

أ. نفوسى  
قابلة  
لللي بواع  
في المكتبة

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال  
تنظيمي، بعنوان:

واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية

- ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان -

تحت إشراف الأستاذة:

نفوسي لمياء مرتاض

من اعداد الطالبة:

✓ العربي سعاد

✓ أمام اللجنة المناقشة المشكلة من السادة الأساتذة

طبيعة العضوية	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الأستاذ
رئيسا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. بوعدة حسينة
مشرفا ومقررا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	أستاذة التعليم العالي	أ.د. لمياء مرتاض نفوسي
عضوا مناقشا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. حمداد صحبية

السنة الجامعية. 2021/2020

مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال

تنظيمي، بعنوان:

## واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية

- ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان -



تحت إشراف الأستاذة:

نفوسي لمياء مرتاض

من اعداد الطالبة:

✓ العربي سعاد

✓ أمام اللجنة المناقشة المشكلة من السادة الأساتذة

طبيعة العضوية	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الأستاذ
رئيسا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. بوعدة حسينة
مشرفا ومقررا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	أستاذة التعليم العالي	أ.د. لمياء مرتاض نفوسي
عضوا مناقشا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. حمداد صحبية

السنة الجامعية. 2021/2020

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال  
تنظيمي، بعنوان:

واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية

- ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان -



تحت إشراف الأستاذة:

نفوسي لمياء مرتاض

من اعداد الطالبة:

✓ العربي سعاد

✓ أمام اللجنة المناقشة المشكلة من السادة الأساتذة

طبيعة العضوية	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الأستاذ
رئيسا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. بوعدة حسينة
مشرفا ومقررا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	أستاذة التعليم العالي	أ.د. لمياء مرتاض نفوسي
عضوا مناقشا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. حماد صحبية

السنة الجامعية. 2021/2020

مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال  
تنظيمي، بعنوان:

# واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية -ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان-

تحت إشراف الأستاذة:

نفوسي لمياء مرتاض

من اعداد الطالبة:

✓ العربي سعاد

✓ أمام اللجنة المناقشة المشكلة من السادة الأساتذة

طبيعة العضوية	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الأستاذ
رئيسا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. بوعدة حسينة
مشرفا ومقررا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	أستاذة التعليم العالي	أ.د. لمياء مرتاض نفوسي
عضوا مناقشا	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. حمداد صحبية

السنة الجامعية: 2021/2020

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة على أشرف المرسلين و خاتم  
الأنبياء محمد صلى الله عليه وسلم وبعد:

أشكر الله العلي القدير على توفيقه لإنجاز هذا العمل المتواضع

فهو جلا وعلا أحق بالشكر سبحانه و تعالى

كما أتقدم بالشكر و العرفان لأستاذتي الفاضلة نفوسي لمياء  
مرتاض التي لم تبخل عليا بتوجيهاتها القيمة فلها جزيل الشكر  
والعرفان.

ولا أنسى أن أشكر كل موظفي المؤسسة و خاصة الأستاذ  
العربي الحبيب على حسن استقبالهم و تعاونهم.

الى كل من قدم يد المساعدة من قريب أو بعيد ..

# إِهْدَاء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله و الصلاة على المصطفى . صلى الله عليه وسلم .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

✓ أمي التي حملتني وهنا على وهن و غمرتني بحنانها و لم تنساني بدعائها؛

✓ إلى أبي الذي ساندني طيلة مشواري الدراسي و الذي كان دعما لي ماديا ومعنويا

فإلى كلاهما اهدي عملي هذا و شكرا لكما ألف شكر؛

✓ إلى كل أفراد عائلتي و إلى كل الأهل و الأقارب بدون استثناء؛

✓ إلى كل الأصدقاء و الأحبة.

سعاد

# المملخص

# الملخص

## ❖ العربية:

تعالج هذه الدراسة موضوع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية مع اختيارنا لثانوية غليزان كنموذج للدراسة باعتبار الاتصال الرقمي أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية لتحسين وتطوير أدائها وقد تناولت الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي، وكذلك الأهمية التي يكتسبها، وخلال دراستنا أسقطنا هذا الموضوع على ثانوية الشهيد صحيح أحمد لمحاولة التعرف على واقع الاتصال الرقمي بها خاصة وأن وسائل الاتصال الرقمية تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي وفي نفس الوقت يتواصلون بواسطتها فيما بينهم.

وقد قمت في دراستي بوصف وتحليل النتائج و المعلومات المتوصل اليها وأن اختياري لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب من بينها أهمية الموضوع وحدائته، وتهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية (ثانوية)، إضافة الى محاولة المساهمة في اثراء البحوث العلمية في هذا المجال , و اعتمدنا على المقابلة و الملاحظة في جمع المعلومات والبيانات بعد ذلك قمنا بتحليلها للتوصل الى جملة من النتائج أبرزها أن الاتصال الرقمي يلعب دور كبير في المؤسسة، وان له دور هام في التقليل من المشاكل التنظيمية

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الرقمي، المؤسسة.

# الملخص

---

❖ بالفرنسية:

Cette étude traite de la question de la communication numérique dans l'établissement d'enseignement avec notre choix du lycée Relizane comme modèle d'étude ,car la communication numérique est l'un des piliers dont Les institutions algériennes sont devenues dépendantes pour améliorer et développer leurs performances Martyr Saheeh Mhamed High school pour tenter de se familiariser avec la réalité de la communication numérique avec elle d'autant plus que les moyens de communication numériques sont considérés comme la principale fenêtre à travers laquelle les individus regardent le monde extérieur et en même temps communiquent à travers lui entre eux

Dans mon étude j'ai décrit et analysé les résultats et informations obtenus, et que mon choix de ce sujet n'était pas aléatoire, mais plutôt le résultat de plusieurs raisons dont l'importance et la nouveauté du sujet cette étude vise à faire la lumière sur le numérique communication dans l'établissement d'enseignement (secondaire),en plus d'une tentative contribuer à l'enrichissement de la recherche scientifique dans ce domaine et nous nous sommes appuyés sur l'entretien et l'observation dans la collecte d'informations et de données dont le plus important est que la communication numérique joue un rôle majeur dans l'institution et qu'elle a un rôle important dans la réduction des problèmes organisationnels

**Les mots clés** : communication, communication numérique, entreprise.

# الفهرس

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	إهداء
	الملخص
I	الفهرس
IV	قائمة الأشكال والجداول
أ- ج	مقدمة
الإطار الأول: الاطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة	
2	تمهيد
2	1. الدراسة الاستطلاعية
2	2. الدراسات السابقة والمشاهدة
5	3. أسباب اختيار الموضوع
5	4. الهدف من الدراسة
5	5. تحديد الإشكالية
6	6. صياغة الفرضيات
7	7. تحديد الاطار المفاهيمي
8	8. نوعية الدراسة
8	9. المنهج المستخدم
8	10. التقنية المستخدمة
11	11. مجتمع البحث والعينة
13	12. الإطار الزماني والمكاني للدراسة
13	13. الخلفية النظرية المتبناة
الإطار الثاني: ماهية الاتصال والاتصال الرقمي	
16	تمهيد
16	المبحث الأول: ماهية الاتصال
16	المطلب الاول: تعريف الاتصال
18	المطلب الثاني: أهمية الاتصال

## قائمة المحتويات

19	المطلب الثالث: أهداف الاتصال
20	المطلب الرابع: أنواع الاتصال
23	المطلب الخامس: معوقات الاتصال
25	المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي
25	المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي
26	المطلب الثاني: خصائص الاتصال الرقمي
28	المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي
29	المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي
30	المطلب الخامس: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي
32	خلاصة الفصل
الإطار الثالث: الدراسة الميدانية	
34	- بطاقة تقنية عن المؤسسة
34	الفصل الأول: وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة التربوية
35	- تمهيد
34	- تحليل محتوى المقابلات
34	- استنتاج
35	الفصل الثاني: تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة
39	- تمهيد
40	- تحليل محتوى المقابلات
د-5	- استنتاج
V	+ استنتاج عام
VIII	+ خاتمة
VIII	+ قائمة المصادر والمراجع
VIII	+ الملاحق

# مقدمة

# المقدمة

## مقدمة

شهد الاتصال تطورا مع مرور الزمن خاصة في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال ورافق هذا التطور أيضا تطور في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية والتي مست جميع القطاعات بدون استثناء، حيث ساهمت وعملت على انشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالة غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أداءه حتى أضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جودتها نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام فهي تيسر عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم، فالإطارات البشرية تحتاج الى هذه الأجهزة لتنمية مكتسباتها وتطوير ذاتها والرفع من أداءها، خصوصا وأن الاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار وتدفعها بين الأفراد في 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 المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل، 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 نجد قطاع التربية حيث عملت مختلف المؤسسات التربوية على تزويد مكاتبها بأجهزة الاتصال الرقمية، خاصة وأن الثانوية تعد مؤسسة عمومية تهدف الى انتاج المعرفة ونشرها، مما يتطلب الاستعانة بتكنولوجيا حديثة لتحقيق هذه الاهداف ولأجل مساندة التطور الحاصل في ميدان العلوم والمعرفة، خاصة وأن التعليم هو الركيزة الأساسية لتحقيق الرقي والازدهار.

ولقد أصبحت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم مزيجا بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث قدمت للإنسان إنجازات لا مثيل لها حيث كان تأثيرها واضحا وجليا في العديد من المنظمات والمؤسسات وقد جاءت دراساتنا لمعرفة واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية و للإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراساتنا إلى ثلاث أطر. تمثل الإطار الأول في الإطار المنهجي الذي بدأنا فيه باستعراض الدراسة الاستطلاعية وعرض نتائجها، ثم الدراسات السابقة لموضوعنا. وكذلك تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة. وبعد ذلك، قمنا بعرض الإشكالية مع تحديد

## المقدمة

الرهانات المرتبطة بموضوع الدراسة. بعد ذلك، تم تحديد المفاهيم المعتمدة في الدراسة، ثم قمنا بصياغة الفرضيات محاولين الإجابة عنها. ثم تم عرض المفاهيم الموظفة في الدراسة، فنوعية الأخيرة فالمنهج المتبنى فالتقنيتان المستخدمتان. ثم وكذلك حددنا مجتمع البحث والعينة والمعاينة، وأيضاً الإطار المكاني والزمني للدراسة ثم الخلفية النظرية المتبناة. أما الإطار النظري فقد قمت بتقسيمه إلى محورين اثنين. تمحور المحور الأول حول ماهية الاتصال من خلال تقديم تعريف الاتصال فحدد أهمية الاتصال فأهدافه فأنواعه فمعوقاته. أما المحور الثاني فقد تعرض إلى بعض المسائل المرتبطة بالاتصال الرقمي من خلال تقديم تعريف له فعرض خصائصه فوظائفه فمستوياته وفي الأخير عرض لمزاياه وعيوبه.

أما الإطار الثالث فخص الإطار الميداني للدراسة، من خلال عرض بطاقة تقنية عن ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية. كما تطرقت فيه إلى محورين ، أولهما خاص بوسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة التربوية وثانيهما خاص بتأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة محل الدراسة، من خلال تحليل محتوى المقابلات التي أجريت مع الموظفين في المؤسسة التربوية وعرض استنتاج لكل فصل. ثم، تم عرض الاستنتاج العام، فمقابلة نتائج الدراسة بالفرضيات لتبيين مدى صحتها، وصولاً إلى الخاتمة، مع تقديم جملة من التوصيات. وفي الأخير، عرضت قائمة المراجع المعتمدة في دراستي، وقائمة الملاحق التي تمت الإشارة إليها. وبادئ ذي بدء، سأشرح في عرض الإطار المنهجي للدراسة.

الإطار الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

## تمهيد:

سأقوم في هذا الإطار بعرض الإجراءات المنهجية المتبعة لإنجاز هذه المذكرة، بداية بعرض الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، ثم القيام بعرض بعض الدراسة السابقة والمشاهدة لموضوع مذكرتنا، لنعرج إلى عرض الإشكالية فصياعة الفرضيات لتحديد الإطار المفاهيمي، بتحديد أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة. ثم نصل إلى تبين نوعية الدراسة فالتقنية الموظفة، مع تبين طبيعة مجتمع البحث والمعاينة وعينة الدراسة، وصولاً إلى تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة (حدود الدراسة). وفي الأخير، سنقوم بعرض الخلفية النظرية المتبناة كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة، للإحاطة بكل الاجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

**1. الدراسة الاستطلاعية ونتائجها:**

لا تخلو أي دراسة ميدانية من جمع أولي للمعلومات التي تتكون من جانبين نظري والآخر ميداني، فبالنسبة للجانب النظري فقد تمثل في الزيارات المتكررة للمكتبات، أهمها مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس، وأيضاً مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية بالإضافة لمكتبة دار الثقافة وهذه الزيارات ساعدتنا في جمع المعلومات والمراجع في المنهجية، على سبيل الذكر أنجس موريث ترجمة صحراوي وآخرون منهجية البحث في العلوم الانسانية وكذلك المغربي محمد كامل اساليب البحث العلمي، أما المراجع التي اختصت في علم اجتماع الاتصال ابرزها حسين عبد الحميد العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع وأيضاً علي عوجة الاسس العلمية للعلاقات العامة ونجد محمد صاحب سلطان العلاقات العامة ووسائل الاتصال بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المراجع .

وفيما يخص الجانب الميداني فقد كانت الدراسة الميدانية عبر مرحلتين، المرحلة الاولى زيارة أولية استطلاعية اعتمدت على الملاحظة اجرينا فيها مقابلات مع موظفي المؤسسة ومقابلة مع مدير مؤسسة من أجل أخذ الاذن لإجراء دراسة ميدانية بكل حرية، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي مكنتنا من جمع كبير من المعلومات استطعنا تحديد عنوان الدراسة بشكل دقيق اضافة الى بناء الاشكالية ووضع الفرضيات، إلى جانب صياغة أهم العناصر التي تركز عليها في اعداد دليل المقابلة الذي يتكون من جملة من الاسئلة .

## 2. الدراسات السابقة والمشاهدة:

■ **الدراسة الاولى:** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بقسنطينة تحت عنوان (استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية) من اعداد الطالبة "حورية بولعويدات" تحت اشراف الدكتور "حسين خريف" تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 2007-2008.

حيث تدور اشكالية الدراسة حول ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية؟ ومن أهداف الدراسة التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية و كذلك التحكم في تطبيق الاجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية، أما عن المنهج فقد استخدمت الباحثة ضمن المنهج المسحي المنهج التحليلي للوصول الى تفسيرات كيفية تضاف الى النتائج الكمية.

✓ **أدوات جمع البيانات:** استخدمت الباحثة الملاحظة والمقابلة بنوعيهما الموجهة ونصف الموجهة اضافة الى استمارة الاستبيان.

✓ **نتائج الدراسة :** أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وكذا محيط العمل وتحسين الانتاجية .

كما تتشابه مع دراستنا بحيث تهدف كلاهما الى تحسين مستوى اداء المؤسسة من خلال تطبيق هذه التقنيات الحديثة وقد استخدمت للوصول الى النتائج استمارة الاستبيان بالاضافة الى الوسائل الاخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة، أما دراستنا فقد اقتصرت على المقابلة والملاحظة وبغض النظر عن الاختلافات فقد افادتنا هذه الدراسة كثيرا في الاحاطة بالموضوع المدروس.

■ **الدراسة الثانية:** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان (تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري) من اعداد الطالب "عايد كمال" تحت اشراف الدكتور "سعيد محمد" تخصص علم اجتماع الاتصال الشباب الجامعي لتلمسان نموذجاً 2016-2017.

✓ حيث تدور اشكالية الدراسة حول: ما هو مدى انعكاس وتأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال وما تحمله من قيم على الشباب في المجتمع الجزائري؟.

✓ المنهج المستخدم في الدراسة وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوظيفي الذي أما عن أدوات جمع البيانات الاستمارة وأداة المقابلة اضافة الى الملاحظة وقد اعتمد على العينة العشوائية والتي يمكن تعميم نتائج دراستها لاحقا على بقية المجتمع الجزائري.

✓ نتائج الدراسة : يعتبر الشباب أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور كبير في زيادة قدراتهم الفكرية و المعرفية من خلال التصفح اليومي لمختلف الأخبار والمقالات الموجودة في الصحافة الالكترونية بالاضافة الى مشاهدة الأشرطة العلمية والوثائقية.

■ الدراسة الثالثة: لمحمد الفاتح حمدي وهي أطروحة ماجستير مقدمة بجامعة باتنة سنة 2009 بعنوان (استخدام الشباب الجزائري لوسائل الاتصال والاعلام الحديثة وأثرها في قيمهم وسلوكياتهم اليومية).

✓ إن الهدف من هذه الدراسة هو محاولة فهم وظائف استخدام وسائل الاتصال والاعلام الحديثة وأثرها الايجابي والسليبي في قيم وسلوكيات الشباب الجامعي في ظل موجة الغزو الثقافي الغربي داخل النسق الاجتماعي الذي ينتمي اليه ووضع جملة من الأليات والوسائل التي يتخذها الشباب الجامعي كغطاء لحماية قيمهم وأفكارهم من الذوبان في ثقافة الآخر من خلال ما هو أثر استخدام وسائل الاعلام والاتصال الحديثة في الشباب الجزائري.

✓ نتائج الدراسة: ومن النتائج التي توصل اليها الباحث: المبحوثين يرون أن ما يعرض عبر مواقع القنوات الفضائية العربية من برامج وحصص يتنافى مع قيمنا وأخلاقنا الاجتماعية والدينية والثقافية السائدة داخل المجتمع.

✓ كشفت الدراسة أن ما يعرض عبر مواقع الانترنت من معلومات وصور مختلفة يتنافى مع قيمنا السائدة داخل الأسرة الجزائرية في نظر الشباب الجامعي.

✓ من بين الاسباب التي أدت الى تأثير وسائل الاعلام والاتصال في حياة الشباب الجامعي وتغيير نظرتهم الى الحياة انطلاقا من هذه الوسائل هو تلبية رغباتهم وحاجاتهم، كذلك كثرة المضامين التي توفرها هذه الوسائل، بالإضافة الى أن الفراغ الذي يعانيه الشباب الجامعي هو السبب في زيادة تأثير وسائل الاعلام والاتصال عليهم.

#### التعقيب على الدراسات:

تناولت الدراسة الاولى استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال، والتي تعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها في المؤسسة الاقتصادية بينما ندرس موضوع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية ، كونها تعتبر الوسط الذي يساعد الفرد على النمو لمختلف جوانب شخصيته والتي تسعى من خلالها المجتمعات الى نقل ثقافتها وتطور حضارتها.

أما الدراسة الثانية فعالجت موضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري، حيث يعتبر الشباب أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور كبير في زيادة قدراتهم الفكرية بينما دراستنا تناولت كيفية استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة التربوية باعتبار ان التربية والتعليم هما المدخل الى التنمية الشاملة وهي الركيزة الاساسية للمجتمعات، وقد استخدمت هذه الدراسة استمارة الاستبيان والمقابلة، أما دراستنا فقد اعتمدت على المقابلة والملاحظة واستخدمت ايضا هذه الدراسة المنهج الوظيفي، أما في دراستنا فقد اتبعنا المنهج الوصفي.

في حين الدراسة الثالثة فهي تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول دور وسائل الاتصال الحديثة، ولكن تختلف عن الدراسة التي نحن بصددتها في كونها ركزت على دور وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها في قيم وسلوك الشباب، أما دراستنا فقد ركزت على دور الوسائل الحديثة في المؤسسة التربوية، من خلال تسليط الضوء على كيفية استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في صياغة الأهمية والأهداف والمجال المكاني والزمني لإجراء الدراسة.

وقد استفدت من هذه الدراسة في الإحاطة بجوانب الموضوع المراد دراسته، وكان ركيزة أساسية في توظيف المعلومات حسب الخطة التي اعتمدها في هذه الدراسة.

### 3. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختياري لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

- ✓ الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع باعتباره موضوعاً حديثاً
- ✓ محاولة مني اثناء المكتبة الجامعية بهذا النوع من المواضيع؛
- ✓ الفضول العلمي دفعني للبحث في هذا الموضوع.

### 4. أهمية الموضوع:

تظهر أهمية الموضوع المعالج من خلال:

- ✓ معرفة دور وأهمية الاتصال في المؤسسة مهما تنوع نشاطها؛
- ✓ نقص الأبحاث و الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.

كما سعت من خلال هذه الدراسة التعرف على المسار الاتصالي ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة انطلاقاً من استخدام جهاز الحاسوب شبكة الانترنت، والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوب والوقت المحدد.

## 5. تحديد الاشكالية :

يعتبر الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين في مختلف الفروع المعرفية والمجالات العلمية كعلم النفس والاجتماع والانثروبولوجيا والتاريخ، كما يعتبر من أهم النشاطات الانسانية المبنية على التفاعل بين الأفراد والمجتمعات قصد تنمية وتقوية علاقاتهم الاجتماعية تتابع العصور زاد الاحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم وتحقيق مصالحهم المشتركة وتطور أنماط حياتهم وتنظيم أنشطتهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار والآراء والحقائق باستخدام لغة مفهومة عبر قنوات معينة، وعليه فان الاتصال بمختلف اتجاهاته وأطرافه يعتبر المحور الرئيس لأي عملية مؤسسة والتي تعتبر تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تخضع لمنطق دقيق ولمقاييس محددة من الناحية الهندسية والبشرية بغية تحقيق الغايات والأهداف المسطرة كما يعد الاتصال عملية حيوية لنجاح واستمرارية المؤسسة باختلاف مجالاتها منها الاقتصادية والثقافية والدينية والتربوية التعليمية.

وهنا يمكن تعريف المؤسسة التربوية بأنها الوسط الذي يساعد الفرد على النمو لمختلف جوانب شخصيته والتي تسعى من خلاله المجتمعات الى نقل ثقافتها وتطور حضارتها ومن أبرز هذه المؤسسات التربوية في المجتمع المؤسسات التعليمية اذ تكون هذه الأخيرة مفتوحة أمام جميع التلاميذ فيتعلمون منها الدروس والمعارف التي يحتاجونها في حياتهم وتكون مجهزة بما يخدمهم من موارد بشرية و مادية و هنا تجدر الإشارة بأن التربية و التعليم هما المدخل الى التنمية الشاملة وهي الركيزة الأساسية للمجتمعات فالالاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية يعد سر نجاحها خاصة في وضعنا الراهن المتميز بالسرعة والتطور المستمر والتدفق السريع للمعلومات كونه يعتبر من الضروريات الجوهرية لسيرونة نجاح المؤسسة .

وباعتبار هذه المؤسسات أنظمة اجتماعية تحوي أفراد وأهداف واتجاهات ودوافع مشتركة، لا يمكن لها تحقيق أهدافها واستمراريتها دون وجود اتصالات رقمية تؤثر فيها عن طريق تبادل الرسائل والمعاني .

وهو ما سوف أتطرق اليه في دراستي التي سأحاول من خلالها معرفة واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، وهذا من خلال طرح السؤال الرئيسي:

فيم تكمن أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية ؟.

وللإجابة عن هذا التساؤل، اخترت الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما طبيعة الاتصال الرقمي بمؤسسة الشهيد صحيح أحمد؟

✓ كيف يساهم الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة ؟.

## 6. صياغة الفرضيات :

تعتبر الفرضية إجابة مؤقتة عن سؤال البحث، كإطار موجه للدراسة. وفي دراستنا، قمنا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

- ✓ يعمل الاتصال الرقمي على تحسين أداء المؤسسة التربوية .
- ✓ يسهم الاتصال الرقمي في تحسين آليات عمل المؤسسة التربوية.

## 7. تحديد الاطار المفاهيمي:

المفهوم هو "تصور ذهني عام ومجرد للظاهرة او أكثر و للعلاقات الموجودة بينها." <sup>1</sup> وقد تم استخدام المفاهيم التالية في هذه الدراسة.

### ✓ الاتصال:

- ✓ لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور، الاتصال والوصلة ما اتصل بالشيء قال الليث كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة أي اتصال وذريعة ووصلت الشيء وصلًا والوصل ضد المجران والوصل خلاف الفصل.
- ✓ اصطلاحاً: الاتصال هو انتقال المعلومات و الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة الى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز، والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد. <sup>2</sup>

### ✓ الاتصال الرقمي:

- ✓ هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة. <sup>3</sup>
- ✓ التعريف الإجرائي: هو اتصال يتم باستخدام النظم الرقمية ويعتمد على الوسائل الالكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات .

<sup>1</sup> موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، مصطفى ماضي، ب ط، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص.158.

<sup>2</sup> رحيمة الطيب عيساني: مدخل الى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية، عالم الكتب الحديث، الاردن، 2008، ص.12.

<sup>3</sup> ماهر عودة الشمايلية: الاعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع -عمان، الاردن، ط1، 2015، ص.67.

❖ المؤسسة:

✓ اصطلاحا: هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.

وتعرف أيضا بأنها: " جماعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من أجل بلوغ بعض أهداف انتاج والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم".<sup>1</sup>

❖ المؤسسة التربوية:

❖ هي كل هيكل تنظيمي ينشط في اطار القوانين والتشريعات التربوية التعليمية ويتكفل بعملية تربية و تكوين الناشئة على مدى أجيال حيث يوفر فضاء علميا وقيميا مناسباً لتطورات العصر وموافقا لنظم المجتمع بالحفاظ على المقومات الدينية والوطنية والموروث الحضاري التاريخي والثقافي في ظل ظروف ملاءمة للنمو العقلي والنفسي والجسدي للمتعلم .  
Virtuel campus.univ-msila.dz

وإجرائيا، تعني المؤسسة التربوية ذلك الهيكل التنظيمي الذي تنظيم معين له أهداف تربوية، كما هو حال المؤسسة التربوية الخاصة بثانوية الشهيد صحيح أحمد.

8 . نوعية الدراسة:

تعتبر الدراسات الكيفية أحد انواع البحوث التي يتم اللجوء اليها في سبيل الحصول على فهم متعمق ووصف شمولي للظاهرة الاجتماعية. فهو يستقرء الواقع ويقرأ المستقبل ويدرس الانسان بمختلف أدواته المعرفية كالملاحظة بالمشاركة والمقابلة الحرة و المعمقة ومقابلة الخبراء والمحادثة الجماعية<sup>2</sup>، وغالبا ما يهتم الباحث في المنهج الكيفي على الاجابة على الاسئلة التي تبدأ ب: كيف؟ ولماذا؟ وبأي طريقة؟.

كما أنه يتسم بالمرونة في البحث واختيار الادوات المناسبة في الفهم والتفسير والتأويل فهو يسعى الى تحقيق فهم أعمق والظواهر المدروسة والنفوذ الى مجمل الحوافز والتمثلات والاتجاهات التي يتعذر الكشف عنها اعتمادا فقط على لغة الارقام وهو أكثر تأثيرا في الجهاز المفاهيمي والنظري للعلوم الاجتماعية.

<sup>1</sup> جمال العيفة: مؤسسات الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص:05.

<sup>2</sup> عرابي، 2007، ص.195

## 9. المنهج المستخدم:

يعرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو دراسته لمشكلة موضوع البحث.

ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول الى حقائق مقبولة حول ظاهرة الموضوع .

فالمنهج اذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن مشكلة بحث أو الدراسة لمشكلة موضوع البحث كما ان اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل أو لرغبة الباحث دون آخر، بل ان موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

تنتمي هذه الدراسة إلى النوع من البحوث المسماة بدراسة الحالة وأيضاً بالبحوث المونوغرافية التي تنصب على " حالة عمل مؤسسة أو تحقيق حول حدث، شخصية خاصة أو شاهد مميز"<sup>1</sup> بشكل معمق. لكن كيف يمكن لدراسة حالة من الحالات أن تكون مفيدة في البحوث الكيفية؟

وتتضمن دراسة الحالة "معلومات متعددة و مدققة قدر الإمكان بغرض إدراك و فهم كل الحالة المدروسة"<sup>2</sup> بحيث يكون هذا التدقيق و التعمق في البيانات المجمعة كفيلاً بان يمنح للباحث نظرة شاملة عن الحالة أو الحالات المدروسة ألا يكون العدد المحدود لهذه الحالات معرقلاً أمام قابلية تعميم النتائج المتوصل إليها على حالات مماثلة."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Maurice Angers, **Initiation à la méthodologie des sciences humaines**, Alger, Editions Casbah, 2015, p.66

<sup>2</sup> Paul de Bruyne, Jacques Herman, Marc de Schoutheete, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF, 1974, p.211

<sup>3</sup> ملياء مرتاض نفوسي: هندسة البحث الكيفي، ب ط ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص102..

## 10 . التقنية المستخدمة:

لا تخلو أي دراسة من أدوات وتقنيات جمع البيانات في مجتمع البحث وقد استخدمت في دراستي كلا من المقابلة والملاحظة.

## 1 . المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية، وتستخدم في مجالات متعددة ويشيع استعمالها حين يكون للبيانات صلة وثيقة بآراء الأفراد وميولاتهم أو اتجاهاتهم نحو موضوع معين<sup>1</sup>.

ومن شروط اجراء المقابلة يجب على الباحث أن يكون على دراية بتفاصيل موضوع المقابلة وأن يكون حسن المظهر ولبقا في حديثه وأن يتفادى اجراء المقابلة في اوقات غير ملائمة للمبحوثين.<sup>2</sup>

وتعرف أيضا بأنها محادثة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها ويوجد المقابلة الموجهة وغير الموجهة.

وهناك عدة أنواع للمقابلات، وقد انتهجنا في هذه الدراسة تحديدا المقابلة نصف الموجهة أو غير المقننة. ويعد هذا النوع من المقابلة الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية\*. "سُميت كذلك لأنها ليست مفتوحة بشكل كلي، كما أنها لا تحتوي على عدد كبير من الأسئلة التي ستوجه مسار المقابلة بشكل تام. في هذه الحالة، تُطرح على المبحوث مجموعة من الأسئلة استنادا إلى دليل المقابلة المحضر مسبقا".<sup>3</sup>

هذا من جهة. ومن جهة أخرى، تم توظيف التحليل الموضوعاتي في دراستنا هذه. ويقوم الباحث بهذا النوع من التحليل "عند القراءة المتعددة لكل مقابلة. فالمواضيع لا تظهر دائما من الوهلة الأولى. فهي تتحدد تدريجيا عند كل قراءة، خصوصا المواضيع الفرعية".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> منال هلال المزاهرة: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2014، ص.233.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 2005، ص. 213.

\* أنظر ملحق رقم 01 الخاص بدليل المقابلة

<sup>3</sup> لمياء مرتاض-نفوسي: تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017، ص.141.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص.194.

## 2. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات المنهجية المهمة في البحث العلمي ومن خلالها نصف الظاهرة محل الدراسة والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى حيث تعطي الباحث امكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على كيفية تعاملهم مع بعضهم وأنماط عيشهم.<sup>1</sup>

فالملاحظة تسهل علينا تحليل وتفسير الظواهر وتساعدنا في التعرف على مدى صدق إجابات المبحوثين وكذا التعرف على أهم وسائل التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة وعدد المكاتب الموجودة بها هذه الوسائل.

وتعتبر الملاحظة أقدم شكل لجميع المعطيات, استخدمها العلماء لتجميع المعطيات من الميدان الذي هو محل الدراسة. تستخدمها علوم الطبيعة الملاحظة الظواهر الطبيعية على اختلافها, وأيضاً العلوم الإنسانية لملاحظته الحياة الاجتماعية وتصرفات الأفراد. والأداة التي بواسطتها يتم جمع المعطيات اعتماداً على الملاحظة.<sup>2</sup>

## 11. مجتمع البحث:

يعتبر تحديد مجتمع البحث الخطوة الرئيسية التي يجب اتباعها قبل تحديد نوع العينة وسبب ذلك وجود فرق بين مجتمع البحث والعينة يشمل جمع الوحدات أو المفردات التي تتوفر فيها الخصائص لدراستها بينما العينة هي جزء من المجتمع الذي يقوم الباحث، وعليه فإن مجتمع البحث الذي اخترناه في دراستنا يتمثل في موظفي مؤسسة الشهيد صحيح أحمد.

وقد تمثل مجتمع البحث في موظفي ثانوية الشهيد صحيح أحمد بولاية غليزان.

وقد قمت في هذه الدراسة **بمعينة غير احتمالية عرضية**، وهو نوع من المعاينة "يكون فيها احتمال انتقاء عنصر من عناصر مجتمع البحث ليصبح ضمن العينة غير معروف والذي لا يسمح بتقدير درجة تمثيلية العينة المعدة بهذه الطريقة.

(وصنفها) **عرضية** و هي سحب عينة من مجتمع البحث حسبما يليق بالباحث، و هي تلك المعاينة غير احتمالية والتي تواجه صعوبات اقل أثناء انتقاء العناصر".<sup>3</sup>

وتعرف العينة أنها جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي وتحقيق أغراض البحث وتعفي الباحث من مشقات دراسة المجتمع الأصلي.

<sup>1</sup> منال هلال المراهرة، مرجع سبق ذكره، ص. 234.

<sup>2</sup> لمياء مرتاض نفوسي: هندسة البحث الكيفي، مرجع سبق ذكره، ص. 136-169

<sup>3</sup> موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص. 311.

وقد تمثلت عينة الدراسة في عشرين مبحوثا، خصائصهم معروضة في الجدو الموالي:

الجدول رقم 01: سمات أفراد العينة

العينة	نوع الوظيفة	الوظيفة	الجنس	المستوى التعليمي	السن
07	الجناح الاداري	ناظر	ذكر	ليسانس	بين 31 سنة و46 سنة
		مستشار التربية	ذكر	ليسانس	
		مستشار التوجيه المدرسي	أنثى	ليسانس	
		مكتبي	ذكر	ليسانس	
		مساعد تربوي	ذكر	ثالثة ثانوي	
		المقتصد	ذكر	ليسانس	
08	الجناح البيداغوجي	استاذة فلسفة	أنثى	ليسانس	بين 28 سنة و45 سنة
		استاذة رياضيات	أنثى	ليسانس	
		استاذ رياضيات	ذكر	ليسانس	
		استاذ فيزياء	ذكر	ليسانس	
		استاذ علوم	ذكر	ليسانس	
		استاذة فيزياء	أنثى	ليسانس	
		استاذ ادب عربي	ذكر	ماستر	
		استاذة ادب عربي	أنثى	ماستر	
05	العمال المهنيين	رئيس الامن الداخلي	ذكر	شهادة كفاءة مهنية	بين 35 سنة و55 سنة
		عون الصيانة	ذكر	شهادة كفاءة مهنية	
		حارس	ذكر	مستوى ابتدائي	
		منظفة	أنثى	مستوى ابتدائي	
		عامل المخزن	ذكر	شهادة كفاءة مهنية	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة التربوية

✓ يتضح لنا من خلال المقابلات الشخصية الخاصة بكل مبحوث داخل المؤسسة التربوية، بالنسبة للمبحوثين فان عددهم 20 موظف، حيث اعتمدنا على العينة القصدية ذلك لاختيار عناصر مجتمع البحث لموضوع الدراسة، وبالنسبة للجنس، فان عدد الذكور اكثر من الاناث حيث بلغ عدد الذكور 14 والاناث 06 وبالنسبة للسن فانه يتراوح ما بين

28 حتى 55 سنة، اذ يدل على الخبرة للموظفين اضافة الى المؤهلات العلمية المتوافقة مع طبيعة تسييرهم للأعمال فكانت سماتهم ملخصة في الجدول.

## 12. الاطار المكاني و الزماني للدراسة:

### ✓ الاطار المكاني:

أجريت هذه الدراسة بثانوية الشهيد صحيح أحمد التابعة لولاية غليزان وقد اخترت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة تربوية وتتوفر على تكنولوجيا حديثة "الانترنت، جهاز الحاسوب" فهي تتوفر فيها شروط الدراسة وكذلك معرفتنا بالمكان وسهولة الوصول إليه.

### ✓ الاطار الزماني:

✓ كان تاريخ بداية الدراسة من شهر 25 مارس 2021 إلى غاية شهر 20 ماي 2021 وذلك بزيارة المؤسسة ثانوية الشهيد صحيح أحمد.

## 13. الخلفية النظرية:

تقوم نظرية انتشار المبتكرات على الدور الحاكم الذي يليه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار، وخاصة قادة الرأي يقصد هنا عملية الاقناع بالوسيلة أو التكنولوجيا الجديدة وفوائدها والتقنية الرقمية للاتصالات تحاول المؤسسات لاقتنائه والعمل به، حيث أصبح خيارا اقتصاديا تفرضه التطورات التكنولوجية الجديدة وعملية التأثير تكون من قادة الرأي للتأثير على المجتمع فهي تحاول تحليل مجموع عملية الابتكار المدروس، حيث تركز الاهتمام على مراحل عملية التبني و على العوامل المساعدة في تبني الابتكار المدروس من طرف أشخاص أو المؤسسات، لقد اهتمت النظرية بعنصرين أساسيين هما عامل الوقت والأهمية الرئيسية للاتصال في عملية تبني المبتكرات، حيث نجد أن وسيلة الاتصال أكثر فاعلية في التعريف بالمبتكرات.<sup>1</sup>

وقد استفدت من هذه الدراسة من خلال معرفة افتراضاتها و أهدافها من شأنها أن توصل الى تبني المؤسسات التربوية للمبتكرات الحديثة التي تعمل بها المؤسسة، للتعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسات التربوية من قبل الموظفين و الاداريين للمؤسسة وكيفية انتشارها فيها وتأثيرها في مستخدميها.

<sup>1</sup> فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص.32



الإطار الثاني:

الدراسة النظرية-التوثيقية

تمهيد:

يعتبر الاتصال الرقمي أحد أبرز سمات عصرنا الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال والذي استعملت فيه التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبح يستخدم في الكثير من الميادين ولا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنه وفي هذا الفصل ستحاول تسليط الضوء على هذا النوع من الاتصال من خلال التطرق الى تعريفه، خصائصه ووظائفه، ليساهم بذلك في تسهيل تواصل الناس فيما بينهم من خلال المزايا والوظائف التي يقوم بها .

ومن أجل ذلك، تم تقسيم هذا الإطار إلى مبحثين اثنين:

✓ المبحث الاول: ماهية الاتصال؛

✓ المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي.

## المبحث الاول: ماهية الاتصال

## المطلب الاول: تعريف الاتصال

✓ لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور الاتصال والوصلة ما اتصل بالشيء، قال الليث كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة، أي اتصال وذريعة، ووصلت الشيء وصلة، والوصل ضد الهجران والوصل خلاف الفصل وفي التنزيل {ولقد وصلنا لهم القول} أي وصلنا ذكر الانبياء و اتصل الشيء بالشيء لم ينقطع ووصل الشيء الى الشيء وصولا وتوصل اليه انتهى اليه وبلغه ووصله اليه واوصله انما اليه وابلغه اياه ... وفي التنزيل {الا الذين يصلون الى قوم بينكم وبينهم ميثاق} أي يتصلون، وتوصل اليه أي تطف في الوصول اليه .

✓ اصطلاحا: جاء في قاموس المصطلحات الاعلامية أن الاتصال هو انتقال المعلومات والافكار أو الاتجاهات او العواطف من شخص أو جماعة الى شخص أو جماعة اخرى من خلال الرموز و الاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا و ييسر التفاهم بين الأفراد.<sup>1</sup>

وهو العملية التي يتم من خلالها تبادل الرسائل بين طرفين أو أكثر بحيث يتفاعلون بمقتضاها فيما بينهم من خلال منبهات مختلفة يتم الرد عليها برموز متفق عليها سلفا ويكون موضوع الاتصال قضية معينة أو معنى مجردا أو واقعا معيناً.

وهو أيضا تلك العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل الى المرسل اليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي اليه المرسل و الذي قد يكون اخباريا أو اقناعيا أو استعلاميا أو اصدار أوامر أو غيرها وقد استعمل علماء الاجتماع مفهوم التفاعل الاجتماعي للدلالة على الاتصال الذي ينطوي على حالة التأثير والتأثر بين طرفين أو أكثر أما علماء النفس فيركزون على الاتصال في العالم الداخلي للأفراد والآليات التي يتصل بها الأفراد مع أنفسهم وكيف يحاورونها وماهي رموز هذه المحاوره وكيف يتفاعلون مع أنفسهم ومع هذه الرموز.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني: مدخل الى الاعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث- الاردن، 2008، ص: 12.

<sup>2</sup> قاسيمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص: 08.

الاتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي الى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى الى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا بأنه عبارة عن تداول للمعلومات والأفكار والآراء بين الأشخاص ولا تتم عملية الاتصال الا اذا تم ايصال الرسالة الى المستقبل بشكل مفهوم يتناسب مع مستواه.

ولقد تطرق العديد من العلماء لتعريف الاتصال من أهمهم:

✓ تعريف الدكتور حسين حمدي الطنجي: " العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهما، وتؤدي الى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر ولذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى الى تحقيقه ومجال تؤثر فيه و يؤثر فيها " .

✓ تعريف الدكتور توفيق مرعي: " الاتصال مركب من العمليات المعقدة والمتواترة والتي تتفاعل في مجال موقف منشط يتضمن مصدرا أو شخصا ينقل اشارة أو رسالة خلال قناة أو وسيط الى المكان المقصود أو المستقبل".

✓ تعريف بروكر: " عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر".

✓ تعريف جون ديوي: " عملية مشاركة في الخبرة و جعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد".

ومن خلال التعريفات السابقة نجد أن الاتصال عبارة عن عملية تفاعل مشتركة بين طرفين شخصين أو جماعتين لتبادل فكرة أو خبرة عن طريق وسيلة وهذه العملية تمكن طرفين من الاشتراك في فكرة معينة أو مفهوم معين أو اتجاه ما والمشارك في الاتصال يقوم بالأخذ والعطاء مع الطرف الآخر فمثلا أثناء مناقشة شخص لمشكلة مع زميله فانه يعبر عن رأيه و في نفس الوقت يستمع اليه محاولا التعرف على وجهة نظره ثم يرد عليه وهكذا يتم اشراك كل منهما في أفكار الآخر للوصول لموقف معين.<sup>2</sup>

ويرى آخرون أن الاتصال يعني: " مجموعة الافعال و التعبيرات و الاشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الابلاغ والايحاء والاملاء للعواطف والأفكار ونقل المعاني المشتركة لأغراض الاقتناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد".

<sup>1</sup> محمد جمال الفار: المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع-الاردن، ط1، 2006، ص:08.

<sup>2</sup> المهدي الذهبي محمد معمري: الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وادارين، جامعة أدرار، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة ادرار، 2019.

كما عرف العلاق الاتصال بأنه: " أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والوامر والقرارات من فرد أو مجموعة الى أفراد أو مجاميع بغرض الابلاغ أو التأثير أو احداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً".

وبهذا المعنى فان العلاق يشير الى الاتصال الرسمي المعتمد في منظمات الاعمال وغيرها وان كان هذا التعريف يشمل الاتصالات بين الافراد خارج أطر العمل الرسمية أو التقليدية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهمية الاتصال:

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال، فالالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة و هو الروح التي تحركها بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات، يعني اضطراب وظائف المؤسسة، فالالاتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت أم غير رسمية بحيث يترتب عليه فاعلية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركية الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي والعلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسة .

وعن طريق الاتصال يتم اصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والارشادات والرد على تساؤلات المرؤوسين وتقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم وامدادهم بالمعلومات الضرورية لوضع الاستراتيجيات وتنفيذها وامدادهم بالآليات الضرورية للتصحيح الذاتي للأخطاء واكتشافها من جهة اخرى يعتبر الاتصال نشاطا اداريا وتقنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا، وفي نفس الوقت يتوجب على القائمين عليه مراعاة التوازن بين هذه المجالات لضمان عملية الاستقرار في المؤسسة و تحقيق أقصى قدر من الفعالية وهو نشاط رسمي وغير رسمي في آن واحد ونشاط جماعي وتفاعلي نلاحظه من خلال اندماج الافراد في الجماعات وتأثرهم بها وبخصائصها السلبية و الايجابية سواء المتعلقة منها بإنجاز المهام أو بالعمليات الاجتماعية المختلفة لذا فأي عملية تغيير تنطلق من بناء استراتيجية للاتصال داخل المؤسسة.<sup>2</sup>

ان أي منظمة عبارة عن نسق اجتماعي مفتوح يضم أفراد أو جماعات تعمل معا لتحقيق آمال ورغبات وأهداف مشتركة ويمثل الاتصال تبادل المعلومات والآراء والمشاعر والمقترحات والخطط والسياسات... وغيرها بين اجزاء المنظمة روح المنظمة والعنصر الحيوي في ديناميكية التجمع البشري فالالاتصال الفعال هو مفتاح المؤسسة و عليه يتوقف بقاؤها

<sup>1</sup> حميد الطائي: أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع- الاردن، 2008، ص: 18.

<sup>2</sup> ناصر قاسمي، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

اضافة الى ان اي عمل في الاتصال يؤثر على المنظمة بطريقة ما فهو يعمل على الربط بين اهداف الفرد والجماعات واهداف المنظمة فهناك علاقة بين الاتصال من ناحية وبين الرضا الوظيفي والاداء والابداع والالتزام الوظيفي .

وللاتصال أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة خاصة بعد ظهور المنظمات الكبيرة الحجم وبعد المسافة بين الادارة والعمال من خلال تعدد المستويات الادارية والتنظيمية وتكمن أهمية الاتصال في كونه يمثل الضوء الذي من خلاله تتمكن الادارة من معرفة مشاكل العمال و ردود افعالهم اتجاه سياسات الادارة و هو أيضا ينير الطريق للعاملين ويمكنهم من تحديد مواقفهم و اتجاههم و التزامهم نحو العمل و معرفتهم برأي الادارة على مستوى آرائهم الوظيفي فالفرد يبقى في موقف غير مستقر حينما يجهل ما المطلوب منه.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف الاتصال:

إن الغرض الأساسي من عملية الاتصال هو احداث تغيير في البيئة أو في الآخرين فالمرسل يقصد من ارساله التأثير في مستقبل معين {محدد} لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود و آخر غير مقصود في عملية الاتصال اذ يجب أن تصل الرسالة ال طرف المقصود وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها.

- ✓ وتهدف أيضا الى احداث تفاعل بين المرسل و المستقبل من حيث الاشتراك بفكرة أو مفهوم أو رأي أو عمل.
- ✓ تهدف الى ان يؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر بحيث يؤدي هذا التأثير الى احداث تغيير ايجابي في سلوك المتعلم أو المتدرب لذا فعلمية التعليم والتعلم هي عملية اتصال وتبادل للمعلومات عن طريق استخدام الألفاظ والرسوم والصور والأفلام والمجسمات والاجهزة والآلات والمواد... الى غير ذلك.<sup>2</sup>
- ✓ الاتصال وسيلة للتعريف بالعرض من التعليمات والقوانين في المنظمة.
- ✓ الاتصال يعمل على تحديد أهداف المنظمة بحيث بواسطته يتم تحديد الاعمال و كيفية انجازها.
- ✓ للاتصال الاداري أغراض تكاملية حيث تكمن الفكر الاساسية في تشجيع العاملين على التعامل مع المنظمة والتوحد في الاهداف وكذا العمل على رفع معنوياتهم.
- ✓ استخدام المعلومات وتوزيعها للأفراد بناء على احتياجاتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حفظ الله فؤاد: دور الاتصال الغير رسي في افشاء أسرار المؤسسة دراسة ميدانية بجامعة تبسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2016.

<sup>2</sup> خضرة عبد المفلح: الاتصال والمهارات والنظريات أسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع الاردن-عمان، ط1، 2015، ص: 32-33.

<sup>3</sup> ختام العناتي: علي العياصرة الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظري، دار الحامد للنشر والتوزيع-عمان، ط1، 2007، ص: 27-28.

## المطلب الرابع: أنواع الاتصال

أولاً: الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية: يمكن تصنيف هذا النوع من الاتصالات الى الاتصالات الشفوية والاتصالات المكتوبة والاتصالات غير اللفظية والاتصالات البصرية .

وسنحاول تسليط الضوء على هذه الانواع المهمة من أساليب الاتصال و التواصل مع الآخرين، كما سنتطرق الى الاتصالات الالكترونية باعتبارها تمثل ثلاثة أنواع من الاتصال هي: الاتصال المكتوب والاتصال الشفوي والاتصال البصري معا.

1.. الاتصالات الشفوية: ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات والافكار والمعلومات والآراء بين

المرسل والمستلم باستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلة هذا النوع من الاتصال الآتي:

أ. المقابلات الشخصية التي تتم وجها لوجه؛

ب. المناقشات على اختلاف أنواعها والتي تشتمل على اللقاءات والندوات والمحاضرات والاجتماعات ....الخ؛

ت. الاتصالات الهاتفية كافة.

والواقع أن الاتصالات الشفوية تعد الاكثر استخداما وشيوعا بين المدرء في المنظمات المختلفة بشكل خاص وبين الناس بشكل عام، حيث تبين من احدى الدراسات الميدانية أن الاتصالات الشفوية تستحوذ على أكثر من 80 من اجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل المدير بينما تكون النسبة محدود 95 من اجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل مزودي الخدمات أو رعاية الزبائن.

أما بالنسبة لعموم الناس فقد أشارت دراسة أخرى الى أن الاتصال الشفوي في بعض الثقافات يمثل النسبة الأكبر والاعظم من اجمالي الاتصالات التي تقوم بها هذه الثقافات و قد توصلت الدراسة الى بعض الاستنتاجات المهمة التالية:

✓ يشكل الاتصال الشفهي بين شعوب قارات آسيا وافريقيا وامريكا اللاتينية ما يزيد عن 99 من اجمالي الاتصالات؛

✓ تجد الثقافات أعلاه راحة أكبر وسهولة أعظم في الاتصال والتواصل اللفظي.

ومن المؤكد أن للاتصالات الشفهية مزايا كثيرة أخرى أهمها الآتي:

✓ تسمح الاتصالات الشفهية بالتعرف على ردود أفعال القطاعات المستهدفة بالاتصال الشفهي بشكل فوري و بسرعة

مقارنة بأنواع الاتصال الأخرى؛

✓ تكون التغذية العكسية فورية وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار؛

✓ سهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة.

**2. الاتصالات المكتوبة:** ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على ارسال أو نقل الرسائل والمعاني المطلوب ارسالها للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك، ولهذا النوع من أساليب الاتصال عدة مزايا أهمها الآتي:

✓ سهولة التدوين والتوثيق، حيث أن الاتصالات المكتوبة تستجيب بشكل أكبر لمستلزمات و تقنيات التوثيق باعتبارها اتصالات مرئية وملموسة كما أن بعض المؤسسات والمنظمات لا تعترف الا بالوثائق المصدقة لدرجة أنها ترفض الوثائق المستنسخة وتفضل الوثائق الاصلية.

✓ امكانية وسهولة بثها أو ارسالها الى عدد أكبر من الافراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها.

✓ امكانية الرجوع الى الوثائق والاتصالات التحريرية الاخرى في المستقبل.

✓ امكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد و الادلة في الاتصالات التحريرية علاوة على امكانية استخدام الصور و الرسوم و الجداول وغيرها بشكل متقن للغاية.

✓ امكانية صوغ الرسائل التحريرية بشكل متأن و استحضار كافة المعلومات المراد ارسالها.

**3. الاتصالات الالكترونية:** أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الافراد او المنظمات فقد اتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي ومن بعده اقتصاد المعرفة اساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت واجهزة الهواتف النقالة والبريد الصوتي والالكتروني ومؤتمرات الفيديو والشبكات التلفزيونية التفاعلية والفضائية، وغيرها حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الافراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات فشبكات الانترنت و الانترانت و الاكسترانت مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفر أو وقت.

**4. الاتصالات غير اللفظية:** يشار الى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد أو لغة الإشارة و تنطوي هذه الاتصالات على نقل المعلومات والأخبار والانطباعات باستخدام الاشارات أو الایمءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة، ومن الجدير بالإشارة أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخيا حيث استخدمته الشعوب من ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة، ومازالت هذه اللغة تستخدم اليوم في بعض مناطق العالم النائية، وفي غابات الامازون وأجزاء من القارة الهندية كلغة اتصال وحيدة أثبتت فعاليتها في مجال الاتصال والتواصل.

وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على الاستخدام المقصود أو غير المقصود لتعابير الوجه والجسد لنقل اشارات وإيماءات توصي برسالة أو معنى معين و تقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الاشارات والايماءات في الاتصال تفوق 99 في حالات معينة، وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات غير الرسمية.

**5. الاتصالات البصرية:** ينطوي هذا النوع من الاتصالات على استخدام الصور و اشكال الجرافيك المختلفة والرسوم والمخططات البيانية لإيصال رسائل الى الجمهور المستهدف وتشير احدى الدراسات في هذا المجال أن للاتصالات البصرية تأثير كبير على الجمهور المستهدف قد يفوق بكثير التأثير الذي تحدثه وسائل الاتصال الاخرى وذلك للأسباب التالية :

- ✓ قوة تأثير الصور والرسوم على الجمهور المستهدف حيث ثبت علميا أن الصور والجرافيك تدخل الى الذاكرة بطريقة أسهل من الكلام أو العبارات المكتوبة.
- ✓ سهولة تمييز الرسالة الصورية واستيعابها ومنهم مدلولاتها مقارنة بالاتصالات المكتوبة أو اللفظية أو حتى الاتصالات غير اللفظية.
- ✓ استخدام الالوان والرموز يجذب الانتباه ويشير الاهتمام والرغبة والتصرف أكثر من مجرد استخدام الكلمات أو العبارات المجددة.<sup>1</sup>

**ثانيا: الاتصال وفق اتجاهاته:** يمكن تصنيف الاتصالات وفق اتجاهاتها على النحو التالي:

- 1. الاتصال الهابط:** وتشير الى الاتصالات التي تتم من أعلى الى أسفل حيث يتم ارسال المعلومات من المستويات العليا في المنظمة الى المستويات الادنى فيها وعادة ما تحمل في طياتها قرارات و تعليمات و أوامر واجبة التنفيذ لمن توجه اليهم وهي تعبر عن اتصالات ذات اتجاه واحد ويجب الالتزام بها والعمل على تنفيذها و يوجد هذا النوع من الاتصالات في جميع المنظمات.
- 2. الاتصال الصاعد:** يعتبر هذا البعد مكملا للبعد الاول حيث يشير هذا النوع الى ارسال وتصعيد المعلومات من أسفل الى أعلى أي من جميع المستويات الادارية بالمنظمة الى الادارة العليا بها وعادة ما تحمل هذه الاتصالات في طياتها شكاوى ومقترحات وتقارير الاداء وكافة المعلومات عن سير العمل والتي قد يؤخذ بها وفقا لمدى اقتناع الادارة العليا بها.
- 3. الاتصال الافقي:** ويقصد بهذا النوع ارسال المعلومات بين مختلف الادارات والاقسام والافراد الذين يقعون في المستوى الاداري الواحد نفسه بالمنظمة بمعنى تبادل المعلومات والآراء بين الافراد.

<sup>1</sup> حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص: 55.

هذا ويتم هذا النوع من الاتصالات لاعتبارات التنسيق بين العاملين في المستوى الاداري الواحد ذاته دون ممارسة سلطة لأي منهم على الآخر.<sup>1</sup>

الاتصال وفقا للاتجاه يصنف كذلك الى نوعين :

✓ في اتجاه واحد: عندما تكون السرعة او النظام مطلوبين او رغب المرسل الا تكتشف أخطاؤه او الا يستمع لنقد الآخرين أو يرغب في حماية قوته وهيبته.

✓ و في اتجاهين : لزيادة ثقة الافراد و قدرتهم على فهم الرسالة أو الأثر الذي أحدثته فيهم والسماح بإمكانية تعديل الرسالة بما يخدم الهدف و من أمثلة هذا النوع المقابلات والندوات والاجتماعات.<sup>2</sup>

### المطلب الخامس: معوقات الاتصال:

يقوم الاتصال على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل فالهدف الأساسي من ممارسة الاتصال بواسطة الرموز هو خلق معاني عند المتلقي تماثل المعاني التي أرسلها من قبل المرسل ذلك أنه كلما كان التماثل في المعاني دقيقا كلما كان الاتصال ناجحا وفعالا لذلك يفشل الاتصال في تحقيق أهدافه حين لا يستقبل المتلقي المعاني التي يرسلها المرسل اليه بصورة واضحة لسبب من الأسباب، ذلك أن هناك أسباب عديدة تعرقل عملية الاتصال و تتمثل بما يلي:

**1. العقبات المادية:** هي مؤثرات بيئية متعلقة بالمسافة الضوضاء المزعج التداخل اي دخول متحدث اخر على خط التلفون مثلا مما يحول دون تحقيق أغراض الاتصال.

**2. العقبات الشخصية:** والتي تنشأ من مجموعة من العوامل أهمها ما يتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الاشياء وحالته النفسية والعاطفية طباعه ونزعتة وما شابه ذلك من الجوانب الخاصة بقيم الفرد والاحكام والانفعالات والقيم الاجتماعية للناس التي قد تؤدي الى تباعد سيكولوجي بينهم كما أن الاتجاهات لها دور كبير في عملية الاتصال، فالأفراد يميلون الى رفض الافكار الجديدة خاصة اذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة وكذلك التظاهر بفهم المعلومات المعروضة في الرسالة من جانب المرسل أو قلة معرفته بالمعلومات التي تتضمنها.

**3. الحواجز التعبيرية:** هذه العوائق نتيجة استخدام الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي الى تفاوت المعنى اي انها قد تؤدي الى العديد من المعاني ويرجع هذا الى الاختلافات في الشخصية بين الافراد الخبرة الخلفية الثقافية.

<sup>1</sup> فؤادة عبد المنعم الكبرى: الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، عالم الكتب -القاهرة، ط2، 2005، ص:129.

<sup>2</sup> فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع=القاهرة، ط1، 2003، ص:20.

4. التباين في المستوى والادراك: ويعود ذلك الى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والادراك والخبرة مما ينجم عنه تباين في الاطار المرجعي بين المرسل والمستقبل وهذا يؤدي الى أن المشارك في الاتصال يعجز عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها وأفكارها بصورة مناسبة.

5. . الشرود وعدم الانتباه: ان تحقيق الاتصال بفعالية يستدعي من المشارك في الاتصال اعطاء الرسالة الانتباه والاهتمام الكافيين لذلك فان عدم التركيز والشرود يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة و يحدث هذا للأسباب التالية:

✓ تصارع المنبهات والاهتمامات اي القدرة على التركيز بسبب الاهتمام بأكثر من أمر واحد وفي هذا المجال يعرف المنبه بانه كل شيء يدركه الانسان بواسطة الحواس التي تعتبر قنوات الاتصال الانساني؛  
✓ الضغوط الخارجية مثل الضوضاء وعوامل الجو المختلفة التي تؤثر على الانسان.

6. محدودية الفعل: مما يجعل الاتصال وكأنه في اتجاه واحد خاصة في الاتصال الجماهيري لذا فان احد المبادئ الرئيسية في الوصول الى هدف الاتصال . المستقبلين . هو انشاؤه خط اتصال ذي اتجاهين.

7. معيقات المعنى أو الرموز: تبرز من خلال القصور في نظام الرموز وتمثل في:

✓ عدم القدرة على التعبير بوضوح عن مضمون الرسالة؛  
✓ قد تتضمن الرسالة التي يتم استيعابها بعض الاخطاء و بعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن لا يكون المستقبل للرسالة على درجة كافية من يقينها وأن عدم يقين المستقبل للرسالة يحدث له التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية السابقة الذكر.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

#### المطلب الاول: تعريف 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. {ماهر عودة الشمايلية: المرجع السابق، ص:67}

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني، مرجع سبق ذكره، ص.ص 62-63.

✓ يرتكز تعريف الاتصال الرقمي بالدرجة الاولى على استخدام النظم الرقمية مثل مواقع الويب، الفيديو والصوت والنص وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة.

✓ ولذلك يعرفه (كريستي اهو): " بأنه المهارة الاساسية لمعظم الاعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في اطار المفاهيم والانتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية المشار اليها من قبل Digital communication ."

✓ وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الابعاد الانسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل و تأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر والحديث لتكنولوجيا الاتصال.

وهذا ما يدعونا الى التركيز في تعريف الاتصال الرقمي على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم وهذه العمليات الثلاث هي: الترميز، المعالجة، الارسال والاستقبال.

ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر communication computer mediated أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر assisted communication computer أو الاتصال عن طريق القائم على الكمبيوتر based communication computer وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال بحيث لا يمكن أن نغفلها بوصفها و امتداداتها و علاقاتها من خلال النظم الرقمية في تعريف الاتصال في هذا المجال.

وفي نفس الوقت فان الاتصال في هذا المفهوم يقع في الاطار الاوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه لأنه في النهاية اتصال انساني أو بين أفراد لتحقيق أهداف معينة يتسم بكل سمات الاتصال الانساني ويتم من خلال عمليات فرعية عديدة تتأثر بكل المداخل النفسية و الاجتماعية واللغوية التي تناولها علماء النفس والاجتماع واللغة وقدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الانساني وعملياته وعلاقاته .

ومن جانب اخر لا يمكن القياس على استخدام الوسيلة فنقرر أنه يقترب من الاتصال بالجماهير الذي يعتمد على الوسائل الآلية والالكترونية في انتاج ونشر الرسائل الاعلامية لأن النظم الرقمية تتيح بجانب الاتصال بالجماهير الاتصال الشخصي والجمعي وان كان لا يتم مواجهة وهو مالا تتيحه وسائل الاتصال بالجماهير أيضا الا من خلال استخدام وسائل الاتصال الشخصي الآنية مثل التلفون والبرق ثم الشبكات الرقمية بعد ذلك.

وبذلك يكون تعريف الاتصال الرقمي كالآتي:

العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خصائص الاتصال الرقمي

1. **التفاعلية:** تعني التفاعلية انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية، وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الاتصال الأدوار ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الاتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه وبالدرجة التي يراها.

2. **التنوع:** مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة الى ارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك الى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته و دوافعه للاتصال و تمثل ذلك في الآتي:

✓ تنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي،

✓ تنوع المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته أو المواقع الجغرافية للنشر والاذاعة أو الوسائل المتعددة.

3. **التكامل:** وتمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال و أشكالها و الوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في اطار متكامل.<sup>2</sup>

4. **الفردية:** يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد وتميزه عندما توفر برامجه المتعددة وبروتوكولاته قدرا كبيرا من الخيارات التي منحت أطراف الاتصال حرية أوسع في التحول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال وهو ما يعلى من شأن الفردية ويرفع قيمتها حيث يتم التمييز بداية بين الحاجات الفردية للاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال والتمييز بالتالي في الكسب الفعلي لأطراف عملية الاتصال في أي من مستوياتها

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب-القاهرة، ط1، 2007، ص:24-25.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص.ص 30-33.

وبالإضافة الى ذلك فان نظم الاتصال الرقمية و برامجها تؤكد بداية من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته وتحكم أطراف عملية الاتصال في معالجة البيانات والمعلومات وعرضها بما لا يتعارض مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية و استخدام البيانات والمعلومات.

**5. تجاوز الحدود الثقافية:** فالإنترنت قد شكلت شبكة عالمية للمعلومات تجمع آلاف الشبكات الدولية ونموها يسير بصفة سريعة يصعب معه توقع أعدادها ورافق هذا تزايد في أعداد المستخدمين لهذه الشبكة خاصة مع توفر الامكانيات وانخفاض التكلفة وأحدث ذلك تجاوز في الحدود الجغرافية بفعل هذا الاتصال الذي ربط العالم بمختلف أقطاره واسقط 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 المكان والزمان:** الاتصال الرقمي لا يفترض فيه تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد كما هو الحال في الاتصال المواجهي والذي كان شرطا لتوفير عنصر المرونة و التفاعلية في الاتصال ويفقدها بالتالي في الاتصال الجماهيري الذي كان يفترق الى المرونة ويصعب معرفة رجوع الصدى أو التغذية العكسية من المتلقي نظرا لأن الاتصال يتم من بعد ويصعب اللقاء بين القائم بالاتصال والمتلقي.

أما في الاتصال الرقمي بمستوياته المختلفة فانه لا يحتاج الى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد ويتوفر مع ذلك عنصر المرونة والتفاعلية حيث توفر أجهزة الترميز والشبكات الاتصال من بعد.

**7. الاستغراق في عملية الاتصال:** من الخصائص المميزة للاتصال الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظرا لتوفر البنية الاساسية للاتصال والاجهزة الرقمية وانتشارها وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الاتصال بتكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم لأوقات طويلة في اطار فردي، كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية ولذلك فان فترة استخدام الحاسب وبرامجه تفوق في كثير من الاحيان الفترات التي يستقطعها الفرد من وقته للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا بعد ان اصبحت شبكة الانترنت مصدرا مضافا لعرض المواد الاعلامية التي تقدمها وسائل الاعلام على مواقعها في هذه الشبكة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره ، ص.ص 34-36.

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية:

1. تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه و لكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجمعهم نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الافراد دائرة علاقاتهم.
2. وفي ذلك الاطار تنشأ المجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها أهداف مختلفة كناهضة العنصرية الدعوة الديمقراطية لتحرير الجنس والنوع.
3. تقوم المواقع المنتشرة على النت بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والأحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة اخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها وفورية الاعلام.
4. القيام مع الوظيفة الاخبارية بالوظيفة التعبوية لتأييد الأفكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الافكار وهذه الوظيفة بما المواقع معزل عن كل النظم وهي بذلك تسهم في تنمية المشاركة الديمقراطية التي ترى ضرورة اتاحة الفرصة لكل الجماعات والاقليات في المجتمع ممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال.
5. تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السليبي تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية.
6. بجانب الوظيفة الاخبارية والوظيفة الاتصالية تنصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الوسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تنصدر كافة الوظائف.
7. 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.
8. القيام بوظيفة الاعلان التسويقي، حيث تعتمد المواقع في الغالب في تنويعها على الاعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات.
9. القيام بوظيفة التسلية والترفيه: والتي يجذب أعمار مختلفة من المستخدمين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية.<sup>1</sup>

#### المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمالية، مرجع سبق ذكره، ص: 79-81.

أ. **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 تتسم بتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدتها في الوقت والمكان الذي يحدده اذ يتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو البحث في قواعد البيانات.

ب. **الاتصال بقواعد البيانات:** أما في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بالعديد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل مؤسسة أو منظومة وتتيح هذه الشبكات لكل مسؤول أو مستخدم الدخول الى قواعد البيانات و الاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي أو تكنولوجيات الاذاعية بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال أو باستخدام شبكة الانترنت داخل التنظيم المؤسسي

ت. **الاتصال مباشر من خلال الشبكات:** يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وان كان يتم من بعد حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا أو بالمجموعات الصغيرة لذلك يعتبر كارت الترميز (المودام) من أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الاشارات الصوتية او المصورة او الرسائل المكتوبة الى رسائل رقمية.

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة او الصوت و يمكن ان يكون الاتصال بفرد واحد او افراد آخرين في شكل مجموعات ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تبادل الرسائل و الرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار.<sup>1</sup>

### المطلب الخامس: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

■ **المزايا:** تحقق الاتصالات الرقمية عدة مزايا لمستخدمها مما جعلها تزاحم ويجدارة الاشارات التماثلية وأهم هذه المزايا هي:

1. التحسن الواضح في مستوى الخدمات نظرا لأن الاشارة الرقمية أقل عرضة للضوضاء والتشويش والتداخل من الاشارة المستمرة التماثلية.
2. تقليص حجم معدات الاتصال وخفة وزنها.
3. لا تقل جودتها مهما تم اعادة تسجيلها.
4. حققت طفرات كبيرة في مجال الرسوم التوضيحية والمؤثرات الخاصة وسهلت كثيرا عمليات المونتاج للمواد المقدمة.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، نفس المرجع، ص.ص 39-40.

5. تمكن الإشارة الرقمية من تخزين و استرجاع عدد لا يحصى من معلومات الفيديو في مساحة ذاكرة صغيرة نسبيا، وكلما كبرت الذاكرة كلما زادت القدرة على التلاعب بالإشارة الرقمية بطرق مختلفة.
6. يتخذ الاتصال الرقمي شكل الشبكة الرقمية من بداية الارسال الى منفذ الاستقبال ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها.
7. يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط و القوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصاننا كوحدة متكاملة عالية الجودة وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الاشارات التماثلية مكلفا وغير فعال.
8. يتفوق الاتصال الرقمي في نقل معلوماته الى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الالياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية الى النهاية، وذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها.
9. تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة و يصحح مسارها بينما لا يتحقق ذلك بالاتصال التماثلي.
10. تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة و الشمول بحيث يسمح بنقل البيانات في شكل نصوص و صوت و صورة و رسوم بقدر عال من الدقة كما يمكن نقل المحادثات أو الاصوات المركبة في وقت واحد وعن طريقه تتحقق السرية التامة لنقل البيانات بعكس الارسال عبر الاشارات التناظرية.
11. تمتاز بأحجامها الصغيرة و بتكاليف أقل وتمكنها من زيادة عدد القنوات الاذاعية والتليفزيونية وتسهل عملية ادماج الانظمة الاعلامية والحاسوبية والاتصالية.
12. توفير النقاء والدقة للصوت والصورة على الشاشات العريضة متعددة النوافذ مع امكانية مضاعفة التقنيات الرقمية الفضائية قدرة حمولة القنوات عدة مرات.<sup>1</sup>

ونضيف الى المزاي: جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من اختصار للجهد والوقت والمال وذلك لجمعها 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 الايجابي كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص: 218-220.

✓ إمكانية تبادل المعلومات والملفات بطريقة آمنة وبسرعة فائقة وبتكلفة منخفضة.

✓ إمكانية التواصل عن بعد وهو أمر حيوي خاصة بالنسبة للشبكات المتوسطة أو الواسعة عبر الكوابل أو البريد الإلكتروني.

✓ التواصل المباشر بين مختلف المستخدمين.

✓ وتعتبر كل هذه المزايا من مستلزمات إنشاء شبكات الاتصال التي يتمثل الهدف الرئيس من انشائها في المشاركة في نقل المعلومات و تفعيل الاستفادة منها.<sup>2</sup>

■ **عيوب الاتصال الرقمي:** وأهمها أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية كما أنه 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 وإنها تؤدي لعصر جديد مختلف وينطوي على المزيد من حرية التعبير فنحن نرى العكس وذلك استنادا لعدة مؤشرات وهي تؤدي لانقسام الجمهور العريض ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي لتقليص الخبرات المشتركة لمختلف أفراد المجتمع ونرى أن هذا الاتصال يمكن أن يغلب عليه عامل التحسس ويكون قد انتهك خصوصيات كما يحدث في المنازل أو غير ذلك كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الرقمية وبين من يفتقرون لها من فقراء ومساكين ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانحياز للقيم والعادات والتقاليد السائدة في الشعوب والمجتمعات.

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

وما يمكن قوله في النهاية أن العالم يمر بمرحلة رقمية مهمة و جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الانسان لهذا فإن صفة الحداثة تبقى صفة مؤقتة يمكن تطورها لاستحداث التطورات المستقبلية، وبالتالي لا بد من تبني مشاريع ناجعة من أجل التحديث على قاعدة متينة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية-القاهرة، ط 5، 2009، ص: 151-153.

<sup>2</sup> فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص: 117.

<sup>3</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، نفس المرجع، ص: 265-269.

## خلاصة:

إن توظيف الاتصال الرقمي في مجال الاتصال فتح الباب أمام اتصال جديد ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل المعلومات والثقافات فيما بينهم. كما يلعب الاتصال الرقمي دورا مهما في رفع مستوى الأداء والتطوير في الخدمات المقدمة، خاصة في تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة ومواجهة التحديات وكل المعوقات التي تعترض استخدامها. وبعدها انتهت من عرض الإطار النظري للدراسة، سأشرح في عرض الدراسة الميدانية ونتائجها.

# الإطار الثالث:

الدراسة الميدانية

- تمهيد:

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية لواقع الاتصال الرقمي في المؤسسات، سوف أحاول إسقاط ذلك على واقع المؤسسة التربوية ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان، لتكون حقلاً للدراسة الميدانية، وهذا من خلال تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، من خلال تحليل محتوى المقابلات التي أجريت في هذا الإطار.

ولذلك قمت بتقسيم هذا الإطار الى ثلاثة أقسام وهي على النحو التالي:

- تقديم بطاقة تقنية عن ثانوية الشهيد صحيح أحمد ولاية غليزان.
- الفصل الأول: وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة التربوية
- الفصل الثاني: تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة

1. بطاقة تقنية عن المؤسسة:

تقع ثانوية الشهيد صحيح أحمد في بلدية الرمكة بولاية غليزان حيث تبعد عن مقر الولاية بحوالي 100 كلم. تم الافتتاح الرسمي للمؤسسة بداية الدخول المدرسي 2005 - 2006، بتاريخ 09 سبتمبر 2005، وقد أشرف على تدشينها وزير التربية السابق السيد أبو بكر بن بوزيد .

- طابع نشاطها:

هي مؤسسة تربوية تقدم خدمات هامة وضرورية للتلاميذ وأولياءهم وذلك من خلال برامج دراسية ومناهج تربوية تنمي معارف التلاميذ وتوجه سلوكياتهم كما تقوم المؤسسة باستقبال أولياء التلاميذ وإعلامهم بظروف تدرّس ابنائهم والتبليغ عن الحوادث المدرسية والحالات الصحية للتلاميذ كما تسعى المؤسسة بالتعاون مع الشركاء في احياء المناسبات الوطنية والدينية والثقافية .

- الاطار القانوني:

تخضع المؤسسة للقانون التوجيهي للتربية المؤرخ رقم: 08.04 في 23 جانفي 2008، وينظمها المرسوم التنفيذي 17-162 المؤرخ في: 15 ماي 2017، المتعلق بالقانون الاساسي النموذجي للثانوية.

- آليات الاتصال بالمؤسسة:

✓ العنوان العادي: ثانوية الشهيد صحيح أحمد . بلدية الرمكة . ولاية غليزان، ص.ب: 48024.

العنوان الإلكتروني: lyceeramka48@gmail.com

✓ هاتف/فاكس المؤسسة: 046.80.52.85.

✓ كما لها صفحة رسمية على الفيس بوك: lycée ramka.

- وظائف كل قسم من الأقسام في المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي\*:

✓ مدير المؤسسة: بعد النجاح في مسابقة التوظيف الداخلية من رتبة ناظر الى مدير فإنه يمارس مهامه حسب القرار

الوزاري المؤرخ في ويعين من طرف مدير التربية وله نشاطات بيداغوجية وأخرى تربوية وادارية ومالية.

✓ الناظر: يعتبر نائب المدير ويقوم بجميع مهامه في غيابه الا مهمة الامر بالصرف كما له مهام ادارية وبيداغوجية.

✓ المقتصد: يعتبر المسير المالي و المشرف على مصلحة المالية والاقتصادية.

✓ مستشار التربية: الاشراف على مواظبة التلاميذ ومصلحة الاستشارة.

✓ مستشار التوجيه المدرسي: مكلف بالإعلام داخل المؤسسة ويقوم بتوجيه التلاميذ والاستماع الى انشغالاتهم.

✓ الاساتذة: تقدم الدروس من خلال المناهج البيداغوجية المقررة من وزارة التربية الوطنية .

✓ المشرفين والمساعدين التربويين: متابعة مواظبة التلاميذ وتأطيرهم.

✓ العمال المهنيين: القيام بمختلف الأعمال المسندة لهم كالنظافة والصيانة والحراسة وتحضير وجبات التلاميذ بالمطعم

المدرسي.

- الفصل الأول: وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة التربوية

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الى عرض وتحليل اجابات المبحوثين والتعليق عليها الخاصة بالفصل الثالث والخروج بأهم النقاط التي افرزت عنها اجابات المبحوثين حول هذه المسألة و متمثلة في ثلاث محاور هي كالتالي:

✓ نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي؛

✓ الوسيلة الأكثر استخداماً في تقديم الخدمات للموظفين؛

✓ أهم وسيلة لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها.

1. نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي:

من خلال تجميع الإجابات حول هذه المسألة رصدنا اتجاه واحداً، حيث صرح معظمهم انه يوجد عدة وسائل حديثة، حيث أجاب المبحوث الأول مستشار التربية الذي يبلغ 48 سنة المتحصل على شهادة ليسانس: " من الوسائل المستخدمة في المؤسسة نجد جهاز الحاسوب، الانترنت، الهاتف الثابت، الموقع الرسمي للمؤسسة، الفاكس، البريد الالكتروني".

التعليق:

يوجد عدة وسائل حديثة (الانترنت، الهاتف الثابت، الموقع الرسمي للمؤسسة، الفاكس، البريد الالكتروني)، كل هذه الأنواع موجودة داخل المؤسسة ساهمت بشكل كبير في الاتصال بين أفراد المؤسسة مما يسمح لهم بالقيام بوظائفهم في ظرف قياسي معين.

2. الوسيلة الأكثر استخداماً في تقديم الخدمات للموظفين:

من خلال تجميع الإجابات حول هذه المسألة رصدنا اتجاه واحداً، فصرح معظم المبحوثين بأن الانترنت هي الوسيلة الأكثر استخداماً، حيث نستشهد بقول ناظر المؤسسة الذي يبلغ من العمر 43 سنة الحاصل على شهادة ليسانس في العلوم الاسلامية:

" الوسيلة التي تعتمد عليها بشكل كبير في مؤسسته هي الانترنت كونها تسهل عمل الموظفين".

## التعليق:

الوسيلة الأكثر شيوعاً واستخداماً هي الانترنت، كونها أداة فعالة فهي وسيلة ضرورية للتواصل داخل المؤسسة كما أنها تعتبر مكتبة عالمية تساعد وتسهل عمل الموظفين.

## 3. الوسيلة أهم وسيلة لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها:

من خلال جميع الإجابات حول هذه المسألة رصدنا اتجاه واحداً، وكانت إجابة جميع الباحثين هي شبكة الانترنت كونها أداة ضرورية لتسهيل الجهد والوقت وقد صرح المقتصد الذي يبلغ 41 سنة الحامل لشهادة ليسانس: "شبكة الانترنت هي الوسيلة الرقمية المعتمدة في المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنها تسهل عملنا كإداريين"، أما الباحث الثاني الذي يحمل شهادة ليسانس هو الآخر ذو 45 سنة فقد كانت إجابته: "لا يمكن لمؤسستنا الاستغناء عن الانترنت بشكل أو بآخر لأنها ضرورية جداً كونها تحتصر الوقت وتقلل الجهد".

## التعليق:

الانترنت هي وسيلة لها دور هام في السير الحسن لعمل المؤسسة، لما لها من أهمية تمكن الموظفين من القيام بوظائفهم وتوفير خدمات في المستوى، وبالتالي لا يمكن الاستغناء عنها.

## الاستنتاج:

من خلال اجابات وتصريحات الباحثين على كافة اسئلة الفصل الاول و المتمثل في وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة التربوية استنتجنا ان المؤسسة محل الدراسة تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنها كانت السبابة التي سعت إلى إدخال هذه التكنولوجيا من أجل مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، وعليه فان المؤسسة محل الدراسة تتنوع فيها الوسائل الاتصالية المستخدمة بين التقليدية والحديثة نظراً لأهمية الاثنين ومن هذه الوسائل نجد الانترنت الهاتف الفاكس البريد الالكتروني الموقع الرسمي للمؤسسة حيث تعتبر الانترنت في المؤسسة هي الوسيلة الأكثر استخداماً والتي لا يمكن لها الاستغناء عنها في تعاملاتها.

الفصل الثاني: تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية:

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الى عرض وتحليل اجابات المبحوثين والتعليق عليها والخاصة بتأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية والخروج بأهم النقاط التي افرزت عنها اجابات المبحوثين حول هذه المسألة والمتمثلة في ست محاور وهي كالتالي :

- ✓ مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير شؤون المؤسسة؛
- ✓ استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بينهم؛
- ✓ مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين اداء المؤسسة؛
- ✓ العوائق التي واجهتها المؤسسة لتبنيها الاتصال الرقمي؛
- ✓ ردة فعل الموظفين حين تم ادخال هذه التكنولوجيا؛
- ✓ التخفيف من حدة المشاكل التنظيمية نتيجة انتهاجهم لهذا الاسلوب في ظل استخدام الاتصال الرقمي.

1. العوائق التي واجهتها المؤسسة لتبنيها الاتصال الرقمي:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد إجابات كلها تصب في مصب إجابة واحدة، حيث كانت إجاباتهم نقص في تدفق الانترنت.

التعليق:

واجهت المؤسسة اشكالية نقص في تدفق الانترنت الذي أدى إلى عدة مشاكل، وكذا عدم تفهم بعض العمال بأن هذه التكنولوجيا جديدة وهي في بادئ استعمالها، نظرا لنقص تكوينهم في مجال استعمال الاتصال الرقمي وعدم درايتهم حول كيفية استعمالها.

2. ردة فعل الموظفين حين تم ادخال هذه التكنولوجيا:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد إجابات إجابيتين القبول والرفض، حيث كانت ردود أفراد العينة الاولى الإيجابية والقبول والرضا، أما النصف الثاني فكانت ردة فعلهم سلبية.

التعليق:

كانت ردود أفراد العينة الاولى الإيجابية والقبول والرضا بحيث خففت ضغوطات العمل، أما النصف الثاني فكانت ردة فعلهم سلبية فحسب ما صرحوا به نقص تكوين الموظفين.

### 3. التخفيف من حدة المشاكل التنظيمية نتيجة انتهاجهم لهذا الأسلوب في ظل استخدام الاتصال الرقمي:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد إجابات تصب في مصب واحد، حيث كانت معظم إجابات الباحثين أنه بفضل هذه الوسائل تم التمكن من تسيير أعمالهم والقيام بوظائفهم بسلاسة ودون متاعب أو مشاكل.

التعليق:

بفضل هذه الوسائل تم التمكن من تسيير أعمالهم والقيام بوظائفهم بسلاسة ودون متاعب أو مشاكل، وأيضاً ساعدت بشكل كبير في الاتصال بينهم وهذا مما أدى تجاوز المشاكل التنظيمية.

### 4. مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير شؤون المؤسسة:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد الاجابات التالية:

كانت إجابة المكتبي التي تبلغ 31 سنة الحاصلة على شهادة ليسانس:

" نعم؛ ساهم الاتصال الرقمي بشكل كبير في تطوير العمل داخل المؤسسة".

أما إجابة الباحث الثاني المساعد التربوي الذي يبلغ من العمر 38 سنة ذو المستوى سنة ثالثة ثانوي:

" ساعد الاتصال الرقمي في تخفيف ضغوطات العمل، إلى جانب توطيد العلاقة بين الموظفين، وبالتالي يكون هناك اتصال".

أما الباحث الثالث هو الآخر مساعد تربوي الحاصل على شهادة بكالوريا والذي يبلغ 36 سنة كان تصريحه:

" انه بوجود هذه الوسائل الحديثة يكون الاتصال ناجح وتحسين العلاقة بين الموظفين وتحقيق التكافؤ والتفاهم بينهم".

التعليق:

من خلال ما صرح به معظم الباحثين، يمكن القول أن الاتصال الرقمي يساعد في تسيير شؤون المؤسسة وذلك من خلال سهولة الاستعمال الى جانب زيادة الخبرة، فالاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين وتطوير عمل المؤسسة يتماشى مع متطلبات العصر.

### 5. استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بينهم:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد إجابات اغلبها تصب في مصب إجابة واحدة، حيث صرح أغلبهم أن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير.

## التعليق:

الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير، وذلك من خلال تحسين العلاقة بين الموظفين وتحقيق التفاهم فيما بينهم وتخفيف ضغوطات العمل الى جانب تطوير العمل داخل المؤسسة.

## 5. مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين اداء المؤسسة:

من خلال ما تم تجميعه من تصريحات افراد العينة تم رصد إجابات كلها تصب في مصب إجابة واحدة، حيث تصريحات جميع الباحثين تتفق حول أن الاتصال الرقمي ساعد في تطوير وظائف المؤسسة والخدمات التي تقدمها.

## التعليق:

الاتصال الرقمي ساعد في تطوير وظائف المؤسسة والخدمات التي تقدمها، وذلك بالتحكم بوسائل الاتصال عن بعد ولها فوائد كثيرة مثل ربح الوقت.

## - استنتاج:

من خلال اجابات وتصريحات الباحثين على كافة اسئلة الفصل الثاني والمتمثل في تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة، استنتجنا أن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين وتطوير عمل المؤسسة، كما ان هذه التكنولوجيا خففت ضغط العمل وقد واجهت المؤسسة بعض العوائق كنقص التكوين في هذا المجال لكن سرعان ما تم تدارك هذه النقائص واعتادوا على هذه التكنولوجيا وأصبح التحكم فيها بسيطاً، وقد تم التمكن من تسيير اعمالهم بسلاسة ودون متاعب حيث تم تجاوز المشاكل التنظيمية.

كما تبين بأن المؤسسة تتعرض لبعض التأثيرات الايجابية التي أحدثها الاتصال الرقمي فيها؛ فهي تسهل وتزيج العوائق وهنا يبرز العمل الإيجابي. كما توصلنا إلى أن الاتصال الرقمي اختزل الوقت والجهد وساعد على تبني أسلوب التنظيم والتنسيق.

## استنتاج عام

خلال فترة الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة التربوية، وصلنا إلى ما يلي:

- ✓ المعلومات تتداول بسرعة وسهولة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين مختلف المصالح؛
- ✓ الاتصال في المؤسسة في شكل تعليمات وتوجيهات في الادارة العليا في المؤسسة، وهذا ما يظهر في الهيكل التنظيمي؛
- ✓ تخفيف ضغوطات العمل؛
- ✓ خلق جو تفاهمي بين الموظفي؛
- ✓ العمل على اصلاح الاعطاب وتصحيح الأخطاء؛
- ✓ شكل الاتصال عنصر هام وضروري حيث نجد أن الاتصال المستخدم في المؤسسة و ذلك عن طريق الهاتف مباشرة والموقع الالكتروني، بينما الاتصال في العلاقات العامة يأخذ عدة أشكال منها لتخصيص أماكن للإعلانات والاشهار بإبلاغ الجمهور الداخلي المستجدات وكل ما يطرأ في المؤسسة؛
- ✓ سعي الادارة الى تحسين و خلق صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة من خلال ما تقدمه من خدمات في مستوى تطلعاتهم، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل.



خاتمة

# الخاتمة

## خاتمة

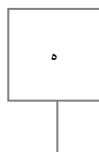
لقد حاولت من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية محل الدراسة، وما تمتاز به الشبكات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة من تطور بسرعة في انجاز المهام والنشاطات بدقة عالية والمرونة في العمل بصورة كبيرة والاستغلال الأمثل في تطوير خدمات المؤسسة مواكبة هذه المبتكرات.

وقد تبين أن الاتصال الرقمي يلعب دورا هاما و حاسما من اجل الوصول الى الانسجام لتحقيق الكفاءة كما أن الاتصال يتم بطرق مختلفة نجد أن المعلومات تتداول بصفة جيدة.

أضف إلى ذلك، أنه بالرغم من النمو الذي تشهده الجزائر في مجال استخدام الانترنت إلا أن أغلب المؤسسات تبقى بعيدة عن استخدام وسائل الاتصال الرقمية من بينها المؤسسة التربوية لديها أجهزة كمبيوتر ولكن شبكة الانترنت تمثل نسبة قليلة مما يؤثر على فعالية الاتصال في المؤسسة و ما يمكننا قوله يتضح لنا ان المؤسسة في طور تحسين نظم الاتصال وذلك لمراقبة جيدة للمعلومات وضمان تسيير راشد للمؤسسة، فقد أصبحت وسائل الاتصال الرقمية الحديثة حلقة لا يمكن الاستغناء عنها لضمان استمرارية المؤسسة.

كما تبين لنا أن واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية جاء مزامنا ومواكبة التطورات الراهنة للتكنولوجيا الحديثة و قد أوضحت نتائج الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة هي أجهزة الكمبيوتر والشبكات وبرامجها، مما كان له الأثر الكبير في تحسين أداء المؤسسة والتجديد في أساليب العمل ونقل المعلومات والتواصل مع الأفراد داخل المنظمة. وكشفت أيضا هذه الدراسة أن الاتصال الرقمي يسهم في عملية تسيير وتنظيم العمل و له أهمية بالغة في المؤسسة التربوية.

وقد اتضح أيضا أن هذه الوسائل الرقمية (الانترنت، الفاكس ...) موجودة بالفعل في المؤسسة التربوية، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا عبر وظائفها ومجالاتها ووسائلها في تطوير عمل المؤسسة التربوية، وذلك بتقديم الخدمات وللتلاميذ واستقبال أوليائهم ونقل المشكلات والأعطاب التي وجدت وحلها مختصرة الجهد والوقت، بالإضافة الى أن الاتصال الرقمي ساهم في رفع المستوى الوظيفي والتعليمي لدى العاملين، غير أن هذه المؤسسة مازالت تعاني من صعوبات التي لا تستطيع حلها الا عن طريق حملات التوعية التي قد تصل الى حل بعض المشاكل وليس كلها، إلا



## الخاتمة


أن هناك أمل في تخطي هذه العوائق والصعوبات واستمرار العمل المؤسسي الذي تسهر عليه لتحقيقه هذه المؤسسة المعنية.

وهذه الدراسة تفتح الآفاق للتعمق أكثر في المسائل التسييرية والتنظيمية التي لها علاقة بتطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسات المختلفة مهما كان نشاطها.

### الاقترحات والتوصيات

بناء على ما تقدم من نتائج رأيت من الواجب تقديم بعض التوصيات والاقترحات التي قد تساعد في تحسين استخدام وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة التربوية:

- ✓ إعطاء اهتمام وأولوية لهذه الوسائل الحديثة و استخدامها من قبل الموظفين؛
- ✓ ضرورة استخدام هذه التكنولوجيا في جميع نشاطات المؤسسة؛
- ✓ تفعيل وتوسيع استخدام شبكة الانترنت داخل المؤسسة، سواء مع الجمهور الداخلي وحتى مع الجمهور الخارجي؛
- ✓ على العمال والمستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي للشبكات والتدريب على استخدامها لما له من فوائد كثيرة للمؤسسة، من خلال دورات تكوينية.



قائمة المصادر

والمراجع

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المراجع والمصادر

### ❖ باللغة العربية:

### ❖ المعجم:

- محمد جمال الفار: المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع-الأردن، ط1، 2006.

### ❖ المراجع:

- الشماليه ماهر عودة وآخرون: الاعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع- عمان، الاردن، ط1، 2005.
- الطائي حميد: أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع -الأردن، 2008
- العناتي ختام و عياصرة علي: الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع-عمان، ط1، 2007
- العيفة جمال: مؤسسات الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية -الجزائر.
- الكبرى فؤادة عبد المنعم: الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، عالم الكتب- القاهرة، ط2، 2005.
- الماهرة منال هلال: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2014.
- أبحر موري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، مصطفى ماضي، ب ط، دار القصبه للنشر،الجزائر،2004
- بن مرسل أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 2005.
- دليو فضيل: الاتصال مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003.
- دليو فضيل: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم، الاستعمالات والأفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2010
- دليو فضيل: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة -بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع-الجزائر، 2014
- عبد الحميد محمد: الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب -القاهرة ، ط1، 2007.
- عبد المفلح خضرة: الاتصال والمهارات والنظريات- أسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع-الأردن، عمان، ط1، 2015.
- عبد الوهاب عبد الباسط محمد: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- عيساني رحيمة الطيب: مدخل الى الاعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث- الأردن، 2008.
- قاسيمي ناصر: الاتصال في المؤسسة-دراسة نظرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

# قائمة المصادر والمراجع

---

- مرتاض-نفوسي لمياء: تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017
- مرتاض نفوسي لمياء: هندسة البحث الكيفي، ب ط ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن، 2018
- مكاوي حسن عماد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية –القاهرة، ط5، 2009
- باللغة اللاتينية:
- Maurice Angers, **Initiation à la méthodologie des sciences humaines**, Alger, Editions Casbah, 2015
- De Bruyne Paul, Herman Jacques, De Schoutheete Marc, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF, 1974
- Virtuel compus. Univ -Msila.Dz-

الملاحق

# الملاحق

ملحق رقم 01

## دليل المقابلة

### • البيانات الشخصية

- الاسم واللقب: .....
- السن: .....
- المستوى الدراسي: .....
- الوظيفة: .....

### • المحور الاول: وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية

- ما نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي؟ و لماذا؟
- ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للموظفين؟ و لماذا؟
- في رأيك ما هي أهم وسيلة لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها؟
- المحور الثاني: تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة
- ما هي العوائق التي واجهتها المؤسسة لتبنيها الاتصال الرقمي؟
- كيف كانت ردة فعلك حين تم ادخال هذه التكنولوجيا؟ موافق، و غير موافق
- هل قلت المشاكل التنظيمية نتيجة انتهاككم لهذا الاسلوب؟ كيف ذلك؟
- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تسيير شؤون المؤسسة؟
- هل استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بينهم؟ كيف ذلك؟
- هل تعتقد أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين أداء المؤسسة؟

## ملحق رقم 02

### الهيكل التنظيمي

