وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الإعلام والاتصال

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA
FACULTE DES SCIENCE HUMAINE ET SOCIALE

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

العنـــــــــــــــوان:

واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر "ل- م- د"

دفعة: 2021

إعداد الطالبين:

- محمد بريك

- شمس الدين زمالي

إشراف الأستاذة:

د. آيت محند نورية

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

لجنـــــــة المناقشـــــة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. عبد الغاني بوزيان	أستاذ محاضر – أ-	رئيســـــــــا
د. نورية آيت محند	أستاذ مساعد – أ-	مشرفا ومقررا
د. عطوي نعيمة	أستاذ محاضر – أ –	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020 - 2021

شكر وعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الفاضلة ﴿**نورية آيت محند**﴾ التي كانت نعم الموجه والقائد طيلة مراحل إنجاز هذه المذكرة البيداغوجية والتي بذلت من وقتها الكثير في سبيل إرشادنا وعلى توجيهاتها القيمة وآرائها النيرة التي ساهمت في إخراج هذا العمل في شكله النهائي.

نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة المورقة على قبول مناقشة هذا العمل

لا ننسى أن نشكر موظفي ومسيري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على كل المساعدات التي قدموها لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان والعرفان إلى العائلة الكريمة وخاصة الوالدين الكريمين حفظهما الله على الرعاية والاهتمام.

ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد العون والمساعدة سواء من قريب أو من بعيد.

إهـــــــداء

إلى من أفضلهما على نفسي، ولما لا، فلقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة) تسيرني دروب الحياة ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه.

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة فلم يبخل عليا طيلة حياته (والدي العزيز)

وإلى أصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعدة كثيرة.

أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحوز على رضاكم

زمالي شمس الدين

إهـــــــداء

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ سورة النمل – الآية 19.

أهدي هذا العمل المتواضع بصفة خاصة إلى من يخفض لهما جناح الذل من الرحمة الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما

وإلى العائلة الكريمة وإلى روح أختي الطاهرة رحمها الله

إلى كل زملاء وزميلات الدراسة الذين أكن لهم أسمى عبارات المحبة والاحترام

إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة

بريك محمد

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
مقدمة.....	أ – ب
الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة	
1. الإشكالية.....	4
2. أسباب اختيار الموضوع.....	5
3. أهمية الدراسة.....	6
4. أهداف الدراسة.....	6
5. منهج الدراسة.....	7
6. حدود الدراسة.....	7
7. عينة الدراسة.....	8
8. صعوبات الدراسة.....	9
9. أدوات جمع البيانات.....	9
10. مصطلحات الدراسة.....	10
11. الدراسات السابقة.....	12
الفصل الثاني: مدخل عام حول استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة	
تمهيد.....	15
المبحث الأول: ماهية الاتصال.....	16
المطلب الأول: مفهوم الاتصال.....	16
المطلب الثاني: أنواع الاتصال وأشكاله.....	17
أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته.....	17
أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره.....	18
أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة.....	19
1. تقسيم الاتصال طبقا للطريقة المستخدمة أو اللغة.....	19
2. تقسيم الاتصال طبقا لعدد المشاركين فيه.....	20
المطلب الثالث: عناصر الاتصال.....	21
المطلب الرابع: خصائص الاتصال.....	23
المطلب الخامس: أهمية الاتصال.....	24
المطلب السادس: معوقات الاتصال.....	27
1. المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمرسل.....	28
2. المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال.....	29
3. المعوقات والوسائل المرتبطة بمضمون الرسالة.....	31
4. المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية الراجعة.....	31
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي.....	32

فهرس الموضوعات

المطلب الأول: نشأة وظهور الاتصال الرقمي..... 32
المطلب الثاني: مميزات الاتصال الرقمي..... 35
المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي..... 37
المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي..... 41
أولا: الاتصال بالحاسب وبرامجه..... 41
ثانيا: الاتصال بقواعد البيانات..... 41
ثالثا: الاتصال المباشر من خلال الشبكات..... 42
رابعا: الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية..... 43
المطلب الخامس: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي..... 44
أولا: مزايا الاتصال الرقمي..... 44
ثانيا: عيوب الاتصال الرقمي..... 46
المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي..... 47
المطلب الأول: مفاهيم حول التعليم العالي..... 47
المطلب الثاني: نشأة وتطور التعليم العالي..... 49
المطلب الثالث: الأدوات الشبكية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي..... 51
المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي..... 56
المطلب الخامس: إسهامات وتأثير تكنولوجيا الاتصال الرقمي على طرق التدريس الجامعي..... 57
المطلب السادس: استخدام تكنولوجيا والاتصال الرقمي في التعليم العالي..... 59

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية..... 61
المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول..... 67
المحور الأول: البيانات الشخصية..... 67
المحور الثاني: مدى استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة..... 73
المطلب الثالث: نتائج الدراسة..... 86
خاتمة..... 89
قائمة المصادر والمراجع..... 92

فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
الجدول رقم (01): أهمية الاتصال.....	26
الجدول رقم (02): الميدان شعبة العلوم الإنسانية والاجتماعية D09.....	62
الجدول رقم (03): الميدان شعبة العلوم الإنسانية والاجتماعية D092.....	63
جدول رقم (04) يوضح لنا عينة البحث حسب الجنس.....	67
الجدول رقم (05): يوضح لنا توازيع الفئات العمرية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.....	70
الجدول رقم (06): يوضح لنا المؤهل العلمي بالنسبة للموظف.....	71
الجدول رقم (07): يوضح لنا توازيع العينة حسب الأقدمية في العمل بالنسبة للموظف.....	72
الجدول رقم (08): يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الجامعة.....	73
الجدول رقم (09): يوضح نوع الوسيلة المستخدمة في الاتصال بالجامعة.....	73
الجدول رقم (10–01): يوضح نوع الشبكة التي يستخدمها الموظف في عمله.....	74
الجدول رقم (10–02): يمثل اقتراحات لبعض الاستخدامات التي يقوم بها الموظف بالكلية.....	75
الجدول رقم (11–01): يوضح صعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي.....	76
الجدول رقم (11–02): يوضح نوع الصعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي.....	76
جدول رقم (12–1): يوضح اقتراحات الحصص التدريبية.....	77
الجدول رقم (12–2): يوضح ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في الاتصال الرقمي.....	77
جدول رقم (13): درجة استيعاب الموظف استخدام الاتصال الرقمي بعد التدريب.....	78
جدول رقم (14): يبرز استخدام الموظف للاتصال الرقمي بالجامعة.....	79
جدول رقم (15): يبين هل أثر الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الجامعة.....	80
جدول رقم (16): يبرز لنا عن نمط التغيير الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال الاتصال الرقمي.....	81
جدول رقم (17–1): يبين لنا أن هل الاتصال الرقمي يستطيع تحسين إنتاجية العمل داخل الجامعة.....	82
جدول رقم (17–2): يبين لنا أن هل الاتصال الرقمي يستطيع تحسين إنتاجية العمل داخل الجامعة.....	82
جدول رقم (18): يبزر لنا ما إذا كانت التعليمات الرسمية التي تنقل آليات عبر وسائل الاتصال الرقمي واضحة...	83
جدول رقم (19): يوضح السلبيات التي يخلفها الاتصال الرقمي في الجامعة.....	84

مقدمة

يعتبر الاتصال في وقتنا الحالي أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة، حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده، والاتصال هو أحد مظاهر السلوك الجماعي حيث يتطلب وجود أكثر من شخص لكي يكون هناك اتصال، ولابد من وجود شخص يرسل المعلومات وآخر يستقبلها دون تشويش حتى تصل المعلومة بشكل سليم. فعملية الاتصال هي الأداة التي تربط بين مختلف الإدارات سواء من الموظفين أو الرئيس بالمرؤوس.

مع مرور الزمن شهد الاتصال تطورا سريعا في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية التي مست جميع القطاعات، حيث ساهمت في إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة، والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أدائه حتى أضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والإدارات، وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي، نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام، فهي تسير عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم.

إذ أن الاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف بين الأفراد ف ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات. فشبكات الاتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات والمؤسسات دعما لنشاطها الاتصالي سواء داخليا ما بين هياكلها وأقسامها الداخلية، أو خارجيا مع مختلف العاملين، فسيرورة العمل تتطلب اتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي، ومن بين القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال الجامعة، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية على تزويد مكاتبها ومرافقها بأجهزة الاتصال الرقمي وتعميم استخدامها، وخاصة أن الجامعة تعد مؤسسة عمومية ذات طابع عمومي تهدف إلى إنتاج المعرفة ونشرها مما يتطلب الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة لتحقيق هذه الأهداف، ولذا تركزت الجهود في الجامعات على عصرنة أدائها وتشجيع جميع الأفراد بالجامعة وبمختلف

مناصبهم وتخصصاتهم لأجل مسايرة التطور الحاصل في ميدان العلوم والمعرفة، خاصة وأن الجامعة هي من تزود المجتمع بالكفاءات والمهارات البشرية المؤهلة والتي تعمل على النهوض به، ومن أجل ذلك سعت الكثير من الجامعات الاستفادة منها، فالجامعة كانت ولازالت تلعب دورا محوريا وفعالا في المجتمع وهي دافع للتنمية.

اعتمادا على هذه النقاط وانطلاقا من هذه الأهمية ورغبة في التعمق بموضوع مهم كالاتصال الرقمي ارتأينا أن نتناول موضوع **"الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية"** وتقربنا من إحدى الجامعات الجزائرية – جامعة الشيخ العربي التبسي – كلية العلوم الإنسانة والاجتماعية، محاولين الإلمام بالقدر الكاف من المعلومات حول الموضوع.

في البداية قمنا بضبط الإطار المنهجي تطرقنا فيه إلى الخطوات المنهجية المتبعة في دراستنا، فبعد طرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة، وشرح الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، حددنا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وتطرقنا إلى دراسات سابقة استعنا بها لإجراء هذه الدراسة، كما تطرقنا لشرح للمنهج المتبع مع تبرير لأسباب اختياره مع توضيح بسيط للعينة المختارة بالإضافة إلى شرح الأدوات التي اعتمدنا عليها في إنجاز هذا العمل.

أما فيما يخص الإطار النظري، استعنا بالجانب النظري الذي وصفنا وحللنا فيه الظاهرة المدروسة، حيث قسمناه إلى ثلاث مباحث بداية بالتعرض إلى مفهوم الاتصال، أنواعه وأهدافه وأشكاله وأهميته، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الاتصال الرقمي من حيث النشأة والتعريف، مميزات ووظائف بالإضافة إلى المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى واقع الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي.

أما فيما يخص الإطار التطبيقي فحاولنا فيه التعرف على المؤسسة الجامعية – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – ثم انتقلنا إلى مرحلة تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية محاولين فيها كشف واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية، أهميته وأهدافه ومدى خصوصيته.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. منهج الدراسة
6. حدود الدراسة
7. عينة الدراسة
8. صعوبات الدراسة
9. أدوات جمع البيانات
10. مصطلحات الدراسة
11. الدراسات السابقة

يعتبر الإطار المنهجي جزء مهم في البحث العلمي، فهو بمثابة مدخل لهذه الدراسة وبداية لفهم الموضوع ووضعه في الإطار الصحيح، وسنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد الإشكالية، تليها الأسئلة الفرعية وتوضيح أسباب اختيار الموضوع، بالإضافة إلى أهداف وأهمية الدراسة إلى جانب تحديد المفاهيم، ثم عرض الدراسات السابقة والمشابهة له.

1. الإشكالية:

يعد الاتصال الرقمي من أبرز المقومات التي ترتكز عليها الجامعة كعملية محورية يتم من خلالها تبادل الأفكار والرسائل بين الأفراد، خاصة مع تزايد أعداد الطلبة والباحثين والكم الهائل للملفات والإنتاج العلمي وصعوبة التحكم فيها من دون الاستعانة بالاتصال الرقمي، إذ يدفع بسيرورة العمل والإنتاج وبالتالي المساهمة في تحديد نجاح أو فشل أهداف الجامعة، وكذلك نرى أن أي مؤسسة مهما كان نشاطها تحتاج دائما إلى اتصال رقمي فعال حيث يتم من خلاله نقل المعلومات والرسائل بين مختلف الأفراد الناشطين في المؤسسة، وفي إطار دراستنا لهذا الموضوع نسعى إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي بالتحديد جامعة العربي التبسي أنموذجا؟

وللإجابة على الإشكالية وجب طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل للاتصال الرقمي اثر على أداء المؤسسة الجامعية؟
- ما هي أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للجامعة؟
- ما هي مستويات الاتصال الرقمي؟
- ما هي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بجامعة تبسة؟
- ما أهم المعوقات التي تواجه المؤسسة الجامعية – تبسة؟
- إلى أي مدى يربط الاتصال الرقمي بين مختلف مصالح المؤسسة؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

1.2. الأسباب الذاتية:

1. الميول الشخصي لهذا الموضوع.

2. حب الاطلاع على الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الاتصال الرقمية المستخدمة في الجامعة.

3. الاهتمام الخاص بموضوع الاتصال الرقمي في الجامعة من أجل ذلك أردنا التعمق أكثر في ميدان الاتصال والتخصص في الاتصال الرقمي داخل الجامعة.

4. الرغبة الشخصية في إظهار دور الاتصال الرقمي وما يتمتع به من قدرات تميزه عن باقي الوسائل الأخرى.

2.2. الأسباب الموضوعية:

1. إثراء المكتبة ببحث علمي جديد.

2. الاتصال الرقمي في الجزائر لا يزال غير مدروس بتعمق حيث هناك نقائص بين الدراسات التي تخص الاتصال الرقمي والواقع المعاش في الجامعة الجزائرية التي تحتاج إلى هذا النوع من الدراسات.

3. الرغبة في تسليط الضوء على واقع لاتصال الرقمي داخل الجامعة.

4. حداثة موضوع الدراسة حيث أن الوزارة تحاول رقمنة قطاع مؤسسات التعليم العالي وإدخال أجهزة الاتصال الرقمي.

3. أهمية الدراسة:

تكمن في:

1. حداثة الموضوع.
2. ضبط المفاهيم المتعلقة بكل من الاتصال الرقمي والجامعة الجزائرية.
3. وضع هذه الدراسة بأيدي المهتمين من أجل الاستنارة بمحتواها ونقدها وتصحيحها.
4. إبراز أثر توظيف الاتصال الرقمي بالجامعة كونه يغير من أساليبها نحو الأفضل.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. معرفة الأثر الذي يحدثه الاتصال الرقمي في المؤسسات الجامعية

2. تهدف إلى إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية وحجم مساهمته في تطوير أدائها ومناهجها.

3. محاولة رصد أبرز فجوات الاتصال الرقمي بالمؤسسة من خلال الدراسات الميدانية وأيضا اقتراح بعض الحلول للتخلص منها.

4. معرفة أهمية الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية وكيفية استغلاله على أحسن وجه.

5. منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه: "طريقة الكشف عن الدراسات بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في الوصول إلى نتائج ملموسة.[1]

لقد اقتضت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، كما اعتمدنا على المنهج المسحي والذي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث ومعالجة الموضوعات الاجتماعية ويشتق أهميته هذه من يميل إلى الجمع الكبير من الباحثين والطلبة إلى استخدامه وكذلك انتشاره في معظم البحوث الجامعية عبر العالم.[2]

كما أدرجنا في الشق النظري الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي خاصة فيما يتعلق بالتعريفات والمفاهيم الخاصة بالاتصال الرقمي والمؤسسة التي تتطلب الاستعانة بمثل هذه المناهج، بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة الحالة الذي تطرقنا إليه في العمل التطبيقي من خلال إجراء دراسة ميدانية محاولا فيها توظيف أهم ما سيأتي من معطيات وتحليلات لغرض الخروج بنتائج نموذجية في التقرير لهذه الدراسة بالجامعة الجزائرية – تبسة.

6. حدود الدراسة

1.6. حدود الدراسة المكانية:

قمنا بإجراء هذه الدراسة بجامعة العربي التبسي – تبسة، تم اختيارنا لهذه الجامعة كنموذج عن مؤسسة جامعية من أجل التعرف عن قرب على واقع الاتصال الرقمي واستخدامه في الجامعة.

---

[1]– أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 197.

[2]– نفس المرجع، ص 52.

2.6. حدود الدراسة الزمانية:

لقد امتدت فترة دراستنا لهذا الموضوع من 2020/12/26 إلى غاية 2021/06/08.

3.6. الحدود البشرية:

لقد تم توزيع الاستمارات على أفراد العينة وهم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والذي بلغ عددهم 37 موظف وموظفة.

7. عينة الدراسة:

لا يمكن للباحث دراسة مجتمع بحثه إلا من خلال اعتماد طريقة الدراسة الكلية بمفرده عن طريق المسح الشامل، وذلك في المجتمعات المتكونة من عدد محدود من الأفراد بإمكان الباحث حصر حجمها الكلي وإخضاعهم للملاحظة العلمية وفق طريقة العينة، وهذا في المجتمعات البحثية الكبيرة، لذلك يلجأ الباحث إلى اختيار جزء معين من مفرداته وإخضاعها للدراسة قصد الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع البحث، وذلك للحصول على التقليل من التحيز الناجم عشوائيا أو منظما.

ومجتمع البحث بالنسبة للدراسة التي قمنا بها في المؤسسة الجامعية الجزائرية العربي التبسي – تبسة، يتمثل في موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

وقد تم انتقاؤهم من مختلف هياكل ووحدات المؤسسة وقد كان عدد الأسئلة المطروحة 16 سؤالا وهي معلومات تخص الموظفين الذين بلغ عددهم 37، وقد اعتمدنا على طريقة الاختيار العشوائي المنتظم.

والعينة كما ذكرنا تختار بطريقتين إما عشوائية أو منظمة، فالباحث عادة ما يلجأ إلى الطريقة العشوائية اجتنابا للتحيز خاصة إذا كان مجتمع العينة كبيرا.

8. صعوبات الدراسة:

أثناء فترة إعدادنا لموضوعنا واجهتنا عدة صعوبات وعوائق تعترض في العادة لأي باحث وأهمها:

- نقص المراجع التي تناولت موضوع الاتصال الرقمي نظرا لحداثته.
- صعوبات أثناء توزيع وجمع الاستمارات الخاصة بالجانب التطبيقي.
- صعوبة في تعميم النتائج المتحصل عليها على مستوى الجامعة
- الوضع الصحي الذي تعاني منه البلاد الأمل الذي حال دون الوصول إلى مكتبة الجامعة.

9. أدوات جمع البيانات:

لقد استعنا في المذكرة بالأدوات التي اقتضاها العمل الميداني أكثر وهي بشكل عام الاستبيان الذي أجريناه مع عدد من العمال والإطارات في نطاق الدراسة التطبيقية، بالإضافة إلى الملاحظة التي اقتضتها الدراسة التي قمت بها بحيث تعتبر أهم الأدوات المستخدمة في جمع أكبر عدد ممكن من البيانات لأنها تفسح المجال للباحث لجمع البيانات والمعلومات.[1]

وللملاحظة نوعان؛ هما الملاحظة بالمشاركة والملاحظة من دون مشاركة، وهذا النوع الأخير من الملاحظة هو الذي اقتضته الدراسة الميدانية التي قمت بها.

الملاحظة من دون مشاركة: هذا النوع من الملاحظة يكتفي فيه الباحث بالملاحظة عن بعد دون مشاركة المبحوثين في أعمالهم مما يسمح له بجمع المعلومات.

[1]– محي الدين مختار: الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، دار المنشورات الجامعية، ط1، باتنة، 1999، ص 7.

الاستمارة الاستبيانية: تعتبر الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعد أن يرسم مساراتها ويحدد موضوعيتها ويشخص طبيعة المعلومات التي طلبها الباحث من المبحوثين، وتحتوي الاستمارة عادة على مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة.[1]

10. مصطلحات الدراسة:

الرقمنة: هي إحدى أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ بفضلها استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها وهي تمثل قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

وعرفت على أنها عملية استنساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها إلى سلسلة رقمية يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات وذلك لأجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.

وتعرف أيضا بأنها العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، سواء كانت هذه البيانات نص مطبوع أو صوت أو صورة وذلك عن طريق استخدام أجهزة الرقمنة المناسبة كالماسحات الضوئية.[2]

[1]– محي الدين مختار، المرجع نفسه، ص 242.

[2]– فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، المملكة العربية السعودية، العدد 10، مركز المصادر التربوية بوزارة التعليم التربية والتعليم، 2005، ص 38.

1.10. الاتصال الرقمي:

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.[1]

وهو العملية التي يتم فيها التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات المتداولة عن طريق النظم الرقمية وبعدها يحدث الإرسال والاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية.

تعريف إجرائي: عملية اتصالية تتم باستخدام النظم الرقمية تعتمد على وسائل الكترونية بأسلوب رقمي، من خلال رقمنة المعلومات أي تحويلها من (نصوص، صور، أصوات) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عليه إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضبطها.

2.10. الاتصال: لغة مشتقة من كلمة *communis* اللاتينية، وتعني بالانجليزية *common* أي مشترك أو اشتراك، بمعنى محاولة تأسيس نوع من الاشتراك يتضمن شخصية أو أكثر في المعلومات والأفكار والاتجاهات، وكلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" الذي يحمل معنيين؛ الأول هو الربط بين طرفين أو إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين، أما المعنى الثاني هو البلوغ والانتهاء إلى غاية معينة.[2]

[1]– محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 104.

[2]– الطاهر ميمون، الاتصالات عن بعد وأثرها على الاقتصاد المحلي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 22.

يعرفه محمد عبد الحميد على بأنه "العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.[1]

التعريف الإجرائي: هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، ويحثث الاتصال التعاون الذهني العاطفي ين أعضاء التنظيم ومنه يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونيه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

3.10. التعليم العالي: ويعرف بأنه قمة المراحل التعليمية التي يمر بها الطالب ويشترط في الالتحاق بهذا التعليم الحصول على شهادة البكالوريا ويضم مختلف الكليات والمعاهد الجامعية، وقد تختلف تسميات مؤسسات التي تعد تابعة للتعليم لعالي مثل: الجامعة، المدرسة العليا والأكاديمية، المعهد والكلية... إلخ، إلا أنها تحمل نفس المعنى مقرراته الدراسية إضافة كثرة التخصصات به ويمنح في نهاية الدراسة شهادة تأهل الطالب لاقتحام سوق العمل.[2]

11. الدراسات السابقة:

لاكتمال أي بحث أو دراسة معينة نقوم به تحتم على الباحث الاطلاع على مجموع الدراسات والبحوث التي سبقت دراسته بهذا الاطلاع يتجنب أخطاء الآخرين وتخلق له فرصة لفهم موضوع بحثه وكيفيه اختيار الإجراءات المنهجية التي تلائم دراسته.

[1]– حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السعيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار الرعبية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 25.

[2]– برعودي نسيمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، اتعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، جامعة باتنة، 209/2008، ص 24.

ومن خلال بحثنا تحصلنا على دراسات سابقة مشابهة لهذه الدراسة:

1.11. الدراسة الأولى: بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية"، دراسة عينة من الجامعة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، للطالبة ضيف الله نسيمة.

وتدور إشكالية الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة التعليمية، وعلى ضوء هذه الإشكالية صاغت الباحثة الإشكال التالي: ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعة الجزائرية؟.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- قلة الأجهزة التكنولوجية الحديثة للمعلومات الرقمية في الجامعة.
- انعدام الشبكات ذات التدفق العالي.

2.11. الدراسة الثانية: بعنوان: كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي" دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، للطالبة نوال نمور.

وتدور إشكالية الدراسة حول تأثير كفاءات أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم العالي، وعلى ضوء هذه الإشكالية صاغت الطالبة التساؤل التالي: ما مدى تأثير كفاءات أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم العالي؟

وقد توصلت الباحثة إلى أن التعليم العالي يرفع من كفاءة وزيادة إنتاجية الطالب، كما وصلت إلى أن هناك ارتباط وثيق بين كفاءة عضو هيئة التدريس وجودة العملية التعليمية.

على ضوء الدراستين السابقتين لاحظنا أن موضوع الاتصال الرقمي لم يحظى بدراسة معمقة نظرا لحداثة الموضوع وقلة المراجع التي تناولته.

الفصل الثاني

مدخل عام حول استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة

- المبحث الأول: ماهية الاتصال
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي
- المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي

تمهيد

تعد العناية بظاهرة الاتصال من أقدم الاهتمامات الفكرية والاجتماعية إذ ترجع أصولها إلى قدم الوجود البشري، وذلك لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه وهي فطرة فطره الله عز وجل عليها ليحقق ذاته وكينونته، ويستطيع العيش في المجتمعات المختلفة ويتكيف فيها مع أفرادها لقوله تعالى (يَا أَيُّهَا النّاسُ إِنّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّهِ أَتْقَاكُمْ)[1]، وتجبر صفة التعارف على الاتصال بغيره من طرق وأشكال متعددة وتتطور بتعاقب العصور وانتقال الأجيال.

[1]– سورة الحجرات، الآية 13.

المبحث الأول: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

الاتصال هو نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة للأفراد الآخرين من خلال رموز معينة.

ويعرف على أنه عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة، أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما.

الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة (متطابقة) بين الشخص الذي يقوم بالمبادرة بإصدار الرسالة من جانب والشخص الذي يستقبلها من جانب آخر.[1]

ويعرفه الباحث "جورج لندبرغ" أن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة رموز.[2]

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال على أنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".[3]

---

[1]– رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014، ص 14.

[2]– حسن عماد مكاوي، ليلة حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998، ص 24.

[3]– أمد ماهر، كيف تعرف المهارات الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000، ص 24–25.

ويبدأ الاتصال بمرسل وينتهي عند المستقبل وتكون بينهما رسالة، وهذه الرسالة تنقل نوع ما بين اللفظي وغير اللفظي، والمباشر وغير المباشر، ومن هنا فإن عناصر الاتصال تكمن في مرسل، مستقبل، رسالة ووسيلة.

تعريف إجرائي:

الاتصال عملية نقل وتبادل المعلومات، وهو وسيلة تبادل أفكار والاتجاهات والرغبات الآراء عن طريق الكلام أو الإشارة والرموز وهو بمثابة فعل ورد فعل.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال وأشكاله

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها:

أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته:

1. الاتصال الرسمي: عرف الاتصال الرسمي في معجم مصطلحات الإعلام على أنه اتصال يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها الداخلي وتقاليدها ويرتكز على الخطابات أو المذكرات أو التقارير الصادرة وبالإمكان أن يكون هذا الاتصال من الأعلى إلى الأسفل أو العكس من الأسفل إلى الأعلى بشكل أفقي وينقسم الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أقسام:

أ- **الاتصال الهابط أو النازل:** هو اتصال يكون من الأعلى إلى الأسفل أي من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من المستوى الإداري الأعلى إلى المستوى الإداري الأدنى ويعتبر هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا وخلاله يمكن نقل المادة المرسلة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر التسلسل الهرمي من القيادة إلى القاعدة.

ب- الاتصال الصاعد: اتجاه هذا النوع من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو يكون من المستوى الإداري الأدنى إلى المستوى الإداري الأعلى في الهيكل

التنظيمي للمؤسسة ويكون في العادة على شكل شكاوى واقتراحات وتقارير وملاحظات أي تغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة العليا للمؤسسة أو الإدارة.[1]

ج- الاتصال الأفقي: هذا النوع من الاتصال يكون بين المستويات الإدارية أو السياسية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية والتي تقع في ذات المستوى نفسه فمثلا الاتصال بين الوزراء يعتبر أفقي ونفس الحال بالنسبة للاتصال بين رؤساء الجامعة ومدراء المدارس، ويهدف كل المشكلات وتبادل الأفكار ووجهات النظر بين أفراد وزملاء من نفس المستوى الإداري.

2. الاتصال غير الرسمي: في هذا النوع يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية ما بين مختلف العاملين بالمؤسسة عن طريق تبادل الأفكار والخبرات ووجهات النظر في شيء الموضوعات ذات الصلة بعملهم، وهذا الاتصال لا يخضع لأي قواعد أو إجراءات أو قوانين إدارية مثبتة أو مكتوبة ورسمية متفق عليها داخل الإدارة.

أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

قسم الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري

أ- الاتصال المباشر: ونعني به العملية التي من خلالها يتم نقل مختلف الأفكار والمعلومات بين الأشخاص والأفراد بطريقة المباشرة أي وجه لوجه وفي الاتجاهين من دون وسائل أو قنوات وسيطة بحيث أنه يصبح المرسل والمستقبل على اتصال فيما بينهما وفي مكان معين.

[1]- رحمة الطيب عيساني، كدخل إلى علم الإعلام والاتصال، ط1، كار الكتاب الحديث، الأردن، 2008، ص 31 – 32.

ب- الاتصال الجماهيري: ونعني به العملية التي من خلالها يتم نقل مختلف الأفكار والمعلومات ووجهات النظر إلى عدد من الأفراد وذلك باستخدام وسيلة أو عدة وسائل من وسائل الاتصال الجماهيري.[1]

أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة: وينقسم إلى نوعان؛ اتصال لفظي واتصال غير لفظي، فأما اللفظي فيكون عن طريق تبادل المعلومات شفهيا، وغير اللفظي يحدث من خلال تبادل الآراء والأفكار والمعلومات دون استخدام لغة الألفاظ، ولقد سبق التطرق إلى شرحهما في أشكال الاتصال.[2]

أشكاله: يمكن تقسيم أشكال الاتصال إلى:

1. تقسيم الاتصال طبقا للطريقة المستخدمة أو اللغة:

أ- الاتصال غير اللفظي: هو وسيلة للاتصال بين البشر وبطرق أخرى غير اللغة المنطوقة أو المكتوبة، فهو كما يقول جيمس واطس لغة الجسم أو حديث الجسم، وهو نظام رمزي للاتصال. ويعد أقدم أشكال الاتصال، ورغم ذلك فإن الاهتمام به يعد حديثا نظرا لما يتسم به الأفعال غير اللفظية من طبيعة معقدة ويأخذ الاتصال غير اللفظي مظاهر متعددة كالإشارات والإيماءات والصياح غير اللغوي، وتعبيرات الوجه، وحركات الجسم.

ب- الاتصال اللفظي: وهو يعتمد أساسا على الرموز اللغوية، ولكل بيئة لغتها الخاصة، والتي تتواصل عن طريقها، ولا يستطيع أحد أن يفهم ثقافة وحضارة تلك البيئة ما لم يفهم حق الفهم وسيلتها اللغوية في التعبير.[3]

---

[1]- المرجع السابق، ص 33 – 35.

[2]- أحمد ماهر، ترفع مهاراتك في الاتصال، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص 32.

[3]- محمود حسن إسماعيل، ميادين علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 66.

2. تقسيم الاتصال طبقا لعدد المشاركين فيه:

أ- **الاتصال الذاتي:** وهو الذي يحدث داخل الفرد، وهو العملية التي تحدث بين الفرد ونفسه ويرتبط بالسمات الشخصية والنفسية للفرد مثل الإدراك والبناء المعرفي والتعليمي، ويحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه، وتؤثر خبرات الفرد وبشكل واضح في هذا الاتصال، ويتحول الفرد في هذا النوع من الاتصال تلقائيا إلى مصدر ومتلقي في آن واحد.

ب- الاتصال الشخصي: وهو الذي يحدث بين فردين أحدهما مرسل والآخر مستقبل، وهو شائع فيما بيننا ونستخدمه يوميا حيثما نتبادل التحية والمناقشة أو نتلقى الأوامر، والاتصال الشخصي يحدث حينما يكون هناك تفاعل بين نظامين ذاتيين أو أكثر، فأنت حينما تتحدث إلى صديق تعتبر هنا نظام ذاتي، ولكن النظامين يتفاعلان ليكونا نظام للاتصال الشخصي، وكل نظام ذاتي يتأثر عندما يتفاعل مع النظام الآخر

ج- الاتصال الجمعي: وهو ذلك النوع من الاتصال الذي يقوم به المرسل بمواجهة أكثر من شخص قد يكون شخصين أو ثلاثة أو مجموعة من الجماهير، ومن أمثلته: الخطب والندوات والمحاضرات، وهو اتصال مواجهي مباشر ويتم في مكان معين وزمن محدد، ويمكن للمرسل أن يتعرف إلى حد كبير على ردود فعل رسالته من خلال انفعالات الحاضرين وما توحي به من علامات وجوههم، ومدى استحسانهم لما يقال.

د- الاتصال الجماهيري:

ويتميز باستخدام وسائل تكنولوجية معقدة، كالطباعة والإذاعة والتلفزيون والسينما وغيرها، ويعرف أيضا بالاتصال الإعلامي، حيث يتم من خلال وسائل الإعلام.[1]

[1]- المرجع السابق، ص 67 - 68.

المطلب الثالث: عناصر الاتصال

لا يمكن أن يحدث أي اتصال إلا عند توفر جميع عناصره وفي حالة فقدان أي عنصر منها يعتبر الاتصال ناقص أو غير واضح وهذه العناصر هي:

1. المرسل: وهو الشخص أو المصدر والذي يرغب في التأثير في الآخرين بشكل معين من أجل مشاركته في الأفكار أو الاتجاهات أو المعلومات أو الخبرات[1]، ويعرف أيضا بأنه منشئ الرسالة وقد يكون المرسل عبارة عن مؤسسة أو شركة وفي الكثير من الأحيان ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال غير أن المصدر ليس بالضرورة يكون هو القائم بالاتصال فمثلا مندوب التلفزيون قد يحصل على خبر معين ومن موقع الحدث، وبعدها يقوم المحرر بصياغته وتحريره وبعد ذلك يقدمه قارئ النشرة إلى الجمهور، ففي هذه الحالة توجد بعض البحوث والدراسات هذا وإن اختفوا في الدور حين ترى دراسات أخرى بأن القائم بالاتصال وهو قارئ النشرة فقط.

2. المستقبل: هو الشخص الذي يستقبل الرسالة الصادرة عن المرسل ويتأثر بها ويعتبر بأنه هو المستهدف والمقصود من عملية الاتصال ولهذا يعتبر فهم المستقبل وخصائصه وظروفه يعد ضروري من أجل صياغة الرسالة بأسلوب يسهل إدراك معنى الرسالة ويرفع من درجة تأثيرها بالرسالة إلا إذا كانت تتفق مع ميولاته واتجاهاته.

3. الرسالة: وهي تضم مجموعة من الأفكار أو المفاهيم أو المهارات أو الحقائق أو المبادئ أو القيم والاتجاهات والتي يقوم المرسل في إرسالها وتوجيهها للمستقبل، ونجد بأنها تتعلق وتدور حول مواضيع معينة ويقوم المرسل بالتعبير عنها باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة ونجد مدى فعالية الرسالة على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يتم التقدم بها

[1]– محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 112.

وعلى الحجم الإجمالي للمعلومات التي تحتويها الرسالة ومستواها من حيث البساطة والتعقيد، فإذا كانت قليلة قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي ولا تحيط بشكل كافي بموضوعها مما يجعلها عرضة للتشويه وفي نفس الوقت تؤدي المعلومات الكثيرة إلى صعوبة استيعابها وعدم القدرة على الربط فيما بينهما.

4. وسيلة الاتصال (القناة): وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة كاللغة والأشكال والرموز وقد تكون لفظية أو غير لفظية وتختلف الوسيلة الاتصالية باختلاف مستوى الاتصال ففي حالة الاتصال الجماهيري تكون المجلة أو الصحيفة أو الإذاعة أو التلفزيون، وفي الاتصال الجمعي مثل المؤتمرات أو المحاضرات تكون الوسيلة هي الميكروفون أما في حالة الاتصال المباشر فنجد أن الوسيلة هي المقابلة وجها لوجه.

5. المراجعة أو التغذية المرتدة: ويقصد بها الإجابة التي يقدمها المستقبل حول الرسالة التي تلقاها من طرف المرسل ويقوم باتخاذ ردة فعل اتجاهها وهذا تعبير منه عن موقعه من الرسالة ويعكس بفعله هذا عن مدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمحتواها ومعناها. لذلك يعتبر رد فعل المستقبل مهما في عملية الإيصال لهذا يجب على المرسل أن يسعى إلى معرفة مدى فهم واستجابة المتلقي للرسالة.[1]

6. البيئة: وهي الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان.

[1]– فيصل أبو عشبة، الإعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 19.

المطلب الرابع: خصائص الاتصال

- **الاتصال عملية هادفة:** يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة ببعضها البض مثل تصميم الرسالة وإرسالها والإشراف على وصوله أو استقبال الرد.

- **الاتصال عملية ديناميكية:** تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست اِستاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه.

- **الاتصال عملية منظمة:** تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التواصل، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية بأدوار محددة فالمرسل يقوم بعملية ترميز والمستقبل عليه بفك الرموز الرسالة أي تفسيرها.[1]

- **الاتصال عملية دائرية:** عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتوقف ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ

[1]– خضرة عمر المفلح، الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 23.

نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذ لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

- **الاتصال عملية متنوعة:** يمتاز الاتصال بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية؛ الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات.

المطلب الخامس: أهمية الاتصال

1- يمكن للاتصال فتح مجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.

2- يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل الحوار والنقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة من آخرين .

3- يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.

4- يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى مجتمعات أخرى.

5- يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة.[1]

6- تلعب وسائل الاتصال المختلفة دورا هاما في عملية الإنماء حيث يعد الإنماء حركة تغيير وتطوير للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.

7- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دورا بارزا في تطوير الأنظمة التربوية، وخاصة في مجال التعليم عن بعد وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة.

[1]- المرجع السابق، ص 33 - 34.

وتبرز أهمية الاتصال في:

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- إلقاء الأوامر والتعليمات.
- توجيه العمال ونصحهم وإرشادهم.
- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.
- تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
- التأثير في الآخرين.
- تعريف المشاكل وسبل علاجها.[1]

أهمية الاتصال: يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار، وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين، كما أنه لا يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة وحتى المصابين بعاهات نطقية وسمعية كالصم والبكم، إذ يستخدمون لغة الإشارة الخاصة بهم لتخرجهم من إطار عزلتهم كما يستخدمون وسائل الاتصال الأخرى تيسر لهم التفاهم مع الآخرين.

- ينتج الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش، مما يساعد على تكوين شخصية المستقلة والناضجة في المجتمع.

يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد من وإلى المجتمعات الأخرى.[2]

[1]- إبراهيم بختي، محاضرات في تكنولوجيا ونظم المعلومات، طلبة ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005، ص 9.

[2]- المرجع نفسه، ص 52.

ويمكن أيضا توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): أهمية الاتصال

الأهمية الفردية	الأهمية الجماعية
– القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المطلوب. – وسيلة لتحفيز الأفراد للقيام بالأدوار المطلوبة. – إشباع حاجة الفرد للانتماء إلى الجماعة فالاتصال بذاته حاجة يسعى إلى إشباعها. نقل المعلومات والبيانات والمفاهيم بما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة وتحقيق النجاح	– تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد. – تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين وممارسة العلاقات الإنسانية وتحقيق الرضا في العمل ورفع روح المعنوية. – وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد.

أهداف الاتصال:

إن الغرض الأساسي من عملية الاتصال هو إحداث تغيير في البيئة أو في الآخرين فالمرسل يقصد من إرسال أي رسالة في التأثير في مستقبل معين. إذ يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف الآخر المقصود وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها. فالغرض والمستقبل لا ينفصلان فكل اتصال له غرض إلا وهو الحصول على استجابة معينة من شخص معين أو مجموعة معينة من الأشخاص فقد لا يستجيب المستقبل بالشكل الذي يقصده المرسل.

كما يهدف الاتصال إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك في الفكرة أو المفهوم أو العمل. كما يهدف إلى التأثير في أحد طرف آخر حيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغير سلوك المتعلم.

لذا فعملية الاتصال والمتعلم والتعليم هي عملية اتصالية وتبادل المعلومات بين المعلم والتلاميذ عن طريق استخدام الألفاظ والرسوم والصور والمجسمات والأجهزة والمواد...إلخ.

كما يهدف الاتصال إلى:

- خلق قاعدة من المعلومات لمستويات العاملين في المؤسسة.
- فهم نظام العمل في المدرسة.
- تسيير العلاقات الاجتماعية في المدرسة.[1]

ومن أهدافه:

- التعاون والتفاعل مع الآخرين.
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع.
- الحصول على المعلومات لفهم العالم من حولنا.

المطلب السادس: معوقات الاتصال

– مما لا شك فيه أن أي خلل أو إخفاق بحصيلة في عملية الاتصال أو نموذج الاتصال يترك آثار سلبية على نوعية الرسالة المنقولة وبالتالي على نتائج الأداء فنظام الاتصال ينبغي أن يكون محكم الحلقات وأن أي تغير قد تحدث فيه من شأنها إضعاف هذا النظام وجعله عقيما في حالات عديدة.

ولأن معوقات الاتصال متنوعة ومختلفة متجددة في طبيعتها فإن الضرورة تقتضي تحديد المسؤولين عنها بدقة متناهية من خلال تتبع مصادرها الموضوعية عالية، وعدم اللوم على جهات أو حلقات من دون دراسة وتحليل منطقيين.[2]

[1]– حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص 51.

[2]– رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصالات والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014، ص 112.

وسنحاول إدراج أهم معوقات الاتصال وهي كالآتي:

1. المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمرسل:

يرى "روز نفليد" أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.

ومن أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها للمرسل الآتي:

أ- **الحالة النفسية للمرسل:** وتعد المسؤولية حوالي 50 % من معوقات الاتصال ومشاكله وفق أحداث الدراسات في هذا المجال، فقد تبين من الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة مثل التعصب والهيجان والتوتر والإحباط، التي يمر بها المرسل للرسالة يؤثر بشكل سلبي على جوهرة الرسالة ومغزاها بحيث تصل إلى المستلم بشكل مربك للغاية حيث إنها تزيد من قلق المستلم وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل.

ب- الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المظللة لدى المرسل:

حيث يتصور المرسل أو أنه يكون لديه إدراك خاطئ بأن تكون رسالته مفهومة وواضحة أو أنها ينبغي أن تكون كذلك دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجود بنفس المعنى لدى المستلم ولهذا السبب بالذات يوصي خبراء الاتصال بأن يكون المرسل واعيا أو مدركا لطبيعة وثقافة الجمهور المستهدف وأن لا يستخدم عبارات وإيماءات أو حركات لا يفهمها هذا الجمهور أو أنه يدركها بطرق مختلفة ويقدم لها تفسيرات متناقضة أو مشوهة. [1]

[1]- رضوان بلخيري، مرجع سابق، ص 112-113.

ج- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة:

حيث تعد هذه المشكلة من أبرز وأخطر مشاكل ومعوقات الاتصال فالتوقيت السيئ لإرسال الرسالة نتيجة لضغوط العمل، الإهمال أو عدم تقدير قيمة الوقت من الناحية التوقيتية، قد يرسل انطباعات أو رسائل خاطئة للمستلم أو يجبر المستلم على إعطاء تفسيرات متناقضة أو مغلوطة كما أن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل مرسلها قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها قد تصل في وقت متأخر أو مبكر وفي كلا الحالتين يكون ضعيف أو معدوم وفي حالات كثيرة ويكون التأثير سلبا ونتائجه وخيمة.

د- عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال:

حيث يصل أحيانا أن لا يكون مصدر اتصال ملما بشكل كافي لأساسيات الاتصال وفنون ومهاراته خصوصا الاتصال اللفظي الذي يعتمد على التعبير اللفظي أو لغة الجسد فصياغة العبارات بشكل غير دقيق أو استخدام عبارات أو تعبيرات في غير مكانها قد يرسل رسائل مضللة أو مبتورة للجمهور المستهدف وقد يكون أسلوب المرسل مربكا في المقام الأول ما يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يقتصر المرسل رسالته حد تشويه المعنى أو يطيل رسالته فتفقد جوهرها وتسلسل الأفكار فيها وهكذا.[1]

2. المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال:

يمكن إيجاز هذه المعوقات والمشاكل بالآتي:

حيث تفشل عملية الاتصال برمتها عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة أو اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة أو غير متجانسة مع بعضها البعض

[1]- حسن الحلبي، مبادئ العلاقات العامة، منشورات عميدات، بيروت، باريس، ط1، 1980، ص 153.

فالمعروف أن طبيعة الاتصال ذاتها تحدد الوسيلة فالوسائل التي ينبغي استخدامها والتي تكون أفضل من غيرها من غيرها في حالة كهذه

أ- **الاستخدام الخاطئ للوسيلة:** فقد تتوفر لدى المؤسسات وسائل الاتصال متعددة وتقليدية والكترونية مثلا إلا أن المعنيين بالاتصال قد يستخدمون الاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الاتصال قيمته ويعطي مؤشرات مضللة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات باستخدام الفاكس مثلا أو البريد العادي لبث رسائل عاجلة إلى جمهور مستهدف يستخدم الانترنت والاكسترانت والبريد الصوتي وغيرها من تقنيات الاتصال على الخط الفوري المباشر.

ب- **ازدحام واختناق قنوات الاتصال:** حيث يؤدي هذا الازدحام وبالتحديد في مجال الاتصال الالكتروني إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية فقد لا تصل الرسالة أبدا أو تصل ولكن بشكل مشوه، وفي الاتصال التقليدي عبر البريد العادي مثلا قد يحصل تأخير في إيصال الرسالة أو تشويه فيها إذا ما تعرضت إلى ظروف مناخية أو المقص الرقيب وهكذا ويعد ازدحام قنوات الاتصال عقبة حقيقية أمام الاتصال فعلا.[1]

ج- **سوء أو ضعف وسائل الاتصال:** حيث أن وسائل الاتصال الضعيفة فيها وظيفيا قد يؤدي إلى تشويه عملية الاتصال أو إضعافها وإلى هذا السبب بالذات نجد أن الاتصالات في البلدان أو الأقاليم التي لا توجد فيها بنى اتصالات تحتية جيدة أو تكون هذه البنى التحتية قديمة أو بالية وفي جميع الحالات يكون الاتصال متعثرا أو مشوها.

[1]- المرجع السابق، ص 154.

3. المعوقات والوسائل المرتبطة بمضمون الرسالة:

يمكن إيجاز أبرز هذه المعوقات كالآتي:

أ- لغة الرسالة: قد يكون المضمون مرتبكا أو ضعيفا وأحيانا مشوها ولعل ذلك يعود إلى مرسل الرسالة أو محرر مضمونها أو الوسيلة التي تم استخدامها لنقل المضمون.

ب- هدف الرسالة: قد يكون الهدف غير واضح، أو غير موجود في الأساس.

ج- أسلوب كتابة الرسالة: فقد يكون الأسلوب معقدا جدا أو مبسطات جدا وفي كلتا الحالتين يتشوه الاتصال ولا يحقق أهدافه.

د- أسلوب نطق الرسالة أو توصيلها: قد يكون النص جيدا إلا أن نطق محتواه خصوصا في الاتصال اللفظي قد يكون سيئا مما يؤدي إلى تشويه الاتصال وإضعافه.

4. المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية الراجعة: يمكن إيجاز معوقات التغذية الراجعة ومشاكلها الرئيسية كالآتي:

- الافتقار إلى متابعة تسيير عملية الاتصال وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها.
- افتراض المرسل أن التغذية العكسية غير ضرورية وهذا ما يحصل في ظل الإدارة الدكتاتورية التي تفرض الالتزام الحرفي بالتعليمات دون أي مناقشة.
- تركيز المرسل على الأهداف والحادات التي يسعى إلى بلوغها دون الاهتمام بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.
- ضعف بنى الاتصال التحتية أو سوء تصميمها بحيث تكون باتجاه واحد وليس اتجاهين. [1]

[1]- المرجع السابق، ص 161.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي

يعتبر الاتصال الرقمي من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي ألا وهو عصر التكنولوجيا، فقد شهدت تطورا هائلا في السنوات الأخيرة نظرا لإيجابياته في ما يخص تسهيل عملية الاتصال وتسريع سير مختلف الأنشطة، فهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتغيير وتنظيم حياته، سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى واقع الاتصال بنوع من التفصيل حيث سنتناول تعريفه ونشأته، بالإضافة إلى مميزاته ووظائفه، وكذلك مزاياه وعيوبه، ناهيك عن استخدام تكنولوجيا الاتصال بالتعليم العالي وإيهامات تأثيره.

المطلب الأول: نشأة وظهور الاتصال الرقمي:

في الثمانينات من القرن الماضي توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارة رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا الرقمية تحل تدريجيا محل معدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الالكتروني والفضائيات، وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة مع 2001 وتتمثل هذه القفزات في:

1. **القفزة الأولى:** تمثلت في اختراع الترانزيستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين "براتان، برادين، شوكلي" وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956 نظرا لانجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات.

2. **القفزة الثانية:** ترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، وبفضل هذه الفترة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبا شخصيا صغيرا يمكن حمله.

3. **القفزة الثالثة:** وقد تحققت حينما قام العالم الأمريكي "شانون" بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الالكتروني، والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتى أضحى من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات:[1]

- مجال الاتصال بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال.
- مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسماوات المفتوحة.
- الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة.

"الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة "اتصالات المحمول".[2]

الاتصال الرقمي: يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرف (كريستي أهو) الاتصال الرقمي *digital communication* بأنه: "مهارة أساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من متلف الوسائل الرقمية".

وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال، وما تزال بحدود ما قدمته في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة، ويركز هذا

[1]– رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص ص 178، 179.

[2]– رضوان بلخيري، المرجع السابق، ص 180.

التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات ترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة، ويركز التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم، وهذه العمليات الثالث هي: الترميز، المعالجة، والإرسال والاستقبال، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر *computer media communication* أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر *computer assisted communication*، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال الرقمية، وفي نفس الوقت فإنها تقع في الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه لتصل في النهاية إلى اتصال إنساني أو بين أفراد لتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل سمات الاتصال الإنساني، ويتم من خلال عمليات فردية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها علماء النفس والاجتماع واللغة وقدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته.[1]

ويعرف كريستي أهو *kristi aho* (2005) الاتصال الرقمي بانه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج والتواصل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو: "القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية، ولا يبتعد هذا المفهوم كثرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلها

[1]– عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات، مجلة الاتصال والتنمية، العدد 6، دار النهضة العربية، بيرون، 2012، ص 3، 4.

مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال، بحيث لا يمكن أن نغفلها –بوصفها وامتداداتها وعلاقاتها من خلال النظم الرقمية – في تعريف الاتصال في هذا المجال.[1]

التعريف الإجرائي: يعرف الاتصال الرقمي على أنه العملية التي يحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو عدة أطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية وبعد ذلك يأتي الإرسال والاستقبال بين مختلف الأفراد، ويقوم هذا التعريف على محددات فنقول إذا كنا نصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية تقوم على أساس الحركة والتدفق، فالاتصال الرقمي لديه عمليات فرعية في العملية الكلية فهذا الاتصال هو اتصال عن بعد سواء ثنائيا أو جماعيا، فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه.

المطلب الثاني: مميزات الاتصال الرقمي

1. **التفاعلية:** وهي تعني عكس الاتصال الخطي الذي يكون في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي بحث الاتصال في اتجاهين يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية بتبادل الأدوار.

2. **التنوع:** ويكون لكل طرف الحرية والإمكانية للتأثير على عملية الاتصال، ويصبح المستقبل لا يكتفي بتلقي المعلومات والمعارف فقط، بل يتحول إلى مشارك في هذه العملية ومؤثر فيها، بآرائه وتعليقاته خاصة مع توافر إمكانية تعدد المشاركين وتواجد أكثر من متلقي واحد في نفس الزمن مما ينتج عن ذلك توسع لدائرة الحوار واتجاهاتها.

ولقد ظهر هذا التنوع نتيجة لتطور وسائل الاتصال وتعددها وأعطى ذلك المتلقي فرصة وإمكانية لتوظيف عملية الاتصال وفق احتياجاته ودوافعه من الاتصال، وتجسد هذا النوع من

[1]– محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2007، ص ص 24 – 25.

خلال تنوع أشكال الاتصال المتوفرة بواسطة وسيلة رقمية واحدة وكذلك تنوع المحتوى الذي يختاره المتلقي وروابطه.

3. التكامل: فشبكة الانترنت تعتبر بمثابة مظلة اتصالية تجمع بين أنظمة الاتصال والمعدات الرقمية والمحتوى بأشكاله ووظائفه في إطار منظومة واحدة تتيح للمستقبل حرية الاختيار بين المواد الإعلامية في إطار متكامل فيختار منها ما يراه مطلوب للتسجيل أو التخزين أو الطباعة وفيما بعد يمكن له إعادة إرسالها إلى أفراد آخرين عبر البريد الإلكتروني، فتكنولوجيا النظام الرقمي توفر أساليب التعرض وتتيح أدوات التخزين في إطار أسلوب متكامل أثناء الولوج إلى شبكة الانترنت والتجول فيما بين صفحاتها ومواقعها المختلفة والمتعددة.

4. الفردية: فالاتصال الرقمي ومن خلال برامجه المتنوعة وبروتوكولاته وفر قدرا معتبرا من الخيارات وهذه الأخيرة أعطت لأطراف العملية الاتصالية نطاق واسع في الاختيار والاستخدام والتجول وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال.[1] وهذا ما يرفع من قيمة الفرد المستخدم ويرفع من شأن الفردية ويميزها، حيث تؤكد نظم الاتصال الرقمي من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته، بالإضافة إلى سيطرة المعنيين بالاتصال على معالجة المعلومات وعرضها بشكل لا يختلف مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية وطريقة استخدام هذه المعلومات إلى جانب تأمينها والحفاظ على سريتها، وبالتالي توفير أعلى درجات الفردية والحفاظ على طابع الخصوصية أثناء القيام بأي اتصال.

5. تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية: فالانترنت قد شكلت شبكة عالمية للمعلومات تجمع آلاف الشبكات الدولية ونموها يسير بصفة سريعة يصعب معه توقع أعدادها، ورافق هذا تزايد في أعداد المستعملين لهذه الشبكة خاصة مع توفر الإمكانيات وانخفاض التكلفة

[1]– محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 33 – 35.

وأحدث ذلك تجاوز في حدود الجغرافية بفعل هذا الاتصال الذي ربط العالم بمختلف أقطاره، وأسقط معه الحدود الثقافية لأطراف العملية الاتصالية بالرغم من اختلاف لغاتهم وانتماءاتهم وأفكارهم وتشكيل حوار بين النظم والثقافات الاجتماعية بين الشعوب، ومع مرور الوقت ازدادت أهمية الاتصال الثقافي من خلال الشبكات نظرا للخدمات التي يستفيد منها جميع المستخدمين في أنحاء العالم.

6. تجاوز وحدة الزمان والمكان: ففي الاتصال الرقمي لا يشترط وجود أطراف العملية الاتصالية بمكان واحد حتى يحدث تواصل بينهم نظرا لتطور الأجهزة لرقمية وتحولها إلى أجهزة قادرة على توفير الاتصال بالرغم من بعد المسافة بين أطراف العملية الاتصالية، خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها مثل أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وإمكانية ربطها بالشبكات والتواصل الدائم معها ومعرفة كل ما هو جديد في وقت حدوثه، وبالتالي لم يعد شرط التزامن ضروري.

7. الاستغراق في عملة الاتصال: وهو راجع إلى تراع تكلفة الاتصال واستعمال أجهزته نتيجة لتوفير أجهزة الاتصال الرقمية وبتكاليف زهيدة، مما أدى إلى تشجيع مستعمليها على الاستغراق في برامج تلك الأجهزة لأجل التعلم ولفترات طويلة خاصة مع تطور برامج النصوص الفائقة، والتي تعمل على طول مدة التجول بين المعلومات والبيانات، وقد تم وضعها بهدف اكتساب المعلومات أو التسلية، ولهذا نجد أن الكثير من المستخدمين يقضون في استخدام الحاسوب أوقات تفوق الوقت الذي يقضونه للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا مع ازدياد اعتمادهم عليه كمصدر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها.[1]

[1]– المرجع السابق، ص 36 – 38.

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي

1. تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي:

حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، تجاوز قيود العزلة إلى جانب الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب والشبكات في إطار واقع وهمي أو افتراضي يرسم أطراف الاتصال حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال محادثات وحوارات البريد الالكتروني مع آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته بدءا من صداقات جديدة مع آخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات وأفرادها.

حيث تتكون مجموعات الحوارات والمحادثات والأصدقاء دون معرفة الأطراف لبعضها إلا ما يرسمه كل طرف عن نفسه خلال عمليات الاتصال. وفي هذا يسود الاعتقاد بأن الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته ولكن في إطار واقع جديد يرسمه الأفراد لأنفسهم أو ترسمه عمليات التخيل والتقمص التي تتم في عمليات الاتصال الرقمي والتي تتسم بتباعد الأفراد عن بعضهم لمسافات طويلة، وثقافات بعيدة أيضا عن بعضها البعض.[1]

وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية *virtueal communities* التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد، مثل مناهضة العنصرية والدعوة إلى الديمقراطية أو تحرير الجنس والنوع أو الخروج عن المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات ونظم الحكم فيها وغيرها من الأهداف والغايات التي تجتمع حولها هذه المجتمعات الجديدة.

3. وبجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الانترنت، تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقف الأخر التي تقدم الخدمة الإعلامية مجهولة المصدر حول الوقائع

[1]– محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 130.

والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هاته المواقع، فالفرد في اتصاله بالانترنت يقرأ الكثير عن الأحداث التي تحدث في بلاده دون أن يدري عنها شيئا بالداخل، حيث لم تصبح الحقائق ملكا خاصا للسلطة أو لوسائل الإعلام المحلية الوطنية وحتى العالمية منها وساعد على الارتباط بالوظيفة الإخبارية لهذه المواقع سهولة الاتصال بها وفورية الآلام وإن كانت توجه بتحدي المصداقية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة حول مستوى مصداقية الإعلام في هذه المواقع المنتشرة على شبكة الانترنت.[1]

4. وإذا كانت سهولة الاتصال وفورية الإعلام تحسب لهذه المواقع في تقديم الوظيفة الإخبارية، فإنها تعطيها أيضا القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تنادي بها، ومناهضة غيها من الأفكار بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والأفراد في مقت معين، ويتكون من فئات المستخدمين لشبكة الانترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها، مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع وأدوارها المواقع الرقمية التعبوية التي تعمل بمعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمعات، وتسهم بالتالي في تنمية المشاركة الديمقراطية وفقا للنظرية الخاصة بها والتي ترى الحد من المؤسسة الإعلامية الضخمة إتاحة الفرصة لكل الجماعات في المجتمع بممارسة حقوقها في الإعلام والاتصال من خلال تعدد وتنوع المصادر الإعلامية بعيدا عن السيطرة الرأسمالية والاحتكارات وتأثيرات التمويل الإعلامي.

5. وإذا كان التعدد والتنوع يسهم في إرساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية وتفعيلها، فإن غياب المصادر وتحدي المصداقية ترسك شكوكا حول هذه الوظائف التي تمثل الصورة الإيجابية لها، لأنها من جانب آخر قد تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم من جانبها في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية، خصوصا لو علمنا أن نسبة

[1]– المرجع نفسه، ص ص 51 – 52.

الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل إلى حوالي 90 % من جملتها البالغة أكثر من 30 مليون فرع تقع في أوروبا وأمريكا الشمالية، وهي دول الاحتكارات والتي تتبنى مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.[1]

6. بجانب الوظيفة الإخبارية والوظيفة الاتصالية تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة الوظائف وتصل إلى 75–90 % من أسباب استخدام الانترنت.

7. كذلك نجد مجالا واسعا في القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال مثل التعليم الفردي أو الذاتي أو التعليم القائم على الكمبيوتر أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم. وعند انتشارها ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الانترنت والتعليم الافتراضي وغيرها من المفاهيم التي تشير إلى استخدام الانترنت في التعليم ويدعم الاتصال الرقمي استخدام الدوائر المغلقة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش.[2]

8. القيام بوظيفة الإعلان، حيث تعتمد المواقع في الغالب في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والإعلان تجد صدى كبيرا لدى المعلنين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها.

[1]– محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 53.

[2]– رضوان مفلح العلي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الالكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 96.

9. القيام بوظيفة التسلية والترفيه، والتي تجذب أعمار مختلفة من المستفيدين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين إليها.[1]

المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات.

وتتمثل هذه المستويات فيما يلي:

أولا: الاتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغرض التعليم أو قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.[2]

ثانيا: الاتصال بقواعد البيانات: وفي هذه الحالة تعتبر الحواسب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي server يتصل بالعديد من الحواسب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي *cable* أو تكنولوجيا الموجة الإذاعية *wifi* بين الحواسب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسب وبعضها في تنظيمات معينة

[1]– ماهر عودة الشمايلة وآخرون، وسائل الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العملي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 81.

[2]– محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2007، ص 39.

للاتصال أو باستخدام شبكة الانترانت *intranet* داخل التنظيم المؤسسي، والإكسترانت *extranet* للاتصال بالعملاء والمساهمين والفروع أو المؤسسات والمساهمين والفروع أو المؤسسات الأخرى في الخارج –كما سبق وأن أوضحنا– من خلال شبكة الانترنت.

وإذا كان الاتصال بقواعد البيانات أو بالأجهزة الطرفية التي تصل بها يوفر للمستخدم الحرية في الإتاحة في الوقت الذي يراه، فإن المكان يظل مرهونا بوجود الأجهزة الطرفية، بالإضافة إلى الحرص على البيانات وتنظيمها والخطوط التلفزيونية وكروت الترميز إلى الحواسيب.

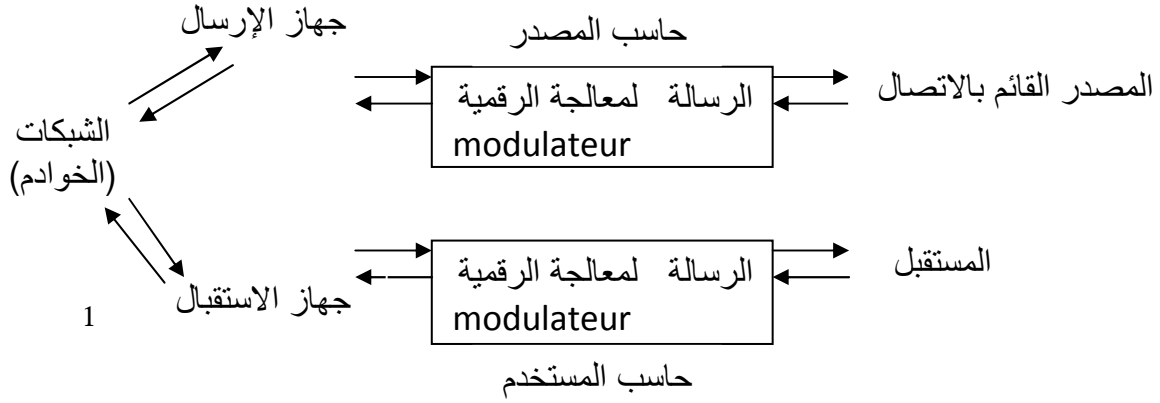
ثالثا: الاتصال المباشر من خلال الشبكات: ويقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وإن كان عن بعد *online* حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا أو عبر المجموعات، ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي *modem* مع أجهزة التلفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال *modulator*، ثم إعادة الترميز الرقمي اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة *demodulator*.

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر *relay chat (irc) internet* يمكن أن يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة *message* أو الصوت *voice*، ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد أو بأفراد آخرين في شكل مجموعات *news group* ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار.[1]

كما يمكن أن يكون الاتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات *vidéo conférence* التي ينقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات، وتتسم الأشكال

[1]– محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 40.

السابقة بالتزامن مع الحوار أو تبادل الرسائل، ويمكن تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في البريد الالكتروني *E-mail*.



الشكل رقم (01): مخطط يوضح عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات

رابعا: الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية: نظرا للتزايد الضخك في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) والشبكات العاملة عليها، والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعريض إلى وسائل الإعلام واستبدال الانترنت بها، وقد سعت وسائل الإعلام إلى استئجار مواقع *sites* دائمة لها على الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقي غلى المواد الإعلامية.

وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق *hyper text* التي بدأتها الشبكة العنكبوتية، وأتاحت بذلك التجول المتعاقب والمرتبك بالنصوص ذات العلاقة ببعضها، بالإضافة إلى ما يتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهما التفاعلية.[2]

ومما نلمسه خلال السنوات القليلة السابقة من تطور ملحوظ في مجال تكنولوجيا الاتصال الرقمي، نجد بأنه قد أتاح لنا العديد من التجهيزات والوسائل البديلة للتعبير عن الرأي

[1]- محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 41

[2]– المرجع نفسه، ص 41.

ووجهات النظر المختلفة بين مختلف الأفراد حتى ولو كانت تتعارض مع ما يعتقد أنه رأي الغالبية.

المطلب الخامس: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

أولا: مزايا الاتصال الرقمي: يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي *digital communication* العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي وتكمن هذه المزايا في ما يلي:

1. في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك للتشويش فتؤثر ظروف البيئة على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها، ونقيض ذلك ياتي الاتصال الرقمي ليتخذ الشبكة الرقمية *digital network* من بداية الإرسال حتى الاستقبال وتكون مراحل الإرسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة، ولا تسمح هذه الشبكة بالتشويش من خلال تجسيدها لنظام المعالجة حيث يقوم هذا الأخير بتوجيه المحتوى الأصلي وتحكمه في عملية الإرسال ويحل مكانه تدريجيا.

2. من المزايا التي يتسم بها الاتصال الرقمي نظام النشاط والقوة بالرقمنة الذي يجعل الاتصال محفوظا كوحدة متكاملة عالية الجودة خاصة إذا توفرت له بيئة الإشارات التماثلية، فالاتصال الرقمي يتفوق في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية عكس التماثلي الذي يضعف عند طول المسافة حتى أن الاتصال الرقمي أصبح يصحح الأخطاء إلكترونيا.[1]

[1]– حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص 151.

3. كذلك لخاصية الاتصال الرقمي الذكاء فهو مراقب لتغيير أوضاع أي قناة بصفة مستمرة إضافة إلى أنه يقوم بتصحيح مسارها عكس الاتصال التماثلي، ويتضح ذلك في عاملين هما:

أ- **تحقيق التوافق الصوتي:** حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية إلى إحداث تشويه للإشارة الرقمية، وهذا التشويش يؤدي لبعض التغيرات في شكل الموجة المرسلة، على ذلك فإن خصائص القناة تتغير بمرور الوقت ويكمن الحل لهذه المشكلة في تحقيق التناغم التوافقي وذلك من خلال قياس خصائص التشويش في القناة، وقياس التشويش المتوقع في شكل الموجة المستقبلة.

ب- التحكم في الصدى: هنا نقصد برجع الصدى هي الانعكاسات والإشارات التي تأتي من جهاز الإرسال، ففي الاتصال الرقمي بمكن استخدام أداة معينة تقوم بتخزين اللغة المرسلة إلى محطة الإرسال، وكذا وقت استغراق وصول الاتصال إلى المستهدف أو المستقبل، وبالتالي يتم تفادي الصدى الذي يقع في الاتصال التماثلي.

4. اتسام الشبكة بميزة المرونة التي يمتاز بها الحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

5. امتياز الاتصال بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم وكل هذا يتبعه قدر عال من الدقة.

6. يتم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حتى أصبح في هذا الاتصال نقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يكون أيضا متاحا على المستوى التجاري ويستخدم أيضا في شبكات البنوك والنقل الالكتروني للبيانات والمعلومات الحساسة التي تحتاج إلى السرية.[1]

[1]- حسن عماد مكاوي، المرجع السابق، ص ص 151 – 153.

ونضيف إلى المزايا:

– جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من اختصار للجهد والوقت والمال وذلك تجمعها بين مجال الاتصال عبر الكمبيوتر.

– **ميزة البعد الزماني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات.

– **ميزة البعد المكاني:** وفرت كما هائلا من الساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها.

– ميزة البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أنها أتاحت للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

ثانيا: عيوب الاتصال الرقمي: وأهمها أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية كما أنها على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان لتكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة[1]، وإنها لتؤدي لعصر جديد مختلف وينطوي على المزيد من حرية التعبير فنحن نرى العكس وذلك استنادا لعدة مؤشرات وهي تؤدي لتقليص الخبرات المشتركة لمختلف أفراد المجتمع، ونرى أن هذا الاتصال يمكن أن يغلب عليه عامل التلصص والتجسس ويكون قد انتهك خصوصيات كما يحدث في المنازل أو غير ذلك كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الرقمية وبين من يفتقرون لها من فقراء ومساكين ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار القيم والعادات والتقاليد السائدة في الشعوب والمجتمعات.

وأمام كل سلبيات وإيجابيات عالم الرقمنة علينا التخطيط لبرنامج موسع ومسطر للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

[1]– عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني – دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، (د.م.ن)، 2005، ص ص 165 – 269.

وما يمكن قوله في النهاية أن العالم يمر بمرحة رقمية مهمة وجديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، لهذا فغن صفة الحداثة تبقى صفة مؤقتة يمكن تطورها لاستحداث التطورات المستقبلية وبالتالي لابد من تبني مشاريع ناجعة من أجل التحديث على قاعدة متينة.[1]

المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي

المطلب الأول: مفاهيم حول التعليم العالي:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدماتية التي تصبو جاهدة إلى تحسين جودة التعليم خاصة مع التطورات الحاصلة في العالم من مختلف الجوانب والتأثيرات المتبادلة بين جل القطاعات، ومن منطلق اعتبار مؤسسات التعليم العالي وسيلة مهمة للتطور التكنولوجي، ومصدر الإطارات مع اعتبارها أهم مظاهر التطور والتقدم في المجتمع.

ويعرف التعليم العالي بأنه مرحلة من مراحل التعليم تلي المرحلة الثانوي وهي قمة المراحل التعليمية ليتمحور التعليم في الجزائر في نظام تعليمي وتكويني، تسيره وتملكه الدولة ويتميز بمجانية التعليم، لذلك وجب على الدولة تعميم الجامعات في جميع أرجاء البلاد وتعتبر المؤسسة الجامعية بمركزية كبيرة في التسيير.

مفهوم التعليم العالي: ويقصد بالتعليم العالي التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادات الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات.

وتختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية فهناك الجامعة، الكلية، الأكاديمية، فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات

[1]– عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع السابق، ص 269.

التابعة لها مثل: الكلية، المعاهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، هذه الأسماء تسبب اختلاطا في الفهم لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد إلى آخر.[1]

العليم الجامعي: تشير الأدبيات التربوية إلى أن التعليم العالي مرحلة من مراحل التعليم تلي المرحلة الثانوية وتعتبر قمة الهرم للمراحل التعليمية، وتبدأ بعد الانتهاء من مرحلة التعليم الثانوي.

كما تعرف مرحلة التعليم العالي بأنها تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر (18) بعد قضائه اثني عشرة سنة دراسية في التعليم قبل العالي، والتعليم العالي وفق ما استقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا التي تلي مرحلة الثانوية، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى "تعليم عالي".

الجامعة: مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية، والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في العليم العالي، وتطلق أسماء أخرى على الجامعة وبعض المؤسسات التابعة لها مثل: الكلية، المعهد، مجمع الكليات التقنية، المدرية العليا.

– تعتبر كلمة العربية "الجامعة" ترجمة دقيقة للكلمة الانجليزية المرادفة لها لأننا إذا تأملنا الأصل اللغوي لرأينا أنها تفيد معنى الجمع من فعل "جمع" بالعربية وبالانجليزية *univrsity* الذي يفيد كذلك معنى جعل الأمر عاما.

[1]– نوال نمور، كفاءة هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2011–2012، ص 14.

وتعرف بأنها مؤسسة تقوم بصورة رئيسية بتوفير تعليم متقدم لأشخاص على درجة من النضج ويتصفون بالقدرة الفعالية والاستعداد النفسي على متابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة.[1]

المطلب الثاني: نشأة وتطور التعليم العالي

ارتبط نشأة التعليم العالي بنشأة التعليم التضامني، الدي ارتبط بدوره باكتشاف الكتابة، وتذكر الموسوعة العربية العالمية "أن السوماريون الذين غرسوا في وادي دجلة والفرات قد أوجدوا نظاما للكتابة حوالي سنة 3500 ق.م. وكذلك طور المصريون نظاما للكتابة حوالي سنة 3000 ق.م. وقد تضمن النظامان على أساليب لكتابة الحروف والأرقام، وكان المعلمون قبل اكتشاف الكتابة يكررون الدروس شفهيا فيقوم الطلبة بحفظ ما سمعوه وكان معظم المعلمين عند السوماريين والمصريين من كهنة المعبد، أما الطلبة فكانوا قلة من الطبقات العليا وكانت قبائل معينة في شرق البحر المتوسط تتحدث اللغات السامية وقد ابتكرت ما بين سنة 1500 و 1000 ق.م. الحروف الهجائية الأولى في العالم فأضافوا للتربية والتعليم أداة جديدة وقد يسر استخدام الحروف الهجائية الكتابة بدلا من استخدام الصور، استخدمت في القديم الصور الرسومات في الكتابة.

وبحلول القرن الخامس والرابع قبل الميلاد في حضارة اليونان القديمة أشتهر معلون أمثال سقراط وأرسطو ممن قاموا بتعليم الفلسفة والعلوم لكن تعليمهم لم يكن ضمن إطار جامعي، ففي تلك الأيام لم يكن الطلبة يحتاجون إلى النجاح في امتحان القبول أو الانتظام في مقررات محددة ولا يمنحون شهادات أكاديمية ومثل ذلك حدث في الهند القديمة، حيث قام علماء الدين بتعليم الهنود التراث الهندي والمعارف الدينية، حيث كان التعليم حكرا على

[1]– بوعموشة نعيم، الكفاءة التدريسية لعضو هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة جيجل، 2018–2019، ص 26 – 27.

الكهنة[1]، ومن خلال جملة الإصلاحات والتطورات التي تم إدخالها على قطاع التعليم العالي كان الهدف من وراء ذلك ما يلي:

الأهداف العامة: تتمثل في:

- إعداد كفاية بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات.
- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة.
- تطوير الالتزام بتحكيم العقل
- الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة.
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الانفتاح على الخبرة الإنسانية.
- الحفاظ على العناصر الأصلية من الثقافة القومية.

الأهداف الخاصة: تتمثل في:

- القدرة على الحصول على المعرفة بسهولة.
- استخدام المنهج العلمي في طريقة التفكير.
- سهولة التعامل مع الآخرين بمودة واحترام.
- المقدرة على التعامل مع المعرفة وحل القضايا بموضوعية ومسؤولية.[2]

[1]– نوال نمور، المرجع السابق، ص 21.

[2]– المرجع نفسه، ص 22.

المطلب الثالث: الأدوات الشبكية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي

1. مفهوم الشبكة: هي نظام للتزويد بالمعلومات وتبادلها باستخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة (أجهزة الإعلام الآلي وأدوات الاتصال)ويكون ذلك من خلال بناء قواعد معلومات على مستوى أجهزة التنسيق ووضعها في متناول المستفيدين على الخط المباشر on ligne

2. دوافع إنشاء الشبكة: رغم التطورات التي شهدتها عمليات توصيل المعلومات من خلال الاستعانة ببعض الوسائل الحديثة، إلا أن إشكالية الاتصال لازالت قائمة ويرجع ذلك بالضرورة إلى تأثير مجتمع المعلومات بما يشمله من التكنولوجيا المتطورة، لهذا فإن شبكة جامعية للمعلومات أصبحت أكثر من ضرورة للأسباب التالية:

- الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة بالجامعات الجزائرية.
- ارتفاع عدد الأساتذة والموظفين بشكل مستمر.
- زيادة عدد المسجلين بالماجستير والدكتوراه بشكل مستمر مع التوسع الدائم في عدد التخصصات العلمية.
- تراكم المعلومات الإدارية والمالية والتنظيمية بالإدارة المركزية للجامعات.
- كثرة النصوص والقوانين الصادرة عن الوزارة الوصية.
- تضخم أرصدة المعلومات بالمكتبات المركزية.
- رغبة متخذي القرار أحيانا في التزويد بالمعلومات الإدارية والبيداغوجية بشكل آني وتلقائي.
- تولد الرغبة لدى الباحثين في تبادل المعلومات العلمية والتقنية بيتهم للتأكد من صلاحيتها ونشرها.[1]

[1]– ضيف الله نسيمة، المرجع السابق، ص 105–107.

3. متطلبات إنشاء الشبكة: من أجل إنشاء شبكة للمعلومات داخل الجامعة لابد من توافر جملة من العناصر تختلف في مستوياتها لحجم الشبكة وطبيعة التجهيزات والبرمجيات المستعملة وحجم ونوعية قواعد المعلومات، ومن أبرز تلك العناصر:

– **الاعتمادات المالية:** فإنشاء أي شبكة يتطلب موارد مالية لاقتناء التجهيزات والبرمجيات إضافة إلى دفع رواتب الموظفين وتكاليف الاتصال والكهرباء والاشتراك في قواعد وبنوك المعلومات وتتوقف قيمة هذه الاعتمادات على مدى تطور التجهيزات البرمجيات لهذا وجب دراسة مسألة الاقتناء باستشارة المختصين في هذا المجال من أجل الحصول على خدمات راقية وبأقل التكاليف.

– **الموارد البشرية:** وذلك من خلال جلب الإطارات المتخصصة في مجال الإعلام الآلي وأنظمة الاتصال لتقوم بالإشراف على إنشاء الشبكة ووضع قواعد المعلومات وتسييرها والعمل على تفعيلها والسهر على تطويرها.

– **الهياكل القاعدية:** وتتجسد هذه الهياكل في المقرات التي يجب توفيها لإدارة الشبكة ووضع التجهيزات بها ويشترط تخصيص مساحة كافية إلى جانب توفير النظافة والتهوية للحفاظ على سلامة الأجهزة.

– **مصادر المعلومات:** حيث يجب إيجاد مصادر لتزويد بالمعلومات طبقا لطبيعة قواعد البيانات التي تحتوي عليها الشبكة وهذا من خلال وضع نظام متابعة مستمر يوفر تدفق دائم للمعلومات إلى قواعد الشبكة وتساير التغيرات وكل ما هو جديد بموضوعات التي تعنى بها الشبكة. [1]

[1]– نفس المرجع، ص 108.

– **المستفيدين:** ويعد أهم عنصر في الشبكة فلا يمكن الحديث عن الشبكة دون التطرق إلى المستفيدين لها وجب دراستهم بشكل دقيق وفقا لاحتياجاتهم وتطلعاتهم.

4. أهداف الشبكة:

– مساعدة الباحثين والطلبة من خلال إمدادهم بالمعلومات الدقيقة حول الموضوعات التي تهمهم.

– العمل على رفع مستوى الإدراك بمدى أهمية المعلومات العلمية والتكنولوجية لكونها موارد اقتصادية مهمة في التنمية الشاملة.

– المساهمة في تنمية المعلومات والعمل على تطويرها بتوظيف موارد بشرية متواجدة بالجامعة ودفعها للمساهمة في هذه العملية.

5. بناء قواعد المعلومات: ويعد هذا البناء من أبرز الأنشطة الأساسية للشبكة، حيث يقوم بجمع المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها والقيام بتحليلها وتخزينها على الحاسبات الآلية في شكل قواعد وأبرزها:

– قاعدة بيانات طلبة التدرج وتضم بيانات عن طلبة التدرج بمختلف مستوياتهم التعليمية وتخصصاتهم إضافة إلى وضعياتهم البيداغوجية ونتائجهم في كل سنة من سنوات الدراسة.

– قاعدة بيانات طلبة الدراسات العليا وتحتوي على دليل للطلبة الدارسين في الماجستير والدكتوراه وبه جميع البيانات الخاصة للطالب.

– قاعدة بيانات مخابر البحث، وقاعدة بيانات الفهرس الموحد للدوريات.[1]

[1]– لطيفة علي الكميشي، المعلم والمكتبة المدرسية في ظل التقنيات الحديثة، مجلة دراسات المعلومات، عدد 7، 2010، ص 10 – 11.

6. خدمات المستفيدين: تقدم الشبكة مجموعة متعددة ومتنوعة من خدمات للمعلومات أهمها:

- البحث في قواعد البيانات المحلية فالشبكة تقوم ببنائها وتحديثها وتطويرها بصفة دورية.
- البحث في قواعد البيانات العالمية والمتوفرة على *CD-Rom*
- البحث في قواعد البيانات الأجنبية على الخط المباشر *On Ligne*
- تبادل الرسائل الإلكترونية مع الموظفين بالشبكة أو مع أفراد وهيئات مشتركة في النظام كرئاسة الجامعة وبيانات وعامة الجامعة، الكليات، الأقسام...إلخ.[1]

- **الانترنت:** وتعرف كذلك بالفضاء الرقمي نظرا لأهميتها وفوائدها العظيمة والكثيرة وقد تعددت تعريفاتها ووجهات النظر حولها وذلك حسب فهم المختصين والجزاء لها من بين الخدمات التي تقدمها الانترنت هي:

* **خدمة البريد الإلكتروني:** تتميز هذه الخدمة بالسرعة كما أن الإلمام باستخدام الوسيلة يوفر الوقت، الجهد، التكلفة، فقد اختصرت عناء المراسلة والزمن الذي تستغرقه والكلفة واحتمالات الفقدان، أن يصبح بإمكان الفرد عن طريق هذه الخدمة إرسال ما يريد من الوثائق والمصادر المعلوماتية إلى أي مدى في العالم واستقبال تلك المعلومات في أي مكان في العالم خلال ثوان معدودة.[2]

* **شبكة الويب:** تمتاز هذه الخدمة بتوافرها على أجهزة الحاسوب المرتبطة بالانترنت وتمتاز بقدرتها الهائلة على البحث عن المعلومات التي يريدها مستخدم الشبكة.

[1]– المرجع السابق، ص 12.

[2]– المرجع نفسه، ص 10.

* **خدمة النقل:** تعد هذه الخدمة من الخدمات المهمة التي تقدمها شبكة الانترنت لمستخدميها، حيث أصبح بالإمكان استغلال الشبكة لنقل الملفات سواء كانت مكتوبة أو رسوم أو صور.

ونذكر بقية الخدمات بشكل مختصر:

* خدمة القوائم البريدية.
* خدمة محطات التحدث.
* خدمة الصفحات.
* المجموعات الإخبارية.
* هاتف وفاكس الانترنت.
* أدوات المؤتمرات الإلكترونية.

- **الإدارة الالكترونية للملفات:**

هي الإدارة والتسيير الالكتروني للملفات من منطلق تخطيط وتصميم عملية إدارة مجموعة من حلقات الحياة للملف الالكتروني فقد اتفق على هذا المصطلح من طرف العديد من المختصين، وإذا كان غالبا يفضل مصطلح guide من أجل الإدارة الالكترونية للمعلومات والوثائق من منطلق أن الملف ليس ملف ورقي محمول لكن كان غالبا منشأ بطريقة الكترونية.

حيث أن إدارة الملفات حاليا موجودة في خدمة الاتصال الداخلي والخارجي وبالتحديد مع قدوم التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت التي تسمح بوضعها على مواقع الواب والانترنت، فهي ضرورة حالية لتهيئة الحلول التي تسمح بالإدارة المتينة لكل ملفات المعلومات في المؤسسة، كما أنها تساهم في وضعها لإدارة محتوى المؤسسات التي ترسم التكنولوجيا المتكونة لامتلاك تسيير كل المحتويات الرقمية للمؤسسة والتي تتعلق بالملفات المهيكلة وبالتحديد

النتائج المعالجة إعلاميا أو نصف المهيكلة (ملفات مكتبية، ملفات الشركاء، مثلا ملفات متعددة الوسائط)[1]

المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي

انتشر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي وتوسع حتى مس كل القطاعات الخدماتية بكل أنواعها خاصة التعليمية منها وقطاع التعليم العالي يستطيع تمثيل باقي القطاعات التعليمية بصفة أكبر هرم لأن الوزارة الوصية تحاول جاهدة رقمنة هذا القطاع.

وهي تقوم بالعديد من العمليات مثل تخزين واسترجاع ونقل المعلومات ونشرها منها المصورة والنصية والرقمية بالوسائل الالكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني ونظم الاتصالات.

كما يقصد بها كل ما يستخدم في مجال الاتصال الرقمي والتعليم من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف نقل أو تخزين أو استرجاع المعلومات من مكان لآخر كما يعمل على تطوير وتجويد العملية التعليمية بجميع وسائلها الرقمية الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته وتقنيات شبكة الانترنت كالكتب الالكترونية وقواعد البيانات والموسوعات والدوريات والمواقع التعليمية والبريد الالكتروني والصوتي والتعليم الالكتروني والتعليم عن بعد والوسائط المتعددة.[2]

[1]– ضيف الله نسيمة، المرجع السابق، ص 113.

[2]– فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 22.

المطلب الخامس: إسهامات وتأثير تكنولوجيا الاتصال الرقمي على طرق التدريس الجامعي

قد أدى استعمال تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم إلى ظهور مصطلحات جديدة مثل التعليم الافتراضي والتعليم الالكتروني هذا المصطلح الأخير يشير إلى مجال واسع لاستخدام هذه التكنولوجيا الجديدة من العمل على الحاسوب بقاعات التدريس إلى التواصل عن بعد مع برنامج دراسي كامل وإن هذا التعليم يتميز عن التعليم التقليدي بالمرونة في إدارة التعليم إضافة إلى استغلال ذاتي في اكتساب المعارف.

وتعد الانترنت الوسيط المفضل لهذا التعليم الذاتي وغير الرسمي كما أنها يسرت ظهور جامعات افتراضية لكنها في الواقع تكاد تكون مقتصرة على الدول الغنية لكونها تحتاج إلى حواسيب متطورة وتوصيلات عالية التدفق إلى جانب تأطير فني وعلمي متخصصين للتعامل مع تحميل المواد الدراسية التي يحتاجها الطلبة.

وساهمت هذه التكنولوجيا في تغيير طريقة التواصل ما بين المرسل والمستقبل للمعلومات المتعلقة بالأنشطة التعليمية والبحثية كما تغير أيضا أسلوب التعامل مع مواد هذه الأنشطة سواء من حيث الاستقبال أو المعالجة أو التخزين أو التوزيع وهذا نحو الاتجاه الإيجابي.

ولا يمكن لأي أحد أن ينكر القيمة المضافة التي أعطتها هذه التكنولوجيا الاتصال الرقمي للعملية التعليمية ولكن لا يمكن أن يجعلها تقتصر على الجانب الكمي لأن الأهم هو فيما تستعمل هذه التكنولوجية الرقمية وكيف تستعمل. [1]

ويرى العديد من المختصين بأن هذه التكنولوجيا المتعددة الوسائط بإمكانها أن تكون فرصة لتوسيع دائرة مستقبلي الرسائل المعرفية وجعلها أكثر تشويقا وجذبا للطلبة.

[1]– فضيل دليو، المرجع السابق، ص 21–22.

في حين يرى آخرون منهم بأن الاتصال الرقمي يعتبر وسيلة مستقلة لما يقدم من معلومات أثناء الحصص الدراسية ولذلك صار من الضروري على المتعلمين نعلم تقنيات الإعلام الآلي والتدرب على طريقة معالجة النصوص في الحاسوب والإبحار في مختلف المواقع التعليمية والتثقيفية.

ولقد أصبح اليوم كل من الأستاذ والطالب بحاجة إلى الاستعانة بهذه التكنولوجيا من أجل البحث عن مختلف المسائل والمعلومات التي هم بحاجة إليها واستغلالها أمر حتمي في بعض الحالات خصوصا عند قلة المصادر والمراجع التي تتحدث عن الموضوع المبحوث عنه.

وهذا الاستعمال يسمح ومع مرور الوقت باكتساب خبرة في التحكم في الوسائط الاتصالية الرقمية والتفاعل معها ومن جهة أخرى يعطي للطلبة الذين لديهم إمكانيات قاعدية أو موهوبة في مجال الالكترونيات فرصة لتطوير مهاراتهم واستغلال طاقاتهم والاستفادة منها.

ولقد ساهم الاتصال الرقمي أيضا في بروز جملة من السمات حيث أصبح التعليم الجامعي يتميز بها أي من خلال طريقة التعليم الالكتروني:

- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود.
- تعليم عدد كبير وفي وقت قصير.
- التعليم الفوري والسريع.
- تشجيع العليم الذاتي.
- سهولة تحديث المحتوى المعلوماتي.
- توفر النفقات المالية[1]

[1]– فضيل دليو، المرجع السابق، ص 22.

المطلب السادس: استخدام تكنولوجيا والاتصال الرقمي في التعليم العالي

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الرقمي الوسيلة العصرية المواكبة لتطورات الحادثة في المحيط، إذ تتحكم فيها عدة عوامل ومحددات لابد من توضيحها والاهتمام بها لإصلاح تبني الرقمنة بشكل يناسب وضعية المؤسسة وهذا من خلال إبراز الآثار الإيجابية ونذكر ما يلي:

– من الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي سواء حضوريا أو عن بعد نتج عنه استحداث عدة متغيرات إيجابية تتماشى مع الوسيلة المستعملة وذلك من خلال التعاون عن بعد والمرافقة الوثائقية إضافة إلى توسيع رقعة المستفيدين بتوفير العدد الكافي من الوثائق وكذلك إتاحتها للمستفيد للوصول إلى المصادر بطريقة سلسة وسهلة وكذا الاقتصاد في التكاليف والنفقات.[1]

– كما لا ننسى الآثار السلبية العويصة في تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

* الغش في الامتحانات: تؤكد دراسات أن الغش في الامتحانات تحول من الشكل التقليدي إلى الغش من خلال السرقة العلمية للانترنت دون احترام للمؤلف ونذك أهم النقاط:

* الحراسات المغلقة لا تسمح بملاحظة كل الطلبة مما يجعل استخدام التكنولوجيا لغرض الغش.

* ميادين الموارد البشرية كانت إلى غاية الآن مرتبطة بطريقة الغش لمبررات شبكية وذلك من خلال قراءة الملفات عبر الانترنت.[2]

[1]– طارق محمود عباس، المنهج لرقمي وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات، المركز الأصيل للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 118.

[2]– المرجع السابق، ص 119.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

- المطلب الأول: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول
- المطلب الثالث: نتائج الدراسة

المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تأسست كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي 363/12 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433هـ الموافق لـ 08 أكتوبر 2012، وتضم قسمان: قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية، وقد بلغ التعداد الإجمالي للطلبة 4482 طالبا وطالبة على مستوى الكلية يؤطرهم 123 أستاذ دائم من مختلف التخصصات.

وتضم الكلية 94 موظفا ينقسمون إلى:

- 37 موظف إداري.
- 13 موظف خاص بالمكتبة.
- 44 موظف متعاقد.

الهياكل البيداغوجية: تضم الكلية العديد من الهياكل البيداغوجية المهيئة والمجهزة بأحدث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة والمساعدة للطالب على التحصيل العلمي.

المدرجات: يوجد بالكلية 03 مدرجات للمحاضرات بطاقة استيعاب تقدر بـ 722 مقعد بيداغوجي لكل المدرجات مجهزة بالنظام السمعي البصري إضافة إلى 25 قاعة للأعمال الموجهة بطاقة استيعاب 820 مقعدا بيداغوجيا، بالإضافة إلى 4 قاعات محاضرة بطاقة استيعاب أكثر من 420 مقعدا ومدرج في مكتبة الكلية بطاقة استيعاب 200 مقعد.

قاعات الإعلام الآلي: نظرا للأهمية البالغة التي تكتسيها المعلوماتية في البحث العلمي، فقد جهزت قاعتان للإعلام الآلي كل منهما تحتوي على 32 جهاز حاسوب، يتلقى الطلبة في هذه القاعات دروسا تطبيقية في الإعلام الآلي تسمح لهم بالاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والعديد من البرامج كبرنامج البحث الإحصائي الرياضي SPSS.

الميادين والتخصصات على مستوى الكلية:

- العلوم الإنسانية:

الجدول رقم (02): الميدان شعبة العلوم الإنسانية والاجتماعية D09:

الشعبة	ليسانس	ماستر	آفاق مهنية
علوم اجتماعية D092	قسم تاريخ وآثار: - تاريخ عام قسم علوم الإعلام والاتصال: - إعلام - اتصال قسم المكتبات: - مكتبات ومعلومات	تاريخ وآثار: - تاريخ الثورة الجزائرية علوم الإعلام والاتصال: - اتصال تنظيمي - سمعي بصري علم المكتبات: - تسيير ومعالجة المعلومات	تاريخ: - التعليم - مؤسسات الأرشيف علوم الإعلام والاتصال: - التعليم - المؤسسات الإعلامية (الإذاعة والتلفزة) - إعلاميين وصحفيين. - مكلفين بالاتصال في المؤسسات. - إمكانية إنشاء مؤسسات إشهارية. علم المكتبات: - تسيير مراكز الأرشيف. - تسيير المكتبات العمومية والجامعية.

- **العلوم الاجتماعية:**

الجدول رقم (03): الميدان شعبة العلوم الإنسانية والاجتماعية D092

الشعبة	ليسانس	ماستر	آفاق مهنية
علوم إنسانية D091	- علم اجتماع - أنثروبولوجيا فلسفة عامة علوم التربية - إرشاد وتوجيه	علم اجتماع: - علم اجتماع التربية - علم اجتماع تنظيم وعمل - علم اجتماع انحراف وجريمة	- مستشار التوجيه في المؤسسات التربوية ومراكز التكوين المهني - تسيير مديريات الموارد البشرية بالإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية - متصرف بالوظيفة العمومية. - تسيير دور الثقافة والمتاحف ودور الشباب . - التعليم

- **هيكلة الكلية:** للكلية ثمانية أقسام وفقا للقرار الوزاري رقم 38 المؤرخ في 18 جانفي 2016، مبينة كما يلي:

- قسم التعليم الأساسي جذع مشترك علوم اجتماعية.
- قسم التعليم الأساسي جذع مشترك علوم إنسانية.
- عقم علم الاجتماع
- قسم الفلسفة
- قسم علم النفس
- قسم التاريخ والآثار
- قسم المكتبات
- قسم علوم الإعلام والاتصال[1]

[1]- مستند استلم بتاريخ: 2021/05/31 من طرف أمين الأمانة العامة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي–تبسة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

التخصص: ماستر إتصال تنظيمي

استمارة إستبيان

في إطار التحضير لمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

بعنوان: واقع الإتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

– دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

– موظفين كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية–نموذجا

إعداد الطلبة:
* بريك محمد
* زمالي شمس الدين

إشراف الأستاذة:
*نورية آيت محند

ملاحظة: نرجوا من سيادتكم الإجابة عن الأسئلة الواردة في الإستمارة بوضع علامة (×) في المكان المناسب مع العلم ان المعلومات الصادرة من طرفكم تستخدم لغرض البحث العلمي لا غير.

السنة الجامعية: 2020–2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

01- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

02-العمر:

30-21 ☐ 40-31 ☐ من 41 سنة فأكثر ☐

03-المؤهل العلمي:

تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐

-أخرى أذكرها: .....

04-الأقدمية في العمل:

من1-5 سنوات ☐ 06-10 ☐ 10 فما فوق ☐

المحور الثاني: مدى إستخدام الإتصال الرقمي في الجامعة

05-ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها.

داخلية ☐ خارجية ☐ معا ☐

-أخرى أذكرها: .....

06-ما هي وسائل الإتصال التي تستخدمها في عملك.

الإتصال المباشر ☐ لوحة إعلانات ☐ التقارير ☐ الهاتف ☐

الفاكـــــس ☐ الاجتماعـــات ☐ الأنترنيت ☐

-أخرى أذكرها: .....

07- ما هو نوع الشبكة التي تستخدمها في عملك.

الأنترنيت ☐ الأنترانت ☐ الأكسترانت ☐

-أخرى أذكرها: .....

* إذا كنت تستخدم نوعا من أنواع هذه الشبكات فيما تستخدمها.

-إتصال بالموظفين داخل الجامعة وخارجها ☐

-عملية التسيير ☐

-توفير فضاء جماعي ☐

-الحصول على المعلومات وتبادلها ☐

-أخرى أذكرها: .....

08-هل تواجه صعوبات أثناء إستخدامك للإتصال الرقمي؟

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات.

لغوية ☐ تقنية ☐

-أخرى أذكرها: .....

09-هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في الإتصال الرقمي؟

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم ذلك.

إجتماعات ☐ تربصات ☐ ملتقيات ☐ ندوات ☐

-أخرى أذكرها .....

10-ما هي درجة تحكمك في إستخدام الإتصال الرقمي بعد التدريب.

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيف ☐

11-فيما يستخدم الموظف الإتصال الرقمي.

-يسهل عملية التواصل بين الموظفين ☐

-تزويد الموظف بمختلف المستجدات ☐

-يعزز خطوط الإتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة ☐

-أخرى أذكرها: .....

المحور الثالث: آثر إستخدام الإتصال الرقمي على مستوى أداء الجامعة.

12-هل أثر الإتصال الرقمي في فاعلية العمل داخل الجامعة؟.

نعم ☐ لا ☐

13-ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال الإتصال الرقمي؟.

أسلوب العمل ☐ توفير الوقت ☐

توفير الجهد ☐ المرونة في العمل ☐

-أخرى أذكرها: .....

14-هل تعتقد أن الإتصال الرقمي إستطاع أن يحسن في إنتاج العمل؟.

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تتحسن ☐

-إذا كنت تضن أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

زيادة دقة العمل ☐ السرعة في الأداء ☐

الدفع من كفاءة العمل ☐ سهولة الوصول للطلبة والأساتذة ☐

-أخرى أذكرها: .....

15-هل التعليمات الرسمية التي تنقل إليك عبر وسائل الإتصال الرقمي واضحة؟.

نعم ☐ لا ☐

16-هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام الإتصال الرقمي في الجامعة؟.

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐

-إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتثمل:

تقليص الوظائف ☐ تقليص العلاقات الشخصية ☐

تهديد حماية المعلومات ☐ مخاطر التلوث بالفيروسات ☐

-أخرى أذكرها: .....

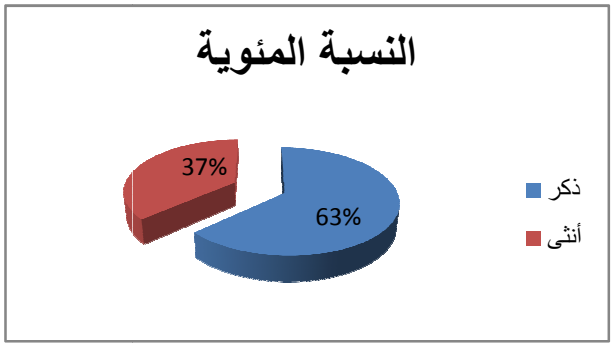
المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

جدول رقم (04) يوضح لنا عينة البحث حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	19	% 63
أنثى	11	% 37
المجموع	30	%100

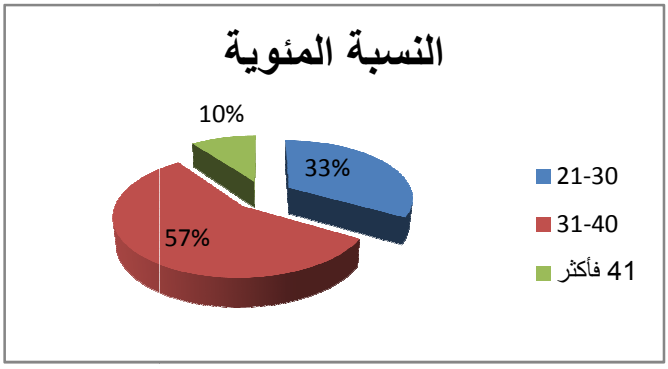


يوضح لنا الجدول أعلاه أن عدد جنس الذكور يفوق جنس الإناث بحوالي الضعفين، حيث بلغ عدد الذكور 19 أي بنسبة 63 % أما عدد الإناث فقد بلغ 11 مفردة وهو ما تمثله نسبة 37 % وهذا ما يدل على أن رؤساء الأقسام أغلبيتهم رجال.

2. العمر:

الجدول رقم (05): يوضح لنا توازيع الفئات العمرية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

العمر	العدد	النسبة %
30-21	10	% 34
40-31	17	% 56
41 فأكثر	03	% 10
المجموع	30	% 100



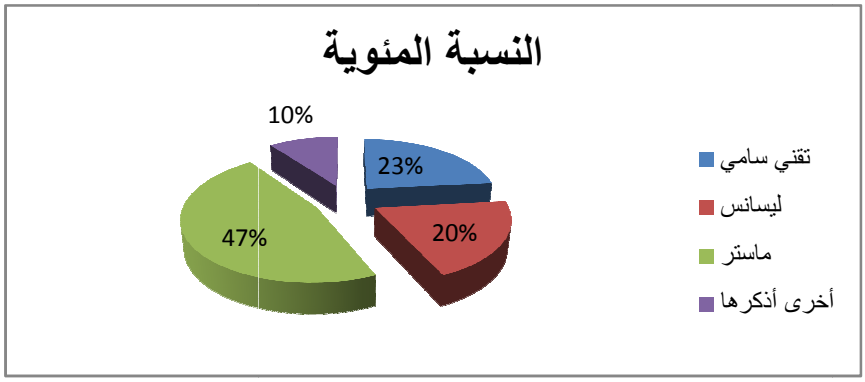
يوضح لنا الجدول أن الفئة العمرية ما بين 21 – 30 عددهم 10 بنسبة 34 % والفئة العمرية ما بين 31-40 نسبتهم 56 % والفئة العمرية 41 فأكثر نسبة ضئيلة 3 أي نسبتهم 10 %.

نلاحظ من خلال الجدول أن الخدمات الجامعية يغلب عليها الطابع الشبابي وهو أمر طبيعي بحكم التقاعد النسبي وإقبال الشباب على مهن كهذه.

3. المؤهل العلمي:

الجدول رقم (06): يوضح لنا المؤهل العلمي بالنسبة للموظف

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
تقني سامي	7	% 23
ليسانس	6	% 20
ماستر	14	% 47
أخرى أذكرها	3	% 10
المجموع	30	% 100



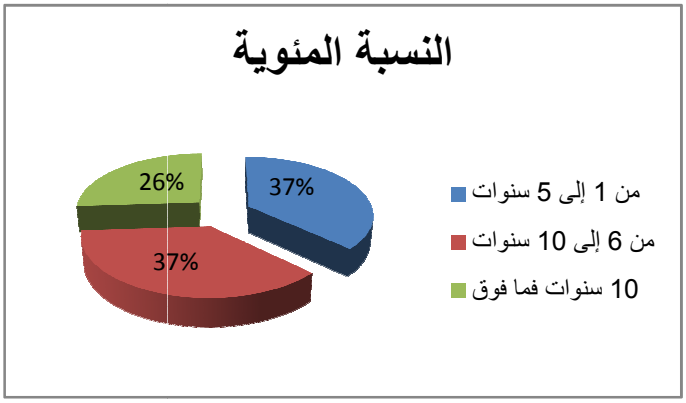
يبين الجدول أن هناك تنوع في المستويات التعليمية للموظفين في الكلية بحيث نلاحظ أن أعلى نسبة للعمال المتحصلين على شهادة الماستر وذلك بنسبة 47 % تليها نسبة 23 % للعمال المتحصلين على شهادة تقني سامي ثم نلاحظ انخفاض في نسبة المتحصلين على شهادة الليسانس وذلك بنسبة 20 %.

بالإضافة إلى كل هذه المستويات هناك 3 إجابات تبين اختلاف في المستويات وهي دكتوراه، تكوين معني، تقني في الإعلام الآلي، صيانة، نستخلص أن نسبة الماستر هي الغالبية.

4. الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (07): يوضح لنا توازيع العينة حسب الأقدمية في العمل بالنسبة للموظف

الأقدمية في العمل	العدد	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	11	% 37
من 6 إلى 10 سنوات	11	% 37
10 سنوات فما فوق	8	% 26
المجموع	30	% 100



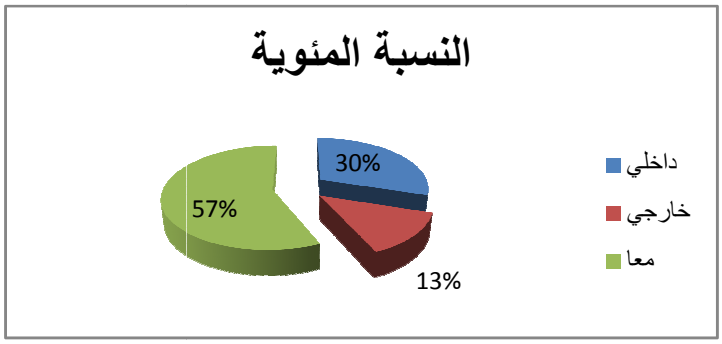
نلاحظ أن الأقدمية في العمل بالنسبة للموظف بالكلية متساوية النسب في ما يخص سنوات العمل من 1 إلى 5 سنوات ومن 6 إلى 10 سنوات، وقدرت هذه النسبة بـــ 37 %، أما ذوي الخبرة طويلة المدى من 10 سنوات فما فوق يتراوح عددهم 8 ونسبتهم 26 % إن دل هذا على شيء فهو يدل على أن فئة العمال هي فئة شبابية.

المحور الثاني: مدى استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة

5- طبيعة الاتصالات التي قوم بها الموظف

الجدول رقم (08): يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الجامعة

طبيعة الاتصال	العدد	النسبة %
داخلي	9	% 30
خارجي	4	% 13
معا	17	% 57
المجموع	30	% 100



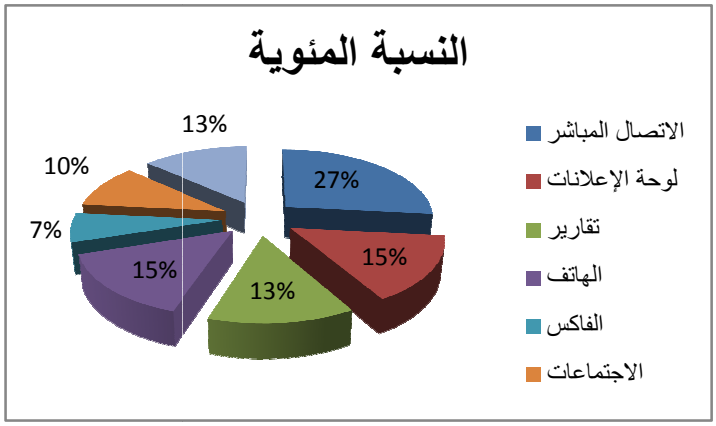
نلاحظ من خلال الجدول أن طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف أغلبها داخلي وخارجي حيث احتلت الصدارة بنسبة 57 % وهذا حسب طبيعة المعاملات.

6- وسائل الاتصال المستخدمة في العمل

الجدول رقم (09): يوضح نوع الوسيلة المستخدمة في الاتصال بالجامعة

الوسيلة	العدد	النسبة %
الاتصال المباشر	16	% 26
لوحة الإعلانات	9	% 15
تقارير	8	% 13
الهاتف	9	% 15
الفاكس	4	% 08

الاجتماعات	6	% 10
الانترانت	8	% 13
المجموع	60	% 100

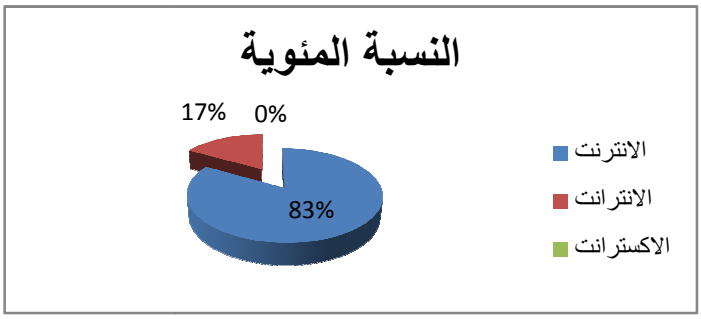


نستنتج من الجدول التالي بعد تفريغه أن وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الموظف الجامعي متنوعة ويضطر العامل إلى استخدامها جميعها في آن واحد وهذه النسب المتفاوتة في الجدول دليل على ذلك حسب طبيعة الموضوع المعالج.

7. نوع الشبكة المستخدمة في العمل

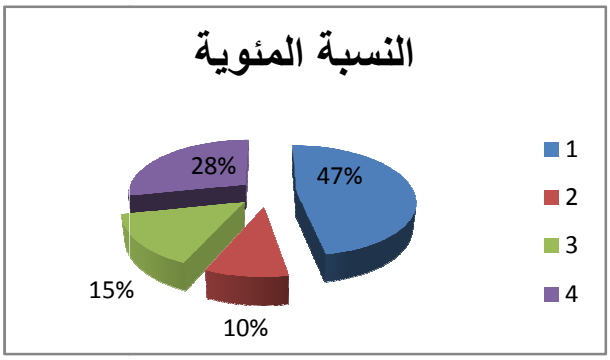
الجدول رقم (10-01): يوضح نوع الشبكة التي يستخدمها الموظف في عمله

الشبكة	العدد	النسبة %
الانترنت	25	% 83
الانترانت	5	% 17
الاكسترانت	0	% 0
المجموع	30	% 100



الجدول رقم (10-02): يمثل اقتراحات لبعض الاستخدامات التي يقوم بها الموظف بالكلية

الافتراضات	العدد	النسبة %
اتصال بالموظفين داخل وخارج الجامعة	25	% 17
عملية التسيير	5	% 9
توفير فضاء جماعي	8	% 15
الحصول على معلومات وتبادلها	15	% 29
المجموع	53	% 100

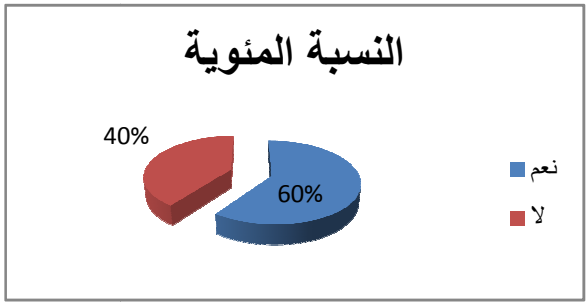


نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية العمال وأكثرهم يستخدمون الانترنت بنسبة 83 % حيث عددهم يصل إلى 25 موظف مقارنة بـــ 5 عمال يستخدمون الانترنت بنسبة 17 %، أما بالنسبة للاكسترانت لا يستخدمونها وأغلبهم لا يعرفونها وهنا نستخلص أن شبكة الانترنت هي الأكثر استخداما، على غرار الانترانت والاكسترنت التي أصبحت قديمة ودون فعالية.

8. هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي؟

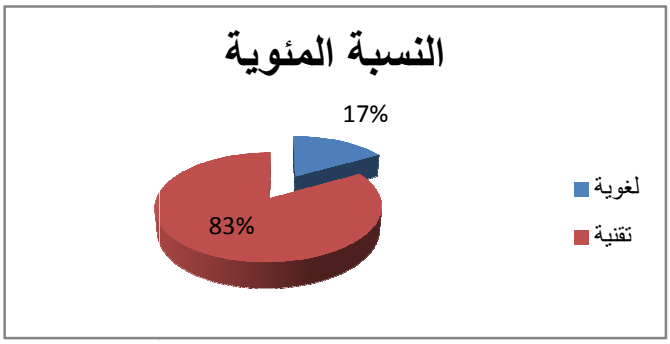
الجدول رقم (11-01): يوضح صعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي

الإجابة	العدد	النسبة %
نعم	18	% 60
لا	12	% 40
المجموع	30	% 100



الجدول رقم (11-02): يوضح نوع الصعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي

الصعوبات	العدد	النسبة %
لغوية	5	% 17
تقنية	25	% 83
المجموع	30	% 100



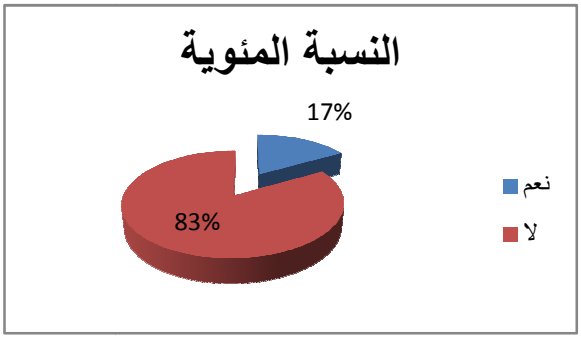
نلاحظ من الجدول رقم 08 أن هناك عدة صعوبات أثناء استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة للموظف، وهذا ما يبرره الجدول السالف الذكر، ومن خلال إجابات العمال في جدول

الاقتراحات (07-02) اتضح أن هذه الصعوبات تقنية وهذا راجع إلى الانخفاض في تدفق الانترنت وهذا على سبيل الحصر لا على سبيل المثال.

9 هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم في الاتصال الرقمي

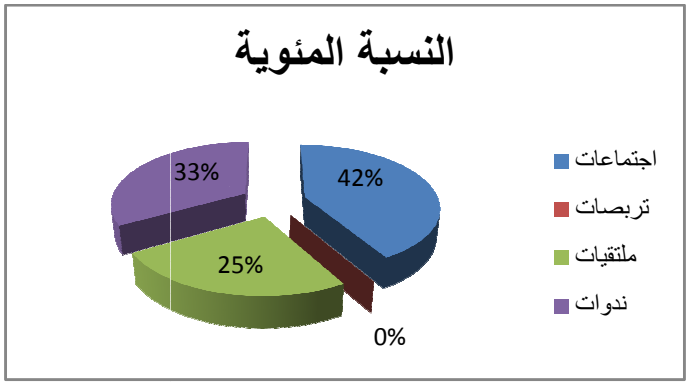
جدول رقم (12-1): يوضح اقتراحات الحصص التدريبية

الإجابة	العدد	النسبة %
نعم	5	% 17
لا	25	% 83
المجموع	30	% 100



الجدول رقم (12-2): يوضح ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في الاتصال الرقمي

الإجابات	العدد	النسبة %
اجتماعات	5	% 41
تربصات	0	% 0
ملتقيات	3	% 25
ندوات	4	% 34
المجموع	12	% 100

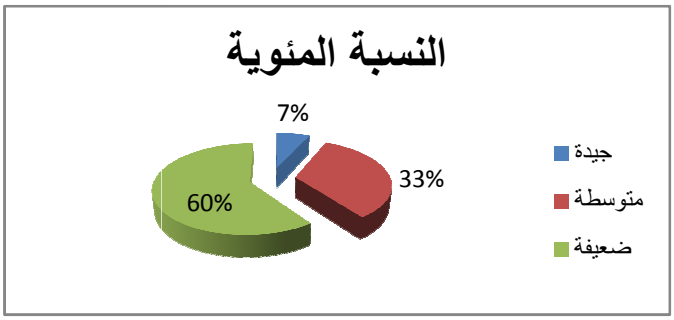


يبين لنا الجدول التالي أن المؤسسة – الجامعة – لا تضمن حصص تدريبية للتحكم في الاتصال الرقمي بشكل كبير، وهذا ما تم الإجابة عنه بالنسبة الأكبر 83 % أما نسبة الموظفين الذي تلقوا حصص تدريبية نسبتهم تقدر بـــ: 17 % وكانت هذه التربصات من خلال أيام دراسة وتكوين وكذا ملتقيات وندوات حسب الحاجة في المجال.

10. درجة التحكم في الاتصال الرقمي بعد التدريب.

جدول رقم (13): درجة استيعاب الموظف استخدام الاتصال الرقمي بعد التدريب

درجة الاستيعاب	العدد	النسبة %
جيدة	2	% 7
متوسطة	10	% 33
ضعيفة	18	% 60
المجموع	30	% 100



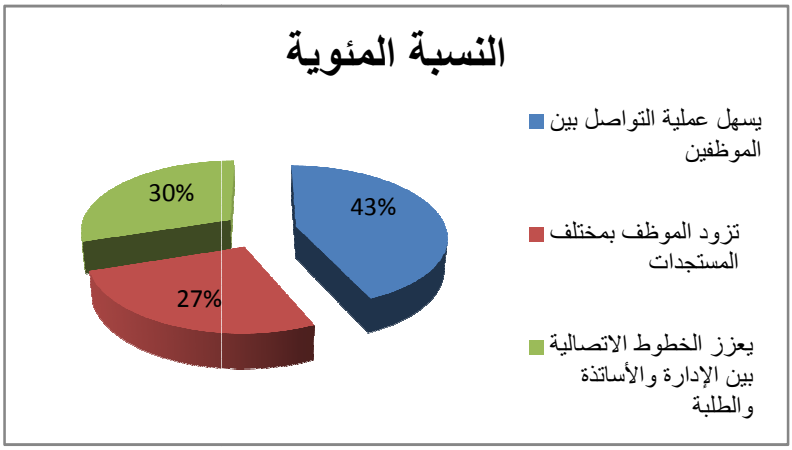
نستنتج من خلال هذا السؤال التي تظهر نتائجه في الجدول أن معظم الموظفين الذين لم يتلقوا حصص تدريبية لم يستطيعوا التحكم في الاتصال الرقمي لأنهم لم يتلقوا التدريب في

المجال، حيث احتلت إجاباتهم للاقتراح الضعيف أعلى نسبة وهي 60 % وهو أمر طبيعي وهذا ما يؤكد الجدول رقم 9-1.

11. فيما يستخدم الموظف الاتصال الرقمي

جدول رقم (14): يبرز استخدام الموظف للاتصال الرقمي بالجامعة

الإجابة	العدد	النسبة %
يسهل عملية التواصل بين الموظفين	13	% 43
تزود الموظف بمختلف المستجدات	8	% 27
يعزز الخطوط الاتصالية بين الإدارة والأساتذة والطلبة	9	% 30
المجموع	30	% 100



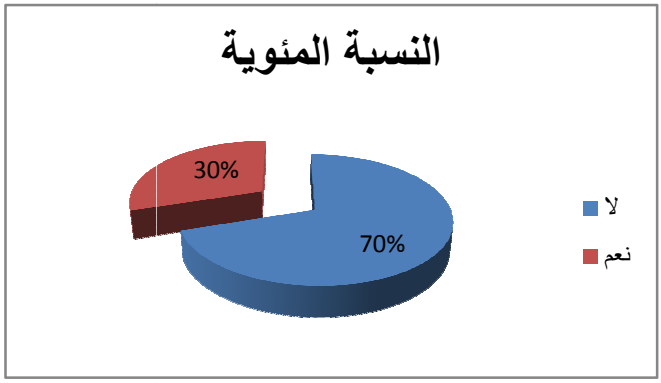
نلاحظ هنا أن النسب متقاربة وهذا ما يدل على أن استخدامات الاتصال الرقمي بالنسبة للموظف متعددة وهذا ما يشمله الدول رقم 11.

وكل هذه الاقتراحات المستخدمة من قبل الموظف تؤدي بالسير الحسن لجميع المصالح.

المحور الثالث: أثر استخدام الاتصال الرقمي على مستوى أداء الجامعة

جدول رقم (15): يبين هل أثر الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الجامعة

الإجابة	العدد	النسبة %
لا	21	% 70
نعم	09	% 30
المجموع	30	% 100

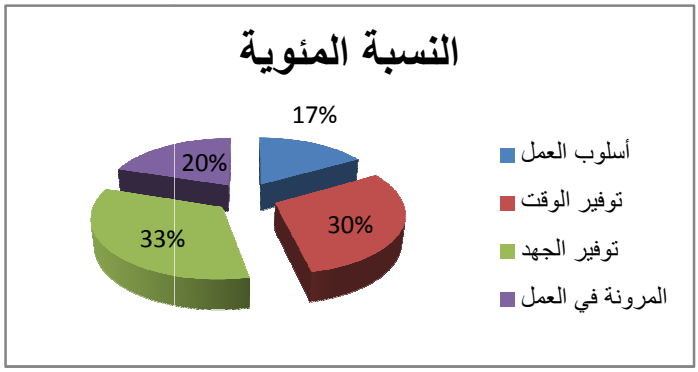


إن النتائج المتحصل عليها في هذا الجدول توضح أن للاتصال الرقمي أثر كبير في فاعلية العمل داخل الجامعة، وذلك لما له من أهمية حي كانت نسبة 70 % تقابلها 30 % من الموظفين الذين يرون أن الاتصال الرقمي يعطل سيرورة العمل بسبب صعوبات تقنية.

13. ما هو نمط التغيير الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال الاتصال الرقمي؟

جدول رقم (16): يبرز لنا عن نمط التغيير الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال الاتصال الرقمي

الإجابة	العدد	النسبة %
أسلوب العمل	5	% 17
توفير الوقت	9	% 30
توفير الجهد	10	% 33
المرونة في العمل	6	% 30
المجموع	30	% 100

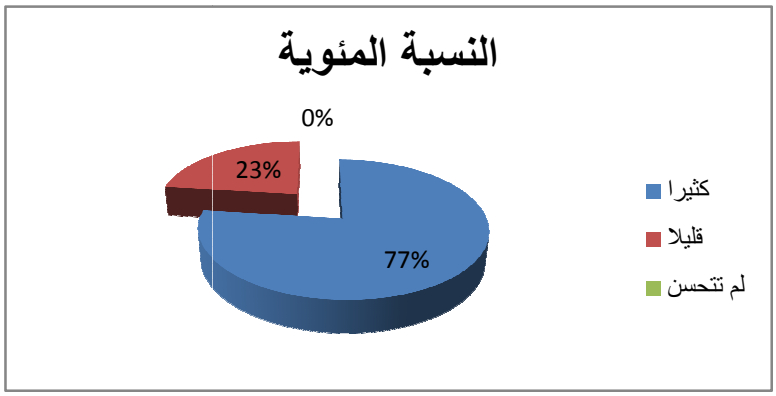


يبين لنا الجدول رقم 13 أن نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال الاتصال الرقمي هو توفير الجهد والوقت اللتان احتلتا نسبة أكبر عن غيرها من اقتراحات بنسبة 33 % و 30 % على التوالي أما نمط أسلوب العمل والمرونة في العمل نالا نسبة أقل وتمثلت في 17 % و 20 % وهي نسبة ضعيفة.

14. هل تعتقد أن الاتصال الرقمي استطاع أن يحسن في إنتاج العمل؟

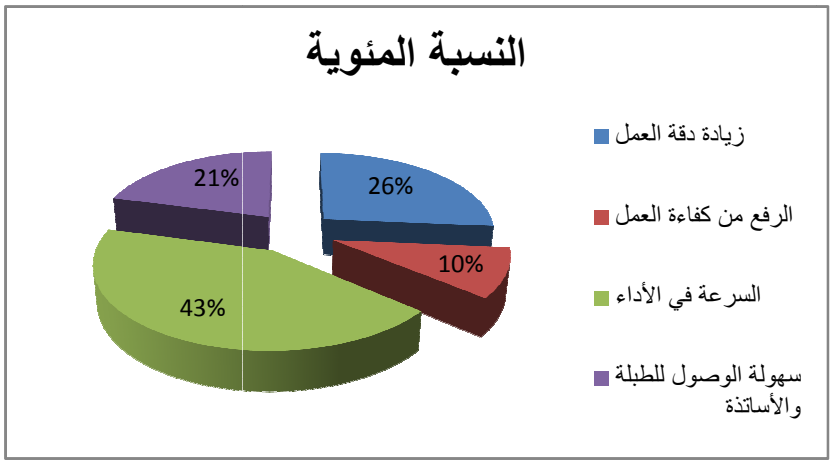
جدول رقم (17-1): يبين لنا أن هل الاتصال الرقمي يستطيع تحسين إنتاجية العمل داخل الجامعة

الإجابة	العدد	النسبة %
كثيرا	23	% 77
قليلا	7	% 23
لم تتحسن	0	% 0
المجموع	30	% 100



جدول رقم (17-2): يبين لنا أن هل الاتصال الرقمي يستطيع تحسين إنتاجية العمل داخل الجامعة

الإجابة	العدد	النسبة %
زيادة دقة العمل	19	% 29
الرفع من كفاءة العمل	7	% 10
السرعة في الأداء	31	% 48
سهولة الوصول للطبلة والأساتذة	15	% 23
المجموع	65	% 100

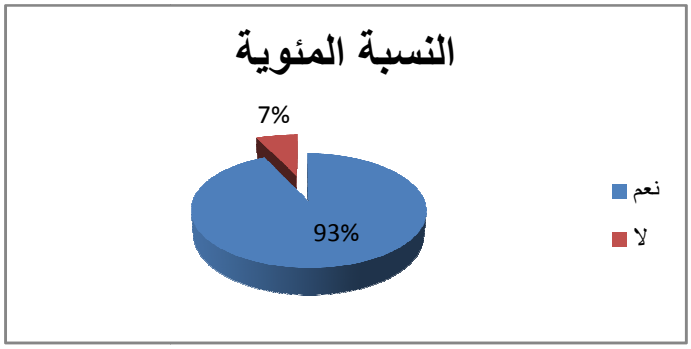


حيث أن الاقتراح كثيرا احتل الصدارة بنسبة 77 % وهذا يدل على أن الاتصال الرقمي له أهمية بالغة في تحسين إنتاجية العمل حيث دعمها سؤالنا هذا باقتراحات هي أخرى نالت نسبة متفاوتة من حيث زيادة الدقة في العمل والسرعة في الأداء نسبتهم عالية بنسبة 29 % و31 % ناهيك عن الدفع من كفاءة العمل بنسبة 10 % وسهولة الوصول للطلبة والأساتذة 23 %.

15. هل التعليمات الرسمية التي تنقل آليات عبر وسائل الاتصال الرقمي واضحة؟

جدول رقم (18): يبزر لنا ما إذا كانت التعليمات الرسمية التي تنقل آليات عبر وسائل الاتصال الرقمي واضحة؟

الإجابة	العدد	النسبة %
نعم	28	% 93
لا	2	% 07
المجموع	30	% 100

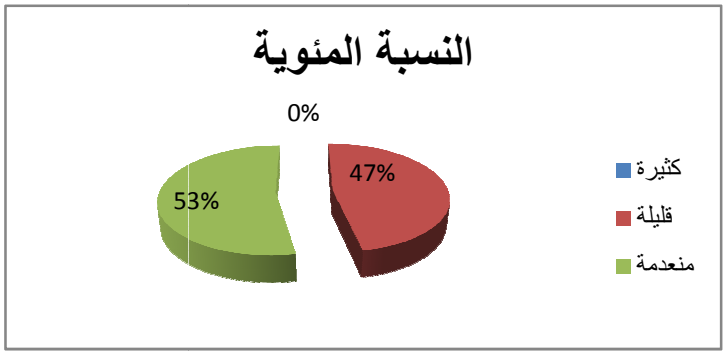


من خلال الجدول نلاحظ أن التعليمات الرسمية التي تنتقل عبر وسائل الاتصال الرسمي تكون واضحة بالنسبة للجميع حيث احتلت نسبة 93 % وعددهم 28 موظف وهذا يدل على مزايا الاتصال الرقمي وسرعته في الأداء وتحسين في إنتاجية العمل.

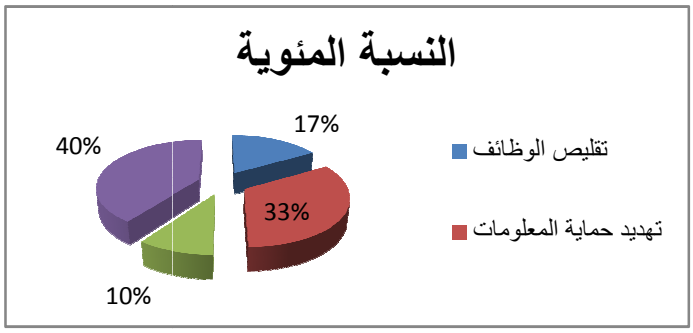
16. هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدم الاتصال الرقمي بالجامعة؟

جدول رقم (19): يوضح السلبيات التي يخلفها الاتصال الرقمي في الجامعة.

الإجابة	العدد	النسبة %
كثيرة	0	% 00
قليلة	14	% 47
منعدمة	16	% 53
المجموع	30	% 100



السلبيات	العدد	النسبة %
تقليص الوظائف	5	% 17
تهديد حماية المعلومات	10	% 33
تقليص العلاقات الشخصية	3	% 10
مخاطر التلوث بالفيروسات	12	% 40
المجموع	30	% 100



نلاحظ أن سلبيات الاتصال الرقمي قليلة ومنعدمة بالنسبة للموظفين باعتبار الاتصال الرقمي يسهل سيرورة العمل، لوحظ أن معظم السلبيات تتمثل في تهديد حماية المعلومات ومخاطر تلوث الفيروسات، حيث احتلتا نسبة كبيرة مقارنة بالسلبيات الأخرى.

هذه المعلومات كانت نتيجة لتفريغ الاستمارة الخاصة بنا والتي تشمل 16 سؤال حيث تم توزيعها على 37 موظف وتم استرجاع 30 فقط ليكون هذا العينة لدينا 30 موظف.

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

من خلال دراستنا السابقة والإحصائيات والجداول التي توصلنا إليها خلصنا إلى جملة من النقاط وهي كالتالي:

- نسبة الذكور الموظفين في الجامعة هم من يحتلون العدد الأكبر من الوظائف.

- الفئة العمرية الأكثر تواجدا بين موظفي الجامعة هم الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة، أي أن معظم الإداريين شباب.

- هيمنة المستوى التعليمي الجامعي خاصة مستوى –ماستر– على الموظفين في الجامعة.

- غالبية العمال لهم خبرة مهنية من 5 إلى 10 سنوات، وهذا ما يعكس أن الجامعة تضم موظفين عدد معتبر من أصحاب الخبرة، مما لا شك فيه بأنهم قد اكتسبوا العديد من المهارات والمعلومات التقنية التي تساعد على سيرورة العمل والدقة والفعالية في الجامعة.

- معظم الموظفين يؤكدون على استخدامهم للاتصال الداخلي والخارجي معا وهذا يدل على أنه لا يمكن الاستغناء عليهما خلال عملية التواصل اليومي.

- الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال الرقمي بالجامعة وبشكل أكبر هي كل من الاتصال المباشر، الهاتف، الفاكس، لوحة الإعلانات نظرا لسهولة استخدامها ومرونتها وفعاليتها، لأنها تساهم في تطوير خدمات الجامعة ودوام سيرورتها.

- معظم العمال والموظفين في الجامعة يستخدمون شبكة الانترنت دون غيرها في مجال عملهم لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في إيصال المعلومة.

– نسبة كبيرة من الموظفين يواجهون صعوبات تقنية أثناء استخدامهم للاتصال الرقمي لأنها حديثة ولتعسر تدفق الانترنت.

– لا تتضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في الاتصال الرقمي بشكل كبير وهذا ما تؤكده الاقتراحات حيث تحصلنا على نسب ضئيلة جدا وذلك لعدم خضوع الموظف للتدريب حيث درجة تحكمه في الاتصال الرقمي كانت متوسطة وهذا أمر محتوم.

– يستخدم الموظف الاتصال الرقمي في عملية تسهيل التواصل بين الموظفين وتعزيز الخطوط الاتصالية بين الأساتذة والطلبة.

– أثر استخدام الاتصال الرقمي على سيرورة عمل الموظفين حيث أنه يساعدهم في أداء عملهم.

– نمط التغيير الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال الاتصال الرقمي هو توفير الوقت والجهد للموظف حيث استطاع أن يحسن من عملية إنتاج العمل بنسبة كبيرة جدا خاصة السرعة في الأداء وزيادة الدقة في العمل.

– تمكين الطلبة من الولوج إلى منصة Model ومدونة Progress من أجل الإطلاع على المستجدات المتعلقة بهم.

– يرى الموظف أن التعليمات الرسمية التي تنقل إليه عبر وسائل الاتصال الرقمي أنها سريعة وفعالة.

– يرى الموظف أن هناك سلبيات أثناء استخدامه للاتصال الرقمي للجامعة ومعظمها يتمثل في تهديد حماية المعلومات ومخاطر تلوث الفيروسات. ففي بعض الأحيان تتعرض الملفات إلى فيروسات إلى تلف في قاعدة المعطيات.

الخاتمة

إن موضوع الاتصال الرقمي في مؤسسة الجامعة الجزائرية يعتبر في وقتنا الحالي أمر ضروري، فأي مؤسسة تبرز قوتها من خلال القدرة على التحكم في المعلومات والبيانات التي تعتبر القاعدة الأساسية لأي مؤسسة.

فإن أي مؤسسة يجب أن تحقق التناسق الداخلي من خلال قوة الاتصال داخلها وتوفير الإمكانيات الواجب توافرها لسيرورة العمل، فإستراتيجية الاتصال الرقمي أكثر من كونه فكرة اتصال عادية لأنه أداة توظيف وتطبيق آليات لضمان سريان المعلومة بين مختلف المستويات بدءً من القمة نزولا إلى المستويات الدنيا.

ولعل من أبرز القطاعات التي تناولت الاتصال الرقمي في قطاع التعليم العالي والذي تطرقنا إليه في بحثنا هذا، حيث أضحى الاتصال رقميا ويختلف كليا عن الاتصال التقليدي، إذ يعتبر التعليم العالي بمختلف المؤسسات والهياكل التابعة له أرفع وأسمى مؤسسات التعليم، ومن هذا المنطلق كان لزاما عليه أن يواكب التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل الحفاظ على مكانته داخل المجتمع ككيان علمي ومركز إشعاع حضاري وثقافي لكافة الأفراد الذين يلتحقون به، لذا لم يكن أمام مؤسسات التعليم العالي سوى إقحام عالم الاتصال الرقمي وتوظيفه في جميع أعمالها الإدارية أو التعليمية أو النشاطات والملتقيات التي تنظمها وتشرف على إقامتها.

ويشيد الكثير من الأفراد خاصة الذين لديهم علاقة بالتعليم العالي بالجهود التي تبذل في سبيل تزويد إدارات ومرافق ومصالح هذا القطاع بتكنولوجيا الاتصال الرقمي، لكنهم يؤكدون على عدم كفايتها لتغطية جميع مرافقها، مع قلة فعالية وجودة بعض الأجهزة الاتصالية الرقمية المستخدمة خاصة في ظل التطور السريع لهذه التكنولوجيا والتي تشهد كل يوم ابتكارات جديدة.

وبعد تحليل الجانب التطبيقي داخل المؤسسة الجامعية –دراسة ميدانية– اتضح أن الموظفين يولوا اهتماما بالغا للاتصال الرقمي كعامل قوة للنهوض بالجامعات والارتقاء بها للمهام النبيلة المقدسة والموكلة إليها.

ومن جهة أخرى نتمنى أن تكون دراستنا لموضوعنا هذا مساعدة للطلبة الباحثين خاصة المتخصصين في هذا المجال مستقبلا، وأن تعمل على إثارة وزيادة الاهتمام بالاتصال الرقمي داخل الجامعة لدى القائمين عليها.

قائمة المراجع

القرآن الكريم

أولا: الكتب

1. إبراهيم بختي، محاضرات في تكنولوجيا ونظم المعلومات، طلبة ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005.

2. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.

3. أحمد ماهر، ترفع مهاراتك في الاتصال، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003،.

4. أمد ماهر، كيف تعرف المهارات الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000.

5. حسن الحلبي، مبادئ العلاقات العامة، منشورات عميدات، بيروت، باريس، ط1، 1980.

6. حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2002.

7. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009.

8. حسن عماد مكاوي، ليلة حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998.

9. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السعيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار الرعبية اللبنانية، القاهرة، 1998.

10. خضرة عمر المفلح، الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

11. رحمة الطيب عيساني، كدخل إلى علم الإعلام والاتصال، ط1، كار الكتاب الحديث، الأردن، 2008.

12. رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014.

13. رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصالات والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014.

14. رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

15. رضوان مفلح العلي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الالكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

16. طارق محمود عباس، المنهج لرقمي وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات، المركز الأصيل للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2004.

17. الطاهر ميمون، الاتصالات عن بعد وأثرها على الاقتصاد المحلي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2013.

18. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني – دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، (د.م.ن)، 2005.

19. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

20. فيصل أبو عشبة، الإعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

21. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، وسائل الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العملي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

22. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.

23. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2007.

24. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2007.

25. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 104.

26. محمود حسن إسماعيل، ميادين علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

27. محي الدين مختار: الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، دار المنشورات الجامعية، ط1، باتنة، 1999.

ثانيا: المجلات والدوريات

28. عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات، مجلة الاتصال والتنمية، العدد 6، دار النهضة العربية، بيرون، 2012.

29. فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، المملكة العربية السعودية، العدد 10، مركز المصادر التربوية بوزارة التعليم التربية والتعليم، 2005.

30. لطيفة علي الكميشي، المعلم والمكتبة المدرسية في ظل التقنيات الحديثة، مجلة دراسات المعلومات، عدد 7، 2010.

ثالثا: الرسائل الجامعية

31. برعودي نسيمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، جامعة باتنة، 209/2008.

32. بوعموشة نعيم، الكفاءة التدريسية لعضو هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة جيجل، 2018–2019.

33. نوال نمور، كفاءة هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2011–2012.

الملخص

العنوان: واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

تعالج هذه الدراسة موضوع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية مع اختيارنا لجامعة تبسة كنموذج للدراسة، باعتبار الاتصال الرقمي أحد الركائز التي تعتمد عليها الجامعات الجزائرية لتطوير أداءها.

قد تناولت الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي ودوره داخل الجامعة وخلال دراستنا أسقطنا هذا الموضوع على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لمحاولة التعرف أكثر على واقع الاتصال الرقمي بها خاصة وسائل الاتصال الرقمية التي تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال – الاتصال الرقمي – الجامعة –

abstract

Title: The reality of digital communication in the Algerian University

This study deals with the issue of digital communication at the Algerian University, with our selection of the University of Tebessa as a model for study, considering digital communication one of the pillars on which Algerian universities rely to develop their performance.

The study dealt with the topic from the aspect of the concept of digital communication and its role within the university and during our study we dropped this topic to the College of Humanities and Social Sciences in an attempt to learn more about the reality of digital communication, especially digital means of communication, which is the main window through which individuals view the outside world.

Key words : communication - digital communication - university