان الحيوية التنظيمية، لذا فان القبول بقدر معقول من الصـــراع والقدر على التحكم فيه وادارته بأســـاليب فعل يمثل ضرورة لتحقيق التوازن بين الاستقرار والتطور لدى المنظمة.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

للوصـول الى النتائج المرغوبة بشـكل دقيق وموضـوعي لابد من وصـف البيانات على شـكل نسـب ومن ثم تحليلها تحليلا احصـائيا وقد حاولنا توضـيح حدود الدراسـة التي سـنقوم بها، والأدوات اللازمة لها، مجتمع وعينة الدراســـة المتعلقة بدراســـتنا الإحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية – في كلية العلوم الانسانية.

1. منهجية البحث المستخدم:

اسـتخدمنا المنهج الوصـفي التحليلي بوصـفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسـة واعتمد الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، واستخدم الإحصاء الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة والاثر الواقع بينهما.

2. أدوات جمع البيانات:

اسـتخدمت الدراسـة الراهنة أداة الاسـتمارة لجمع البيانات التي تم تطبيقها باسـتخدام طريقة المسح بالعينة حيث تمت صـياغة الاستمارة بعدما تم إخضـاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق و عليه فقد اشتملت استمارة على:

الجزء الأول: وهو محور البيانات الشـخصـية يضـم 05 أسـئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الجنس، السن، طور الدراسة، مكان الاقامة، العمل.

الجزء الثاني: يتكون من:

المحور الأول: يتعلق بمقياس اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصـراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من ثلاث ابعاد هم كالتالي:

المحور الأول: اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

المحور الثاني: إدارة الصـــراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

المحور الثالث: انعكاســـات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصـــراع لدى التنظيمات الطلابية ويتكون من 08 فقرات من رقم 01 الى 08.

وقد تم إعداد استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي)

الجدول رقم 01: استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي)

الـدرجـة / الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
درجة +	05	04	03	02	01

من اعداد الطلبة

للتأكد من فرضـــيات الدراســـة ومعالجة بيانات الاســـتمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية اصدار 21.0 لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي وحساب طول الفئات كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:

  الحد الأعلى (5) – الحد الأدنى (1) =4.

- لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) / عدد الفئات (5) = 0.8
- ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي = 1+0.8= 1.8
- طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي = 1.8+0.8=2.6.
- طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي = 2.6+0.8= 3.4
- طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي = 3.4+0.8= 4.2
- طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي =4.2+0.8= 5

3. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

حتى يمكن للباحث أن يثق بالأداة التي اســـتعملها من أجل جمع البيانات يجب عليه أن يتحقق من صـــلاحية الأداة ومدى ملائمتها لقياس الظاهرة التي اعدت لها، ويلجأ إلى قياس صدق و ثبات هذه الأداة وهذا لكي تصبح الأداة مقننة و صالحة للبحث العلمي.

1.3. صدق أداة الدراسة (الاستبيان):

تم استخدام نوعين من مقاييس الصدق هما: صدق الاتساق الداخلي وصدق المحكمين.

2.3.صدق المحكمين:

حيث تم عرض أداة الدراسة (استبيان اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية) على (03) محكمين الأستاذ جناد براهيم و الأستاذة ناصري و الأستاذ جلولي – الذين تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول مدى ملائمة ووضوح محتويات الاستبانة لقياس ما وضعت له، وكذلك حول مناسبة العبارات للمحور والبعد الذي تنتمي إليه، ثم تم مناقشة هذه الملاحظات والاقتراحات واستخراج الاستبانة بصورتها النهائية بعد إجراء التعديلات اللازمة.

3.3. حســـاب الثبات لمقياس الاحتجاج الرقمي وانعكاســـاته على إدارة الصـــراع لدى التنظيمات الطلابية:

جدول رقم (02): يبين مستوى الثبات لمقياس اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية بطريقة الفا كرونباخ

مقياس	قيمة ألفا
المحور الأول: اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي	0.998
المحور الثاني: إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية	0.976
المحور الثالث: انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية	0.998
اشكال وانماط الاحتجاج الرقمي وانعكاساته على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية	0.979

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أنه لمقياس الرقابة الاستراتيجية لها مستوى عالي من الثبات وهي تدل على أن مقياس ثابت وصلاحيته للقياس.

وبما أن الاحصـــاءات تدعم مصـــداقية أداة الدراســـة ومنه يمكن لنا اعتماد على النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة.

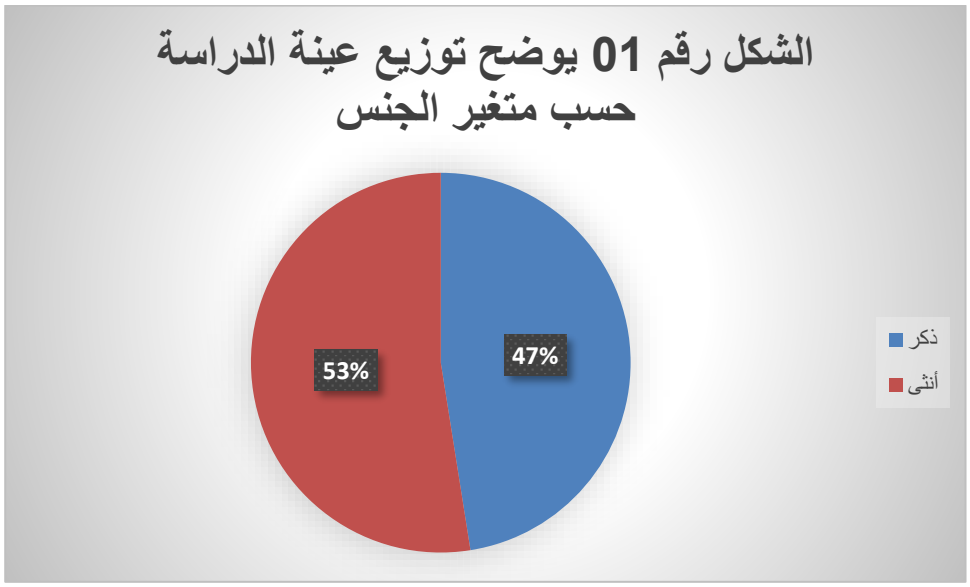
4. وصف خصائص مجتمع الدراسة

حدد الباحثان 04 متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية ، الوظيفية، اخر مرة تم عرضك فيها على تكوين .

جدول رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية(%)
ذكر	38	47.5%
أنثى	42	52.5%
المجموع	80	100%

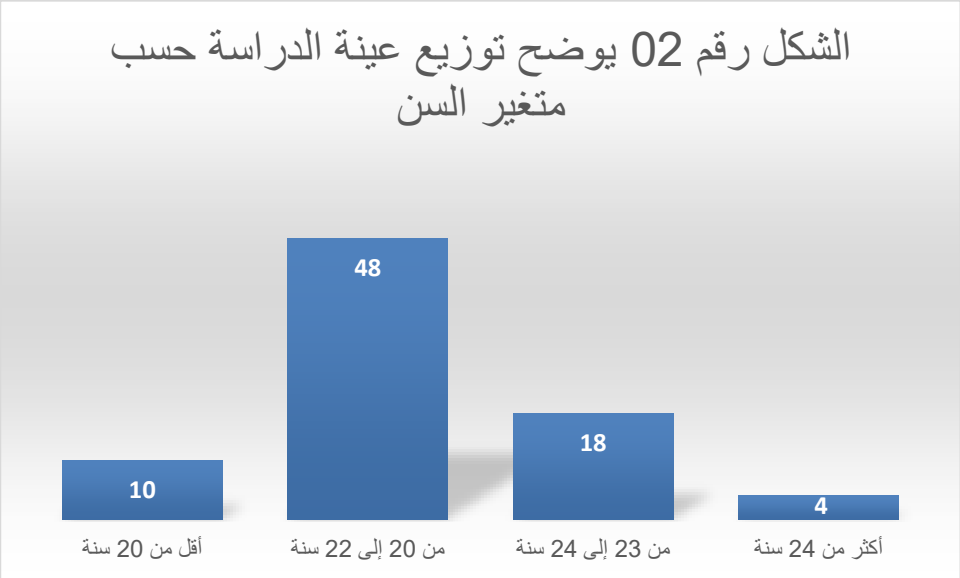
تشير نتائج توزيع العينة حسب الجنس إلى أن الإناث شكلن النسبة الأكبر حيث بلغت 52.5%، مقابل 47.5% للذكور، وهو ما يعكس توازنًا نسبيًا بين الجنسين مع ميل طفيف لصالح الإناث في تمثيل العينة.



جدول رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية(%)
أقل من 20 سنة	10	12.5%
من 20 إلى 22 سنة	48	60%
من 23 إلى 24 سنة	18	22.5%
أكثر من 24 سنة	4	5%
المجموع	80	100%

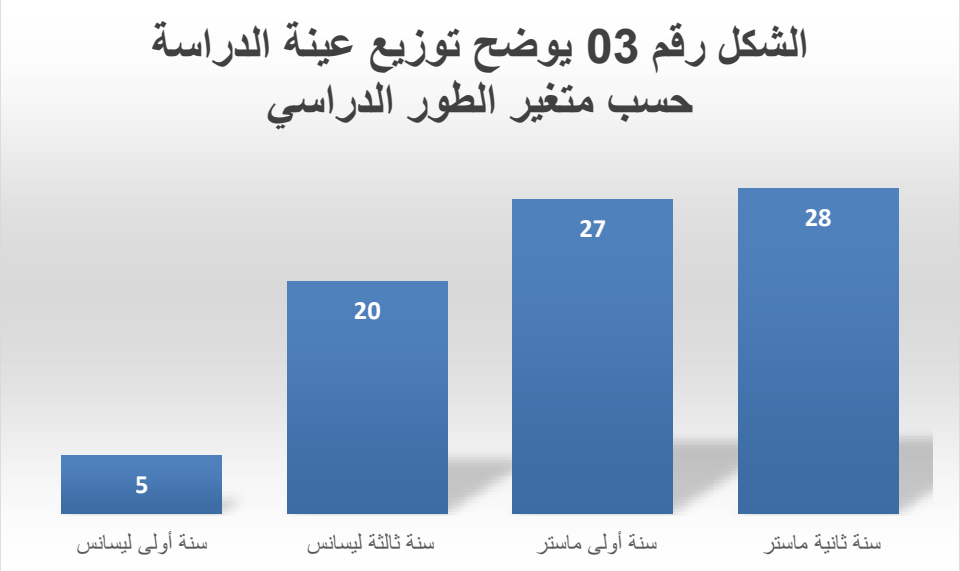
أظهرت البيانات أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا هي فئة من 20 إلى 22 سنة بنسبة 60%، تليها فئة من 23 إلى 24 سنة بنسبة 22.5%. أما الفئتان الأقل تمثيلًا فهما أقل من 20 سنة بنسبة 12.5%، وأكثر من 24 سنة بنسبة 5%. وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الشريحة العمرية المتوسطة في المرحلة الجامعية .



جدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السنة الدراسية

الطور الدراسي	التكرار	النسبة المئوية(%)
سنة أولى ليسانس	5	6.25%
سنة ثالثة ليسانس	20	25%
سنة أولى ماستر	27	33.75%
سنة ثانية ماستر	28	35%
المجموع	80	100%

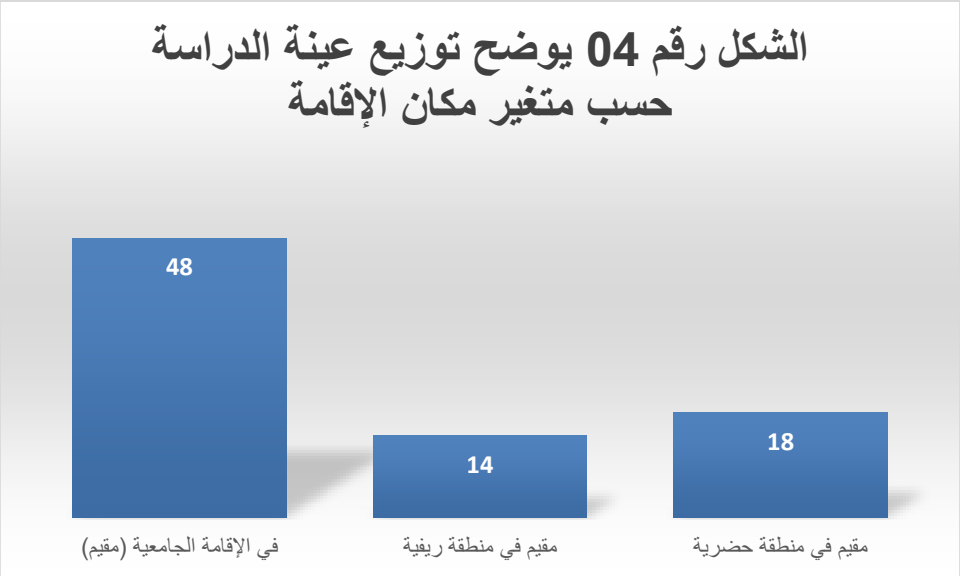
يتضح أن أعلى نسبة تمثيل كانت لطلبة سنة ثانية ماستر بنسبة 35%، تليها سنة أولى ماستر بنسبة 33.75%، ثم سنة ثالثة ليسانس بنسبة 25%، في حين لم تتجاوز نسبة طلبة السنة الأولى ليسانس 6.25%. ما يدل على أن العينة تميل إلى التمثيل الأكبر لطلبة الدراسات العليا مقارنة بطلبة الليسانس



جدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية(%)
في الإقامة الجامعية (مقيم)	48	%60
مقيم في منطقة ريفية	14	17.5%
مقيم في منطقة حضرية	18	22.5%
المجموع	80	100%

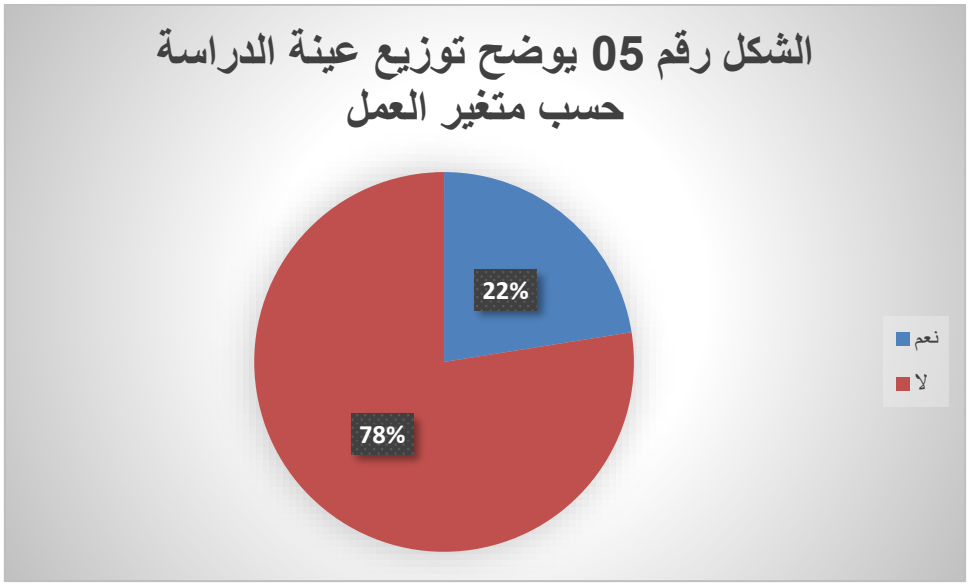
تشـــير نتائج التوزيع إلى أن 60% من الطلبة يقيمون داخل الإقامات الجامعية. في المقابل يقيم 22.5% في مناطق حضـرية و17.5% في مناطق ريفية. وهذا يعكس أن جزءًا معتبرًا من الطلبة يعتمد على الإقامة الجامعية، مع تواجد متوازن نسـبيًا للطلبة من خلفيات سـكنية مختلفة.



جدول رقم (07): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمل

هل تزاول عملاً يدر لك دخل ؟	التكرار	النسبة المئوية(%)
نعم	18	22.5%
لا	62	77.5%
المجموع	80	100%

أوضحت النتائج أن 77.5% من أفراد العينة لا يزاولون عملاً إلى جانب دراستهم، في حين أن 22.5% فقط يزاولون عملاً مدرًا للدخل. ويعكس هذا التوزيع أن غالبية الطلبة الجامعيين يكرسون وقتهم للدراسة دون الجمع بينها وبين العمل.



5. تحليل فرضيات الدراسة

لغرض الوصول إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها سيناقش الباحث متغيرات الدراسة والتي سيتم عرضها كالآتي:

1.5. تقييم مستوى المحور الأول: اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي

جدول رقم (08): يوضح مستوى اشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى افراد عينة الدراسة.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
إستخدام منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك لتنشر مطالب الاحتجاج	3,83	1,54	76,5
الإعتماد على المجموعات المغلقة أو المفتوحة في تطبيقات المراسلة (واتساب، تيليغرام) للتنسيق الإحتجاجي	3,83	1,54	76,5
إطلاق حملات إلكترونية للتعبة (هاشتاق). (توقيعات الكرتونية).	3,83	1,54	76,5
إستخدام البث المباشر (لايف) لنقل وقائع الإحتجاجات والإعتصامات لدى الحرم الجامعي	3,83	1,54	76,5
الاعتماد على الفيديوهات التوعوية لتعريف الجمهور بقضايانا المطلبية	3,86	1,48	77,25
يلجأ أعضاء التنظيم إلى إنشاء هاشتاقات على منصات التواصل الاجتماعي للتعبير عن مطالبهم إتجاه الجامعة	4,08	1,10	81,5
ترسل رسائل الكترونية جماعية للعمادة وأعضاء هيئة التدريس لعرض مطالب التنظيم وشكاواه	3,83	1,54	76,5

يستخدم أعضاء التنظيم التوقيعات الإلكترونية لاستمالة دعم الطلاب ضد قرارات إدارية معينة.	3,83	1,54	76,5

المصدر: اعداد الطلبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتضح من البيانات الواردة في جدول انه تتصدر الفقرة التي تشير إلى لجوء أعضاء التنظيم إلى إنشاء هاشتاقات على منصات التواصل الاجتماعي للتعبير عن مطالبهم اتجاه الجامعة قائمة الوسائل المستخدمة، بمتوسط حسابي بلغ 4.08 وانحراف معياري قدره 1.10، وبأهمية نسبية وصلت إلى 81.5%. ويعكس هذا المعطى مدى مركزية الهاشتاقات في المشهد الاحتجاجي الرقمي، كونها أداة فعالة لنشر الرسائل وتعبئة الدعم الجماهيري من خلال الانتشار الواسع وسهولة التتبع. كما أن تقارب آراء العينة يؤكد وجود وعي جماعي بفعالية هذه الوسيلة في إيصال الصوت الطلابي وصناعة رأي عام لدى الجامعة وخارجها.

في المرتبة الثانية، جاءت الفقرة الخاصة بـ الاعتماد على الفيديوهات التوعوية لتعريف الجمهور بالقضايا المطلبية، بمتوسط 3.86 وانحراف معياري أعلى نسبيًا بلغ 1.48، ما يشير إلى تفاوت في استخدام هذا الشكل رغم إدراك الطلبة لقيمته. تعكس هذه الوسيلة وعيًا بتأثير الوسائط المتعددة على الرأي العام، لكنها تتطلب مهارات تقنية قد لا تتوفر لدى جميع الطلبة، وهو ما يفسر التباين في الآراء حول استخدامها.

أما الفقرات التي حصلت على متوسطٍ متساوٍ (3.83) وانحراف معياري موحّد (1.54) فقد تنوعت من حيث طبيعة الوسائل، وتشمل كلًا من :استخدام فيسبوك لنشر المطالب، الاعتماد على المجموعات في واتساب وتيليغرام للتنسيق، إطلاق الحملات الإلكترونية، استخدام البث المباشر، إرسال الرسائل الإلكترونية الجماعية، وأخيرًا التوقيعات الإلكترونية .هذا التساوي في القيم يُظهر أن هذه الأدوات تُستخدم جميعًا بشكل متقارب، وتعكس استراتيجية متعددة القنوات تجمع بين التفاعل العام، التنظيم الداخلي، والضغط المؤسساتي.

يُبرز استخدام فيسبوك استمرار دوره في التعبئة، رغم منافسة منصات أحدث. بينما تؤكد المجموعات المغلقة على البعد التنظيمي الآمن للحراك الطلابي. أما الحملات الإلكترونية فتمثل مظهرًا تعبويًا رمزيًا، يُسهم في خلق هوية احتجاجية بصرية. ويعكس البث المباشر انفتاحًا على الشفافية والمباشرة في التواصل مع الجمهور، في حين تظهر الرسائل الإلكترونية محاولة لدمج الأداة الرقمية في الإطار الرسمي. أما التوقيعات الإلكترونية فهي شكل رمزي لحشد الدعم، غالبًا ما يُستخدم في مواجهة قرارات إدارية مثيرة للجدل.

في المجمل، يُظهر التحليل أن الطلبة يوظفون منظومة متكاملة من أدوات الاحتجاج الرقمي تتنوع بين التعبير العلني، التنسيق الداخلي، والتواصل مع السلطات الجامعية. ويبرز ذلك تحولًا في أشكال الفعل الاحتجاجي من التقليدي إلى الرقمي، بما يعكس وعيًا تكنولوجيًا متزايدًا بقدرة هذه الوسائل على التأثير وتوسيع قاعدة الدعم. كما تشير الفروق في الانحراف المعياري إلى أن درجة الاستخدام تختلف حسب ظروف الطلبة، وتُحدّدها عوامل شخصية، تقنية، أو تنظيمية.

تقييم مستوى المحور الثاني: إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية

2.5. جدول رقم (09): يوضح مستوى إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى افراد عينة الدراسة.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توجد آليات واضحة لدى الجامعة لحل النزاعات بين قيادة التنظيمات الطلابية للإدارة الجامعية	4,08	1,10	81,5
يحفز مسؤولو التنظيم الطلابي على اللجوء إلى الوساطة الداخلية قبل التصعيد للمراعاة مع إدارة الجامعة.	4,08	1,10	81,5
توفر إدارة الجامعة قنوات تواصل رسمية مع ممثلي التنظيمات الطلابية لحل المشكلات سلميا	4,04	1,15	80,75
يتفق على إجراءات مشتركة (مثل اللجان مشتركة) بين التنظيمات الطلابية والإدارة لحل الخلافات	3,86	1,48	77,25
يشجع أعضاء التنظيم الطلابي على التعبير عن مخاوفهم عبر جلسات حوار مع مسؤولي الجامعة	3,83	1,54	76,5
تقيم إدارة الجامعة أداء مسؤولي التنظيم في إدارة الصراعات وتقديم الحلول	3,83	1,54	76,5
ينشئ التنظيم الطلابي قوانين داخلية بالتنسيق مع الإدارة الجامعية لتنظيم حل النزاعات	3,86	1,48	77,25
تعتقدون أن هناك حاجة لتطوير آليات جديدة لإدارة الصراعات بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية	4,54	0,69	90,75

المصدر: اعداد الطلبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

في ضـوء نتائج المحور الثاني من الدراسـة، والتي تم ترتيب فقراتها تنازليًا وفقًا للمتوسـطات الحسـابية، يمكن اسـتخلاص قراءة تحليلية شـاملة تبرز مواقف الطلبة الجامعيين من آليات إدارة الصراع بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية.

تصـدرت الفقرة التي تنص على "وجود حاجة لتطوير آليات جديدة لإدارة الصـراعات بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية" ترتيب الفقرات، حيث حصـلت على أعلى متوسـط حسـابي بلغ 4.54، مع انحراف معياري منخفض نسـبيًا (0.69) وأهمية نسـبية مرتفعة (90.75%). هذا يشير إلى وجود شبه إجماع بين أفراد العينة حول ضرورة تجديد وتحديث آليات إدارة الصـراع، وهو ما يعكس نضـجًا تنظيميًا وتفكيرًا اسـتراتيجيًا لدى الطلبة، ويؤكد وعيهم بمحدودية النماذج الحالية وحرصهم على الوصول إلى أدوات أكثر عدالة وفعالية.

في المرتبة الثانية، جاءت عبارتان متسـاويتان في المتوسـط (4.08) والانحراف المعياري (1.10) والأهمية النسبية (81.5%)، الأولى تتعلق بوجود آليات واضحة لدى الجامعة لحل النزاعات، والثانية تشـير إلى تشـجيع مسـؤولي التنظيم الطلابي على اللجوء إلى الوسـاطة الداخلية قبل التصـعيد. وتُبرز هاتان العبارتان نظرة إيجابية نسـبيًا من طرف الطلبة، سـواء تجاه البنية المؤسـسـية الحالية أو تجاه التوجهات المسـؤولة لدى قياداتهم الطلابية، غير أن الانحراف المعياري المتوسـط يدل على تباين في التجارب الشـخصـية وتفاوت في مسـتوى إدراك الطلبة لفعالية هذه الآليات.

أما الفقرة الرابعة، والتي تتعلق بتوفير الإدارة لقنوات تواصـل رسـمية مع ممثلي التنظيمات الطلابية، فقد حققت متوسـطًا حسـابيًا قدره 4.04، بانحراف معياري بلغ 1.15، وأهمية نسبية تقدر بـ 80.75%. هذا المؤشر يوضح توجهًا إيجابيًا عامًا نحو الحوار، إلا أن تفاوت الآراء حول فعالية هذه القنوات يبرز الحاجة إلى تحسـينها وتعزيز شـفافيتها واستمراريتها.

الفقرتان الخامسة والسادسة، واللتان حصلتا على متوسط متساوٍ (3.86) وانحراف معياري مرتفع نسبيًا (1.48)، وأهمية نسبية بلغت 77.25%، تركزان على وجود إجراءات مشتركة مثل اللجان بين التنظيمات والإدارة، وإنشاء التنظيمات لقوانين داخلية بالتنسيق مع الإدارة. إلا أن ارتفاع درجة التشتت يدل على غياب التعميم في التطبيق، وضعف المأسسة، حيث يرى بعض الطلبة أن هذه الإجراءات شكلية أو غير مفعّلة بما فيه الكفاية، مما يبرز الحاجة إلى تمكين هذه الهياكل وزيادة فعاليتها.

وجاءت الفقرة السابعة والثامنة في المرتبة الأخيرة، بنفس المتوسط الحسابي (3.83) والانحراف المعياري (1.54) والأهمية النسبية (76.5%). وتشيران على التوالي إلى تشجيع أعضاء التنظيم الطلابي للتعبير عن مخاوفهم عبر جلسات الحوار، وتقييم الإدارة لأداء مسؤولي التنظيم في إدارة الصراعات. ويدل هذا على أن هاتين الممارستين، رغم أهميتهما، لا تحظيان بتجربة موحدة أو فعالة من وجهة نظر غالبية الطلبة، ما قد يُعزى إلى ضعف التواصل، أو محدودية جدوى التقييم الإداري، أو طابعه الشكلي.

يتضح من خلال تحليل الفقرات أن الطلبة الجامعيين يدركون وجود آليات مختلفة لإدارة الصراعات بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية، ويعترفون نسبيًا بدور كل من الطرفين في تفعيل هذه الآليات. إلا أن المؤشر الأبرز هو وجود قناعة جماعية بضرورة تطوير هذه الأدوات وتجديدها بما يستجيب للتحولات الطلابية والمؤسساتية الحديثة. كما تعكس الانحرافات المعيارية المرتفعة تباينًا في تجارب الطلبة، ما قد يكون نتيجة لاختلاف التخصصات أو التنظيمات أو حتى السياسات المتبعة في كليات مختلفة، مما يؤكد الحاجة إلى توحيد الجهود وتعزيز المأسسة لضمان عدالة وفعالية أكبر في إدارة الصراعات لدى الوسط الجامعي.

تقييم مستوى المحور الثالث: انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية

3.5. جدول رقم (10): يوضح مستوى انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى افراد عينة الدراسة.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
أدت الاحتجاجات الرقمية إلى تسريع إستجابة الإدارة الجامعية للمطالب الطلابية وتقليل مدة النزاعات	4,50	0,84	90
ساهم الضغط الرقمي في تعزيز آليات التفاوض المشتركة بين التنظيم الطلابي ومسؤولي الجامعة.	4,50	0,84	90
يسبب الإحتجاج الرقمي تصعيدا أكبر للصراع بين التنظيم والإدارة بدل حل الخلافات.	4,54	0,69	90,75
تساعد الحملات الرقمية على كشف نقاط الضعف في آليات إدارة الصراع لدى الجامعة والتنظيم معا	4,50	0,84	90
تدفع ردود الأفعال الرقمية من طلاب إدارة الجامعة إلى تطوير سياسات داخلية أكثر إنفتاحا	4,50	0,84	90
يستخدم الاحتجاج الرقمي كأداة ضغط لفرض الحوار المباشر مع عمادة الكلية أو رآسة الجامعة	4,54	0,69	90,75
تسهم نتائج الإحتجاج الرقمي في صياغة إجراءات جديدة مشتركة لحل النزاعات مستقبلا	4,50	0,84	90
ساهم الاحتجاج الرقمي في تغيير أساليب التفاوض بين إدارة الجامعة وأعضاء التنظيم الطلابي لحل الصراعات.	4,50	0,84	90

المصدر: اعداد الطلبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبيّن من تحليل بيانات الجدول المتعلقة بمحور "الاحتجاج الرقمي كآلية لإدارة الصراع لدى الجامعة" أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات جاءت مرتفعة (تتراوح بين 4.50 و4.54)، وهو ما يعكس توافقًا واسعًا بين آراء الطلبة حول فعالية هذه الظاهرة. كما أن الانحرافات المعيارية بقيت ضمن نطاق ضيق (من 0.69 إلى 0.84)، مما يدل على تماسك التجربة الطلابية ووضوح الرؤية الجماعية تجاه أثر الاحتجاج الرقمي على ديناميكيات العلاقة بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية.

أبرزت الفقرتان الأولى والثانية، اللتان جاءتا بأعلى متوسط حسابي (4.54) وأدنى انحراف معياري (0.69)، إدراك الطلبة المزدوج لطبيعة الاحتجاج الرقمي. فمن جهة، يُستخدم هذا النمط من الاحتجاج كأداة فعّالة لفرض الحوار المباشر مع الهيئات الإدارية (العمادة أو رئاسة الجامعة)، مما يؤكد فعاليته كوسيلة ضغط تُحدث تغييرًا ملموسًا. ومن جهة أخرى، يرى الطلبة أن هذا النوع من الاحتجاج قد يؤدي إلى تصعيد الصراع بدل تهدئته، ما يكشف عن خلل في آليات التفاوض التقليدية ويستدعي تطوير قنوات مؤسسية لاستيعاب الضغط الرقمي بطريقة بنّاءة.

أما الفقرات من الثالثة إلى الثامنة فجاءت جميعها بمتوسط حسابي قدره 4.50 وأهمية نسبية بلغت 90%، مع انحراف معياري موحّد نسبياً (0.84)، وهو ما يشير إلى اتفاق شبه تام بين أفراد العينة على أن للاحتجاج الرقمي تأثيرات إيجابية متعددة. فقد عبّر الطلبة عن اقتناعهم بأن الاحتجاج الرقمي يسرّع من استجابة الإدارة للمطالب، ويُحسّن من آليات التفاوض، كما يساهم في كشف مكامن الخلل لدى كلا الطرفين (الإدارة والتنظيم). بل إن لهذا النوع من الاحتجاج دورًا طويل الأمد في صياغة إجراءات جديدة لإدارة النزاعات مستقبلاً، وفي دفع الإدارة لتبني سياسات أكثر انفتاحًا ومرونة.

من خلال هذا التحليل، يتضح أن الطلبة ينظرون إلى الاحتجاج الرقمي ليس فقط كفعل احتجاجي آني، بل كأداة استراتيجية لإعادة تشكيل العلاقة بين الفاعلين لدى الجامعة.

فقد أصبحت الحملات الرقمية وسيلة لمساءلة الممارسات الإدارية، ووسيطًا لإشراك الطلاب في تحسين منظومة الحوكمة الجامعية. ومع ذلك، فإن بروز خطر التصعيد الرقمي يشير إلى حاجة ملحة لتطوير آليات تشاركية ومؤسسية تنظم هذا النوع من الفعل الاحتجاجي، بما يضمن تحقيق أهدافه دون خلق توتر غير بنّاء.

يُجمع الطلبة على أن الاحتجاج الرقمي أصبح رافعة حقيقية في إدارة الصراعات الجامعية، بما يملكه من قدرة على التأثير، والتسريع، وكشف الخلل، ودفع نحو التغيير. ومع أن هذا الشكل الجديد من الاحتجاج يحمل في طياته بعض التحديات، إلا أن وعي الطلبة به، كما يظهر في إجاباتهم، يؤكد أنه لم يعد فعلًا هامشيًا أو عابرًا، بل أصبح جزءًا لا يتجزأ من الثقافة النقابية الجامعية الحديثة.

6. اختبار فرضيات الدراسة:

- H_0 لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية.
- H_0 لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- H_0: لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لانعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لانعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.

1.6. الفرضية الأولى:

- H_0 لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية.

جدول رقم (11): يوضح مستوى دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية

المحور الاول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	اختبار ت	الدلالة الإحصائية
أشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية	3.86	1.47	79	23.41	0.000

يشير الجدول رقم (..) إلى نتائج اختبار (t) لعينة واحدة فيما يتعلق بمستوى أشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.86) وهو أعلى من القيمة المرجعية المفترضة (3)، مما يدل على وجود مستوى مرتفع نسبيًا من إدراك أفراد العينة لانتشار هذه الأشكال ضمن الفضاء الجامعي. وقد بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.47)، ما يعكس وجود تباين متوسط في استجابات الطلبة، وهو تباين قد يُعزى إلى اختلاف التجارب بين الكليات أو التنظيمات الطلابية المختلفة، أو إلى تفاوت الوعي والاحتكاك الفعلي بممارسات الاحتجاج الرقمي.

أما من الناحية الإحصائية، فقد أظهرت نتائج اختبار (t) قيمة بلغت (23.41) عند درجة حرية (79)، وهي قيمة عالية تدل على وجود فرق دال إحصائيًا بين المتوسط المحسوب والقيمة المرجعية. كما أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) جاءت أقل بكثير من

مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود مستويات دالة لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود هذه المستويات لدى أفراد العينة.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن نتائج التحليل تؤكد أن التنظيمات الطلابية تستند في تعبيرها الاحتجاجي على أدوات رقمية متنوعة وفعالة، وهو ما يعكس تحوّلًا في أنماط التفاعل الطلابي من الأشكال التقليدية إلى أساليب رقمية حديثة. كما يُفهم من هذه النتائج أن الاحتجاج الرقمي لم يعد مجرد خيار هامشي، بل أصبح وسيلة تعبير أساسية تعتمد عليها التنظيمات الطلابية لإيصال صوتها والتفاوض بشأن قضاياها لدى الحرم الجامعي، مما يستدعي من الإدارة الجامعية الاعتراف بهذا التحول والتعامل معه باعتباره أداة شرعية للحوار والتأثير.

2.6. الفرضية الثانية:

- H_0 لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.

جدول رقم (12): يوضح مستوى إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية

المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	اختبار ت	الدلالة الإحصائية
إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية	4.01	1.19	79	29.96	0.000

يشير الجدول رقم (..) إلى نتائج اختبار (t) لعينة واحدة والمتعلق بقياس انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية من وجهة نظر الطلبة الجامعيين. أظهر المتوسط الحسابي (4.50) أن أفراد العينة يتفقون بدرجة مرتفعة على وجود انعكاسات ملموسة للاحتجاج الرقمي على آليات إدارة الصراع، وهو ما يعكس إدراكًا طلابيًا بأن الفضاء الرقمي بات وسيلة فعالة في التأثير على العلاقة بين التنظيمات الطلابية والإدارة الجامعية، سواء من خلال التعبئة، أو الضغط الإعلامي، أو التفاوض عبر المنصات الافتراضية.

كما يُلاحظ أن الانحراف المعياري المنخفض نسبيًا (0.80) يدل على تقارب كبير في آراء المبحوثين، ما يعزز من موثوقية النتيجة ويدل على أن الظاهرة محل الدراسة تُشكّل وعيًا جماعيًا لدى الوسط الطلابي. أما من الناحية الإحصائية، فقد بلغت قيمة اختبار (t) نحو (50.23) عند درجة حرية (79)، وهي قيمة عالية جدًا، مما يدل على وجود فرق جوهري بين المتوسط الفعلي للعينة والمتوسط النظري المفترض، وهو ما تؤكده أيضًا القيمة

الإحصائية للدلالة(Sig = 0.000) ، والتي جاءت أقل بكثير من مستوى المعنوية المعتمد (0.05).

بناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنكر وجود انعكاسات دالة إحصائيًا، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تثبت وجود هذه الانعكاسات. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن التحولات الرقمية التي شهدتها الحركات الطلابية قد أعادت تشكيل أساليب التعبير والاحتجاج، وجعلت من الإعلام الرقمي أداة ضغط لا يُستهان بها في التفاوض وإدارة الصـــراع. ومن ثم، فإن الاحتجاج الرقمي لم يعد مجرد رد فعل عفوي بل تحول إلى أداة استراتيجية ضمن منظومة العمل الطلابي، وهو ما ينبغي أن تدركه الإدارة الجامعية وتتعامل معه كمعطى واقعي في سياق إدارة علاقاتها مع الطلبة والتنظيمات

3.6. الفرضية الثالثة:

- H_0: لا توجد مستويات دالة إحصائيًا لانعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.
- H_1 توجد مستويات دالة إحصائيًا لانعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.

جدول رقم (13): يوضح مستوى انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية لدى الطلبة الجامعيين

المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	اختبار ت	الدلالة الإحصائية
انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية.	4.50	0.80	79	50.23	0.000

يشير الجدول رقم (..) إلى نتائج اختبار (t) لعينة واحدة المتعلقة بقياس انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية من وجهة نظر الطلبة الجامعيين. وقد أظهر المتوسط الحسابي البالغ (4.50) أن أفراد العينة يقرّون بدرجة عالية بوجود انعكاسات حقيقية وفعّالة للاحتجاج الرقمي على آليات إدارة الصراع، ما يدل على أن الوسائط الرقمية أصبحت تؤدي دورًا ملموسًا في تغيير أنماط التفاعل والصراع لدى الجامعة. كما أن الانحراف المعياري (0.80) يشير إلى تقارب واضح في إجابات المشاركين، مما يعزز من اتساق الآراء حول هذه المسألة.

من الناحية الإحصائية، أظهرت النتائج قيمة (t) مرتفعة جدًا بلغت (50.23) عند درجة حرية (79)، وهي قيمة بعيدة عن الصدفة الإحصائية وتدل على دلالة قوية للنتائج. وتؤكد قيمة الدلالة الإحصائية(Sig = 0.000) ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد

(0.05)، وجود فرق معنوي بين المتوسط النظري المرجعي والمتوسط المحسوب من العينة. وبناء على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنكر وجود انعكاسات، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تفيد بوجود مستويات دالة إحصائيًا لهذه الانعكاسات.

وتُبرز هذه النتيجة أن التحول الرقمي قد ساهم في إحداث نقلة نوعية في أشكال التعبير الطلابي، حيث أصبحت الوسائط الرقمية وسيلة للتأثير والإقناع، ومجالًا جديدًا لخوض الصراعات بطرق أكثر فاعلية ومرونة، مما يعكس تزايد وعي التنظيمات الطلابية بأهمية التكنولوجيا في الدفاع عن مطالبها وتنظيم ردود أفعالها تجاه القضايا الخلافية لدى الحرم الجامعي.

7. مناقشة نتائج الدراسة:

1.7. أشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الأولى أن هناك مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية. فقد كان المتوسط الحسابي (3.86) أعلى من القيمة المرجعية المفترضة (3)، مع دلالة إحصائية قوية (0.000 (0.05 >، مما يشير إلى أن الطلاب يدركون انتشارًا واسعًا وفعالية للأشكال الرقمية في الاحتجاج الطلابي داخل الحرم الجامعي. هذا يدل على تحول واضح من الاحتجاج التقليدي إلى الاحتجاج الرقمي كوسيلة تعبير رئيسية.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستويات دالة إحصائيًا لأشكال وأنماط الاحتجاج الرقمي لدى التنظيمات الطلابية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.86)، وهو أعلى من القيمة المرجعية (3)، مع دلالة إحصائية قوية، مما يشير إلى وعي الطلبة واعترافهم بفاعلية وانتشار الوسائل الرقمية في تنظيم الحراك والاحتجاجات الطلابية داخل الجامعة .ويُعد ذلك مؤشرًا على التحول من الأساليب الاحتجاجية التقليدية إلى الوسائط الرقمية كأدوات رئيسية في التعبير عن المطالب والقضايا.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عبد العالي الزهر(2019) ، التي أظهرت أن خاصية البث المباشر على مواقع التواصل الاجتماعي، وبخاصة فيسبوك، قد ساهمت بشكل فعّال في نقل الاحتجاجات وتعزيز مصداقيتها وتوسيع نطاق انتشارها، كما أتاحت للمحتجين التخطيط لاحتجاجات مفاجئة خارج الأطر التقليدية. وهو ما يتقاطع مع نتائج هذه الدراسة التي تشير إلى اعتماد الطلبة على الأشكال الرقمية كوسيلة بديلة وفعالة للاحتجاج داخل الحرم الجامعي.

كما تتفق مع نتائج دراسة أسماء ملكاوي(2018) ، التي بيّنت أن غياب فضاء عام حقيقي للتعبير السياسي أوجد بيئة افتراضية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، استُثمرت في

تطوير آليات العمل الاحتجاجي والتعبير الرمزي، وهو ما يمكن ملاحظته أيضًا في نتائج هذه الدراسة من خلال استخدام التنظيمات الطلابية للفضاء الرقمي كامتداد تواصلي وتعبيري يتجاوز قيود الواقع الجامعي.

كما تؤكد الدراسة الحالية العلاقة بين تطور الوسائل التكنولوجية وشيوع الأشكال الرقمية للاحتجاج، مما يدعم فكرة أن التحول الرقمي لم يعد مجرد وسيلة تقنية، بل أصبح متغيرًا بنيويًا في أشكال التعبئة والتنظيم الاجتماعي.

تتعارض نتائج هذه الدراسة جزئيًا مع ما توصلت إليه دراسة زرقاوي أمال (2014)، التي ركزت على تأثير الصراع التنظيمي داخل بيئة العمل وأظهرت أن ضعف الاتصال يؤدي إلى نتائج سلبية كالإشاعات وعدم الرضا. ففي حين ربطت تلك الدراسة ضعف الاتصال بنشوء صراعات داخلية، تشير نتائج دراستنا إلى أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة (الرقمية) يعزز من فاعلية العمل الاحتجاجي وينظمه، ما يعني أن نوع الاتصال وسياقه (تقليدي مقابل رقمي) قد يؤديان إلى نتائج متباينة.

2.7. إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية:

أكدت نتائج الفرضية الثانية وجود مستويات دالة إحصائيًا لإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية، حيث أظهر المتوسط الحسابي (4.01) ودلالة إحصائية عالية توافقًا كبيرًا بين أفراد العينة حول وجود آليات فعالة لإدارة الصراع في السياق الطلابي. هذا يعكس وعيًا جماعيًا بأهمية التعامل المنظم مع الصراعات الناشئة، خصوصًا في ظل استخدام الاحتجاج الرقمي.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آيت الحاج(2019) ، التي أظهرت أن التنظيمات الطلابية الحديثة تطورت في أدواتها التنظيمية لتشمل آليات لحل النزاعات، سواء عبر الحوار الداخلي أو عبر توظيف التكنولوجيا لتقليل حدة التصعيد.

كما تتقاطع مع نتائج دراسة بلقاسم مومن (2020) حول الفعل الاحتجاجي الطلابي، والتي أشـــارت إلى أن التنظيمات الطلابية باتت تعتمد على خطاب عقلاني وتنظيم داخلي صـــارم لتجنب العنف أو الفوضـــى، ما يعكس قدرة على إدارة الصـــراع وفق مبادئ الحوار والمفاوضة.

وتُعزِّز هذه النتائج ما ذهبت إليه دراسـة عباس عبد الحليم (2017) التي ركزت على أهمية التكوين التنظيمي داخل الحركات الطلابية، وأكدت أن وجود آليات واضـــحة لإدارة الخلافات يساعد في تعزيز التماسك الداخلي ويمنع التشظي التنظيمي، لا سيما في البيئات الجامعية التي تعرف تعددية في التيارات والتوجهات.

في المقابل، تتباين هذه النتائج مع ما ورد في دراســـة هشـــام غنام (2015) التي لاحظت ضـــعفًا في آليات التفاوض داخل بعض التنظيمات الطلابية في الجامعات العربية، نتيجة غياب التكوين القيادي والتأطير النقابي، مما أدى إلى تحول بعض الصـــراعات إلى حالات من التوتر غير المُدار، وغياب التنسيق الفعّال مع الإدارة الجامعية.

3.7. انعكاسات الاحتجاج الرقمي على إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية:

جاءت نتائج الفرضية الثالثة لتؤكد وجود تأثيرات وانعكاسات دالة إحصائيًا للاحتجاج الرقمي على إدارة الصـراع داخل التنظيمات الطلابية، حيث بلغ المتوسـط الحسـابي (4.50) مع دلالة إحصائية قوية جدًا (0.000 .(0.05 >تعكس هذه النتائج أن التحولات الرقمية قد أعادت تشكيل أدوات وآليات إدارة الصراع، وجعلت من الوسائط الرقمية أداة فعالة في التعبير عن المواقف وفرض التأثيرات ضمن البيئة الجامعية.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة حورية زروقي (2021) حول استخدام الوسـائط الجديدة في الحراك الطلابي، حيث أكدت أن وسـائل التواصـل الاجتماعي أصـبحت منصـــة مركزيـة للتنظيم، ونقل الخطـاب، والتعبئـة، وإدارة الأزمـات الداخليـة، بمـا يُقلل من احتمالية الانقسام ويزيد من فعالية التأثير الخارجي.

كما تدعم هذه النتيجة ما جاء في دراسة د. نزيهة شريف(2022) ، والتي بيّنت أن الرقمنة ساهمت في تعزيز الشفافية داخل التنظيمات الطلابية، من خلال إتاحة آليات النقاش المفتوح والتصويت الإلكتروني، مما أدى إلى تقليل النزاعات الناتجة عن سوء الفهم أو غياب المشاركة، وبالتالي تحسين إدارة الصراع داخليًا.

وتتلاقى كذلك مع ما أشار إليه يونس شرايطية (2020) في دراسته حول "الفضاء الرقمي والتفاوض الطلابي"، حيث اعتبر أن الوسائط الرقمية وفرت بدائل سلمية للتعبير، كما مكنت التنظيمات من إيصال صوتها بسرعة وفعالية، ما ساعد في تخفيف حدة المواجهة المباشرة مع الإدارة أو مع أطراف أخرى.

في المقابل، تختلف هذه النتائج مع ما ورد في دراسة علي بوصبع(2018) ، الذي رأى أن الاعتماد المفرط على الاحتجاج الرقمي قد يؤدي أحيانًا إلى ضعف التنسيق الميداني، وغياب التجذر الحقيقي للمطالب في الواقع الجامعي، ما يُمكن أن يُؤدي إلى صراعات داخلية جديدة ناتجة عن التباعد بين المناضلين الرقميين والقاعدة الطلابية الفعلية.

8. الاستنتاجات العامة:

– الاحتجاج الرقمي يمثل الآن أحد أبرز وأهم أشكال التعبير الاحتجاجي لدى التنظيمات الطلابية، ويشهد انتشارًا ووعيًا متزايدًا داخل الأوساط الجامعية.

– إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية باتت تتكيف مع هذا التحول الرقمي، حيث تبرز الحاجة إلى تطوير آليات واستراتيجيات إدارية جديدة تتعامل مع واقع التواصل الرقمي وتأثيراته.

– الاحتجاج الرقمي لا يقتصر على كونه مجرد أسلوب جديد، بل هو أداة استراتيجية ذات تأثير ملموس على إدارة الصراعات داخل المؤسسات التعليمية، مما يفرض على الجهات الإدارية تبني أساليب جديدة للحوار والتفاوض مع التنظيمات الطلابية.

خلاصة الفصل:

تمحور هذا الفصل حول دراسة الظاهرة الاحتجاجية الرقمية وانعكاساتها على آليات إدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية بكلية العلوم الإنسانية، مستندًا إلى منهج وصفي تحليلي اعتمد على استبيان ليكرت الخماسي طُبق على عينة قوامها 80 طالبًا وطالبة. شمل التحليل ثلاثة محاور رئيسية: أشكال الاحتجاج الرقمي، إدارة الصراع، وانعكاسات التفاعل بينهما.

خاتمة

خاتمة:

في ضـــوء التحولات التكنولوجية والاجتماعية التي يشـــهدها العصـــر الرقمي، لم تعد التنظيمات الطلابية بمعزل عن ديناميات التغيير، بل أصـــبحت فاعلًا نشـــطًا في توظيف الوسائط الرقمية كأداة جديدة للتعبير عن مطالبها وإدارة صراعاتها لدى الفضاء الجامعي. وقد أظهرت الدراســة أن **الاحتجاج الرقمي** لم يعد مجرد امتداد افتراضــي للصــراع، بل تحول إلى مساحة استراتيجية للتفاوض والتأثير والتعبئة، ما يجعل من الفضاء الرقمي حلبة قائمة بذاتها تتلدى فيها الرمزية السياسية مع التكنولوجيا الحديثة.

أثبتت المعطيات الميدانية أن التنظيمات الطلابية بجامعة ابن خلدون – تيارت، وفي كلية العلوم الإنســـانية تحديدًا، توظف الاحتجاج الرقمي بطرق مختلفة، منها ما يُعزز آليات الحوار والتنسيق، ومنها ما يسهم في تصعيد حدة الصراع في بعض السياقات. كما أبرزت الدراسة أن فعالية هذه الوسائل الرقمية في إدارة الصراع ترتبط بمدى وعي الفاعلين الطلابيين بها، وبقدرتهم على استخدام هذه المنصات بشكل استراتيجي يخدم أهدافهم التنظيمية.

وعليه، فإن هذه النتائج تُحفّز على مزيد من البحث في كيفية تطوير أدوات التكوين الرقمي لدى التنظيمات الطلابية، وإدماج مفاهيم إدارة الصـراع في الممارسـات الجامعية، بما يضمن بيئة جامعية تقوم على الحوار والتفاعل الديمقراطي. كما توصي الدراسة بإيلاء اهتمام أكبر لتأطير اســتخدام المنصــات الرقمية لدى الفضــاء الجامعي، ســواء من طرف الفاعلين الطلابيين أو الإدارة الجامعية، لما لها من أثر مباشــر على اســتقرار الحياة الجامعية وجودة الأداء التنظيمي.

التوصيات

1. تعزيز التكوين الرقمي للطلبة :توصي الدراسة بضرورة إدماج برامج تكوينية للطلبة الناشطين في التنظيمات، حول الاستخدام الأخلاقي والفعّال للوسائط الرقمية في التعبير والاحتجاج وإدارة الصراعات.
2. إدماج ثقافة إدارة الصراع في العمل الطلابي :يُستحسن تضمين مفاهيم وآليات إدارة الصراع ضمن الورشات والأنشطة التي تنظمها الأطر الطلابية، لتطوير ثقافة الحوار بدل المواجهة.
3. تفعيل قنوات التواصل المؤسساتي :تشجيع الإدارة الجامعية على فتح قنوات تواصل رقمية رسمية مع التنظيمات الطلابية، لتقليص الفجوة وتحقيق الاستجابة الفعالة قبل تصاعد الصراع.
4. إرساء ضوابط تنظيمية للاحتجاج الرقمي :من الضروري وضع مدونة سلوك رقمية تُنظم طرق التعبير لدى الفضاء الجامعي الرقمي بما يضمن حرية الرأي ويمنع التجاوزات.
5. دعم البحث في الإعلام الرقمي الجامعي :تشجيع الدراسات والبحوث حول العلاقة بين الإعلام الجديد والحياة الطلابية، لفهم التحولات الحاصلة في أنماط التعبئة والتفاعل لدى الجامعة.

آفاق البحث المستقبلي:

1. دراسة مقارنة بين الجامعات الجزائرية :يمكن توسيع نطاق الدراسة ليشمل جامعات أخرى، بهدف رصد الفروقات في أنماط الاحتجاج الرقمي وإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية عبر المناطق.
2. تحليل الخطاب الرقمي للطلبة :إجراء بحوث تحليلية حول المضامين التي تنشرها التنظيمات الطلابية على المنصات الرقمية، لرصد لغة الخطاب، ومستوى الحدة، والاستراتيجيات البلاغية.
3. العلاقة بين الاحتجاج الرقمي والمشاركة السياسية :بحث ما إذا كانت ممارسات الاحتجاج الرقمي الطلابي تُشكّل مدخلًا للانخراط لاحقًا في الحياة السياسية والمدنية خارج الجامعة.
4. دور الذكاء الاصطناعي والخوارزميات في تشكيل الاحتجاج الرقمي :استكشاف كيف تؤثر آليات الذكاء الاصطناعي في الترويج أو حجب المحتوى الاحتجاجي الطلابي على المنصات.
5. أثر الاحتجاج الرقمي على صناعة القرار الجامعي :تقييم ما إذا كان للاحتجاج الرقمي تأثير ملموس على القرارات التي تتخذها الإدارة الجامعية استجابة لمطالب الطلبة.

.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب (مؤلفات)

1. بحوش، عمار؛ ذنيبات، محمد. 2007. مناهج البحث العلمي وطرق إعداده، (ط. 4). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

2. اللامي، غسان قاسم. 2007. إدارة التكنولوجيا: مفاهيم ومداخل وتقنيات علمية. عمان: دار المناهج.

3. الحمزة، منير. 2011. المكتبات الرقمية (ط. 1). الجزائر: دار الألمعية للنشر والتوزيع.

4. البستاني، بطرس. 1998. معجم المحيط. بيروت: مكتبة لبنان.

5. ابن منظور، جمال الدين. 2004. لسان العرب (مجلد 7). بيروت: دار صادر.

6. أبو المعاطي، ماهر. 2001. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب*. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

7. سعد، إسماعيل علي. 1989. الشباب والتنمية في المجتمع السعودي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

8. تيلي، تشارلز. 2005. الحركات الاجتماعية، (تر: ربيع وهبة). القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة.

9. عبد الله، حسين؛ محمد، إيمان. 2002. الشباب والحركات الاجتماعية والسياسية. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

10. الهيتي، رباح مجيد. 2018. الحركات الاجتماعية: دراسة في ظاهرة الاحتجاجات والاعتصامات. الشارقة: دار الضفاف.

11. الشبكي، عمرو وآخرون. 2001. الحركات الاحتجاجية في الوطن العربي. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

12. المومني، واصـــل جميل. 2011. المناخ التنظيمي وإدارة الصـــراع في المؤســـســـات التربوية* (ط. 1). عمان: دار ومكتبة الحامد.

13. حمود، خيضـــر كاضـــم؛ منير، روان الشـــيخ. 2002. إدارة الجودة في المؤســـســـات المتميزة، (ط 1). عمان: دار الصفاء.

14. العميان، محمود ســـليمان. 2005. الســـلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (ط. 3). عمان: دار وائل للنشر.

15. المغربي، كامل محمد. 2007. الإدارة: أصـــــالة المبادئ وظائف المنشـــــأة (ط. 1). عمان: دار الفكر.

ثانياً: الأطروحات والرسائل العلمية.

1. باشـــيوة، ســـالم. 2008. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراســـة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير، الجزائر.

2. زرفاوي، أمال. 2014. أثر الصـــراع التنظيمي على الرضـــا الوظيفي للعاملين. رســـالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

3. خدنة، ياسـمينة. 2009. واقع تكوين طلبة الدراسـات العليا في الجامعة الجزائرية. رسـالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

4. عياصـــرة، ثائر مطلق. 2016. العوامل الرئيســـية وراء اندلاع الاحتجاجات والثورات في بلدان الربيع العربي*. رسالة ماجستير.

5. حفيظة، عابر. 2018. الحركات الاحتجاجية في الجزائر: احتجاجات شـــــباب عقود الإدماج المهني. رسالة دكتوراه، جامعة وهران.

6. معتوق، حمزة. 2015. القيادة الإدارية ودورها في احتواء الصـــــراع التنظيمي. رســـــالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

7. العويدي، محمد فراس شاهد. 2012. دراسة وتحليل إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم بمحافظة الخليل. رسالة ماجستير.

8. زرار، فوؤاد. 2014. إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في التخفيف من حدته في المؤسسة الصناعية. رسالة ماجستير.

9. قطيشات، ليلى عبد الحميد. 2010. إدارة الصراع في المؤسسات التربوية. رسالة ماجستير، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان.

ثالثاً: المقالات (مجلات علمية)

1. عمير، محمد. 2015. "مصطلح الاحتجاج للقراءات القرآنية وتوجيهها." مجلة مقاليد.

2. استاني زين الدين، الحبيب. 2017. "الممارسة الاحتجاجية بالمغرب: دينامية الصراع والتحول." مجلة العمران.

3. المسعودي، عبد عون جعفر. 2018. "التفكير التحرري وعلاقته بسلوك الاحتجاج لدى طلبة الجامعة." مجلة الباحث.

4. بوراس، آسيا. 2022. "أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى موظفي الدائرة." مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية.

5. النمر، سعود بن محمد. 1994. "الصراع التنظيمي: عوامله وطرق إدارته." مجلة جامعة الملك عبد العزيز.

6. الدمرداش، أحلام. 2000. "تنمية اتجاهات الشباب نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة." مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية.

7. مقراب، سارة. 2019. "أنماط إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي." مجلة الاقتصاد الجديد.

8. محمد رضا. "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية." مجلة العلوم الإنسانية.

9. راشـد، محمد لطفي. 1997. "مفهوم الصـراع التنظيمي: المفاهيم وإسـتراتيجيات إدارته." مجلة جامعة الملك سعود – علوم إدارية.

10. الجراحشة، محمد؛ الهيني، صلاح. 2006. "تمكين الإداري ودعم التنظيمي في السلوك الإبداعي. دراسات علوم إدارية.

11. جويدة، شـايلي. 2018. "الصـراع التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في المنظمات." مجلة التراث.

رابعاً: المراجع الإلكترونية

1. موقع "لُباب" – الجزيرة نت.

– الرابط: `https://lubab.aljazeera.net/article/`

– تاريخ الدخول: 15 يناير 2025 (الساعة 22:57).

2. موقع "لُباب" – الجزيرة نت.

– الرابط: `https://lubab.aljazeera.net/article/`

– تاريخ الدخول: 15 يناير 2025 (الساعة 22:57).

3.George, J.J.; Leidner, D.E. 2019. "From Clicktivism to Hacktivism." *Information and Organization.

– الرابط: ` https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.001 `

– تاريخ الدخول: 9 يناير 2025 (الساعة 10:24).

4. Gerbaudo, P. 2015. "Protest Avatars as Memetic Signifiers." Information, Communication & Society.

– الرابط: ` https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043316 `

– تاريخ الدخول: 12 يناير 2025 (الساعة 11:15).

5. Gladwell, M. 2010. "Small Change: Why the Revolution Will Not be Tweeted." ,The New Yorker.

- الرابط: `http://www.newyorker.com/magazine/2010/10/04/small-change-3`

- تاريخ الدخول: 11 مارس 2025 (الساعة 10:10).

6. Kavada, A. "Exploring the Role of the Internet in the Movement for Alternative Globalization".

- الرابط: `https://doi.org/10.16997/wpcc.9`

- تاريخ الدخول: 2 يناير 2025 (الساعة 13:15).

المراجع الأجنبية:

1. Oxford Word Power. 1999. Oxford: Oxford University Press .
2. Légende, Renald. 1993. *Dictionnaire Actuel De l'Éducation (2ème éd.). Paris: ESKA .
3. Hands, J. 2011. @ is for Activism: Dissent, Resistance and Rebellion in a Digital Culture*. London: Pluto Press .
4. Karatzogianni, A. 2015. *Firebrand Waves of Digital Activism 1994–2014. Basingstoke: Palgrave Macmillan .
5. Bimber, B.; Flanagin, A.J.; Stohl, C. 2012. Collective Action in Organizations*. Cambridge: Cambridge University Press .
6. Turner, E. 2013. "New Movements, Digital Revolution, and Social Movement Theory." *Peace Review*, 25: 376–383 .

7. Tihinen, Maarit et al. 2017. "Tackling the Digitalization Challenge." International Journal of Information Systems and Project Management.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الاحتجاج الرقمي وإدارة الصراع لدى التنظيمات الطلابية، من خلال دراسة ميدانية أجريت بكلية العلوم الإنسانية – جامعة ابن خلدون تيارت. وتنطلق الدراسة من فرضية مفادها أن التحولات التكنولوجية، وخاصة الرقمنة وتوسّع استخدام الوسائط الاجتماعية، قد أعادت تشكيل أنماط التفاعل والصراع لدى الفضاء الجامعي، وجعلت من المنصات الرقمية فضاءً مكملاً وأحيانًا بديلاً لساحات الاحتجاج التقليدية. سعت الدراسة إلى تحليل كيفية توظيف التنظيمات الطلابية للأدوات الرقمية في التعبير عن مواقفها وتنظيم تحركاتها، وبيان ما إذا كانت هذه الوسائط تُستخدم كآلية للتفاوض، والضغط، وإدارة التوترات، أم أنها تساهم في تعميق الصراعات والانقسامات. كما تناولت الدراسة أنماط وأساليب الاحتجاج الرقمي، ومدى فعاليتها في التأثير على مسارات إدارة الصراع لدى الجامعة.

اعتمدت الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا، مستندة إلى أدوات بحث ميدانية لجمع البيانات من أفراد العينة، مع استخدام التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس الارتباطات بين المتغيرات. وقد خلُصت إلى جملة من النتائج أبرزها أن التنظيمات الطلابية باتت تعتمد بشكل متزايد على الفضاء الرقمي كأداة استراتيجية في إدارة صراعاتها، سواء من خلال التعبئة الرمزية أو التفاوض غير المباشر، مما يفرض إعادة النظر في فهمنا الكلاسيكي للصراع الطلابي في ضوء الحضور المتعاظم للتكنولوجيا.

تُساهم هذه الدراسة في إثراء النقاش الأكاديمي حول الفعل الاحتجاجي الرقمي، وتدعو إلى مزيد من البحث في تأثيرات الوسائط الرقمية على ديناميات الصراع في الأوساط الشبابية والطلابية، لاسيما في السياقات الجامعية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: **الاحتجاج الرقمي، إدارة الصراع، التنظيمات الطلابية.**

Abstract:

This study aims to explore the relationship between digital protest and conflict management within student organizations, through a field study conducted at the Faculty of Humanities – Ibn Khaldoun University of Tiaret. The study is based on the hypothesis that technological transformations—particularly digitization and the expansion of social media use—have reshaped patterns of interaction and conflict within the university space, making digital platforms a complementary, and at times alternative, space to traditional forms of protest.

The study seeks to analyze how student organizations employ digital tools to express their positions and organize their movements, and whether these media serve as mechanisms for negotiation, pressure, and tension management, or if they contribute to deepening conflicts and divisions. It also examines the patterns and methods of digital protest and assesses their effectiveness in influencing conflict management pathways within the university context.

A descriptive and analytical methodology was adopted, relying on field research tools to collect data from the sample population, and statistical analysis was used to test hypotheses and measure correlations between variables. The study concluded with a set of findings, the most prominent being that student organizations increasingly rely on digital space as a strategic tool in managing their conflicts—whether through symbolic mobilization or indirect negotiation—necessitating a re-evaluation of traditional understandings of student conflict in light of the growing presence of technology.

This study contributes to the academic discourse on digital protest and calls for further research into the impact of digital media on conflict dynamics among youth and student environments, particularly within Algerian universities.

Keywords: Digital protest, conflict management, student organizations.

جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات

إستمارة تصحيح مذكرة ماستر

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة): جنوحات بن عيسى .....

أرخص للطلبة الآتية أسماءهم بتسليم المذكرة إلى المكتبة بعد تصحيحها

1- الإسم و اللقب : جنيبة بن خياط .....
2- الإسم و اللقب : العيد بن فاطمة .....
3- الإسم و اللقب : عباس محمد .....

عنوان المذكرة : الإجتماع الرقمي و أثره على إدارة الصراع لدى المنظمات الخدماتية .....
دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الإنسانية جامعة ابن خلدون - تيارت -

تيارت في: .....

إمضاء المشرف

30 جوان 2025

الجزائرية الديمقراطية الشعبية الجمهورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون. تيارت

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم الاعلام و الاتصال و علم المكتبات

استمارة الاذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): قواسم بن عيسى .....

أرخص للطلبة الاتية اسماؤهم بإيداع المذكرة.

الاسم و اللقب: العربي فاطمة .....

الاسم و اللقب: بلخياط خديجة .....

الاسم و اللقب: عباس محمد .....

التخصص: إتصال وعلاقات عامة .....

عنوان المذكرة: إجتماع رقمي وإنعكاساته على إدارة الصراع لدى المنظمات الطلابية .....

.....

تيارت: 2021/06/09

امضاء الاستاذ(ة) المشرف:

أ.د. قواسم بن عيسى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد التصريح العلمية لإنجاز بحث

(ملحق بالقرار رقم 1082 المؤرخ في ديسمبر 2020)

نحن الموقعون ادناه كل من:

الطالب(ة): العربي فاطمة ..... الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 110000445047300003

الصادرة في بلدية تيارت بتاريخ 2022.07.17

الطالب (ة): باحياط خيرة ..... الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 110010457011400099

الصادرة في بلدية تيارت بتاريخ: 2022.12.25

الطالب (ة): عباسة محمد ..... الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 109700468005630007

الصادرة في بلدية ڤوزة بتاريخ: 2023.10.04

المسجلين بقسم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات :تخصص :إتصال وعلاقات عامة

والمكلفين بإنجاز مذكرة ماستر موسومة ب: الاحتجاج الرقمي وتعبئة الجزائريين للمطالبة بالحقوق الاجتماعية

.....

نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية، المنهجية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

توقيع الطالب الأول | توقيع الطالب الثاني | توقيع الطالب الثالث

رئيس المصلحة

ع/رئيس القسم

الدكتورة: قشيدون حليمة
مساعد رئيس قسم الإعلام والإتصال
المكتبات، مكلف بما بعد التدرج
و البحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية