جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-
ECHAHID CHEIKH LARBI TEBESSI UNIVERSITY -TEBESSA
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
FACULTY OF HUMAN AND SOCIAL SCIENCES
قسم علم الإجتماع
DEPARTMENT OF SOCIOLOGY

مطبوعة بيداغوجية:

تكنولوجيا الإتصال

موجهة الى طلبة السنة الأولى ماستر
تخصص: علم إجتماع التربية



من إعداد: د. مطلوب ربيع

السنة الجامعية: 2025/2024

عنوان الماستر: علم اجتماع التربية

السداسي: الثاني

اسم الوحدة: استكشافية

اسم المادة: تكنولوجيا الاتصال

الرصيد: 1

المعامل:1

أهداف التعليم:

- توضيح مفهوم تكنولوجيات الاتصال
- استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

<u>المعارف المسبقة المطلوبة :</u>

*معرفة النماذج الاتصالية

<u>محتوى المادة:</u>

أولا– مفهوم الاتصال

ثانيا - مراحل الاتصال

ثالثا : معوقات عملية الاتصال ووسائل التغلب عليها.

رابعا : مراحل عملية الاتصال

خامسا : نماذج الاتصال

سادسا : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

- التعليم عن بعد
- الانترنت والتعليم الافتراضي
- الحاسوب والتعليم

طريقة التقييم: امتحان

المراجع : (كتب و مطبوعات، مواقع انترنت، الخ)

فهرس المحتويات

مقدمة.....03

المحاضرة الأولى:مفهوم الاتصال وعناصره.....04

المحاضرة الثانية: مراحل الاتصال، أهميته وأهدافه.....09

المحاضرة الثالثة: أنواع الاتصال وأشكاله.....15

المحاضرة الرابعة: أساليب الاتصال ومهاراته 23

المحاضرة الخامسة: مهارات الاتصال ووظائفه 28

المحاضرة السادسة: معوقات الاتصال 33

المحاضرة السابعة: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....41

المحاضرة الثامنة: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 45

المحاضرة التاسعة: التعليم عن بعد.....49

المحاضرة العاشرة: الإنترنت والتعليم الافتراضي.....54

المحاضرة الحادية عشر: تطبيقات الأنترنت في التعليم وعوائق استخدامها.....58

المحاضرة الثانية عشر: التعليم الالكتروني.....66

المحاضرة الثالثة عشر: التعليم الالكتروني والجامعة.....71

المحاضرة الرابعة عشر: الحاسوب والتعليم.....75

خاتمة.....82

المراجع.....83

مقدمة:

تحول العالم في السنوات القليلة الماضية إلى أشبه ما يكون بقرية كونية صغيرة على رأي مارشال ماكلوهان، وذلك بفضل التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، الذي أدّى بدوره إلى تطور في تقنيات الاتصال من أقمار صناعية وحاسب آلي، فتكنولوجيا الاتصال تعني مجمل المعارف والخبرات التراكمية المتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات، كما تشير تكنولوجيا الاتصال وجود تغيرات واسعة في أنماط الاتصال وقنواته، فالتطور التكنولوجي السريع في مجال وسائل الإعلام والاتصال ساهم بشكل كبير في متابعة الأخبار والحصول على المعلومات ونشر الثقافة وتسهيل الأعمال التجارية والمصرفية والطبية والتعليمية كالتعليم عن بعد، إلى جانب تبادل المعلومات الإعلامية والنشاطات الإنسانية الأخرى، وذلك من خلال إنشاء مراكز معلومات قادرة على تلقي ملايين الكلمات اللاسلكية في الثانية الواحدة والرد على الأسئلة في شتى المجالات.

عموما تعدّ هذه المطبوعة البيداغوجية مرجعا أساسيا ودعامة بيداغوجية لطلبة السنة الأولى ماستر في دراسة علم اجتماع التربية، حيث تهدف إلى توفير فهم شامل وعميق لأبرز المفاهيم الرئيسية في مجالي الاتصال وتكنولوجيا الاتصال، من خلال استكشاف الطلبة لأهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا أهم النماذج الاتصالية في سبيل تطوير مكتسباتهم المعرفية، مما يمكنهم من تحقيق النجاح في مجالاتهم المستقبلية سواء في العمل أو في مجال الأبحاث والدراسات العليا.

المحاضرة الأولى: مفهوم الاتصال وعناصره

1- مفهوم الاتصال

أولا: الاتصال لغة

الاتصال كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنى رئيسي وهو الربط بين شخصين وذلك عكس الانفصال والقطع والبعد. والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين ووصل الشيء بالشيء أنهاه إياه وأبلغه إياه.[1]

ثانيا: الاتصال اصطلاحا

يصعب تحديد تعريف شامل لكلمة اتصال وذلك لتنوع مجالاته، حيث قدم العديد من العلماء والباحثين تعريفا له وكل حسب اتجاهه، فقد عرف الاتصال على أنه عملية يحدث من خلالها المرسل أو القائم بالاتصال تأثيرا يعدل من خلاله سلوك الآخرين، كما عرف بأنه عملية المشاركة والتفاعل بين مرسل ومستقبل.

فيعرفه **ولبر شرام** " بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات"[2]، ويعرفه أيضا بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع والشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة[3].

ويعرف **كارل هافلاند** الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير".[4]

---

[1] فاطمة حسين عواد، **الإعلام الفضائي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14

[2] عاطف عدلي العبد، **الاتصال والرأي العام**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993،ص 14

[3] سمير محمد حسين، **الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام**، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص 21

[4] أمل سعد متولي، **مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته**، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص30

ويعرفه **كولن شري** بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة.

يعرفه محمد علي "إن الاتصال يساعد المنشأة على بلوغ أهدافها المسطرة , فالتفاعل في المنظمة يعتمد الإتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات , الوقائع , والأفكار من شخص لأخر ومن مستوى لأخر داخلها وهذا بدوره يمكنه من تحقيق الأهداف ". [1]

وعرفه الهواري سيد محمود " هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو أخر يقصد إحداث تغيير " [2]

ويعرفه محمد فهمي العطروزي " هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو أخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكاتهم ."

كما عرف على أنه " ظاهرة تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وتشتمل على نقل المعاني المختلفة بإستخدام لغة مفهومة من خلال قنوات معينة في التنظيم "، كما ورد مفهوم الاتصال في تعريف لأحمد بدوي على أنه "مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف الى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة ، كما يسمح لكل فاعل داخل المنظمة بأن يكون معروفا بشخصه ومهمته فيها ،ويتم هذا النوع من الاتصال وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات ،وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية.[3]

---

[1] كامل محمد المغربي : **السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**, ط3 , دار الفكر للنشر والتوزيع , عمان , 2004, ص 86.

[2] بوفلجة غياث : **مقدمة في علم النفس التنظيمي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 25.

[3] ابراهيم ابو عرقوب: **الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،عمان ،2011 ، 136.

وهو ايضا العملية التي تهتم بإيصال المعلومات الهامة والقرارات لجميع افراد المنظمة عن طريق متابعة وصول المعلومات وتذليل عقبات وصولها باستخدام وسائل شفوية أو كتابية أو الكترونية بالإضافة الى تقييد ومتابعة اي اتصال من خارج المنظمة.[1]

ومهما يكن فإن مفهوم الاتصال في المؤسسة يكتسي اهمية بالغة نظرا لان اي مؤسسة مهما كانت نشاطاتها تحتاج الى اتصال فعال يؤدي غرضه من خلال توفير مجمل المعلومات وتبادلها بين الموظفين في كل المستويات الادارية بالمؤسسة.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الاتصال هو عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضايا مشتركة، فهو مشاركة المرسل والمستقبل في مسائل محددة، أو مواضيع معينة، حيث يمكن اعتبار أن الاتصال هو ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وبالعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات مخصصة ومعينة[2].

2- عناصر الاتصال

- ✓ **المرسل:** قد يكون فردا أو جماعة وتتوقف فاعلية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة[3].
- ✓ **الرسالة** : وهي "عبارة عن تعديل الأفكار إلى مجموعة رموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل، وقد تأخذ أشكالا عديدة منها الكلمات والحركات والأدوات، والسكون وتعبيرات الوجه والجسم"[4].

[1] فرج شعبان :**الاتصالات الادارية** ،دار اسامة للنشر ، عمان ،2008، 137، 138.

[2] عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 15

[3] عبد العزيز خواجة: **مدخل إلى علم النفس الاجتماعي**، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005، ص 180.

[4] محمد يوسف عبد الرحمان: **السلوك التنظيمي للمنظمات الإدارية**، دار البوابة، للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2012، ص 67.

إن إدراك مضمون الرسالة يختلف باختلاف وأطراف العملية الاتصالية وخلفيتهم الفكرية، الحضارية، كما قد تحتوي الرسالة على معاني ضمنية أو خفية، أو متعارضة

✓ **الوسيلة "القناة"**: وهي الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة إلى المستقبل وتعدد وسائل الاتصال وتتعدد أيضا وسائل تقييمها[1] ،وتلعب الوسيلة دورا بارزا في فهم الرسالة، لذلك على المرسل أن يتصل اختيار وتلعب الوسيلة دورا بارزا في فهم الرسالة، لذلك على المرسل أن يتصل اختيار الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا في المستقبل، وتوجد عدة أنواع للقنوات منها[2]:

أ-القناة اللفظية: ويتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه أو مباشرة.

ب-القناة الكتابية: يتم فيها نقل المعلومات كتابة.

ج-القناة التقنية: مثل الهاتف بنوعية الثابت والنقال التلفزيون...الخ.

د-القناة التصويرية: مثل الملصقات، لوحة الإعلانات.

✓ **المستقبل:** وهو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها .

ومما لاشك فيه أن عملية استقبال المرسل إليه للرسالة وتفسيرها له تأثر كبير شخصية المرسل أليه وأسلوب إدراكه ودوافعه وقدراته وأهدافه وحالته النفسية واستعداده، "فالمستقبل شخص أو أشخاص يستقبلون الرسالة من خلال الحواس: سمع، بصر، لمس...، ويتم تنظيم واختيار المعلومات وتفسيرها من قبل المستقبل"[3].

✓ **التغذية الراجعة:** وهي المعلومات المرتدة من المستلم، وتأخذ أشكالا كثيرة أهمها:

أ-الفهم الصحيح للرسالة وإصابة الهدف.

---

[1] محمد اسماعيل بلال: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق** ، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005، د.ط، ص 261.

[2] مصطفى حجازي: **الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة**، دار الطليعة للنشر، ط1، بيروت، 1981، ص 14.

[3] محمد السيد فهمي: **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2011، ص 30.

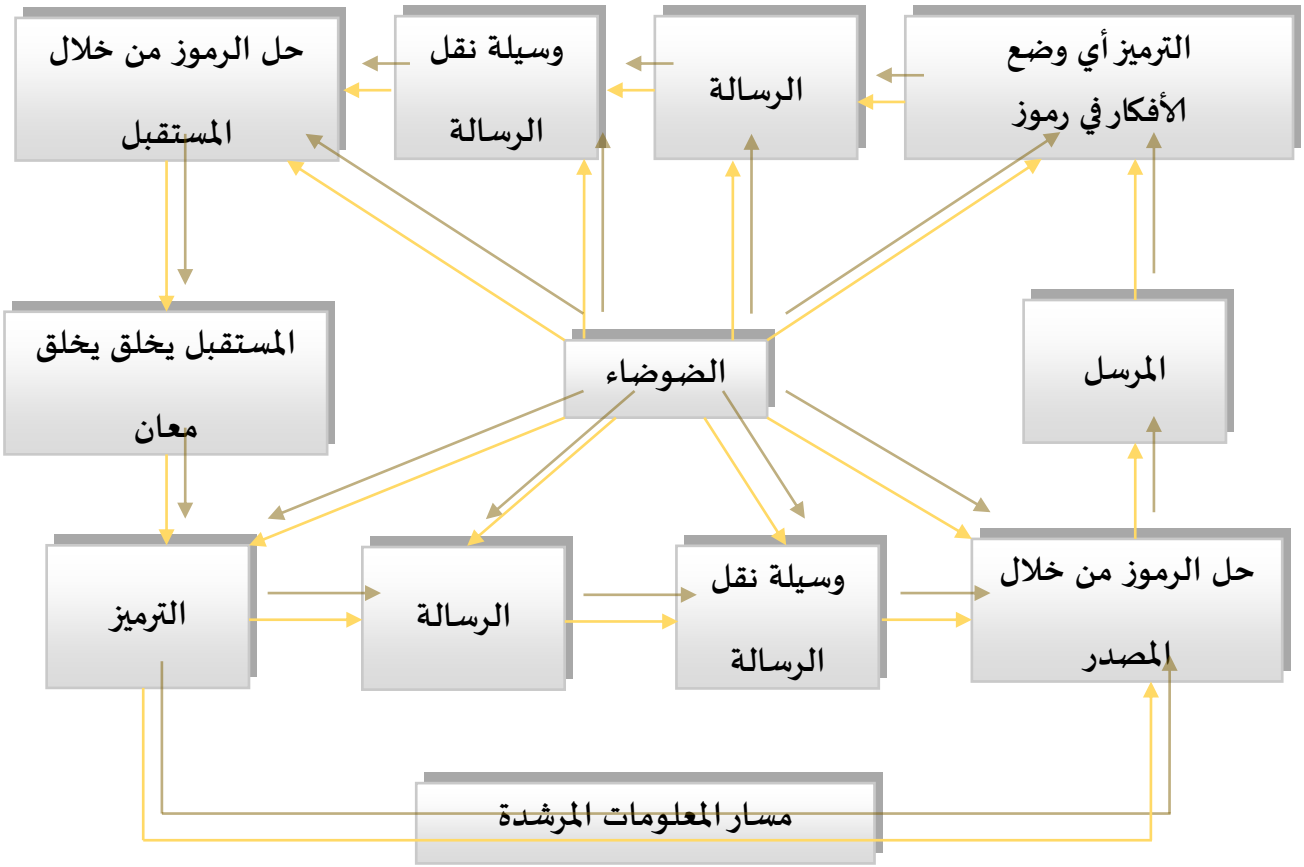
ب-الفهم الخاطئ للمضمون الرسالة.

ج-طلب الاستفسار من المستقبل سواء بسبب الغموض أو عدم ملائمة الوسيلة أو وجود تشويش...الخ[1]

"فالتغذية العكسية عبارة عن معارف ومعلومات مرتدة عن تأثير الرسالة على متقبلها"[2] ،وقد تتيح التغذية العكسية إبراز فكرة جديدة لدى المرسل، مما يساعد على بدئ دور وجديدة من الرسائل المتبادلة، مما يجعل عملية الاتصال في المنظمات تتصف بالاستمرارية.

✓ **التشويش "الضوضاء":** "وهي جملة عوامل وموانع تعوق عمليات الاتصال، وتؤدي إلى قلة تأثيرها، ومن الممكن أن تحدث الضوضاء في أي مرحلة من مراحل الاتصال"[3].

الشكل 01: يوضح النموذج الإدراكي لعملية الاتصال



المصدر: راوية حسن: **السلوك في المنظمات**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص 229.

[1] محمد اسماعيل بلال: مرجع سابق، ص 262.

[2] رفاعي محمد رفاعي: اسماعيلي بسيوني: مرجع سابق، ص 348.

[3] المرجع نفسه، ص 348.

المحاضرة الثانية: مراحل الاتصال، أهميته وأهدافه

1- مراحل تطور عملية الاتصال

يمكن التمييز بين عدة مراحل تاريخية لتطور عملية الاتصال وهذه المراحل أشار إليها مارشال ماكلوهان وهي:

- مرحلة الاتصال الشفهي
- مرحلة الكتابة
- مرحلة الطباعة والنشر
- مرحلة الاتصال الحديث (الإعلام أو الاتصال الجماهيري)

➢ **مرحلة الاتصال الشفهي:**

منذ آلاف السنين وقبل ميلاد عيسى عليه السلام عرفت منطقة واد النيل والعراق والشام حضارات قديمة، حيث كانت الزراعة وتربية المواشي أكثر ما يعتمد عليه من أجل البقاء، وما ساعد الناس على التأقلم مع بعضهم البعض هو وجود لغة تخاطب مكنتهم من حل نزاعاتهم الشخصية والتفرغ لبناء حضارة إنسانية لا يمكن لها أن تقوم دون لغة، وكانت الرموز التصويرية حاضرة من خلال رسومات بدائية يتم حفرها على الحجارة، وهي الخطوة الأولى في تعلم الكتابة، فتحسن الاتصال بين الأشخاص والجماعات، ومع طهور اللغات واللهجات استحدث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ تمثلت في شخص المنادي الذي ينتقل من مكان إلى أخر ويجدب انتباه الجماعة بإلقاء الأخبار أو المعلومات التي كلف بتوصيلها وبنفس الأسلوب ظهر أو استخدم الاتصال للترفيه والتعليم والتثقيف وظهرت لأول مرة مهنة الرواة والشعراء، وكان يعتمد في انتقال الرسالة المنطوقة من مكان لآخر بواسطة أشخاص لهم قدرات خاصة من حيث سرعة العدو و القدرة واللياقة البدنية.

➢ **مرحلة الكتابة:**

مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة (مصر) فقد مرت الكتابة بالمراحل الآتية:

- مرحلة الكتابة التصويرية
- مرحلة الكتابة على أساس النطق
- مرحلة الكتابة الألف بائية

ومع ظهور الكتابة بزغ فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر، حيث بدأ استخدام المراسلين والعدائين أو على ظهر الجواد لحمل رسائل مكتوبة من مكان لآخر سواء بالأسلوب المباشر أو بأسلوب التتابع، فاستخدام الحمام الزاجل.

➢ **مرحلة الطباعة:**

بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي ألف وستة مائة سنة قبل الميلاد عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431، في منتصف القرن الخامس عشر توصل يوحنا جوتنبرغ في ستراسبورغ بفرنسا إلى استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب، وفي عصر الحالي ظهرت الطباعة الرقمية التي تعتمد على طابعات متصلة بأجهزة الكمبيوتر والتي مكنت من نسخ الملاين من الكتب في زمن قصير وبأقل جهد وتكلفة.

➢ **مرحلة الاتصال الجماهيري:**

بدأ هذا العصر مع ظهور الصحافة الجماهيرية والتي بدأت بالتنافس في ما بينها للوصول والانتشار إلى أكبر مساحة في العالم مستفيدة من الإمكانيات التقنية التي ساعدتها على أن تكون لها

أكثر من طبعة وفي أكثر من عاصمة ومدينة، إضافة إلى الاستفادة من الأقمار الصناعية والتقنية الرقمية في البث الفضائي مع وجود العديد من المحطات الفضائية العمومية والخاصة.

2- مراحل عملية الاتصال

تمر عملية الاتصال بمجموعة من المراحل وهي كالآتي:

- ✓ مرحلة إدراك الرسالة: حيث يتخذ المرسل قراره بإرسال رسالة، وقد ينتج ذلك عن حاجة أو فكرة أو أي مؤثر آخر.
- ✓ مرحلة الترميز: يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة لترجمة أفكاره، كلمات إشارات، حركات.
- ✓ مرحلة اختيار وسيلة الاتصال: و تكون هذه الوسيلة إما مكتوبة، مسموعة أو مرئية، فالاختيار السليم للوسيلة أو عدة وسائل يضمن وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل.
- ✓ مرحلة فك رموز الرسالة: وذلك يتم من طرف المستقبل عبر تحويل الرسالة إلى معان مفهومة بالنسبة له.
- ✓ ترجمة وتفسير وإدراك فحوى الرسالة بعد ما يقوم المرسل بفك رموز الرسالة يقوم بترجمتها وتفسيرها و بالتالي إدراكها.
- ✓ تزويد المرسل بالتغذية الراجعة من قبل المستقبل والتي تبين مدى فهمه للرسالة وتفاعله معها.

3- أهمية الاتصال:

وتعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية، وفي إدارة وتحقيق أهداف المنظمة وذلك أن الاتصالات تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشكل وسبل علاجها، وتقييم الأداء وإنتاجية العامل .

وبفضل الاتصالات يتمكن كل أفراد المنظمة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة، كما يساعد على توضيح التغيرات والتجديدات والإنجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات، واستقصاء ردود الأفكار.

يمكن القول بشكل عام أن الاتصالات بأي صورة كانت رسمية أو غير رسمية هي على درجة عالية من الأهمية في المنظمة، وبذلك يمكن إيجاز الأهمية التي تنطوي عليها الاتصالات في المنظمة بما يلي:

- "عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرج كبيرة على كمية المعلومات والبيانات وتدفقها وسلامتها.
- يؤدي الاتصال دورا مهما في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.
- الاتصال نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث يسهم في نقل الأفكار والمفاهيم عبر القنوات الرسمية وتخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها
- الاتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك كالأنشطة المختلفة للمنظمة[1].
- تبدو أهمية الاتصال في الإدارة واضحة جلية، لكونه عملية أساسية في الممارسة الفعالة للعملية الإدارية، تساعد العاملين على فهم أهداف وواجبات المؤسسة، والتعاون فيما بينهم بطريقة بناءة من أجل تحقيق الأهداف.
- يساعد الاتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين فمقدرة الفرد على التعبير عن وجهة نظره وتوصيل رأيه يتضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله في العمل وخارجه"[2].

[1]- فاطمة بن عليان السفياني، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع**، رسالة الماجستير في إدارة التربوية والتخطيط آلية التربية، المملكة العربية السعودية.ص141 .

[2] محمد حسن محمد حمادة: **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2008، ص 284.

- الاتصال هو العنصر الحيوي في دينامية هذا التجمع البشري، فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة، فبدونه لا يستطيع المدير الاضطلاع بمهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وإصدار التوجيهات والتعليمات اللازمة.
- يعمل على ربط أهداف المنظمة وأهداف الأفراد والجماعات، كما أن هناك علاقة طردية مباشرة بين الاتصال من ناحية وبين الرضا الوظيفي والأداء والإبداع والالتزام التنظيمي[1].

4- أهداف الاتصال:

وتتمثل أهم أهداف الاتصال في ما يلي:

- المشاركة في المعلومات، حيث يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية وهته المعلومات بدورها تساعد على توجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف.
- اتخاذ القرارات فلاتخاذ قرار معين يحتاج الأفراد إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل ومن ثم اتخاذ القرارات وتقييم النتائج[2].
- شرح علاقة الوظيفة بغيرها من الوظائف في المنظمة مع إقناع العاملين بضرورة تحقيق أهداف المنظمة[3].
- إطلاع الإدارة على حاجات المرؤوسين ورغباتهم وتطلعاتهم.
- توضيح رسالة المنظمة وأهدافها وسياستها...
- تنسيق الأعمال والأنشطة المختلفة ومن صم توثيق التعاون بين الوحدات التنظيمية[4].
- التعبير عن المشاعر الوجدانية: تساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج.

---

[1] حسين حريم: **مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)**، دار الحامد ، ط01، الأردن، 2006، ص 273.

[2] راوية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، د.ط، 2003، ص 223.

[3] جمال الدين العويسات: **مبادئ الإدارة**، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، د.ط، 2003، ص 135.

4 حسين حريم: مرجع سابق، ص 274.

- تماسك أفراد التنظيم وحل النزاعات بين الأفراد وإعطائهم قيمة والعمل على بناء روح الجماعة
- تحسين إنتاجية وفعالية العمل: فالحصول على المعلومات يخلق الدافعية والرضا عند العاملين الشيء الذي يدفعهم إلى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة .

المحاضرة الثالثة: أنواع الاتصال وأشكاله

1- أنواع الاتصال

➢ الاتصالات الداخلية:

وهي الاتصالات التي تتم بين العاملين في المؤسسة وداخل نطاقها سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين في جميع مستوياتهم، أو غير إدارية، ومهما كان هدفها، كذلك نجد الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية والجمهور بشكل عام أو جمهورها بشكل خاص[1].

وينقسم الاتصال الداخلي بدوره إلى نوعين هما:

✓ **الاتصال الرسمي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل التنظيم، حسب ما تقرره اللوائح التنظيمية، ويتخذ نمطا منظما تسيير وتتوزع عليه حركة المعلومات واللوائح التي هي من وضع المؤسسة، والتي تتدفق وفقها المعلومات، فهي تتخذ خطوطا مسطرة حسب التسلسل الرئاسي والتوزيع الرسمي للوظائف والأدوار داخل المؤسسة[2].

ويخدم هذا النمط من الاتصال عدة أغراض هي:

- إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات.
- إبلاغ الأوامر للمرؤوسين.
- إصدار توجيهات الرؤساء بشأن خطوات العمل وتسلسله وإجراءاته.
- تلقى استفسارات المرؤوسين بشأن الأهداف والسياسات والإجراءات.
- تلقى استفسارات المرؤوسين بشأن الأهداف والسياسات والإجراءات.
- تطوير اتجاهات العاملين وأفكارهم نحو موضوعات الإنتاجية والعلاقات وغيرها.

وتأخذ أربعة اتجاهات رئيسية هي:

[1] محمد أبو سمرة: **الاتصال الإداري والإعلامي**، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009، ص ص 58-59.

[2] عبد الكريم أبو مصطفى: **الإدارة والتنظيم، العمليات، المفاهيم، الوظائف**، دون دار نشر، 2001، ص122.

أ-الاتصال العمودي النازل "الهابط": وفيها تنساب المعاني والرسائل من مستويات إدارية عليا إلى مستويات دنيا، وتتخذ الرسائل النازلة عدة أشكال كتنفيذ الأهداف والاستراتيجيات وتقديم تعليمات العمل، أو رسائل تضبط الإجراءات والممارسات، أو تغذية عكسية الأداء، أو رسائل لتلقين العاملين وتعليمهم وتحفيزهم[1].

وتعد الاجتماعات والاتصال الشخصي المباشر والهاتفي، والمذكرات المكتوبة والتوجيهات والأوامر من هم صور الاتصال الهابط إضافة إلى الملصقات والمطبوعات والتقارير.

وفي كثير إلى فقدان البيانات والمعلومات، ومما يتطلب من الرئيس أن يكون مسلحا بالمعلومات قبل أن تصل إلى العمال.

ب-الاتصال الصاعد: ويقوم بها العاملون أو من ينوب عنهم من المشرفين بإبلاغ المنظمة أو المستويات الإدارية العليا الأخذ يعين الاعتبار اهتمامات وانشغالات العمال ومشاركتهم في نشاطات المؤسسة أو المعلومات بين مستويات الإنتاج أو مشكلات تحدث في بيئة العمل، ولهذا النوع من الاتصال أهمية بالغة لأنه يعطي للمرؤوسين فرصة المشاركة في توجيه المؤسسة[2].

ويمكن معرفة ما إذا كانت الإدارة ديمقراطية من خلال كثرة الاتصالات الصاعدة والنازلة بالمنطقة. ومن الوسائل المستخدمة في الاتصال الصاعد نجد: الاجتماعات، اللقاءات المباشرة، التقارير، الهاتف...الخ

- **مزايا الاتصال الصاعد:** تعد الاتصالات الصاعدة من وجهة نظر العاملين في المستويات الوسطى نوعا من التحفيز، حيث تشجع العاملين على نقل وجهات نظرهم وربما شكواهم إلى مستويات عليا، وربما إيجاد حلول ناجحة.

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 103.

[2] ياسين محجر والهاشمي لوكيا: "**تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء**"، دراسة شبه تجريبية على بعض العمال في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 07، جانفي 2012، ص 05.

✓ التدفق الحر للمعلومات والبيانات والتغذية العكسية من قاعدة الهيكل التنظيمي إلى قمته، يثير حالة طيبة من التفاعل والتفاهم بين المستويات الإدارية المختلفة وبالتالي يؤثر على فعالية الاتصال[1].

وتشكل سياسة الباب المغلق من قبل الرؤساء، وهيمنة المرؤوس على العوامل المؤثرة في رأي رئيسه وإدخال التعديلات اللازمة على الرسالة من أهم معوقات الاتصال الصاعد.

ج-الاتصال الأفقي: يجري بين العاملين والإدارات والأقسام التي تقع على نفس المستويات التنظيمية، وتستفيد الإدارة من هذه الاتصالات لإنجاز العديد من الوظائف الحيوية التي تتعلق بتنسيق العمل وتبادل المعلومات، حل المشكلات، الفهم المشترك للعمل المطلوب تنفيذه، الإقلال من الصراعات وأخيرا دعم صلات التعاون بين العاملين والإدارة والأقسام.

➢ **أهمية الاتصالات الأفقية:** تلعب دورا هاما في المنظمة من خلال[2]:

- التنسيق بين نشاطات مختلف الوحدات والمستويات التنظيمية للمنظمة من خلال نشر المعلومات والمشاركة فيها.
- توفير المعلومات والبيانات للرؤساء.
- إحداث التكامل الوظيفي بين الوحدات والمستويات التنظيمية.
- رفع وزيادة مستويات التفاعل الاجتماعي بين أفراد الوحدات المشتركة في المهمات.
- تحقيق الضغط على الاتصال العمودي،÷ التنسيق بين نشاطات مختلف الوحدات والمستويات التنظيمية للمنظمة من خلال نشر المعلومات والمشاركة فيها.
- توفير المعلومات والبيانات للرؤساء.
- إحداث التكامل الوظيفي بين الوحدات والمستويات التنظيمية.

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 101.

[2] إحسان دهش جلاب: **إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغير**، دار الصفاء للطباعة ، عمان، 2011، ص ص 542-543.

- رفع وزيادة مستويات التفاعل الاجتماعي بين أفراد الوحدات المشتركة في المهمات.
- تحقيق الضغط على الاتصال العمودي،إذ يستطيع الأفراد في المستويات التنظيمية المختلفة الاتصال فيما بينهم بشكل مباشر دون العودة إلى رؤسائهم، ما قد يجنبهم مشكلات الاتصالات العمودي وتفاديها.

كما يرى هنري فايول أنه من أجل تحقيق سرعة نقل المعلومات يجب تشجيع الاتصال الأفقي المباشر كوسيلة لتحقيق فعالية الإدارة والعلاقات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين[1]:

- ينبغي أن يحصل العامل على موافقة رئيسه قبل إعطاء أي بيانات أو معلومات لمصلحة أخرى والتحكم أكثر في هذه العملية يمكن وضع سياسة تحدد أنماط الاتصالات التي تسمح بتبادلها على هذا المستوى.
- وجوب إعلام المسؤول بنتائج الاتصالات الأفقية.

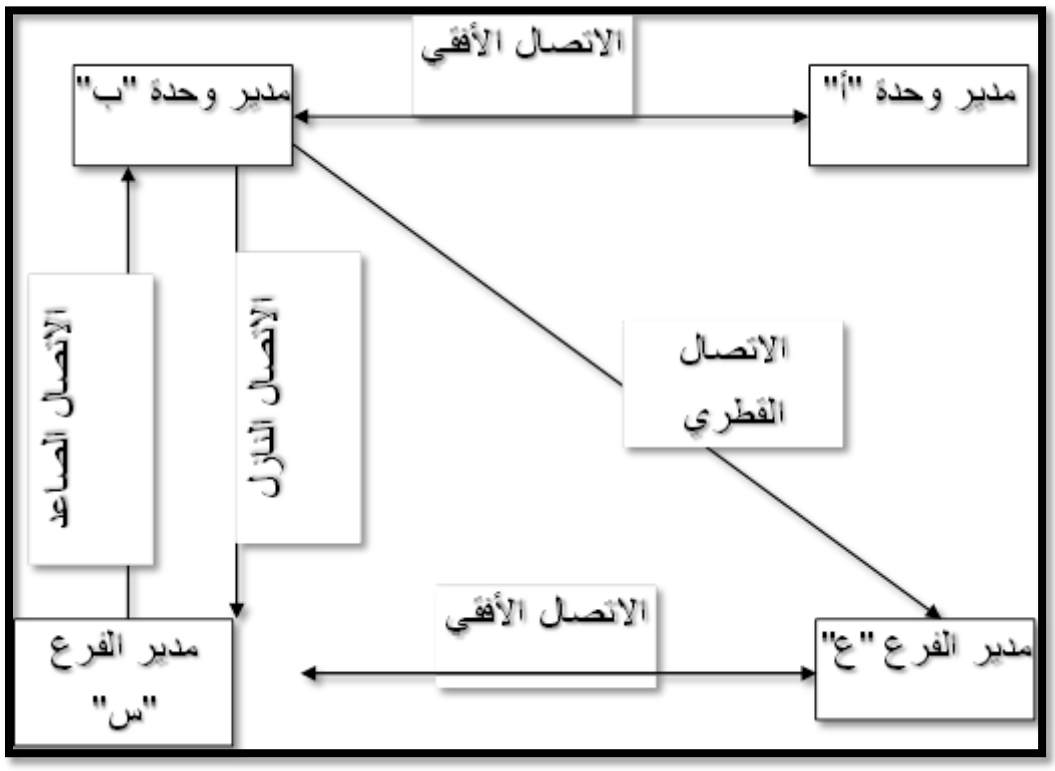
هـ-الاتصالات القطرية "المائلة، المحورية": وهي اتصالات تنساب في التنظيم بشكل قطري بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة لا تربطهم علاقات رئاسية واحدة، وتتمثل هذه الاتصالات في مجال الإدارة العامة فالاتصالات التي تتم بين السلطة التنفيذية والتنظيم الإداري للدولة والسلطة الاستشارية.

وهذا الاتصال يتم بين الأفراد في مستويات تنظيمية مختلفة، لزيادة سرعة وصول المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود، لإنجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن، ودون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية، ويكون هذا الاتصال مائلا أي ليس عموديا ولا أفقيا[2].

[1] عبد الرحمان عزي وأخرون: **علم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1992، ص 24.

[2] محمود أحمد فياض وآخرون: **مبادئ الإدارة، وظائف المدير**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 230.

الشكل رقم (05): يوضح اتجاهات الاتصال الرسمي في المنظمة



المصدر: محمد فريد الصحن وسعيد محمد المعري: **العلاقات العامة مبادئ وتطبيق**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص272.

✓ **الاتصال غير الرسمي:**

هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط وإجراءات رسمية محددة[1].

وتعد قنوات الاتصال الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصال الأخرى، ما يتيح قدرا عاليا من التغذية العكسية التي تكون أشبه بالفورية، وغالبا ما تعتمد الاتصالات الغير رسمية على الوسائل الشفوية في الاتصال، علاوة على اعتمادها الوسائل التحريرية أيضا[2].

[1] خضير كاظم محمود: مرجع سابق، ص 124.

[2] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 105.

➢ **مميزات الاتصال غير الرسمي**

✓ إن الاتصالات غير الرسمية تسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة، كما تمكن المرؤوسين من الوصول لدرجة الفهم الكامل الذي يصعب تحقيقه إذا ما اعتمدوا فقط على وسائل الاتصال الرسمية.

✓ الاتصال غير الرسمي، ظاهرة صحية لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة يهتمون بأمورهم اهتماما شخصيا، وبالتالي ينبغي على المدير التعايش معها ويستخدمها لصالح التنظيم.

تعبير تلقائي عفوي عن عدة مشاكل وقضايا، هذا التعبير يؤدي إلى إشباع حاجات نفسية أحسن من الاتصال الرسمي[1].

➢ **الاتصالات الخارجية:**

وهي الاتصالات التي تتم بين المنظمة الواحدة وغيرها من المنظمات الأخرى، في المجتمع أو الدولة أو على مستوى عالمي، سواء كانت هذه المنظمات إدارية بحته أو غير إدارية، ومهما كان هدفها، كذلك نجد الاتصالات التي تتم بين المنظمة والجمهور بشكل عام أو جمهورها بشكل خاص[2].

[1] غزي عبد الرحمان وآخرون: مرجع سابق، ص 26.

[2] محمد أبو سمرة: **الاتصال الإداري والإعلامي**، دار أسامة ، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص ص 58-59.

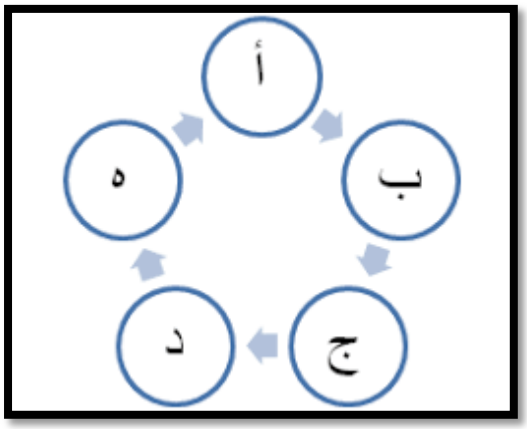
2- أشكال الاتصال وشبكاته

تأخذ الاتصالات الإدارية في المؤسسة بأنماطها المتعددة أشكالا مختلفة يعرفها الكثير من الباحثين والمختصين في مجال الإدارة والتنظيم بشبكات الاتصال، والتي ظهرت بعد أن أصبح الاتصال نظاما اجتماعيا معقدا ومنه يمكن حصر أنواع شبكات الاتصال فيما يلي:

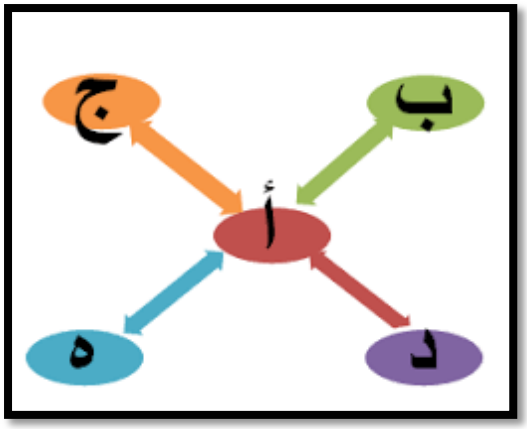


أ- **شبكة السلسلة:**

هذا النمط يمكن الفرد من الاتصال بجارية إلا أن الشخصين في طرفي السلسلة لا يستطيعان الاتصال إلا بشخص واحد فقط، وفي هذا النمط تتنقل الرسالة من حلقة إلى أخرى حتى يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بإجراء اللازم، ويمتاز هذا النمط بالبطء الشديد[1].



ب- **شبكة الدائرة:** وهو ما يعرف بالاتصال الشبه تام، إذ يستطيع الرئيس (المدير) الاتصال بمساعدين اثنين، وكل مساعد يستطيع أن يتصل بشخص واحد، وهؤلاء أيضا قادرون على الاتصال مع بعضهم البعض[2]

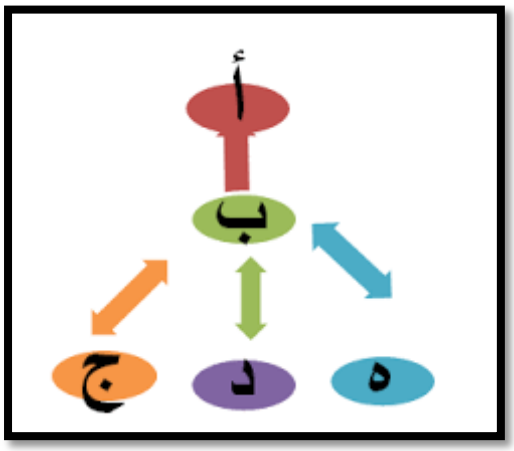


ج- **شبكة العجلة:** وفيه تتدفق المعلومات بين الأفراد بعد نهاية كل حديث، وبين الفرد الذي يقع في الوسط، فالأفراد في نهاية كل حديث لا يتصلون ببعضهم البعض اتصالا مباشرا، ولكن اتصالهم فقط

[1] محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في المنظمات**، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2005، ص 247.

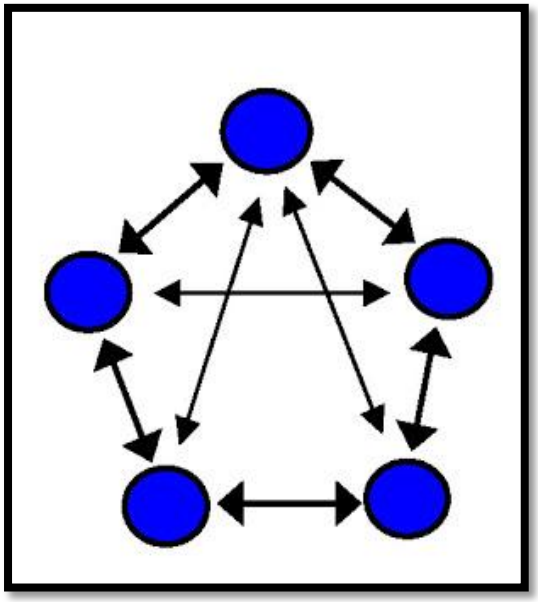
[2] صالح خليل أبو أصبع: **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 02، 2004، ص59.

يكون من خلال الفرد الموجود في المنتصف، ومثل هذا النوع من الاتصال يكون بين المدير وبين الأفراد[1].



د- **شبكة الاتصال العنقودية:**

ضمن هذا النمط يمكن لشخص واحد الاتصال بأربعة أشخاص آخرين، إلا أنه لا يمكن لهؤلاء الأربعة الاتصال ببعضهم بصورة مباشرة، فالمدير لا يستطيع الاتصال بمسؤولية إلا من خلال مساعدة، الذي يشكل بالنسبة له عنق الزجاجة في فعالية الاتصال[2].



هـ- **شبكة النجمة:** هذا النمط الاتصال يفترض أن جميع العاملين في المنظمة يتمعتون بقوة متساوية في الاتصال مع باقي الأعضاء وهذا النمط يتسم بالديمقراطية بين مختلف الإدارة العاملين في المنظمين، وأكثر فعالية في تحقيق الأهداف قياسا بأنماط الاتصال الأخرى[3].

توجد هذه الشبكة في الجماعات غير الرسمية، والتي ليس لديها هيكل رسمي ولا قائد، ولا مهمة يجب عليهم أدائها.

[1] راوية حسن: مرجع سابق، ص 236

[2] ماجد عبد المهدي المساعدة وآخرين: **مبادئ علم الإدارة**، دار المسيرة، للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، ص ص 263-264.

[3] خضير كاظم محمود: **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط01، 2002، ص 118.

المحاضرة الرابعة: أساليب الاتصال

1- أساليب الاتصال

- **الاتصال اللفظي**

وتتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام الكلمة واللفظ المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أن يتم الاتصال بشكل شفوي أو كتابي[1].

1-1-5 الاتصال الشفهي

وينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات والأفكار والمعلومات والآراء بين المرسل والمستلم، باستخدام الكلمات المنطوقة[2].

ويتم الاتصال الشفوي بعدة طرق أهمها:

أ-التعليمات والأوامر: وتكون في الغالب من الرؤساء إلى المرؤوسين وتتأثر إلى حد كبير بالنمط التنظيمي المتبع والمدرسة التي ينتمي إليها الرؤساء.

ب-المقابلات: تعد المقابلة محادثة جدية بين طرفين أو أكثر بغية تحقيق المعلومات من وإلى المرؤوسين في شكل مقابلات ترتبط نجاعتها وفعاليتها بمدى قدرة المستخدم على إتقان وتنفيذ هذه الوسيلة، وقد تكون هذه المقابلات إعلامية، للتوظيف، للتدريب، مقابلات تقييم..الخ.

ج-الاجتماعات والمؤتمرات: تعتبر إحدى وسائل الاتصال الشفهي التي يتم عن طريقها نقل الخبرات من شخص لآخر، ومناقشة مختلف الموضوعات والآراء والمشكلات وتوضيح ما يلزم من الحقائق والمعلومات[3].

---

[1] محمد فتحي: **766 مصطلحا إداريا**، دار الاسلامية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 104.

[2] بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 89.

[3] أحمد محمد المصري: **الإدارة الحديثة**، الاتصالات، المعلومات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2000، ص199.

د-الاتصال الشخصي المباشر:

وهو الاتصال المباشر وجها لوجه، ما بين المرسل والمستقبل، كاللقاء المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو بواسطة الهاتف مثلا، وهذا يفسح المجال للمناقشة وفهم الرسالة بصورة أوضح بسبب ما يبديه كل من المرسل والمستقبل من انفعالات نفسية وحركات جسيمة[1].

- **مزايا الاتصالات الشفوية** : ومن المؤكد أن الاتصالات الشفوية مزايا عديدة، نذكر منها:

أ-تسمح بمعرفة ردود أفعال القطاعات المستهدفة بالاتصال الشفهي بشكل فوري وسريع مقارنة بأنواع الاتصالات الأخرى.

ب-التغذية العكسية تكون فورية، وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار.

ج-سهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات تتلاءم مع الموقف بعد المناقشة.

د-سهولة الاستخدام، حيث أن الاتصال الشفهي لا يحتاج إلى وقت كبير للإعواد والتحفيز[2]

- **الاتصال الكتابي:**

وينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو ملاحظات أو غيرها[3]. هذه الطريقة تستخدم بفعالية في حالة كبر حجم عدد العاملين المراد إرسال المعلومات إليهم، ومن أهم صور هذا النوع نحو:

أ-صندوق الاقتراحات والشكاوى: وهي الوسيلة التي يلجأ إليها العمال للتعبير عن مشاكلهم، وعلى الإدارة أن تعطي عناية كبيرة لهاته الشكاوي، وأن تقضي عليها، حيث أن العامل الذي يشعر بالظلم لا يكون إنتاجه عند المستوى المطلوب، كما يؤثر ذلك سلبا على السير العام للمنظمة[4].

---

[1] محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، ط01، 2001، ص 246.

[2] أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي**، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، 2000، ص 96.

[3] المرجع نفسه، ص 98.

[4] عبد الكريم درويش وليلى تكلا: **أصول الإدارة العامة**، مكتبة الأنجلوا المصرية، القاهرة، 1976، ص 490.

أما نظام الشكاوي فيهدف إلى إتاحة فرصة للعاملين لعرض تظلماتهم على الإدارة العليا، عن طريق صندوق الشكاوي أو عن طريق المناولة تظلما تهم على الإدارة العليات، عن طريق صندوق الشكاوى أو عن طريق المناولة باليد، وعلى الإدارة العليا وضع محددات وسياسات نظام الشكاوي مع توضيح الطرق التي تعالج بها، كما يعتبر نظام الشكاوي فكرة سليمة ومؤشرة من مؤشرات الاتصال المفتوح بين الرؤساء والمرؤوسين، خاصة إذا أحسن استخدام وتوجيه هذا النظام بفعالية[1].

ب-التقارير: يمكن تعريف التقارير بأنها عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرض تحليلها بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التواصل إليها بالبحث والتحليل[2].

وهي إما تكون دورية تحتوي على إحصائيات وبيانات تقدم في فترات دورية معينة شهرية أو سنوية مثل تقارير التفتيش أو المتابعة أو الإنتاج.

ج-الأوامر والتعليمات: كالخطابات الداخلية والخارجية والمذكرات والنشرات والكتب الدورية.

د-الرسائل الخاصة: مثل الخطابات والرسائل الخاصة بالعاملين.

هـ-مجلات المنظمة: وتشمل أخبار المنظمة والأخبار الاجتماعية الإعلامية والأخبار التي يجب على العاملين التعرف عليها[3].

و-لوحة الإعلانات: وتفيد في بث ونشر الإعلانات الرسمية للمنظمة، وإخبار العاملين بالأمور العاجلة والهامة، وبالتغيرات التي تحدث في قواعد وأنظمة العمل، وقود تمثل وجهة نظر المنظمة أو قد تمثل وجهة نظر العاملين ونقاباتهم والموضوعات التي تهم علاقة العاملين بالمنظمة[4].

---

[1] سعيد يس عامر: **الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها**، دار المعرفة الجامعية، ط2، القاهرة، 2000، ص 99.

[2] خيري خليل الجميلي: **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997، ص 143.

[3] صلاح الدين محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص 219.

[4] أحمد ماهر: **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص 357.

ي-الأدلة والكتيبات: وهي صورة مصغرة للكتاب وتعد بطريقة سهلة وبسيطة وإخراج يجدب المتلقين أو الجمهور المستهدف ولاية أن يتناول الكتيب موضوعا واحدا بكامل تفاصيله.

- **أساليب الاتصال غير اللفظي:**

يشار إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد أو لغة الإشارة وتنطوي على نقل المعلومات والأخبار والانطباعات باستخدام الإشارات أو الإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة.

وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على الاستخدام المقصود أو الغير مقصود للغة الجسد وتوحي برسالة أو معنى معين وتقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الإشارات والإيماءات في الاتصال تفوق 99% في حالات معينة، وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات الغير رسمية.

كما أن فهم الرسائل الصادرة عن لغة الجسد ليس بالعملية السهلة فقد تختلف لغة الجسد من ثقافة إلى أخرى، وبالتالي يمكنه اعمام نتائجها أو مدلولاتها سهولة وسير ودعم ذلك فإن هذه الاتصالات تعطي مفاتيح ومؤشرات تصبح مؤثرة إذا ما أجيد استخدامها وتفسيرها بشكل صحيح.

والجدول رقم (01): يلخص بعض الرسائل والمعاني التي تحملها الاتصالات الغير لفظية:[1]

السلوك غير اللفظي	معناه في عملية الاتصال
-رفع الرأس وخفضه. -الابستامة. -الضغط على الأسنان. -قضم الشفاه. -رفع الحواجب. -رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف.	-الموافقة والرضا. -الارتياح أو الرضا أو الموافقة. -التوتر والعصبية. -العصبية أو الغضب أو الضيق أو الدهشة. -المفاجأة والدهشة. -المفاجأة والدهشة مع التعجب.

[1] بشير علاق: مرجع سابق، ص 96.

-الانحناء إلى الأمام. -حركة مستمرة على الكرسي. -الانتصاب والاعتدال في الوقوف أو الجلوس. -فتح الفحم بدرجة كبيرة مع وضع السبابة عليه. -وضع اليد على الخد. -تشبيك الأيدي وراء الرأس والجلسة باسترخاء إلى الوراء. -الأيدي المتصالبة.	-الاهتمام والعناية. -القلق والسأم والتعب. -الثقة بالنفس. -عدم التصديق والاستغراب. -الضجر والسأم. -السيادة والتفوق. -التحفز والترقب والدفاع.

المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: **المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية** ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، لبنان، 2006 ، ص 98.

- **أساليب الاتصال الالكتروني:**

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي ومن بعده اقتصاد المعرفة أساليب وطرق متنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكة الانترنت والهواتف النقالة، والبريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية وغيرها، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات مما وفر الوقت والجهد للأفراد والمنظمات[1].

[1] المرجع نفسه، ص 94.

المحاضرة الخامسة: مهارات الاتصال ووظائفه

1- مهارات الاتصال

أ- **مهارات التواصل الإنصاتية:**

حتى يتصف الاتصال بالكفاءة والفعالية هناك جملة مهارات يجب مراعاتها حتى يكون الإنصات فعالات وهي كالآتي:

- التفرغ الكامل للمتحدث وتركيز الانتباه على ما يقوله.
- التركيز على الأفكار والموضوعات والعناصر الرئيسية حتى لا يضيع تماسك الموضوع بالتفصيلات التي يعرضها المتحدث[1].
- إظهار الجدية، والاستماع لما لم يقال من خلال قراءة لغة الجسد: حركة اليدين، العينين،...
- طرح الأسئلة للتأكد من الفهم.
- التحكم في المرغوب للوصول إلى الحكم[2].

فالمنطق الجيد هو الذي يعتقد بقيمة الإنصات وأهمية فلن تستطيع التحدث ما لم تنصت وباهتمام وكأنما الرسالة، أنصت ضعف ما تتحكم، كما يجب تقبل النقد ومحاولة تحليله تحليلا منطقيا والاعتقاد بأن: الاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية.

ب- **مهارات التواصل الكتابية:**

ويقصد بها مهارات الاتصال الكتابية الإدارية، والتي لها دور هام في تحسين الاتصالات بالمنظمة، ولكي يتمكن الفرد العامل من إتقان مهارة التواصل الكتابية يجب أن تتوفر لديه لغة متخصصة إلى

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 178.

[2] علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان: **مهارات الاتصال**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2010، ص 165.

حد ما، والتي تؤدي إلى تسهيل عمليات الاتصال بين العاملين في نفس المجال خاصة عند التحدث عن الأفكار المعقدة.

ففي بعض الأحيان على الرغم من أنك قد تكون على دراية بما تريد أن تنقله من معلومات، إلا أنه قد يكون من الصعب نقل ذلك للأفراد ما لم تتوفر لديك لغة مختصرة بسيطة توصلهم للهدف[1].

ويلخص العلماء مبادئ الكتابة الإدارية في سبعة مبادئ جوهرية وتتمثل في :

- **الاكتمال:** يجب أن تتميز الرسالة المكتوبة بالاكتمال ويدل ذلك على احتوائها لجميع الحقائق التي يحتاجها القارئ بما يمكنه من الاستجابة لما يريده الكاتب.
- **الاختصار:** ويشير إلى التعبير عن المعنى المطلوب بأقل عدد من الكلمات والعبارات الواضحة دون أن يؤثر ذلك على فقدان اكتمال الرسالة.
- **الاعتبارية:** وتعني التركيز على الاعتبارات التي ينتظرها القارئ من الرسالة ومراعاة مشاعره وإمكاناته وظروفه المحيطة به[2].
- **التماسك:** يمثل التماسك في الكتابة التحديد والتناسق والترابط في جزئيتها واستخدام الحقائق المحددة والابتعاد عن الكلمات والعبارات الغير محددو مع التركيز على استخدام الكلمات والعبارات الحية.
- **الكياسة:** وتمثل جانب الاهتمام النفسي بالقارئ عند الكتابة والبعد عن العبارات العدوانية والمثيرة، والالتزام بالصراحة في غير خدش لمشاعر القارئ وأحاسيسه.
- **الدقة والصراحة:** يجب مراعاة المستوى المناسب للتعبير اللغوي مع الاعتماد على الحقائق والأرقام والكلمات المحددة، هذا إلى جانب تجنب الأخطاء اللغوية والهجائية[3].

[1] رفاعي محمد رفاعي، اسماعيل علي بسيوني: مرجع سابق، ص 374.

[2] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 180.

[3] المرجع نفسه، ص 181.

- **الوضوح:** ويعني وضوح المعاني والصيانة أمام القارئ ويتطلب ذلك استخدام الكلمات المحددة بالمعنى المألوف للقارئ واستخدام الجمل المؤثرة والمترابطة ومراعاة وحدة الكتابة.

ج- **مهارات التواصل القرائية:**

الاتصالات هي أحد الأبعاد الأساسية المرتبطة بالقيادة، والإداري يجب عليه أن يستوعب البعد الأساسي للاتصال بكل مكوناته، وأن يكتسب المهارات اللازمة لعملية الاتصال، والتي بينها مهارات التواصل القرائية.

فالقراءة المتمعنة والمركزة للتعليمات والرسائل الإدارية، تؤدي إلى تحليل عملية الاتصال المتعلقة بنشاطات الإدارة الرئيسية ومحاولة كشف الصعوبات قبل وقوعها، وبالتالي تجنب ارتكاب الأخطاء فيما يتعلق بمثل هذه النشاطات الرئيسية[1].

ونجد هذه المهارة متواجدة خاصة لدى المدراء في المستويات الإدارية العليا، فغالبا ما يحتاج المدير إلى قراءة العديد من التقارير والمذكرة بالإضافة إلى اعتماده على الخطط والبرامج والعمليات، إلى جانب توقيعه على القرارات والطلبات...وكل ذلك يحتاج إلى قراءة وفهم واستيعاب حتى يتمكن من اتخاذ القرار المناسب وفي أقل وقت ممكن.

وهناك جملة خصائص تكسب الفرد مهارات التواصل القرائية وهي[2]:

- **السرعة:** وتشير إلى قراءة أكبر عدد ممكن من الكلمات في أقل وقت ممكن.
- **الدقة والتفكير المنطقي التحليلي:** وتعني القدرة على التمكن، ويهتم التفكير المنطقي بالقدرة على التعرف على الأسباب والسيطرة على معاني الألفاظ والأرقام التي يتم قراءتها.
- **الربط والاستنتاج:** وتعني قدرة القارئ على ربط الأفكار والفقرات والموضوعات ببعضها البعض، حتى يتمكن من اتخاذ قرار بشأن موضوعها والوصول إلى نتيجة معينة.

[1] محمد حسن محمد حمادات: مرجع سابق، ص 301.

[2] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص 181.

- **التفسير الموضوعي للمادة التي يتم قراءتها:** فالتفسير الموضوعي الدقيق ينم عن مهارات معتمدة للقارئ.
- **التذكر والتقييم:** من خصائص القارئ الجيد أن يتذكر ما قرأه في بداية التقرير أو في نهاية تقارير سابقة حتى يتمكن من تقييم أبعاد العمل بكامله.

2- وظائف الاتصال

- **وظائف الإنتاج** :مساهمة الاتصال في الانتاج حقيقة لا مفر منها حيث يرى" كييف ديفيير" الاتصال الجيد يؤدي إلى إنجاز أفضل العمل مع وجود الإشباع المهني والتعاون الفعال والمهارة والرغبة في العمل فهو يحدد سير الانتاج من حيث الكمية والنوعية.
- **وظيفة الإبداع:** الإبداع هو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير التنظيم وتعتبر هذه الوظيفة أقل ممارسة داخل المنظمات نظرا للمقاومة التي تبديها جميع الأطراف للتغيير ولهذه الوظيفة بعدين هماك

- تقديم الأفكار والاقتراحات والمشاريع والمخططات.
- عملية تطبيق هذه الأفكار والمشاريع والمخططات.
- ومن هنا يتضح الإبداع داخل المنشأة يسمح بتوفير فضاءات وإبداعات جديدة.

- **وظيفة الصيانة**

- حفظ الذات وما يتعلق بها
- تغيير موقف الأفراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم.
- ضمان استمرارية الوظيفة الانتاجية والإبداعية وهو شق يتشكل منه أجزاء متفاعلة فيما بينهما، لذا فإن وظائفها يتعلق ببعضها البعض.[1]

[1] شعبان علي حسن السيسي: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، ط1، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص 40.

- **وظيفة الاقناع.**

تعني سلوكيات وتصرفات العاملين في المنظمة إضافة إلى تبليغ الحقائق والمعلومات، كل إداري يحتاج إلى تنمية نمطه، السلوكي لتكون لديه القدرة على الاقناع والاقناع أوسع لترك انطباع أفضل.

- **وظيفة التبليغ:**

بمعنى تبليغ الحقائق كما هي دون تدخل إنساني يمكن تبليغ تقارير –تنفيذ- شرح خطوات عمل وقرارات الإدارة تعني سلوكيات وتصرفات العاملين في المنظمة إضافة إلى تبليغ الحقائق والمعلومات.

- **وظيفة المعلومات:**

بالنسبة لوظيفة الاتصال تعمل على توفير المعلومات لاتخاذ القرار حيث ركز البحث التجريبي في مجال الاتصال على سبيل تحسين معالجة المعلومات ودقة قنوات الاتصال في نقل المعلومات.

- **وظيفة الرقابة:**

هناك ارتباط وثيق بين الاتصال والبنية التنظيمية وفي الواقع تحاول المنظمات دائما التحكم في نشاطات الأفراد من خلال التنظيم بحيث تتم نقل النتائج عن طريق قنوات الاتصال الرسمي وتمثل قنوات الاتصال الرسمية وسيلة تنظيمية أساسية للرقابة داخل المنظمات.[1]

[1] بشير العلاق: **الاتصال في المنظمات العامة**، ط1، دار اليازوري، الأردن، 2005، ص 34.

المحاضرة السادسة: معوقات الاتصال

1- معوقات الاتصال

هي كل ما يحول دون حدوث اتصال ناجح وفعال بين طرفي عملية الاتصال ويتوقف هذا النجاح على سلوك المرسل والمستقبل وعلى كفاءة الوسيلة، وهي كل ما يعترض عملية الاتصال من مشاكل لأحد عناصر العملية الاتصالية وتعمل على تشويه وتحريفه العملية الاتصالية ما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله و من معيقات الاتصال نجد ما يلي:

- **معوقات في المرسل (المصدر):**

عدم الوضوح الهدف الحقيقي للاتصال، حينما لا يستطيع المرسل أن يحدد ما الذي ينبغي تحقيقه من الاتصال، أي الهدف الذي يريد التوصل إليه، كما أن المرسل يقع في أخطاء منها عدم التبصر بالعوامل الداخلية والنفسية التي تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يريد أن يرسلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل هناك الخبرة ، التعليم، قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهاته النفسية، سوء الإدراك والفهم للمعلومات التي يود إرسالها الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اختلاف في المعنى ، بين الرسالة كما أرادها المرسل وكما تلقاها المستقبل.

- **معوقات في الرسالة:**

أثناء صياغة الرسالة وترميزها تتعرض إلى مؤثرات تغير أو تسيء إلى معناها ومن هذه المؤثرات:

- سوء الإدراك والفهم للمعلومات لدى المرسل أثناء صياغة الرسالة
- عدم انتقاء المعاني السهلة والمعبرة عن الأفكار
- عدم تناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل

- **معوقات في المستقبل:**

يقع المستقبل في نفس الأخطاء التي يقع فيها المرسل عند استقباله للرسالة، فعدم الفهم والإدراك للرسالة يحول دون فك الترميز والاستجابة للمرسل ما يجعل عملية الاتصال تنقطع.

- **معوقات خاصة بالوسيلة**

تتعدد الوسائل الناقلة للرسائل وتتعدد صفاتها، فما على المرسل إلا أن يختار الوسيلة المناسبة للهدف و التي تتناسب مع موضوع الرسالة وطبيعة المستقبل، فعدم تناسب الوسيلة مع محتوى الرسالة يتسبب في فشل الاتصال.

- **معوقات في بيئة الاتصال**

للبيئة المحيطة بنا تأثير كبير في عملية الاتصال فتجاهلها خطأ كبير يقع فيه أطراف الاتصال ما يشوش على عملية الاتصال وفي ما يلي عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بها:[1]

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة
- أحد الأطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الآخر
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه جراء سوء الاتصال
- إهمال الظروف الطبيعة والإنسانية أثناء الاتصال

من جهة أخرى تواجه العملية الاتصالية العديد من العوائق داخل المنظمة والتي تشكل تحديا وتحد من فعالية الأداء التنظيمي وتميل بها غالبا عن تحقيق أهدافها، ولذا كان من الضروري الوقوف

[1] محمد منير حجاب، **نظريات الاتصال**، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 64

على هذه المعوقات حتى يتم معالجتها وتخطيها قبل استفحالها، مما يؤدي لتحقيق الكفاءة التنظيمية وتحقيق الهدف من العملية الاتصالية، وتوجد اربع أنواع من المعوقات وهي:

- **معوقات نفسية:**

وهي تلك المعيقات التي ترجع الى المرسل و المستقبل في عملية الاتصال و تحدث فيه اثرا عكسيا و ذلك نظرا الى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم و في عواطفهم ، و في مدى فهمهم للاتصال و الاستجابة له ، و كذلك فقدان الثقة بين الإفراد مما يؤدي الى تعاونهم و بالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض مما يعقد عملية الاتصال و يحد من فاعليتها [1] و أهم هذه العوائق :

- **تباين الإدراك** : أي إدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها و بالتالي اختلاف إدراك الآخرين لها و فهمها وتباين الإدراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية و البيئية الى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء ، كما أن الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات و معاني مختلفة لكل شخص عن الآخر، و تكمن أسباب الإدراك المشوش للمرسل اليه في الأسباب التالية :
  - تأثير التوقعات و الحاجات و الخبرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه لمقومات الرسالة.
  - مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع درجة و مستوى وعي المرسل إليه.
  - مدى بساطة محتويات الرسالة حيث يصعب تفهم الوسائل ذات المحتويات غير المألوفة من جانب المرسل إليه .
- **الإدراك الانتقائي** : يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب مع معتقداته و أفكاره و آرائه و العمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم و اتجاهات و آراء و أفكار.
- **الانطواء** : عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم .

[1] رويم فائزة ،مهيري بلخير:" **معيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية** "، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة ، (د.ت)، ص 287.

-تشويه و ترشيح المعلومات مما يؤدي إلى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه .[1]

- **اللغة** : هي وسيلة اتصالية يتم نقل المعلومة او الفكرة من خلالها إما شفاهة أو كتابة إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام الاتصال في حالة اختلاف مستوى التعليم و الثقافة ، مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات والألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل طرف حسب فهمه الخاص، كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في الاتصال، إذ أن اتصال الأطباء فيما بينهم مثلا يتم بسهولة ويسر، لكن الصورة تختلف عند اتصالهم بالمهندسين ورجال القانون .... فكل مهنة من هذه المهن تستعمل لغة ومصطلحات علمية وفنية وقانونية خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن مشكلة اللغة تظهر أكثر في الاتصالات المكتوبة أم الاتصالات الشفهية، فإن الفرص تبقى متاحة لتوضيح المعاني والاستفسار عن مدلول الألفاظ والكلمات.

- **معوقات سوسيو ثقافية**

يرجع هذا النوع إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها الشخص سواء داخل التنظيم أو خارجه، ويتضمن القيم والمعايير والمعتقدات ونذكر منها[2] :

- **التباعد الإجتماعي** : ويقصد به الاختلاف في البيئة الاجتماعية للفاعلين، أي أن أطراف الإتصال ينتمون إلى مناطق مختلفة، وتشتمل هاته النقطة على الفوارق اللغوية، العرقية، الدينية والفكرية...، حيث يعتبر هذا العامل من أكثر الحواجز شيوعا أمام الاتصال **المؤسساتي** ذا الحجم الكبير، إذ تتعقد الاتصالات فيه .

وعليه فالمنظمات التي يتشكل مجتمعها من فاعلين ينتمون الى مناطق مختلفة تجد صعوبات كبيرة وحواجز عديدة من أجل التنسيق فيما بينهم ووضع برامج و قواعد اتصالية، ويعتبر هذا العائق من ابرز العوامل المساهمة في بروز الصراع بين الفاعلين داخل التنظيم .

---

[1] بوعطيط جمال الدين : مرجع سابق ،ص-ص 60-61

[2] حجاج امال :**الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير في اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013، ص33.

- **الاختلافات الثقافية :** إن التمايز والتباين في الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة المستعملة و منه يكون الترميز فيما بينهم مختلف وهذا ما يجعل العملية الاتصالية تتسم بالصعوبة، فاللغة ليست الكلمات نفسها وإنما مدلولات تلك الكلمات، فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل فهو يستخرجها في ضوء خبراته و عاداته و تقاليده المتواجدة في المجتمع و البيئة الثقافية التي يعيش فيها. وفي هذا الصدد يرى كل من "كوشار" و "كاس" أن الاتصال : فعل ثقافي ، فبدون ثقافة موحدة (لغة، عادات ، قيم ..) فإنه يكون صعبا جدا .

ومنه فالعامل الثقافي له دور كبير وهام في تحقيق فعالية الاتصال داخل التنظيم حيث أن التنظيم عبارة عن مجموعة من الفاعلين، فمحاولة التقريب بينهم و فهم خلفياتهم وثقافتهم يساهم في عملية تشكيل جماعات وفرق العمل وذلك لتفادي الانفعالات العدائية بين العناصر المختلفة من الجانب الثقافي.[1]

- **معوقات تنظيمية**

يوضح الهيكل التنظيمي العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة وإنساب السلطة والمسؤولية، وخطوط الاتصال بين العاملين فيها وتبين مراكز اتخاذ القرارات والتخصصات المتوفرة وطبيعة العمل. ونذكر من بين هذه المعوقات :

- **صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي :** حيث أن عدم كفاءة الهياكل التنظيمية من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال يؤدي إلى كثير من التشويه للمعلومات و منه عدم كفاءة عملية الاتصال و ذلك بـ :

- التأثير على كمية المعلومات الهامة للاتصال، فتكون أقل بكثير من القاعدة مقارنة بالمستويات الوسطى والعليا .

[1] بوعطيط جمال الدين ، مرجع سابق ، ص-ص 61-62

- إن تفاوت مراكز السلطة عند فاعلي التنظيم يؤدي إلى صعوبة العملية الاتصالية داخل التنظيم، ذلك لعدة أسباب : كخوف وخجل العامل البسيط من رئيسه في العمل.

- إن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة و قمة هرم الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التحريف .

- **صعوبات انطلاقا من التخصص في العمل** : بالرغم من أن تقسيم العمل يقصد به التخصص بهدف رفع أو زيادة إنتاجية العاملين و بالتالي الرفع من ناجعة التنظيم ، إلا أن هذا الأخير يصبح عائقا في عملية الاتصال داخل المنظمة إذا كان المختصون في المشروع ، أي في محيط العمل جماعات متباينة حيث تلجأ كل فئة من تلك الجماعات إلى استخدام لغتها الفنية الخاصة بها مما يؤدي إلى صعوبات جمة في الاتصالات و يجعلها غير مفهومة مما يؤثر على سيرورة الأعمال داخل المنظمة و انعكاس ذلك على تحقيق أهدافها المسطرة .

- **صعوبات مترتبة عن درجة الرسمية** : حيث أن كبر التنظيم و تعقيده يحتم عليها الميل إلى استخدام الاتصال الكتابي و الذي له العديد من السلبيات :

-غالبا ما يكون غير محفز

-الطابع الرسمي يركز على المعلومات التقنية، الكمية و إغفال المعلومات النوعية حول العلاقات بين الفاعلين .

-عدم السرعة في الظروف الاستثنائية ، و التي تقتضي سرعة إبلاغ المعلومات إلى العاملين .

-احتمالات التحريف الكبيرة .

-عدم توفر التغذية الرجعية ، و عدم إتاحة الفرص لطرح الأسئلة أو إجراء مناقشات فيما يخص القرارات المتخذة عبر الاتصال المكتوب[1]

[1] بوعطيط جمال الدين ، مرجع سابق ، ص 64.

- **صعوبات خاصة بالتنظيم و ربطه بالبيئة الخارجية :**

-قصور سياسة نظام الإتصال و ذلك لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة

-التداخل بين التنفيذ و الاستشارة و هو سبب رئيسي في العداء الأزلي بينهما .

-الإعتماد الزائد على اللجان ، حيث تعتبر هذه الأخيرة كإحدى أنواع الاستشارة ، و أن الاعتماد عليها يؤدي إلى تدهور العلاقة بينهما و بين المسؤولين في خط السلطة .

-عدم الاستقرار التنظيمي يؤدي إلى زعزعة العلاقات الاجتماعية بين الفاعلين .

-العجز و القصور في ربط التنظيم ببيئته الخارجية ، حيث يعتبر من أقوى عوائق الاتصال حيث أن البيئة تزود المنظمة بمعلومات عن العملاء و المستهلكين و القوى البشرية المتوفرة .[1]

بالإضافة إلى تصنيفات أخرى من العوائق فهناك : عوائق إيديولوجية ، عوائق متعلقة بالقناة ، عوائق ترتبط بالرسالة ..

- **الاتصال الفعال**

- للحصول على اتصالات فعالة وناجحة، يلزم مراعاة العوامل والاعتبارات التالية:
- اختيار الوسيلة المناسبة فمن المعروف أن اختيار الوسيلة المناسبة يؤدي إلى وصول الرسالة إلى الجمهور المستهدف، وبالتالي تتحقق فعالية الاتصال.
- وضوح الرسالة المراد نقلها، وذلك باستخدام الكلمات والرموز الواضحة لدى المستقبل والتي لا تحمل أكثر من معنى[2].
- أن تكون كمية المعلومات بالقدر الذي يمكن استقباله واستيعابه وأن تكون هذه المعلومات مهم بالنسبة للمرسل إليه وجديدة.

[1] المرجع نفسه ، ص-ص 63-64 .

[2] محمد حسن محمد حمادات: مرجع سابق، ص 301.

- أن يكون هناك تنظيم الاتصالات يكون مسؤولا عن اقتراح وتنفيذ سياسة الاتصال في المنظمة وأن يكون لدى الإدارة العليا قناعة بأهمية إدارة الاتصال، ودوره في تحقيق فعالية الاتصال[1].
- توقف المستقبل عن إصدار حكم مسبق قبل إتمام قراءة الرسالة.
- تهيئة وتوفير السبل والتسهيلات المادية ومهاراتهم في الاتصال.
- تدريب العاملين لزيادة قدراتهم ومهاراتهم في الاتصال.
- الصدق والنزاهة أن تتضمن الرسالة معلومات صحيحة وصادقة[2]

[1] زيد منير عبودي: **فن الإدارة بالاتصال**، دار دجلة للنشر والتوزيع ط01، الأردن، 2008، ص ص 44-45.

[2] حسين حريم: مرجع سابق، ص 288.

المحاضرة السابعة: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- ✓ يعرفها **بروكتر وآخرون Procter & Others** :" بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر".
- ✓ كما يعرفها **معهد تكنولوجيا المعلومات** بأنها " علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات"
- ✓ ويعرفها **سويلم** بأنها" الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات والاتصالات والإلكترونيات المصغرة "
- ✓ ويعرفها **رولي Rowley** بأنها " جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامج Software، ولكن ينصرف كذلك إلي أهمية دور الإنسان وغاياته التي يرجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خياراته ".

يتضح من التعريفات السابقة أنها اتفقت فيما هدفت إليه من إيضاح ما يشمله مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جوانب، تشتمل على استخدام التجهيزات المادية والبرمجيات ودور الإنسان وغاياته في الحصول على المعلومات واختزانها ونقلها ومعالجتها وبثها وعرضها واستخدامها.

2. فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم:

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعض الخصائص والمميزات التي تجعلها قادرة على تحقيق العديد من الفوائد في التعليم منها:

- ➢ **حيوية التعلم Active Learning:**

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للطلاب بيئة تعليمية متفاعلة تشجع الطلاب على الاندماج في العملية التعليمية، فعلى سبيل المثال : بدلا من أن يقرؤوا في الكتب من الممكن أن

يستمعوا ويشاهدوا لقطات حية، الأمر الذي يجعل من دراسة أي مادة حيوية وفعالة وذات معنى، وذلك من خلال استخدام الأدوات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- **زيادة تحصيل الطلابStudents Achievement:**

تتيح أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للطلاب مصادر متعددة ومتنوعة للحصول على المعلومات، الأمر الذي يسهم وبشكل فعال في تدعيم عملية تعليم وتعلم الموضوعات، فقد أشارت الدراسات إلى أن بعض الطلاب يتعلمون بشكل أفضل عند استخدام المصادر المسموعة أو المرئية، ويتعلم الآخرون بشكل أفضل من استخدام قواعد البيانات والصور الفوتوغرافية والصور الملتقطة بالأقمار الصناعية .

- **تنمية المستويات العليا في مهارات التفكير Higher Level of Thinking Skills:**

إن إعداد واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في التعليم من الممكن أن يسهم في تدعيم المهارات العليا في التفكير، حيث أن هناك بعض البرمجيات المصممة خصيصا لتشجيع وتنمية مهارات الطلاب في جمع المعلومات، تنظيمها ، تحليلها واستخدامها في حل بعض المشكلات الحياتية ، والتي من أهمها وسائل الاتصال Telecommunication والوسائط الإعلامية الفائقة Hypermedia التي تلعب دورا هاما في تنمية مهارات الطلاب العليا في التفكير.

- **مراعاة الفروق الفردية Individualization:**

يختلف الطلاب فيما بينهم من حيث قدراتهم الذهنية والعقلية ، لذا هم يتعلمون ويتطورون بطرق مختلفة وبمعدلات متنوعة، ومن ثم من الخطأ أن يعتقد المربون أن ثلاثين طالب في فصل دراسي واحد سيتعلمون نفس المادة في نفس الوقت باستخدام الأساليب الشائعة، بينما تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تقدم العون للطلاب في التعلم على القدرة الذاتية مع السماح لهم بالتقدم بمعدل مناسب وفي بيئة آمنة، كما أنها قادرة على تغيير أسلوب التعليم من تعليم الفصل ككل إلى تعليم المجموعات الصغيرة من الطلاب أو التعليم الفردي.

- **الدافعية Motivation :**

يعد حث الطلاب وإثارة دافعيتهم تحديا ثابتا أثناء العملية التعليمية باستخدام الأساليب الشائعة، بينما تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تجعل من تعليم وتعلم الموضوعات عملية مبهرة للطلاب والمعلمين معا، فالطلاب الذين يستخدمون الأساليب التكنولوجية في التعلم يعدوا أكثر دافعية للتعلم ويتمتعوا بثقة متزايدة في النفس واثبات الذات، كما أن متوسط معدل غياب الطلاب عن حضور الحصص الدراسية يتناقص للنصف بعد إدخال واستخدام الأدوات والأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفصول الدراسية.

- **المرونة مع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة Flexibility for Students with Special Needs :**

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة مميزات عديدة، أهمها تعديل الاستراتيجيات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات من ذوي التحصيل المنخفض بما يتوافق وطبيعتهم وخصائصهم، كما تقدم للطلاب ذوي المشكلات البدنية أدوات وأجهزة تعويضية تتيح لهم فرصة الحصول على التعليم مع زملائهم من الأسوياء.

- **تنمية مهارات التعاون والعمل في الجماعة Cooperative and Teamwork Skills :**

تعد الأدوات والأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة أساسية في تقديم وتوفير بيئة خصبة لتدعيم التعاون Cooperativeوالعمل الجماعي Teamwork بين الطلاب والمعلمين وبين الطلاب أنفسهم، حيث تقدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للطلاب في مجموعات صغيرة أو كبيرة مصادر متعددة لجمع المعلومات وتحليلها، عرضها، استخدامها ونقلها عبر مسافات طويلة، الأمر الذي ينمي مهارات التعاون والعمل في جماعة بين الطلاب على المستوى المحلي والعالمي، الأمر الذي ينعكس وبصور إيجابية على التعليم والتعلم لدى هؤلاء الطلاب.

- **تنمية مهارات الاتصال Communication Skills :**

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الأدوات والتطبيقات القادرة على تنمية مهارات الاتصال لدى الطلاب سواء على المستويات المحلية أو المستويات الدولية، وذلك من خلال تضمين وسائل الاتصال في المناهج الدراسية، فعلى سبيل المثال : تصميم وإعداد مناهج مادة معينة ونشرها في شبكات الكمبيوتر الداخلية LAN أو في شبكات الكمبيوتر واسعة النطاق WAN يتيح للطلاب فرصة الاتصال بأقرانهم وزملائهم عبر مسافات بعيدة، ومن ثم تدعيم تبادل الخبرات المتصلة بدراسة مختلف الظواهر فيما بينهم .

- **تدريب الطلاب على مهارات المعلومات Information Skills:**

تمتلك أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدرة فائقة على تخزين واسترجاع ومعالجة ونقل البيانات في أشكالها المختلفة (النص – الصورة – الرسم – اللقطة المتحركة – الرسوم البيانية – الجداول الإحصائية) وعلى تحويل البيانات بين أشكالها المختلفة، الأمر الذي يسهم في تدريب الطلاب على مهارات الاسترجاع، بث ومعالجة المعلومات بشكل يمكنهم من مواكبة طريق المعلومات فائق السرعة.

- **التعليم من ثقافات متعددة Multicultural Education:**

تستطيع تكنولوجيا المعلومات بعامة ووسائل الاتصال بخاصة أن تتخطى حوائط الفصول الدراسية، وأن تربط الطلاب والمعلمين في علاقات تبادلية على المستويات المحلية والعالمية، كما تتيح لهم الفرصة في التعرف على خصائص وأساليب الحياة في المجتمعات الأخرى وفي تكوين روح قومية عالمية تجاه بعض القضايا العالمية الهامة (الغذاء – التلوث وغيرها).

المحاضرة الثامنة: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

أ. المصادر المرجعية *Reference Sources*

تعد المصادر المرجعية أحد أهم تطبيقات واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم، حيث تحتوي على كم هائل ومتنوع من البيانات والمعلومات المتخصصة التي يحتاج إليها الطلاب والمعلمين كثيرا، ومن أهمها ما يلي:

- **الموسوعات الإلكترونية:**

يقصد بالموسوعات الإلكترونية ***Electronic Encyclopedias*** "كتاب أو مجموعة كتب إلكترونية تحتوي على كم هائل من البيانات والمعلومات المرئية والمرتبة أبجديا، وتدور حول المعرفة الإنسانية بشكل عام أو جزء خاص منها ".

كما تتضمن الموسوعات الإلكترونية بيانات ومعلومات متنوعة (النص ***Text***– الصورة ***Photograph*** – الصوت ***Sound*** – اللقطة المتحركة ***Video Clip*** – الرسم البياني ***Graphic***) ومن ثم تعد الموسوعات الإلكترونية من أهم المصادر المستخدمة في الحصول على البيانات والمعلومات المرتبطة بالعملية التعليمية.

وتتيح الموسوعات الإلكترونية للطلاب والمعلمين سهولة وسرعة استرجاع البيانات والمعلومات المحددة عن طريق قوائم الصور ***Picture Catalogs*** أو ملفات الصوت ***Sound Files*** أو البحث النصي ***Textual Search***، كما تتيح لهم الفرصة في تسجيل ملاحظاتهم ***Make Notes*** أثناء دراسة واستعراض المعلومات، وإتاحة الفرصة في حفظ بعض المعلومات على وسائط التخزين الأخرى (الأقراص المرنة – الأقراص المدمجة) وإعطاء الفرصة في طباعة المعلومات التي تحتويها الموسوعة.

- **القواميس الإلكترونية:**

يقصد بالقاموس الإلكتروني ***Electronic Dictionary*** "كتاب إلكتروني يتضمن عددا كبيرا جدا من الكلمات بشكل أبجدي مع المعنى المقابل لكل كلمة سواء في نفس اللغة أو في لغة أخرى، كما يتضمن معلومات عن بعض الموضوعات الخاصة ".

وتمكّن القواميس الإلكترونية الطلاب من سماع الكلمات الجديدة غير المعروفة الأمر الذي يتيح لهم الفرصة في اكتساب عدد كبير من الكلمات والمعاني الجديدة .

- **الأطالس الإلكترونية:**

يقصد بالأطالس الإلكترونية ***Electronic Atlases*** "كتاب أو كتب إلكترونية تحتوي على الخرائط والإحصاءات والرسوم البيانية التي توضح أو تشير إلى مواقع وجود الأشياء".

وتمكن الأطالس الطلاب والمعلمين من التعرف على مواقع الأشياء والصفات والخصائص الطبيعية والبشرية التي يتسم بها كل موقع، كما تتيح لهم سهولة الوصول إلى البيانات والمعلومات المرتبطة بكل موقع .

ب. تقنيات التليكونفرنس *Teleconferencing* :

تعد تقنيات التليكونفرنس (الاتصال من بعد) من أهم وأحدث استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وذلك لقدرتها على توفير العديد من فرص التعليم عن بعد، والتي من أهمها ما يلي:

- **الضيف المتحدث في الفصل الدراسي The Classroom Guest Speaker:**

تسمح تقنية التليكونفرنس للمعلم باستضافة ضيف داخل الفصل الدراسي يكون في العادة غير قادر على القيام بزيارة حقيقية لهذا الفصل، حيث أن المسافات البعيدة وظروف السفر الصعبة وجداول العمل المشغولة تجعل من زيارة العديد من الأساتذة المتخصصين للفصول الدراسية أمرا غير

عملي، ولكن وجود تليفون داخل الفصل مع وجود سماعات جيدة غالبا ما يحل هذه المشكلة، في نفس الوقت الذي نجد فيه أن البارزين عادة ما يكونون أكثر استعدا لقضاء خمسة عشر دقيقة في التحدث مع الفصل الدراسي خلال التليفون بدلا من قضاء ساعتين أو أكثر في السفر إلى ومن المدرسة أو الجامعة، الأمر الذي ينعكس بصورة أو بأخرى على تدعيم استفادة الطلاب من الخبرات المتاحة لدى المتخصصين في مسافات بعيدة.

- **طلاب المنازل Homebound Students:**

من أهم الاستخدامات التعليمية الأساسية للتليكونفرس هو إتاحة الفرصة لطلاب المنازل الذين تمنعهم ظروفهم البدنية أو الصحية من الاتصال بالفصل الدراسي، ومن ثم الحصول على التعلم، والمشاركة في الأنشطة والخبرات المرتبطة بالدراسة، ويستخدم مع هؤلاء الطلاب نفس الطريقة التي يتم فيها استضافة ضيف متحدث داخل الفصل، حيث يتم توصيل الفصل بالطالب وتستخدم هذه الطريقة خلال اليوم في المناقشات الخاصة أو الأنشطة التي تتطلب اندماج الطالب فيها بشكل أساسي.

- **التعليم عن بعد Distance Tutoring:**

تستخدم بعض المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات تقنية التليكونفرنس لإعطاء الفرصة للطلاب للتعلم عادة خلال فترات المساء، كما أن الاعتماد على هذه التقنية يتيح للمعلمين والأساتذة وهم موجودون في منازلهم أو أي موقع مركزي تعليم طلابهم كما كانوا يعلمونهم في المدرسة أو الجامعة، وكثيرا ما تشجع البرامج التعليمية الفعالة - المتاحة على شبكات التليكونفرنس- الطلاب والآباء على الاشتراك في برامج التعليم عن بعد.

- **الفصول المتفرقة Distributed Classes:**

تحتاج بعض المؤسسات التعليمية وخاصة المدارس في المقاطعات قليلة السكان إلى وجود مدرس في كل فصل دراسي على الرغم من قلة أعداد الطلاب الموجودين داخل هذه الفصول، الأمر الذي زاد من حاجة كل مقاطعة إلى عدد كبير من المدرسين، ومن ثم لم يكن أمام المسؤولين في بداية الأمر إلا

تجميع هؤلاء الطلاب في قاعة فصل دراسي كبير لتوفير تكلفة الإنفاق على عدد كبير من المدرسين، ولكن مع ظهور واستخدام تقنيات تليكونفرنس استطاع كل فصل دراسي في جميع المدارس أن يتصل – بواسطة التليفون والفيديوكونفرنس- بمدرسيهم في أماكن تواجدهم، كما استطاع المدرسون عبر مسافات بعيدة أن يشرفوا على هذه الفصول بتوزيع المواد التعليمية وإدارة الاختبارات، الأمر الذي أتاح للمسؤولين توفير تكلفة الإنفاق على المدرسين من ناحية مع ضمان حسن سير العملية التعليمية بأفضل صورة ممكنة من ناحية أخرى.

- **المقررات المؤجرة Contract Courses:**

أحيانا يكون النقص في أعداد المدرسين أو الأساتذة سببا في استحالة قيام المدرسة أو الجامعة بواجبها تجاه بعض الفصول، الأمر الذي جعل بعض الشركات الآن تقوم بإعداد وتقديم بعض المقررات التعليمية إلى المدارس والجامعات التي لا تستطيع إعداد وتقديم هذه المقررات في فصولها بالطرق التقليدية، ويتم توصيل هذه المقررات عادة إلى الفصول عن طريق قنوات التليفزيون الفضائية مع الاستعانة بتقنية التليكونفرنس الصوتي لتدعيم التفاعل بين الطلاب في العملية التعليمية .

المحاضرة التاسعة: التعليم عن بعد

1. مفهوم التعليم عن بعد:

بدأ التعليم عن بُعد أواخر القرن التاسع عشر عن طريق التعليم بالمراسلة الذي ينقل المواد المطبوعة إلي المتعلمين، ثم تطور هذا النوع من التعليم في الستينات من القرن العشرين إلي استخدام الوسائط المتعددة، ويجرى التوسع في التفاعل المتعدد بين المتعلم ومركز التعليم باستخدام الهاتف والحاسب والبريد الإلكتروني.

يمثل التعليم عن بعد معتمدا على المواد المطبوعة ثم التعليم بوسائط متعددة منها المواد المطبوعة والإذاعة والتلفزيون ثم التعليم بالتفاعل المتعدد الأبعاد، باستخدام وسائل تقنية متعددة للتفاعل بين المتعلم والبرنامج، و يمكن أن يشمل التعليم عن بُعد جميع الأنماط الدراسية التي تحتاج إلى معلم وحجرة دراسية معينة.

من خلال ما هذا يمكن **تعريف التعليم عن بعد** بأنه: **هو كل نموذج أو شكل أو نظام تعليمي يكون فيه الطلاب بعيدين عن مدارسهم أو جامعاتهم معظم الفترة التي يدرسون فيها.**

2. أهداف التعليم الجامعي عن بعد:

- ✓ تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية والمساواة بين المواطنين دون تميز فيما بينهم، لأسباب تتعلق بمكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية.
- ✓ ازدياد فرص التعليم الجامعي للمزيد من الراغبين في التعليم العالي والاستجابة للطلب الاجتماعي المتزايد على هذا النوع من التعليم .
- ✓ إتاحة الفرصة لمن فاتهم الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي لأسباب تتعلق بظروفهم الشخصية أو العائلية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الوظيفية أو المكانية أو الزمانية .
- ✓ الاستجابة لمتطلبات خطط التنمية الوطنية من الكوادر البشرية المؤهلة و المدربة .

- ✓ توفير فرص التعليم والتدريب والنمو المهني المستمر للموظفين والعمال وهم على رأس العمل لمساعدتهم على أداء واجباتهم ومسؤولياتهم وأدوارهم الوظيفية.
- ✓ إتاحة الفرصة للشباب وللكبار من الجنسين وربات البيوت لاستثمار أوقات فراغهم في تثقيف أنفسهم واكتساب العادات والمهارات.

3. خصائص ومميزات التعليم الجامعي عن بعد:

- ✓ القدرة على تلبية الاحتياجات الاجتماعية والوظيفية والمهنية للملتحقين به، لما يتمتع به من مرونة وحداثة وتوفر البدائل من جهة، وارتباطه بحاجات وسوق العمل للعمالة المؤهلة والمدربة من جهة أخرى.
- ✓ انتفاع هذا النمط من التعليم بالثورة التقنية الحديثة ووسائل الاتصالات المعاصرة.
- ✓ استجابة هذا النمط من التعليم إلي عدد من مبادئ التعلم الإنساني الحديثة، مثل توفر الواقعية للتعليم والمرونة في بيئة التعلم، ومراعاة أساليب التعلم عند الأفراد وارتباط التعلم بحاجات الأفراد الوظيفية والمهنية والشخصية والاجتماعية.
- ✓ يعتمد هذا النمط من التعليم الطريقة النظامية المنهجية في تحديد البرامج الدراسية للطلاب والطالبات اعتمادا على احتياجاتهم المهنية والوظيفية واعتماده على التعليم الفردي والدراسة الذاتية واعتماده على الحقائب التعليمية والرزم التعليمية كوسائط للتعلم الذاتي ويوظف طرقا وأساليب وتقنيات التعليم تتصف بالمرونة وتستجيب لحاجات الطلاب والطالبات وقدراتهم والفروق لفردية فيما بينهم.
- ✓ هذا النمط من التعليم الآلي قليل الكلفة، حيث تقدر كلفتة بثلث كلفة التعليم الجامعي التقليدي، وله جاذبية للاقتصاديين ذلك أنه نظام يستخدم أساليب الإنتاج الاجتماعي، ويوفر على الدولة والمجتمع مبالغ ضخمة كما يوفره من فرص تعليمية لمختلف فئات المجتمع.

4. وسائل التعليم في الجامعة المفتوحة والتعليم عن بعد:

✓ **المادة المطبوعة:**

تتكون المادة من الرسوم والبيانات واللوحات الموضحة بالصور والرسومات وحقائب المعلومات والكتيبات والصحف والمقتطفات من الكتب والدوريات، وهي تتميز بشمولها لأنماط مختلفة من المواد العلمية، وفيها مجال واسع لتطبيقات منوعة، وبقائها في يد الدارس في أي وقت وأي مكان يشاء، وتتخللها التدريبات التي تساعد على عرض المادة و تطوير التفاعل و النقاش.

✓ **أشرطة الفيديو:**

تتميز بسهولة التعامل معها وهي رخيصة الثمن، ويمكن استخدامها أكثر من مرة وتفيد الدراسة الفردية وللمجموعات، ويمكن إسنادها بتسجيلات.

✓ **الأقمار الصناعية:**

تستخدم هذه البرامج من أجل خفض نفقات التعليم وتسهيل وصول المادة العلمية للطلاب والطالبات مع المحافظة على الجودة والنوعية ، ويتم إيصال المادة العلمية إلي جميع المراكز بعد تزويدها بأجهزة استقبال وبث خاصة، وتعزيز عملية التعليم وجعلها تفاعلية حيث يتحاور الطلاب مع الأساتذة، ويتم توزيع المعلومات الأكاديمية على جميع المراكز بما فيها التعيينات والامتحانات، وتساعد الأقمار الصناعية على تبادل الندوات والأفلام والمحاضرات والمناقشات والتعليم الجماعي والفردي بواسطة الاتصال التبادلي المرئي والمسموع.

✓ **الأقراص المدمجة:** وتتميز بقدرتها على تخزين كميات واسعة من النصوص والمعلومات وسهولة الاستعمال واحتوائها على الصوت والحركة، وتظل صالحة للاستعمال لفترة طويلة غير إن إعدادها يستغرق وقتا وجهدا ومالا.

✓ **الحقيبة التعليمية:**

وهي مؤسسة تعليمية مصغرة تصاحب المتعلم أو المتدرب أينما ذهب، وتتميز باشتراك اكبر عدد من الحواس والمثيرات ومراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين، وتقدم فيها المادة العلمية على شكل مستويات متعددة ومتدرجة ضمن فعاليات مختلفة كالقراءة والمشاهدة والاستماع والتجارب، وتقدم أساليب متنوعة تتيح التفاعل بين المدرس والطالب والمتدرب والمدرب وبين الطلبة أنفسهم.

الإذاعة والأشرطة السمعية:

يمكن استخدام الإذاعة، حيث يمكن إرسال التسجيلات الإذاعية إلي الطالب، مما يجعله يستغني عن البث الإذاعي المباشر، وتميز هذه الوسيلة بأن الطالب لا يشعر بالعزلة بينة وبين المعلم كون الاتصال أكثر مباشرة، والأشرطة السمعية تتميز بسهولة الإعداد والتشغيل وقلة الكلفة وتقديم التطبيقات في معظم الموضوعات.

✓ **الحاسب الآلي:**

قامت العديد من الجامعات بخطط رائدة من خلال استخدامها الحاسب الآلي في التدريس، حيث يتم إنتاج موادة تعليمية في الجامعة تدرس من خلال الحاسب الآلي، ويساعد هذا الطالب على فهم وإدراك مختلف المواد باستخدام مختلف الوسائط التعليمية، حيث أنه يتيح للطالب الحصول على المعلومة بطريقة سهلة و جذابة.

✓ **الإنترنت:**

وهي "الشبكة العنكبوتية" ومصدر كثير من المعلومات وحفظ حقوق النشر والتأليف، ويمكن استخدام تقنية المعلومات لاستخدامها على مستوى الجامعات والقضاء على مشكلة الكتاب الجامعي، ويستطيع أي شخص أن يلتحق بإحدى الجامعات أو الدورات التدريبية أو تعلم بعض اللغات عن طريق الإنترنت و يمنح شهادات معترف بها و درجات علمية، حيث أن أغلب الجامعات لها مواقع في الإنترنت.

✓ **المؤتمرات الشبكية:**

هي اتصال بالصوت والصورة المتحركة أو الثابتة والبيانات بين مواقع عديدة على شبكات مختلفة عن طريق –الفيديو كونفرس- وهو التقاء أو اجتماع بين شخصين في مواقع مختلفة عن بُعد أو نظام – الاودبوكونفرنس- وهو اتصال صوتي حي بين عدة أشخاص عن بُعد باستخدام جهاز هاتف بسيط، أو نظام الداتاكونفرنس-الذي يعطي بعدا ثالثا للمؤتمرات الإلكترونية، وفيه يتم تبادل الملفات والتطبيقات سواء وحدها أو بالإضافة إلى الاتصال الصوتي أو بالصورة المتحركة أو الثابتة، وتساعد شبكات مؤتمرات الفيديو على تكثيف العمل الجماعي بين مختلف الأفراد في جميع أنحاء العالم في أوقات قياسية بغض النظر عن المسافة بينهم، كما إنها تخفف من عملية الأنفاق في استضافة الوفود والانتقالات والتدريب، ويمكن استخدامها للتعليم عن بُعد والتدريس، حيث تعتبر طرق فعّالة للتدريب الجيد المحدد التكاليف دون الحاجة للسفر لمواقع التدريب المركزية، وحاليا هناك ما يقارب مليون موقع على الإنترنت لفيديو كونفرنس في شتى أرجاء العالم.

✓ **الهاتف والشاشة الإلكترونية:**

بدأ تطبيق أسلوب الهاتف والشاشة الإلكترونية عام 1981م، و أجريت المرحلة الأولى من التقويم على 250 طالب وطالبة كانوا مسجلين في 23 مقررا دراسيا، وقد سعى هذا الأسلوب إلي حل المشكلات التالية :

- بعد الطلاب عن الجامعة وصعوبة وصولهم إليها .
- الوقت المستهلك والحالي.
- قلة أعداد الطلاب في بعض المقررات.
- قلة الأساتذة في بعض التخصصات.
- صعوبة نقل الطلاب المعوقين جسديا والذين يقيمون في منازلهم أو في مؤسسات خاصة .

المحاضرة العاشرة: الإنترنت والتعليم الافتراضي

إن من معالم ثورة الاتصالات الحديثة الشبكة العالمية للمعلومات أو ما يسمى الإنترنت (Internet) التي انتشرت في جميع دول العالم ودخلت معظم البيوت والمؤسسات التجارية والترفيهية والسياسية والتعليمية...الخ.

وفيما يلي نبذة مختصرة عن الإنترنت Internet وتطبيقاته في العملية التعليمية :

1. تعريف الإنترنت:

هي مجموعة من الشبكات المتصلة ببعضها البعض حول العالم لتبادل المعلومات فيما بينها. أي هي المنظومة العالمية التي تربط مجموعة من الحاسبات بشبكة واحدة وهي اختصار لكلمة internet work وقد بدأت شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكة عسكرية للأغراض الدفاعية ، ولكن بانضمام الجامعات الأمريكية ثم المؤسسات الأهلية والتجارية – في أمريكا وخارجها – جعلها شبكة عالمية تستخدم في شتى مجالات الحياة

2. مميزات شبكة الإنترنت:

أهم المميزات التي شجعت التربويين على استخدام شبكة الإنترنت في التعليم ما يلي:

- **سرعة وضمان انتقال المعلومات:** حيث يستطيع أي فرد أن يرسل خطاباً إلى ملايين الأفراد في وقت واحد من خلال الإنترنت، بعكس البريد العادي الذي يستغرق أياماً بل أسابيع ، والعكس صحيح أيضاً ، إذ يستطيع ملايين الأفراد تعرف معلومة معينة أو رسالة أو نبأ في وقت واحد إذا عرفت مكانها ، وهذا هو المتبع في وكالات الأنباء العالمية ، مثل CNN وغيرها، حيث تضع الأخبار والنشرات الجوية على أجهزة الكمبيوتر ، ويستطيع ملايين الناس الحصول على هذه الأخبار دون انتظار.

- **سرية المعلومات** : وهذه السرية تأتي من أن كل جهاز مرتبط بالإنترنت له رقم خاص به أو اسم معروف به ، وبالتالي يستطيع أي فرد أن يرسل رسالة إلى جهاز بعينه ويضمن أنها خزنت بداخله ، ويطمئن إن كانت وصلت أم لا ، ووقت الاستلام ، ويستطيع المرسل إليه الرد الفوري على الرسالة .

- **تبادل المستندات:** يمكن إرسال واستقبال أي مستند من أي جهاز كمبيوتر مرتبط بالإنترنت مهما كان نوع المستند وحجمه، سواء كان خطابا أو مذكرة أو كتاباً أو شريط كاسيت أو فيديو.

- **الحديث والمشاورة وعقد المؤتمرات:** لا تحتاج إلى شراء كمبيوتر خاص أو أجهزة اتصال معتمدة، فأي جهاز كمبيوتر يصلح ما دام تم ربطه بخط تليفون، ولا يحتاج الإنترنت إلى مستوى علمي أو فني عال للتشغيل.

- **التسلية والترفيه:** توفر شبكة الإنترنت مئات الألعاب الإلكترونية البسيطة المجانية بما في ذلك: طاولة الزهر، الشطرنج، الورق، كرة القدم بأنواعها وغير ذلك. ، كما تمكنك شبكة الإنترنت من قراءة ما يكتبه النقاد السينمائيون عن الأفلام الحديثة التلفزيونية والأغاني ذات الموضوع الواحد ونصوص الأفلام السينمائية.

- **التسوق من خلال شبكة الإنترنت** : يمكن طلب مختلف أنواع البضائع التي ترغب الحصول عليها دون الذهاب إلى السوق أو مغادرة البيت، فيمكن شراء مختلف المواد كالكتب وبرامج الكمبيوتر والأزهار واسطوانات الموسيقى والبيتزا والأسهم والسيارات المستعملة وغيرها .

- **مجموعات النقاش:** يمكن الاشتراك مع مجموعات النقاش من خلال شبكة الإنترنت للالتقاء بمختلف الأفراد والشخصيات حول العالم ممن لهم الاهتمامات ذاتها. ويمكن توجيه أسئلة إليهم أو تقديم أفكار أو مناقشة قضايا هامة أو قراءة قصص شائقة.،و هناك الآلاف من مجموعات النقاش التي تناقش مختلف الموضوعات مثل: البيئة والطعام والمرح والموسيقى والسياسة والدين والرياضة

والتلفزيون وغيرها.

إن شبكة الإنترنت تعد المساهم الرئيسي فيما يشهده العالم اليوم من انفجار معلوماتي ، وبالنظر إلى سهولة الوصول إلى المعلومات الموجودة على الشبكة مضافاً إليها المميزات الأخرى التي تتمتع بها الشبكة فقد أغرت كثيرين بالاستفادة منها كل في مجاله ، من جملة هؤلاء ، التربويون الذين بدءوا باستخدامها في مجال التعليم ، حتى أن بعض الجامعات الأمريكية وغيرها ، تقدم بعض موادها التعليمية من خلال الإنترنت إضافة إلى الطرق التقليدية .

- **الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات :**

ومن أمثال هذه المصادر (الكتب الإلكترونية Electronic Book، الدوريات Periodicals، قواعد البيانات Data Bases، الموسوعات Encyclopedias، المواقع التعليمية Educational Sites).

- **الاتصال غير المباشر (غير المتزامن) :** يستطيع الأشخاص الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ومن دون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام :

- البريد الإلكتروني (E –mail): حيث تكون الرسالة والرد كتابياً.

- البريد الصوتي (Voice- mail): حيث تكون الرسالة والرد صوتياً.

- **الاتصال المباشر(المتزامن):** وعن طريقه يتم التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة:

- التخاطب الكتابي (Relay-Chat) حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح والشخص المقابل يرى ما يكتب في اللحظة نفسها، فيرد عليه بالطريقة نفسها مباشرة بعد انتهاء الأول من كتابة ما يريد.

- التخاطب الصوتي (Voice-Conferencing) حيث يتم التخاطب صوتياً في اللحظة نفسها عن طريق الإنترنت.

- التخاطب بالصوت والصورة (المؤتمرات المرئية) (Video-conferencing) حيث يتم التخاطب حياً على الهواء بالصوت والصورة.

3. أسباب استخدام الإنترنت في التعليم:

هناك أربعة أسباب رئيسية لاستخدام الإنترنت في التعليم:

1-الإنترنت مثال واقعي للقدرة على الحصول على المعلومات من مختلف أنحاء العالم.

2 - يساعد الإنترنت على التعلم التعاوني الجماعي ، فنظراً لكثرة المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت فإنه يصعب على الطالب البحث في كل القوائم لذا يمكن استخدام طريقة العمل الجماعي بين الطلاب ، حيث يقوم كل طالب بالبحث في قائمة معينة ثم يجتمع الطلاب لمناقشة ما تم التوصل إليه.

3- يساعد الإنترنت على الاتصال بالعالم بأسرع وقت وبأقل تكلفة.

4- يساعد الإنترنت على توفير أكثر من طريقة في التدريس ذلك أن الإنترنت هي بمثابة مكتبة كبيرة تتوفر فيها جميع الكتب سواء كانت سهلة أو صعبة. كما أنه يوجد في الإنترنت بعض البرامج التعليمية باختلاف المستويات .

كما يتميز الإنترنت الكثير من الإيجابيات منها:

1- المرونة في الوقت والمكان.

2- إمكانية الوصول إلى عدد أكبر من المتابعين في مختلف الأماكن.

3- سرعة تطوير البرامج مقارنة بأنظمة الفيديو والأقراص المدمجة .(CD-Rom)

4- قلة التكلفة المادية مقارنة باستخدام الأقمار الصناعية ومحطات التلفزيون والراديو.

5- تغيير نظم وطرق التدريس التقليدية يساعد على إيجاد فصل مليء بالحيوية والنشاط.

6- سرعة الحصول على المعلومات.

7- إيجاد فصل بدون حائط .(Classroom without Walls)

8- تطوير مهارات الطلاب على استخدام الحاسوب

المحاضرة الحادية عشر : تطبيقات الأنترنت في التعليم وعوائق استخدامها

4. تطبيقات الإنترنت في التعليم:

نظراً لكون الإنترنت من أهم وسائل المعلوماتية التي يمكن استخدامها في التعليم ،فإنه يمكن اقتراح مجموعة من أهم تطبيقات الإنترنت في التعليم وهى :

1- استخدام البريد الإلكتروني (Electronic Mail) كوسيط بين المعلم والدارس لإرسال الرسائل لجميع الدارسين.

2- كوسيط لتسليم الواجب المنزلي.

3- كوسيلة للاتصال بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم في شتى المجالات.

4- كوسيط للاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة.

5- يساعد الطلاب على الاتصال بالمتخصصين في أي مكان بأقل تكلفة وتوفير للوقت والجهد.

6- كوسيط للاتصال بين الجامعات في المستقبل .فقد ذكر (Scott, 1997)أن الجامعات في اليابان وأمريكا والصين وأوربا اعتمدت البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال معتمدة.

7- كوسيلة اتصال بين الإدارة والدارسين وذلك بإرسال والتعاميم والأوراق المهمة والإعلانات.

8- كوسيلة لإرسال اللوائح والتعاميم وما يستجد من أنظمة لأعضاء هيئة التدريس وغيرهم.

وبالجملة فإن هذه بعض التطبيقات في الوقت الحاضر لخدمة البريد الإلكتروني ولاشك أن الاستخدام سوف يولد استخدامات أخرى أكثر وأكثر مما ذكر.

أخيراً وكما سبقت الإشارة إلى أن البريد الإلكتروني (Electronic Mail) يعتبر من أكثر خدمات الإنترنت شعبية واستخداما .

وذلك راجع إلى الأمور التالية:

- سرعة وصول الرسالة.

- تتم قراءة الرسالة من المستخدم عادة في وقت قد يكون هيأ نفسه للقراءة والرد عليها أيضا.

- لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل)إلغاء جميع الحواجز الإدارية.(

- كلفة منخفضة للإرسال.

- استلام الرد خلال مدة وجيزة من الزمن.

- يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني.

- يستطيع المستفيد أن يحصل على الرسالة في الوقت الذي يناسبه.

- يستطيع المستفيد إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في الوقت نفسه.

- **استخدامات القوائم البريدية (Mailing List) في التعليم:**

تتكون القوائم البريدية من عناوين بريدية تحتوي في العادة على عنوان بريدي واحد يقوم بتحويل جميع الرسائل المرسلة إليه، إلى كل عنوان في القائمة .كما أن هناك قوائم بريدية عامة وأخرى خاصة.

وتعتبر خدمة القوائم البريدية (Mailing List)إحدى خدمات الاتصال المهمة في الإنترنت، ولكن كثير من الناس أخفقوا في معرفة توظيف هذه الخدمة في جميع المجالات في الحياة العامة، ومن هنا يمكن القول إن توظيف هذه الخدمة في التعليم يساعد على دعم العملية التربوية.

ومن أهم مجالاتها التطبيقية ما يلي:

- تأسيس قائمة بأسماء الطلاب في الفصل الواحد (الشعبة)كوسيط للاتصال مع المجموعة.

- توفر إمكانية أن يقوم المشرف الأكاديمي بوضع قائمة خاصة به تشتمل على أسماء الدارسين وعناوينهم بحيث يمكن إرسال الواجبات المنزلية ومتطلبات المادة عبر تلك القائمة، وهذا سوف يساعد

على إزالة بعض عقبات الاتصال بين المعلم والدارسين.

- يمكن تأسيس قوائم خاصة بجميع طلاب الجامعات والكليات المسجلين بمادة معينة لكي يتم التحاور فيما بينهم لتبادل الخبرات العلمية.

- تأسيس قوائم خاصة بالمشرفين الأكاديميين حسب الاهتمام، وذلك لتبادل وجهات النظر فيما يخدم العملية التعليمية.

- الاتصال بالمهتمين بنفس التخصص حيث يمكن للطلاب أو الأساتذة الاتصال بزملاء لهم في مختلف أنحاء العالم ممن يشاركونهم الاهتمام في موضوعات معينة لبحث الجديد فيها وتبادل الخبرات.

- تكوين قوائم بريدية للطلبة والطالبات المهتمين بشئون معينة، حيث تتيح الفرصة للطلاب لتبادل وجهات النظر مع أقرانهم المهتمين بنفس المجال بغض النظر عن أماكن تواجدهم.

- **في مجال المناهج الدراسية :**

1- استخدام الإنترنت كوسيلة مساعدة في المناهج، بحيث يمكن وضع المناهج الدراسية في صفحات مستقلة في الإنترنت وتتاح الفرص للطالب وولي الأمر بالدخول لتلك الصفحات في المنزل .

2- استخدام الإنترنت كوسيلة تعليمية مساعدة في تناول المناهج وشرح موضوع معين.

- **في مجال التدريس:**

1-استخدام الإنترنت في الحصول على المعلومات المطلوبة من العديد من المواقع.

2- استخدام الإنترنت في تعزيز طرق وأساليب التدريس تفريد التعليم والتعليم التعاوني والحوار والنقاش .

3- استخدام الإنترنت في حل مشكلات الطلاب الذين يتخلفون عن زملائهم لظروف قاهرة مثل المرض

وغيره وذلك من خلال المرونة في وقت ومكان التعلم وكيفيته.

4- استخدام الإنترنت في زيادة ثقة الطالب بنفسه وذلك بتنمية المفاهيم الإيجابية تجاه التعليم الذاتي.

5- استخدام الإنترنت في عمل بنوك الأسئلة.

6- استخدام الإنترنت في الاطلاع على الدروس النموذجية.

- **في مجال تنمية الموارد البشرية:**

1-استخدام الإنترنت في عقد البرامج التدريبية سواء كانت للهيئة الإدارية والتدريسية والتوجيهية وهكذا يمكن متابعة الدورات التدريبية والاستفادة منها لأكبر عدد ممكن،ويمكن لأي فرد متابعة هذه الدورات من المنزل إذا كان مشترك في الإنترنت.

2-استخدام الإنترنت في عقد اجتماعات بين مد راء ومديرات المدارس في دول الخليج العربية دون اللجوء إلى السفر إلى مكان واحد،بهدف تبادل الخبرات والاطلاع على التجارب التربوية

3- استخدام الإنترنت في استقبال المحاضرات والندوات وورش العمل من أي مكان في دول الخليج العربية.

- **في مجال تبادل المعلومات:**

1- استخدام الإنترنت كوسيلة للبحث والإطلاع، بحيث يمكن للطالب الدخول على مكتبات الجامعات ومراكز البحوث التربوية والبحث فيها وطباعة الملخصات.

2- ربط الوزارة مع جميع أفرعها ومدارسها بحيث يمكن استقبال والتعاميم والمراسلات الصادرة من الوزارة بسرعة.

3- ربط المدارس بشبكة معينة بحيث يمكن للهيئات الإدارية والتدريسية فيها من تبادل الخبرات والتجارب والمستحدثات التربوية مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التربوية المقصودة.

5. العوائق التي تقف أمام استخدام الإنترنت في التعليم :

إن المتتبع لهذه التقنية يجد أن الإنترنت كغيرها من الوسائل الحديثة لها بعض العوائق، وهذه العوائق إما أن تكون مادية أو بشرية. ثم إن المتتبع للعقبات التي تواجه الدول الأخرى يجد أن هناك توافق مع الواقع الحالي للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية. وأهم العوائق هي:

أولا: التكلفة المادية:

التكلفة المادية المتاحة لتوفير هذه الخدمة في مرحلة التأسيس أحد الأسباب الرئيسية من عدم استخدام الإنترنت في التعليم في المملكة العربية السعودية. ذلك أن تأسيس هذه الشبكة يحتاج لخطوط هاتف بمواصفات معينة، وحواسيب معينة. ونظراً لتطور البرامج والأجهزة فإن هذا يُضيف عبئاً آخر على الجامعات. ولاشك أن بعض الجامعات لا تستطيع أن توفر هذا خلال سنوات قليلة ثم إن ملاحقة التطور مطلب أساسي من مطالب القرن ولهذا لابد من النظر إلى هذا بعين الاعتبار عند التأسيس.

ثانيا: المشاكل الفنية:

الانقطاع أثناء البحث والتصفح وإرسال الرسائل لسبب فني أو غيره مشكلة تواجهها الجامعات في الوقت الحاضر، مما يضطر المستخدم إلى الرجوع مرة أخرى إلى الشبكة وقد يفقد البيانات التي كتبها. وفي معظم الأحيان يكون من الصعوبة الدخول للشبكة أو الرجوع إلى مواقع البحث التي كان يتصفح فيها.

ثالثا: اتجاهات المعلمين نحو استخدام التقنية:

ليست العوائق المالية أو الفنية هي السبب الرئيسي من استخدام التقنية، بل إن العنصر البشري له دور كبير في ذلك ، وقد ذكر (Michels,1996) في دراسته لنيل درجة الدكتوراه التي تقدم بها

لجامعة مينسوتا والتي كانت بعنوان (استخدام الكليات المتوسطة للإنترنت : دراسة استخدام الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس) أنه بالرغم من تطبيقات الإنترنت في المصانع والغرف التجارية والأعمال الإدارية إلا أن تطبيقات(استخدام) هذه الشبكة في التعليم أقل من المتوقع ويسير ببطيء شديد عند المقارنة بما ينبغي أن يكون. وشدد McNeilعلى " إن البحث في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام هذه التقنية وأهميتها في التعليم، أهم من معرفة تطبيقات هذه الشبكة في التعليم" .(McNeil, 1990, P.2)

أما عن أسباب هذا العزوف من بعض أعضاء هيئة التدريس فهو راجع إلى عدم الوعي بأهمية هذه التقنية أولاً، وعدم القدرة على الاستخدام ثانيا ، وعدم استخدام الحاسوب ثالثا. والحل هو ضرورة وضع برامج تدريبية للمعلمين خاصة بكيفية استخدام الحاسب الآلي على وجه العموم أولا وباستخدام الإنترنت على وجهة الخصوص ثانيا، وعن كيفية استخدام هذه التقنية في التعليم ثالثا.

رابعا: اللغة:

نظرا لأن معظم البحوث المكتوبة في الإنترنت باللغة الإنجليزية لذا فإن الاستفادة الكاملة من هذه الشبكة ستكون من نصيب من يتقن اللغة وهم قلة قليلة في الجامعات. ومن هنا يمكن القول لابد من إعادة النظر في ما يلي:

1- إعادة تأهيل أساتذة الجامعات في مجال اللغة.

2- ضرورة بناء قواعد بيانات باللغة العربية لكي يتسنى للباحثين الاستفادة من تلك الشبكة.

خامسا : كثرة أدوات (مراكز) البحث (Search Engines)

من المشكلات أو العوائق التي تقف أمام مستخدمي شبكة الإنترنت هي كثرة أدوات البحث أو كما يسميها البعض بمراكز البحث والتي من أهمها Yahoo, Info seek, Excite, Alta-Vista, Lycos، WebCrawler..... .

والإنترنت عبارة عن محيط عظيم الاتساع والانتشار وبالتالي فإن عملية البحث عن معلومة معينة أو موقع معين أو شخص معين سوف تكون في غاية الصعوبة ما لم تتوفر الأدوات المساعدة على عملية البحث Engines Search)). وهناك العديد من مراكز البحوث (أدوات البحث) في الإنترنت وهي (Gopher, Wais, FTP, Telnet) وقد أشرت إليها عند الحديث عن البحث في الإنترنت.

إن السؤال الحقيقي هو ما الطريقة المثلى للبحث في الإنترنت؟ ان الإجابة على هذا السؤال ليست صعبة وليست سهلة في نفس الوقت على حد تعبير مالو.

إن البحث في الإنترنت هو بمثابة البحث في مكتبة كبيرة ، بل إن البعض يسمي الإنترنت " بالمكتبة الكبرى " .

ولهذا السبب - اتساع الإنترنت- يرى الباحث مالو (Malloy) في كتابة المعروف دليل الباحث في الإنترنت(The Internet Research Guide) أنه عند البحث في الإنترنت لابد من إتباع ما يلي:

- ضرورة تحديد الكلمة (الكلمات) الأساسية في البحث.

- حدد الفن (علوم، اجتماع...الخ) الذي سوف تبحث فيه.

- حدد المركز أو الموقع(Search Engine) الذي سوف تبحث فيه.

ومما تجدر الإشارة إليه أن بعض أدوات البحث بدأت تتخصص شيئاً فشيئاً، أعني بذلك أن بعض المواقع مثل Info seek اهتمت في المعلومات الجغرافية والأطالس وغيرها أو على الأقل ركزت عليها أما Yahoo فقد ركز على الأمور التربوية وهكذا. ويتوقع بعض الباحثين في هذه الشبكة نمو التخصص في الإنترنت في القريب العاجل.

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك برامج حديثة تقوم بالبحث في أكثر من أداة في آن واحد، وغالبا ما تجمع ما بين 10-20 أداة فقط لكل مرة.

سادسا: الدقة والصراحة:

أشار قليستر (Glister) إلى أن نتائج البحوث أشارت إلى أن الباحثين عندما يحصلون على المعلومة من الإنترنت يعتقدون بصوابها وصحتها وهذا خطأ في البحث العلمي ذلك أن هناك مواقع غير معروفة أو على الأقل مشبوهة. ولهذا فقد نَصح سكوت (Scott) الباحثين والمستخدمين للشبكة بأن يتحروا الدقة والصراحة والحكم على الموجود قبل اعتماده في البحث.

المحاضرة الثانية عشر: التعليم الالكتروني

1. مفهوم التعلم الإلكتروني:

التعلم الإلكتروني هو تقديم المحتوى التعليمي في مختلف المجالات للمتعلم بشكل إلكتروني عن طريق الكمبيوتر أو الإنترنت، بحيث يمكنه التفاعل مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه بشكل متزامن أو غير متزامن، وكذلك التعلم في الوقت والمكان والسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، مع إمكانية إدارة هذا التعلم بنفس الطرق الإلكترونية التي تم تقديمه بها.

ويمكن تعريفه بعدة تعريفات منها:

- ✓ "منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الإنترنت، الإنترانت، الإذاعة، القنوات المحلية أو الفضائية للتلفاز، الأقراص المدمجة، التليفون، البريد الإلكتروني، أجهزة الحاسوب، المؤتمرات عن بعد) لتوفير بيئة تعليمية/ تعلمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي أو غير متزامنة عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتماداً على التعلم الذاتي والتفاعل بين المتعلم والمعلم".
- ✓ "ذلك النوع من التعليم التفاعلي الذي يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية في تحقيق الأهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي الإلكتروني إلى الطلاب دون اعتبار للحواجز الزمنية والمكانية. وقد تتمثل تلك الوسائط الإلكترونية في الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية أو من خلال شبكات الحاسب المتمثلة في الإنترنت وما أفرزته من وسائط أخرى مثل المواقع التعليمية والمكتبات الإلكترونية، والمتاحف الإلكترونية".

- ✓ "طريقة للتعليم باستخدام التقنيات الحديثة مثل الحاسب والشبكات والوسائط المتعددة (صوت وصورة ورسومات...)، وآليات البحث والمكتبات الإلكترونية والإنترنت، سواء كان ذلك عن بعد أو في الفصل الدراسي، لتوصيل المعلومات للمتعلم في أي مكان وبأقصى سرعة وأقل جهد وأكبر فائدة".
- ✓ "نظام تعليمي قائم على استخدام الحاسب الآلي والإنترنت لتسهيل عملية التعلم في أي مكان وأي وقت، يوفر إمكانية نشر جميع أنواع الملفات من نصوص وصور ومقاطع فيديو وعروض تقديمية، والتحاور مع المعلم عن طريق الدردشة والرسائل النصية..إلخ بطريقة تزامنية وغير تزامنية".

ويمكن اختصار جميع هذه التعريفات بأن التعلم الإلكتروني هو "التعلم المبني على التكنولوجيا"، وهناك العديد من المصطلحات التي تستخدم كمرادفات للتعلم الإلكتروني، مثل التعلم الافتراضي، والتعلم بالاتصال الإلكتروني، والتعلم بالكمبيوتر والتعلم من بعد عبر القنوات الإلكترونية، ولكن مصطلح التعلم الإلكتروني هو المصطلح الأكثر دقة وشيوعا من باقي المصطلحات الأخرى.

2. مميزات وخصائص التعلم الإلكتروني:

يتميز التعلم الإلكتروني بخصائص عديدة إلا أنها تختلف بحسب الوسيلة المستخدمة لتقديم هذا التعليم، حيث يكون بعضها أكثر انتشاراً وبعضها يعطي المجال للتفاعل بشكل أكبر بينما يكون البعض الآخر أكثر ملائمةً للقدرات الفردية وتحقيق ميول الطلاب. ومن أهم خصائص التعلم الإلكتروني:

- خلق بيئة تفاعلية أثناء عملية التعليم من خلال تعدد التقنيات المستخدمة من نصوص مطبوعة وصور وأفلام فيديو.
- عدم التقيد بوقت أو مكان، حيث يمكن استخدامه في أي مكان من العالم طوال أيام الأسبوع ولمدة (24) ساعة في اليوم.
- تعليم أعداد كبيرة في وقت قصير وتعويض النقص في الكوادر الأكاديمية.

- توسيع نطاق التعليم لفئات المجتمع المختلفة بصرف النظر عن السن أو المستوى الاجتماعي والاقتصادي أو الحالة الصحية، حيث يستطيع كل فرد مواصلة تعليمه.
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال بمواقع الإنترنت المختلفة والتعامل مع آلاف المواقع وقواعد البيانات والمصادر العلمية.
- التواصل والحوار وتبادل المعلومات بين الطلاب وبعضهم البعض وبين الطلاب والمعلمين.
- التنوع في أساليب التقويم (القبلي، البعدي، التكويني)، بالإضافة إلى التقييم الدقيق والفوري والسريع مع تصحيح الأخطاء، فيحصل المتعلم على تغذية راجعة مستمرة مما يعزز عملية التعلم.
- تشجيع التعلم الذاتي والمشاركة الجماعية بين الزملاء.
- مراعاة الفروق الفردية والقدرات الشخصية للمتعلم.
- سهولة وسرعة تحديث المحتوى العلمي.
- تحسين استخدام المهارات التكنولوجية وتطوير مهارات الاطلاع والبحث.
- دعم الابتكار والإبداع للمتعلمين.
- إمكانية الاستعانة بالخبراء النادرين.
- تقديم الخدمات المساندة في العملية التعليمية مثل الجداول والتسجيل وتنظيم الاختبارات.
- يساعد على النمو المهني من خلال ما يوفره من فرص للتدريب أثناء الخدمة، والتعليم المستمر.

3. أهداف التعلم الإلكتروني:

- رفع جودة المقررات والمصادر والبرامج التعليمية.

✓ تحسين جودة التعلم ونواتجه، من خلال تطبيق مبادئ التعلم النشط الفعال واستخدام النظريات المعرفية البنائية والاجتماعية التي تركز على بناء التعلم وليس مجرد التلقين والحفظ والاستظهار.

- تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية للجميع، لأن أي شخص يستطيع الوصول للتعلم الإلكتروني بدون شروط للجنس أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو الصحية أو غير ذلك.
- تحرير المتعلمين من قيود نظام التعليم التقليدي، مثل الحضور والالتزام بجدول ومواعيد محددة.
- تحقيق المتعة والنشاط للمتعلم من خلال العروض المثيرة والتي تشمل على الصوت والصورة والفيديو والألعاب، وكذلك مشاركة المتعلم الفعالة من خلال المناقشات والمشاريع.
- تطوير الأداء الأكاديمي والمهني للأساتذة والمعلمين، من خلال المعلومات والمصادر الثرية.
- تقليل أعباء المعلمين، مثل التقيد بالحضور وتحضير الدروس وتسجيل الحضور والغياب.
- توفير الوقت وزيادة سرعة التعلم، من خلال توفر المادة العلمية بشكل دائم، وإمكانية التواصل مع المعلمين والزملاء في أي وقت، وعدم الارتباط بسرعة الآخرين وإمكانياتهم.
- خفض التكاليف وتقليل النفقات على المدى الطويل، عن طريق التخلص من بعض الأعمال اللازمة في التعليم التقليدي مثل السفر والتنقل والتكاليف الإدارية والمواد التعليمية والمطبوعات.
- عالمية التعلم ونشر التعليم الجيد، فزيادة الأعداد لا تعيق جودة التعليم.

4. أنماط التعلم الإلكتروني:

- **التعليم المتزامن:**

وفي هذا النوع يتطلب تواجد طرفي العملية التعليمية "المعلم والمتعلم" في نفس الوقت، لتتوفر التفاعلية ويسمى التعليم المباشر، ومن أمثلة هذا النوع المحادثة (Chatting)، أو مؤتمرات الفيديو (Video Conferencing).

- **التعليم غير المتزامن:**

وهو لا يتطلب وجود المعلم والمتعلم في نفس الوقت، ويسمى التعليم غير المباشر، وفي هذا النوع من التعليم يعتمد المتعلم على نفسه، ويتقدم بحسب قدراته الفردية، من خلال التقنيات التي يقدمها له التعلم الإلكتروني مثل: البريد الإلكتروني (E-mail)، والبحث (Search).

المحاضرة الثالثة عشر: التعليم الالكتروني والجامعة

1. مكونات التعلم الإلكتروني:

يعد التعلم الإلكتروني نظاما تعليميا، فهو تجمّع لعدة عناصر تتفاعل بشكل منظم من أجل تحقيق الأهداف، وكل نظام يمكن تصنيف مكوناته إلى مدخلات Inputs، ومخرجات Outputs، وعمليات Processes، تربط بينها التغذية الراجعة Feedback.

- **مدخلات منظومة التعلم الإلكتروني:**

وتتمثل في تأسيس البنية التحتية للتعلم الإلكتروني، حيث يتطلب ذلك توفير الأجهزة، وخطوط الاتصال، وإنشاء المواقع التعليمية، والاستعانة بالفنيين والاختصاصيين، وتصميم المقررات الإلكترونية وتقديمها على مدار الساعة، وتحديد الأهداف التعليمية بطريقة جيدة، وتأهيل متخصصين في تصميم البرامج والمقررات، وتجهيز قاعات التدريس والمعامل، وإعداد المعلمين والإداريين من خلال الدورات التدريبية، وتأهيل المتعلمين للتحول للنظام الإلكتروني، وتهيئة أولياء الأمور لتقبل النظام الجديد.

- **عمليات منظومة التعلم الإلكتروني:**

وهي عمليات التسجيل واختيار المقررات الإلكترونية، وتنفيذ الدراسة الإلكترونية، ومتابعة المتعلمين للدروس سواء تزامنيا أو غير تزامنيا، واستخدامهم لتقنيات التعلم الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو وغرف المحادثة وغير ذلك، ومرور المتعلم بالتقويم البنائي والتكويني.

- **مخرجات منظومة التعلم الإلكتروني:**

وتتمثل في تحقق الأهداف ووصول المتعلمين للمستوى المطلوب من التعلم، وتطوير المقررات والمواقع الإلكترونية للمؤسسة التعليمية، وتعزيز دور المعلمين والإداريين وعقد دورات تدريبية لهم.

- **التغذية الراجعة:**

وهي قياس مستوى تحقق الأهداف المطلوبة من المتعلمين ومدى أثر التعلم لديهم، ومن ثم علاج نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة، مما يساهم في استمرارية وحيوية العملية التعليمية وفاعليتها.

2. توظيف التعلم الإلكتروني في العملية التعليمية:

- **النموذج المساعد (التعلم الإلكتروني الجزئي):**

يتم استخدام بعض تقنيات التعلم الإلكتروني مع التعليم التقليدي، ويمكن أن يتم داخل أو خارج الفصل، مثل وضع الجداول الخاصة بالاختبارات أو المقررات الدراسية على موقع الإنترنت، أو تحضير الدروس والأبحاث بمساعدة الإنترنت.

- **النموذج المدمج (التعلم الإلكتروني المختلط/ المزيج):**

وهنا يتم الجمع بين التعليم التقليدي والإلكتروني داخل الفصل أو الأماكن المجهزة لذلك داخل المدرسة، وهذا الشكل يتميز بالجمع بين مزايا التعليم التقليدي والتعلم الإلكتروني. ويمكن أن يكون هذا النوع بعدة أشكال كأن يشرح المعلم بعض الدرس وجهاً لوجه وبعضه الآخر عن طريق نظام إدارة التعلم الإلكتروني (البلاك بورد).

- **النموذج المنفرد (التعلم الإلكتروني الكامل):**

وفي هذه الحالة يكون التعلم الإلكتروني بديلاً كاملاً للتعليم التقليدي، ويخرج التعليم هنا خارج حدود الصف الدراسي (تعليم عن بعد)، حيث يمكن أن يتعلم الطالب من أي مكان وفي أي وقت، وبشكل متزامن أو غير متزامن.

3. ضرورة التعلم الإلكتروني في الجامعات:

إن التعليم الجامعي لا يركز على الجوانب المهارية والعملية في التعليم بمستوى تركيزه على الجوانب المعرفية، حيث يكون الاهتمام الأكبر لحفظ المعلومات دون الاهتمام بانفعالات المتعلم ومشاعره وتطوير قيمه واتجاهاته، بالإضافة إلى القصور في بعض نواحي الجانب المعرفي مثل تطوير

مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي والإبداعي وطريقة تكوين المعرفة، حيث أن المعرفة طريقة وليست نتيجة، فإذا تعلم أي شخص طريقة الحصول على المعرفة فسيستطيع الوصول إليها متى يريدها، وإن أوصل التعليم الجامعي طلابه لهذا الهدف فسيكون قد ساعدهم على متابعة التعلم في المستقبل. لذلك إن أراد التعليم الجامعي تخريج أفراد قادرين على مواجهة العالم والتكيف مع متغيراته السريعة فيجب عليه تحقيق حاجات الفرد والمجتمع للتكيف والإبداع.

والتعلم الإلكتروني يُبنى على مشاركة الفرد في نشاطات التعلم، مما يزيد الإقبال عليه والرغبة في متابعته بخلاف الطرق الأخرى التي تخلق جوا من النفور، ويكتسب المتعلم من خلاله مهارات كيفية التعلم "Learning to learn" مما يعني التعلم وتطوير الذات مدى الحياة، وكذلك الدافعية والاتجاهات الإيجابية لعملية التعلم. كما أن خصائص التعلم الإلكتروني المتمثلة في المرونة وسهولة الاستخدام تتناسب مع الخصائص النفسية لدى المتعلمين الكبار.

4. دور هيئة التدريس في التعلم الإلكتروني:

- تحليل المحتوى التعليمي قبل تقديمه.
- تشخيص خصائص الطلاب وتحديد احتياجاتهم.
- تحديد الاستراتيجيات التعليمية المناسبة لبيئة التعلم وللطلاب والمحتوى.
- متابعة تنفيذ الاستراتيجيات التعليمية.
- توجيه وتشجيع الطلاب نحو تنفيذ الأنشطة التعليمية.
- المشاركة في عمليات التفاعل والتواصل الاجتماعي مع الطلاب.
- تحفيز الطلاب نحو استخدام جميع أدوات التعلم الإلكتروني.
- مراقبة أداء الطلاب ومشاركاتهم المختلفة.
- تقديم التغذية الراجعة حول مشاركات الطلاب.
- المشاركة ببعض المواد التعليمية الرقمية التي لها علاقة بالمحتوى التعليمي.

- تحديد المهام التي يجب تنفيذها من خلال كل أداة من أدوات التعلم الإلكتروني.
- تحديد إستراتيجية عرض المحتوى بكل أداة من أدوات التعلم الإلكتروني.
- تزويد الطلاب بتحديثات مستمرة حول موضوعات وأنشطة المحتوى.
- استضافة الخبراء الذين يمكن التواصل معهم عبر بيئة الويب.

المحاضرة الرابعة عشر: الحاسوب والتعليم

1. أهمية الحاسوب:

نظرا لتقدم الحاسوب وتطوره السريع، ونظرا لما يمتاز به من ميزات فريدة، فقد دخل الحاسوب معظم المجالات والميادين، فهو يستخدم في النواحي التجارية وفي النواحي التعليمية وفي مجالات البحث العلمي وفي المستشفيات، ولا يوجد مجال من مجالات الحياة لم يخلده الحاسوب من أوسع أبوابه، ويرجع سبب هذا الانتشار الواسع لأسباب عدة أهمها:

- ✓ السرعة العالية في المعالجة والحصول على النتائج، حيث يستطيع الحاسوب تنفيذ ملايين العمليات في ثانية واحدة.
- ✓ الدقة العالية، حيث يقوم الحاسوب بإعطاء النتائج وبدقة عالية جدا تضم عشرات الخانات الكسرية.
- ✓ الوثوقية، بحيث يستطيع الحاسوب العمل بتواصل لفترات طويلة من الزمن دون تعب ولا يتأثر بالمحيط الخارجي.
- ✓ إمكانية هائلة في التخزين كميات من البيانات يمكن الرجوع إليها في أي لحظة.
- ✓ سهولة التعامل معه نظرا لتوفير البرمجيات الجاهزة وبإمكان أي شخص استخدامه.

2. أسباب استخدام الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم

- ✓ إن استخدام الحاسوب في عملية التعليم يحسن من فرص العمل المستقبلية، بتهيئة لتلاميذ لعالم يتمحور حول التكنولوجيا المتقدمة.
- ✓ إن استخدام الحاسوب في عملية التعليم يسمح للتلاميذ بأن يألفوا معالجة المعلومات ويقيسوا في آن واحد إمكانات الحاسوب وحدوده، كما من شأن ذلك أن يعدهم للعيش في بيئة ذات طابع تكنولوجي، بيئة غير منغلقة متفتحة محليا وعالميا.

✓ أن استخدام الحاسوب من شأنه أن يحسن نوعية التعليم، والوقوف على أحدث ما وصل إليه العلم في كفة المجالات.

3. مجالات استخدام الحاسوب في التعليم

➢ الحاسوب كهدف تعليمي

لما كان من أهداف التعليم إعداد الفرد ليتلاءم مع بيئته وواقعه، فإن الإعداد للمجتمع المستقبلي (مجتمع التقنيات الجديدة للمعلومات) يتطلب إعداد الفرد ليكون قادرا على التفاعل والتعامل مع نظم الحاسوب مهما اختلفت أنواعها وخصائصها وأشكالها ووظائفها والسيطرة عليها في شتى مجالات الحياة، وسيكون الجهل بأساسيات المعلوماتية عائقا كبيرا يقف في وجه الحصول على عمل ما مستقبلا في مختلف المؤسسات والإدارات العامة والخاصة.

أهم الأدوار للحاسوب كهدف تعليمي هي:

- تعلم التلاميذ لثقافة الحاسوب، ومعالجة البيانات وتحليلها.
- التعامل مع البرامج التعليمية المحمولة على الذاكرة.
- تنوير كافة التلاميذ بتكنولوجيا الحاسوب.

ويمكن إيجاز أهم الأهداف من وراء اعتماد الحاسوب كمادة تعليمية:

- استخدام تقنية المعلوماتية في التعليم لتنمية مهارات المتعلمين وإعدادهم إعدادا جيدا للاستفادة منها في خدمة المجتمع.
- تحسين مستوى المعلمين في توظيف تقنية المعلوماتية في كافة الأنشطة التعليمية.
- توفير المناخ التعليمي بمحتواه العلمي الملائم لاحتياجات المتعلمين والمعلمين، وتوفير مصادر التعلم المتنوعة.

- تحسين العملية التعليمية لإعداد جيل المستقبل، جيل يحسن الاستفادة من تقنية المعلوماتية.
- المساهمة في توفير نواة صناعة تقنية المعلوماتية لخدمة المجتمع.
- تكثيف التوعية الشاملة بأهمية توظيف تقنية المعلوماتية في التعليم، ونشر المعرفة بتقنية المعلومات بين أفراد المجتمع.

➢ **الحاسب كوسيلة تعليمية:**

يعتبر استخدام الحاسوب كوسيلة تعليمية هو الاستخدام الأكثر شيوعا وانتشارا، ويشار إليه عادة بعبارة التعليم بمساعدة الحاسبComputer Assisted Instruction CAI، حيث يمكن للحاسوب أن يقدم الدرس- المبادئ والنظريات - بالتدريج خطوة بخطوة، وأن يوفر تمارين تطبيقية على هذه المبادئ والنظريات، ويختبر مدى استيعاب الدارس ويعطي تغذية راجعة مباشرة وتعليمات معتمدة على استجابة الطالب.

➢ **استخدام الحاسوب في إدارة العملية التعليمية**

✓ **استخدام الحاسوب في الأعمال الإدارية**: مثل في تنسيق توزيع الطلاب، وضع الجداول المدرسية، تسجيل الطلاب ومتابعتهم، أعمال المكتبات، نظام شؤون الموظفين، استخدام الحاسوب كأداة في إجراء البحوث.

✓ **استخدام الحاسوب في إدارة العملية التعليمية:** مثل تسجيل الدارسين على الحاسوب، تسكين الدارسين في المنهج الدراسي، متابعة الدارسين أثناء التعلم.

✓ **توظيف الحاسوب للأعمال الإدارية داخل الفصل:** برامج معالجة النصوص (الكتابة والإملاء وأخيرا أنواع الخطوط)، قواعد البيانات(سجل الطالب ومعلومات عن الامتحانات)، جداول البيانات، رسامات الحاسوب(التصوير والرسوم البيانية والرسوم التخطيطية الاتصالات.

ويقوم الحاسوب بالعديد من الوظائف المهمة في مجال استخدامه كأداة بحثية، ومنها:

- ✓ تنظيم واختزال البيانات الإحصائية.
- ✓ البحث عن الفروض التي يقوم عليها البحث، بإيجاد ودراسة العلاقات.
- ✓ اختبار الفروض التي يقوم عليها البحث من خلال وضع النماذج وعملية المحاكاة.
- ✓ محاكاة نظام يتكون من متغيرات معقدة غير بسيطة، وبذا يسهل التحكم في العناصر المطلوب دراستها.
- ✓ محاكاة البيئة التي ينبغي أن يعمل فيها النظام، وبذا يمكن دراسة النظام في ظل ظروف البيئة العديدة المتباينة.
- ✓ التسجيل والاختزال والمساعدة في المعالجات الرياضية للملاحظات التجريبية المختلفة.
- ✓ يساهم في تنفيذ الكثير من التجارب التي تحتاج لها الدراسات البحثية.
- ✓ يساهم في إعداد التقارير والدراسات التحليلية.

4. الدواعي التعليمية والتربوية لاستخدام الحاسوب:

فيما يلي أهم الدواعي التربوية لاستخدام الحاسوب :

- ✓ تضخم المواد التعليمية.
- ✓ عجز الوسائل التقليدية.
- ✓ المحاكاة.
- ✓ التعليم التفاعلي.
- ✓ زيادة فاعلية التعليم.
- ✓ مصدر من مصادر المعلومات.
- ✓ معينا لدراسة المواد المختلفة.

- ✓ تدريب واكتساب المهارة و التعليم الفردي والتعاوني.
- ✓ عرض التجارب المخبارية ولأغراض البحوث العلمية
- ✓ التكامل بين أنظمة العرض الأخرى، وذلك عن طريق التحكم في إدارة وتشغيل الأجهزة
- ✓ تقنية معالجة الكلمات (تحرير النصوص) موضوعات القراءة والحفظ
- ✓ تنمية مهارات حل المشكلات.
- ✓ التدريس والتعلم عن بعد.
- ✓ مشكلة ضعف المعلمين.
- ✓ يستخدم في الألعاب التربوية.
- ✓ مساعد في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.

5. مزايا استخدام الحاسوب في التعليم:

تتسم أنظمة التعلم بالحاسوب بمزايا مهمة تبدو جلية من خلال الخبرة المتراكمة، نتيجة التطبيق الفعلي للحاسوب في التعليم، ومن أهم هذه المزايا ما يلي:

- ✓ تفريد التعليم، حيث يعمل الطلبة باستقلالية وبشكل فردي، فكل طالب يقر أو يتابع ويجيب عن الأسئلة بمفردة، وبذلك تنمو لدية الثقة بالنفس وتحمل المسؤولية والميل إلى الابتكار والرغبة في البحث وحب الاستطلاع.
- ✓ مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة، عن طريق البدء بمستوى مناسب لكل طالب وتمكينهم من التقدم في البرنامج آل حسب قدرت.ه
- ✓ المشاركة الايجابية النشطة.
- ✓ تحسين نوعية التعليم وزيادة فاعليته من خلال حل مشكلات ازدحام القاعات الدراسية ومواجهة النقص في إعداد المعلمين المؤهلين والمتخصصين.
- ✓ إمداد المتعلم بتغذية راجعة فورية تزيد من دافعيته للتعلم وتساعد على تصحيح أخطائه.

- ✓ المساعدة على تقويم استجابات الطلبة والكشف عن أخطائهم وتوجيههم إلى المعلومات المناسبة
- ✓ عدم إشعار الطالب بالحرج بسبب إجابته الخاطئة.
- ✓ إمكانية ربط الحاسوب وتوصيلة بأنواع من الوسائط المتعددة تزيد من فعاليته في التعليم.
- ✓ إمكانية تقديم خدمات تعليمية لعدة مناطق نائية طالما توفرت الأجهزة الخاصة باستقبال البرامج التعليمية
- ✓ إمكانية استخدام الحاسوب في تقديم أشكال مختلفة من الخبرات التعليمية مثل تعليم كامل وعلاجي وإثراء التعليم.

6. أسباب عدم الاستفادة من الكمبيوتر التعليمي في العملية التعليمية:

- ✓ عدم وجود برامج مناسبة.
- ✓ عدم تخصيص وقت محدد للكمبيوتر التعليمي، في الخطة التعليمية.
- ✓ قلة خبرة المعلمين ومهاراتهم ومعرفتهم بكيفية استخدامه في العملية التعليمية.
- ✓ تخوف المعلمين من فقدان السيطرة والتحكم في الفصل، عند استخدام الكمبيوتر في التعليم.
- ✓ عدم ثقة المعلم بدور الكمبيوتر في تحسين التعليم.
- ✓ اعتقاد المعلمين بأن الكمبيوتر ينافسهم في جذب انتباه التلاميذ.
- ✓ عدم وجود التشجيع اللازم للمعلمين، من قبل المدراء والمشرفين لاستخدام الكمبيوتر التعليمي.

➢ **لتحقيق الاستفادة من إمكانيات ا لكمبيوتر في العملية التعليمية يجب مراعاة التالي:**

- ✓ توفير أجهز الكمبيوتر بالمدارس والجامعات.
- ✓ تدريب المعلمين بشكل فاعل على الكمبيوتر والتكنولوجيات الحديثة.

- ✓ توفير البرامج التعليمية المناسبة والجيدة.
- ✓ النظر إلى الكمبيوتر ومستحدثات تكنولوجيا التعليم الأخرى، كتكنولوجيات لإعادة بناء البيئة المدرسية.
- ✓ تطوير المناهج وطرائق التدريس، بحيث تتضمن استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.
- ✓ مساعدة المعلمين على تكامل هذه التكنولوجيات مع المنهج.
- ✓ التحول من التعليم المتمركز حول المعلم، إلى التعلم المتمركز حول المتعلم
- ✓ التحول الجذري في دور المعلم، من ناقل للمعلومات إلى مدير لها.
- ✓ توفير بيئة تعلم معرفي جديدة، تساعد على اكتساب المعلومات.

خاتمة:

ختاما فقد حاولنا من خلال ما تم التطرق إليه في هذه المطبوعة البيداغوجية حول تكنولوجيا الاتصال تقديم دعامة بيداغوجية تمثل مرجعا أساسيا لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص علم اجتماع التربية، تترجم رؤية أكاديمية شاملة وواضحة حول أهم جوانب الاتصال والتكنولوجيا، فمثلا يقوم مفهوم الاتصال على تبادل المعلومات والأفكار بين أطراف متعددة بهدف تحقيق فهم مشترك، ويتحقق هذا الاتصال عبر مراحل أساسية تشمل الإرسال، والاستقبال، والتغذية الراجعة، ومع ذلك فقد تعترض عملية الاتصال معوقات متعددة، مثل الحواجز اللغوية، وضعف البنية التحتية التكنولوجية، والافتقار إلى المهارات الرقمية، وهي تحديات يمكن التغلب عليها من خلال تدريب الكوادر، وتطوير الأنظمة التقنية، وتحسين وسائل الاتصال.

كما تم التطرق إلى أهمية تكنولوجيا الاتصال في التعليم الجامعي خاصة من خلال نماذج الاتصال الحديثة، التي تسهم في تسهيل تبادل المعلومات بطريقة أكثر فعالية، ومن بين أهم هذه النماذج: الاتصال التفاعلي عبر الإنترنت، من خلال ما يعرف بالتعليم الالكتروني والتعليم عن بعد مما يتيح بيئة تعليمية ديناميكية ومتكاملة.

في ختام الحديث عن تكنولوجيا الاتصال، يمكن القول إن هذه التقنيات أصبحت جزءا لا يتجزأ من المنظومة التعليمية الحديثة، خاصة في التعليم الجامعي والتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، فقد أسهمت تكنولوجيا الاتصال في تسهيل عملية نقل المعرفة، وتعزيز التفاعل بين الأساتذة والطلاب، وإتاحة مصادر تعليمية متعددة، مما رفع جودة التعليم ووسع دائرة المستفيدين، ومع التطور المستمر لهذه التقنيات، بات من الضروري الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير مهارات الطلاب والأساتذة في استخدامها، لضمان تحقيق أقصى استفادة منها في بناء أجيال قادرة على مواكبة متطلبات العصر الرقمي.

المراجع:

1. فاطمة حسين عواد، **الإعلام الفضائي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010.
2. عاطف عدلي العبد، **الاتصال والرأي العام**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993.
3. سمير محمد حسين، **الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام**، عالم الكتب، مصر، 1984.
4. أمل سعد متولي، **مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته**، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007.
5. كامل محمد المغربي : **السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**، ط3 , دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان،2004.
6. بوفلجة غياث : **مقدمة في علم النفس التنظيمي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
7. ابراهيم أبو عرقوب: **الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،عمان، 2011 .
8. فرج شعبان :**الاتصالات الادارية** ،دار اسامة للنشر ، عمان ،2008.
9. عبد العزيز خواجة: **مدخل إلى علم النفس الاجتماعي**، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005.
10. محمد يوسف عبد الرحمان: **السلوك التنظيمي للمنظمات الإدارية**، دار البوابة، للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2012.
11. محمد اسماعيل بلال: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005.
12. مصطفى حجازي: **الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة**، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1981.
13. محمد السيد فهمي: **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2011.
14. راوية حسن: **السلوك في المنظمات**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
15. فاطمة بن عليان السفياني، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع**، رسالة الماجستير في إدارة التربوية والتخطيط آلية التربية، المملكة العربية السعودية.
16. محمد حسن محمد حمادة: **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2008.

17. حسين حريم: **مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)**، دار الحامد ، ط01، الأردن، 2006.
18. راوية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، د.ط، 2003.
19. جمال الدين العويسات: **مبادئ الإدارة**، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، د.ط، 2003.
20. محمد أبو سمرة: **الاتصال الإداري والإعلامي**، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009.
21. عبد الكريم أبو مصطفى: **الإدارة والتنظيم، العمليات، المفاهيم، الوظائف**، دون دار نشر، 2001.
22. ياسين محجر والهاشمي لوكيا: "**تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الآداء**"، دراسة شبه تجريبية على بعض العمال في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 07، جانفي 2012.
23. إحسان دهش جلاب: **إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغير**، دار الصفاء ، عمان، 2011.
24. عبد الرحمان عزي وأخرون: **علم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1992.
25. محمود أحمد فياض وآخرون: **مبادئ الإدارة، وظائف المدير**، دار صفاء ، عمان، الأردن، 2009.
26. محمد فريد الصحن وسعيد محمد المعري: **العلاقات العامة مبادئ وتطبيق**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000.
27. محمد أبو سمرة: **الاتصال الإداري والإعلامي**، دار أسامة ، ط1، عمان، الأردن، 2009.
28. محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في المنظمات**، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2005.
29. صالح خليل أبو أصبع: **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 02، 2004.
30. ماجد عبد المهدي المساعدة وآخرين: **مبادئ علم الإدارة**، دار المسيرة، عمان الأردن، 2013.
31. خضير كاظم محمود: **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط01، 2002.
32. محمد فتحي: **766 مصطلحا إداريا**، دار الاسلامية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
33. بشير علاق: **الاتصال في المنظمات العامة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
34. أحمد محمد المصري: **الإدارة الحديثة**، الاتصالات، المعلومات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2000.

35. محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، ط01، 2001.

36. أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي**، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، 2000.

37. عبد الكريم درويش وليلى تكلا: **أصول الإدارة العامة**، مكتبة الأنجلوا المصرية، القاهرة، 1976.

38. سعيد يس عامر: **الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها**، دار المعرفة الجامعية، ط2، القاهرة، 2000.

39. خيري خليل الجميلي: **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997.

40. أحمد ماهر: **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .

41. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: **المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية** ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، لبنان، 2006 .

42. علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان: **مهارات الاتصال**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2010.

43. شعبان علي حسن السيسي: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، ط1، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2009.

44. [1]بشير العلاق: **الاتصال في المنظمات العامة**، ط1، دار اليازوري، الأردن، 2005.

45. محمد منير حجاب، **نظريات الاتصال**، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010.

46. رويم فائزة ،مهيري بلخير :" **معيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية** "، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقي الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة ، (د.ت).

47. حجاج امال :**الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير في اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013.

48. زيد منير عبودي: **فن الإدارة بالاتصال**، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2008.