الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

"دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة"

إعداد الطلبة:

- أمينة خلاف
- أميرة خلاف
- نور الهدى خلايفية

إشراف الأستاذ:

رابح نمامشة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ. عثامنية عبد القادر	أستاذ مساعد أ	جامعة 8 ماي 1945	رئيسًا
د. رابح نمامشة	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945	مشرفًا
د. زغدود مبارك عبد الرحمن	أستاذ مساعد ب	جامعة 8 ماي 1945	مناقشًا

السنة الجامعية: 2021-2022

شكر وعرفان

الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات

أما بعد:

نشكر الله عز وجل على توفيقه وتسهيله لنا لاتمام هذا البحث ونسأل الله الحنان المنان أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وان يرزقنا القبول إنه سميع مجيب.

كما نتقدم بشكرنا وتقديرنا للاستاذ الفاضل "رابح نمامشة" على توجيهه لنا طيلة فترة الإشراف فجزاه الله عنا خير الجزاء ونتوجه بخالص شكرنا إلى جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الذين رافقونا طيلة مشوارنا الجامعى.

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد فى إتمام هذا البحث ونخص بالشكر "خديجة" التى ساعدتنا فى كتابة هذا البحث حفظها الله وجزاها كل خير.

إهداء

إلى التى عندما أراها أشعر بحلو الحياة، إلى التى حملتنى وتعبت وسهرت لأجلى، إلى التى ربتنى أحسن تربية، إلى التى كانت كالبدر تضىء عتمة طريقى وتسهل على مشقات الحياة، إلى من أوصلتنى لهذه المراتب العليا .

"إلى غاليتى أمى"

أدامك الله لى ورعاك ووفقنى أن أرد لك جميلك الذى لن أوفيه جعل الله سعيك وتعبك على فى ميزان حسناتك .

"أحبك ياجنة حياتى"

إلى الغالى على قلبى إلى سندى إلى أمانى ومأمنى إلى روحى إلى من تعب لأجلى ولم يبخل على بشىء إلى من مهد لى الطريق بتعبه وعرقه الطاهر لكى أحقق أحلامى .

"إلى أحن وأغلى أب"

أدامك الله لى وأبعد عنك كل شر وأطال الله فى عمرك وجعل سعيك وتعبك على وقار يدخلك الجنة يا أغلى ما عندى .

"أحبك كثيرا"

إلى التى كان وجودنا فى الحياة فى يوم واحد إلى رفيقة دربى وسندى إلى ذات الملامح الجميلة إلى الحلوة

"إلى توأمى الغالى آمينة"

حفظك الله لى وأسأل الله تعالى أن يحقق كل أحلامك وآمالك .

"أحبك كثيرا حبيبة روحى"

إلى أختى وتوأم روحى الثانى إلى حبيبتى وأغلى ما عندى أختى الكبيرة والجميلة

"آية"

وفقك الله وكتب لك حياة سعيدة مع زوجك "حمزة"

إلى زوجى "اسماعيل" الذى دعمنى كل هذه الفترة، تمم الله بيننا على خير وكتب لنا أياما سعيدة .

إلى صديقتى "نور" التى قضيت معها أياما جميلة، أدام صداقتنا فى حب الله وطاعته.

أميرة

إهداء

أهدى ثمرة جهدى إلى الغالية أمى حبيبتى وقرة عينى التى دعمتنى بكلامها الذى يذهب عن الروح القلق وعن الجسد التعب ألف تحية لك أنت يا تاجا من ذهب وحب وحنان

"أحبك أمى"

أبى الغالى سندى وقوتى عند الصعاب يا ملجئى وأمانى، أشكرك جزيل الشكر على كل المجهودات التى بذلتها ولازلت تبذلها فى سبيل أن ترانى فى أعلى المراتب، ها أنا اليوم أحقق حلمى بفضلك وأنا جد ممتنة لك على ما قدمته لى لأصل إلى ما أنا عليه الآن حفظك الله ورعاك ورزقك طول العمر إن شاء الله

"أحبك أبى"

إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى من قاسمونى حلو الحياة ومرها تحت سقف واحد إلى رياحين حياتى أختى "آيــة وأميرة" حفظكما الله لى وجعلنا سندا دائما لبعضنا .

"أحبكما كثيرا"

إلى من تشاركنا أياما جميلة وكنت سعيدة برفقتهن صديقاتى الحبيبات "شيماء"، "نور الهدى" و"شهيناز"

"إلى كل من يحب أمينة"

أمينة

إهداء

إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم والمعرفة إلى القلب الكبير، أخص هذا الإهداء والدي أطال الله بقاءه وألبسه ثوب الصحة والعافية ومنعني ببره ورد جميله أهدي له ثمرة غرسه

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة منبعها من أوراق الصبر وطرزتها في ظلام الدهر أمي الحبيبة الغالية أمد الله في عمرها بالصالحات

إلى روح أخي الطاهرة الزكية "أحمد" رحمه الله وأسكنه فسيح جناته وزوجته وإبنهما عبد النافع

إلى أختي وسندي في الحياة وزوجها وإبنها محمد وابنتها ساجدة

إلى أخي سمير وزوجته ليلى وابنيهم هيثم وهارون أحمد

إلى إخوتي حسين وأيمن ونضال حفظهم الله جميعا فهم سندي الدائم والأبدي

إلى زوجي أسامة الذي كان نعم السند طيلة المشوار الجامعي

إلى من كن نعم الصديقات بل أخواتي "أميرة" و"أمينة" على المحبة التقينا وعليها نسنمس.

نـــور الـهـدى

فهرس المحتويات

مقدمة .....أ

الإطار المنهجي

تمهيد.....3

1- الإشكالية 4

2-التساؤلات 5

3-أسباب إختيار الموضوع 5

4-أهداف الدراسة 6

5-أهمية الدراسة.....6

6- مصطلحات الدراسة.....6

7-منهج الدراسة وأدواتها.....7

8-مجتمع البحث والعينة 8

10- المقاربة النظرية 10

11- صعوبات الدراسة 11

خلاصة 12

الاطار النظري

الفصل الأول نظرة عامة عن الرقمنة

تمهيد.....15

المبحث الأول:ماهية الرقمنة 16

المطلب الأول:مفهوم الرقمنة 16

المطلب الثاني:الرقمنة بين الأهمية والأهداف.....18

المطلب الثالث: أسباب التحول إلى أنظمة الرقمنة.....21
المبحث الثاني:رقمنة الجامعة الجزائرية 23
المطلب الأول: تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي: 23
المطلب الثاني:استراتيجية دمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية 24
المطلب الثالث: مشكلات وتحديات تطبيق الرقمنة في الجامعة الجزائرية:.....26
خلاصة 28

الفصل الثاني الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

تمهيد.....30
المبحث الأول:ماهية الاتصال.....31
المطلب الأول: تعريف الاتصال 31
المطلب الثاني: وسائل الاتصال 33
المطلب الثالث: أنواع الاتصال ومراحل تطوره 36
المبحث الثاني:ماهية الاتصال الرقمي.....44
المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي 44
المطلب الثاني:نشأة الاتصال الرقمي 46
المطلب الثالث: مزايا الاتصال الرقمي 47
المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال الرقمي 49
المطلب الخامس: مستويات الاتصال الرقمي 51
المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في الجامعة.....52
المطلب الأول: الاتصال الرقمي البيداغوجي 52
المطلب الثاني: الاتصال الرقمي الاداري في الجامعة.....53
المطلب الثالث: متطلبات الاتصال الرقمي في الجامعة 55

المطلب الرابع: معيقات الاتصال الرقمي في الجامعة 56
خلاصة 57

الإطار التطبيقي

تمهيد.....59
المبحث الأول: مدخل تعريفي لجامعة قالمة.....60
المطلب الأول: التعريف بجامعة قالمة 60
المطلب الثاني: نشأة جامعة قالمة 61
المطلب الثالث: أهداف جامعة قالمة.....61
المبحث الثاني: تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة.....62
المطلب الأول: تفريغ استمارة الاستبيان وتحليل الجداول.....62
المطلب الثاني: استخلاص النتائج العامة للدراسة 80
خلاصة 82
الخاتمة.....84
قائمة المراجع.....85
الملاحق 90

قائمة الجداول الخاصة بعينة الطلبة

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح عينة الطلبة حسب الجنس	62
02	يوضح عينة الطلبة حسب المستوى الجامعي	62
03	يوضح مدى إمتلاك الطالب لفكرة عن الرقمنة	62
04	يوضح مدى تطبيق الجامعة لخطة واضحة لرقمنة الاتصال	63
05	يوضح مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية	63
06	يوضح الوسيلة الاتصالية المستخدمة من طرف الطالب مع غيره من الطلبة	63
07	يوضح الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الطالب للتواصل مع الأساتذة	64
08	يوضح الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية	64
09	يوضح أكثر فئة يتعامل معها الطالب رقميا	65
10	يوضح الغرض من استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة للطالب	65
11	يوضح هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة	66
12	يبين المعيقات التي تواجه التواصل الرقمي حسب رأي الطالب	66
13	يبين مدى إمكانية الطالب الخلي عن الاتصال التقليدي والاعتماد فقط على الاتصال الرقمي	67

قائمة الجداول الخاصة بعينة الأساتذة

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح عينة اللأساتذة حسب الجنس	67
02	يوضح عينة الأساتذة حسب السن	67
03	يوضح عينة الأساتذة من حيث الأقدمية في العمل	68
04	يوضح مدى إمتلاك الأستاذ لفكرة عن الرقمنة	68
05	يوضح مدى تطبيق الجامعة لخطة واضحة لرقمنة الاتصال	68
06	يوضح مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية	69
07	يوضح نوع الوسيلة الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع الطلبة	69
08	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع غيره من الأساتذة	70
09	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع الإداريين	70
10	يوضح أكثر فئة يتعامل معها الأستاذ رقميا	70
11	يوضح الغرض من استخدام الأستاذ للاتصال الرقمي	71
12	يوضح هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي	71
13	يوضح المعيقات التي تواجه التواصل الرقمي حسب رأي الأستاذ	72
14	يبين مدى إمكانية الأستاذ التخلي عن الاتصال التقليدي والاعتماد علـــى الاتصال الرقمي فقط	72

قائمة الجداول الخاصة بعينة الإداريين

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح عينة الإداريين حسب الجنس	73
02	يوضح عينة الإداريين حسب السن	73
03	يوضح عينة الإداريين من حيث الأقدمية في العمل	74
04	يوضح مدى إمتلاك الإداري لفكرة عن الرقمنة	74
05	يوضح مدى تطبيق الجامعة لخطة واضحة لرقمنة الاتصال	74
06	يوضح مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية	75
07	يوضح نوع الوسيلة الرقمية التي يستخدمها الإداري للتواصل مع الطلبة	75
08	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الإداري للتواصل مع الأساتذة	76
09	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الإداري للتواصل مع غيره من الإداريين	76
10	يوضح أكثر فئة يتعامل معها الإداري رقميا	76
11	يوضح الغرض من استخدام الإداري للاتصال الرقمي	77
12	يوضح هل هناك معيقات تواجه تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة حسب رأي الإداري	77
13	يوضح ما هي هذه المعيقات حسب رأي الإداري	78
14	يبين مدى إمكانية الإداري التخلي عن الاتصال التقليدي كليا والاعتماد على الاتصال الرقمي فقط	79

ملخص الدراسة

تسعى الجامعات الجزائرية في الآونة الأخيرة إلى إدخال النظام الرقمي على مختلف الاتصالات القائمة بين الفاعلين في الجامعة من أساتذة وطلبة وإداريين باعتبارهم المساهم الأول في تطور الجامعة وتقدمها وتحسين الاتصالات بينهم وتحديثها يحقق للجامعة أهدافها المنشودة، ويتم ذلك بتوفير جملة من المتطلبات التي يحتاجها الاتصال الرقمي من وسائل اتصالية رقمية متطورة وتعميم ثقافة التعامل معها وذلك من أجل مواجهة كل الصعوبات التي تحد من تطبيقه وجعل الاتصال في الجامعة أكثر حداثة ومواكبة للتطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي الرقمي.

وبهذا الصدد جاءت هذه الدراسة لطرح إشكالية واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية، وذلك بالإعتماد على دراسة نظرية وأخرى ميدانية حيث اشتملت الدراسة النظرية على فصلين، الفصل الأول كان بمثابة إلقاء نظرة على مفهوم الرقمنة وذلك من أجل الدخول في الموضوع تضمن مبحثين كل مبحث يحتوي على ثلاثة مطالب. والفصل الثاني الذي جاء تحت عنوان الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية حيث احتوى على ثلاثة مباحث كل مبحث تضمن أربعة مطالب، أما في ما يخص الدراسة الميدانية أخذنا جامعة 8 ماي 1945 قالمة كنموذجا والتي تمثل مجتمع البحث سحبنا منها ثلاثة عينات مختلفة تمثلت في الطلبة، الأساتذة والإداريين، حيث أخذنا 150 مفردة من عينة الطلبة و70 مفردة من عينة الأساتذة و50 مفردة من عينة الإداريين وتم طرح مجموعة من الأسئلة التي تخص موضوع الدراسة بالإعتماد على إستمارة الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين وتم الإجابة عنها من طرفهم، حيث قمنا بتفريغ الاستمارات في جداول وتحليلها واستخلصنا النتائج العامة للدراسة وفقا للإجابات المتحصل عليها، وكان الغرض من إجراء هذه الدراسة هو معرفة واقع الاتصال الرقمي في جامعة قالمة.

Abstract :

Recently, Algerian universities are seking to introduce a digital system to various communications the list among the actors in the university, including professors, students and administrators as the first contributor to the development and progress of the university inprovoning and updating communication betwen then achieves the university achieves its desired goals, and this done by providing a set of requirements that digital communication needs of the advanced digitale means of communication and the generalization of the culture of dealing with it this is in order to face all the difficulties that limit its application and make communication at the university more modern and keep pace with developments in the field of digital technology thus, this study came to pose the problematic reality of digital communication at the algerian university, based on a theoretical study and a field study, where the theoretical study included two chapters, the first chapter was like a look at the concept of digitization, in order to enter into the topic contains three demands, and the decond chapter contained three sections,each research included four demands, as for the field study, we took the university of may 8,1945, Guelma was a model and when the research comminucation was represented, we publed three diffrent examples from them, represented by the administrative students, where the 150 students came from ; and the seventy(70) items from the professors example, 50 items from the administratives examples. Set of questions related to the subject of the study were asked, based on the quetionnaire which distributed to the respondents and were answered by them, as we dumped the forms in the tables and analyzed them, we extracted the results of the work for the study according to the answers obtained. The purpose of this study is to know the reality of digital communication at the university of Guelma.

مقدمة

مقدمة

إن تطور تكنولوجيا النظم الرقمية في مجال الاتصالات أدى إلى فتح آفاق جديدة للاتصال فطورت منه ومن أساليبه ووسائله فظهر ما يعرف "بالاتصال الرقمي" حيث ساهم هذا الأخير في إلغاء النمطية في التواصل وربط بين المجتمعات البشرية وجعلها قرية صغيرة وتغلب على قيود الوقت والمسافات ويسر من عملية التواصل بشكل كبير لاسيما إرسال واستقبال المعلومات وذلك بالاعتماد على وسائل اتصالية رقمية متطورة كالحاسب الآلي والبريد الالكتروني والانترنت ...إلخ، فالدول اليوم تسعى إلى تفعيله وتطبيقه في مختلف مؤسساتها خاصة "الجامعات" باعتبارها من أهم المؤسسات في الدولة والتي يجب أن تواكب كل تطور حاصل في المجال التكنولوجي وذلك للرفع من مستوى أدائها وتحقيق أهدافها المنشودة، حيث نجدها تسعى جاهدة لتفعيل الاتصال الرقمي فيها وذلك بتزويد مختلف أقسامها وإداراتها بأجهزة الاتصال الرقمية والسعي لتوفير بنية تحتية رقمية كعتاد الحاسب الآلي والأجهزة والبرمجيات المتطورة التي من شأنها أن تساهم في تفعيل الاتصال الرقمي، ولا تتوقف جهود الجامعة في توفير الوسائل الاتصالية الرقمية لجعل الاتصالات فيها تتم بأكثر حداثة ومرونة بل تتعداها إلى تعميم استعمال هذه الوسائل الرقمية الحديثة على الطلبة والأساتذة والإداريين باعتبارهم المساهمون المباشرون في تطور الجامعة والعمل على تكوينهم وتدريبهم على حسن وكيفية إستخدامها وذلك من أجل مواجهة كل ما من شأنه أن يقف حائلا دون التطبيق الفعلي للاتصال الرقمي داخلها.

الإطار المنهجي

تمهيد

بعد اختيارنا لموضوع الدراسة سنقوم بتوضيح المنهجية المتبعة من أجل الإلمام بجميع جوانب الدراسة، حيث سنقوم بطرح الإشكالية التي تعد مهمة في أي بحث علمي كونها تظم أهم متغيرات الدراسة كما سنتطرق فيه إلى طرح تساؤلات وصياغة الفرضيات وتبيان الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع بالإضافة إلى ابراز أهداف وأهمية الدراسة وضبط أهم مصطلحاتها ومنهج الدراسة وأدواتها وكذا تحديد مجتمع البحث والعينة، كما سنتطرق إلى بعض الدراسات التي تم دراستها سابقا، وفي الأخير الكشف عن الصعوبات التي واجهتنا لإنجاز هذه الدراسة.

1- الإشكالية:

أدى التطور الكبير في ثورة المعلومات والتكنولوجيا اليوم إلى ظهور ما يعرف بالرقمنة وهو نظام تغلغل بشكل سريع في الكثير من القطاعات كقطاع التعليم العالي "الجامعات" حيث تعتبر الجامعة من بين المؤسسات الهامة في الدولة التي تسعى إلى تطبيق الرقمنة في مختلف أقسامها وإداراتها والتطوير من خدماتها والأجهزة التي تعتمد عليها لتحقيق أهدافها وعصرنة أجهزتها بما يتماشى مع هذا التطور الحاصل، حيث ساهم هذا التطور الذي أفرزته الرقمنة إلى انتشار بيئة إتصالية رقمية جد متطورة التي غيرت وحسنت من أداء الاتصال وأساليبه داخل الجامعة وبالتالي أصبحت كفاءة الجامعة مرتبطة بمدى امتلاكها لأجهزة ووسائل الاتصال الرقمي كالإستعانة بأجهزة الكومبيوتر والحواسيب الشخصية والألواح الرقمية وحتى الهواتف الذكية، حيث يمكن الأساتذة والطلاب والإدارة بإجراء اتصالات فيما بينهم من أماكن مختلفة وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتحفز من فعالية نشاطهم الاتصالي وتسهل تدفق المعلومات والبيانات والموارد والخبرات وتداولها بين الطلبة والأساتذة والإدارة الجامعية في وقت قياسي وعلى نطاق أوسع وتدعم أيضا الاتصال الرسمي في الجامعة وتزيد من فعالية القائمين بها وانشاء بيئة إتصالية تفاعلية تزيد من تطور الجامعات وتقدمها إلا أن تطبيق الاتصال الرقمي داخل الجامعات قد يواجه العديد من الصعوبات والعراقيل نظرا لعدم توفر جملة من المتطلبات والإمكانيات اللازمة لتفعيله لذلك كان لزاما على كل جامعة أن توفر مختلف تلك المتطلبات لمواكبة التطور في مجال الاتصال الرقمي وانطلاقا من هذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لدراسة واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية وعليه نطرح الإشكال التالي :

ماهو واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية وما المعيقات التي تحول دون تفعيله؟

2-التساؤلات:

من أجل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية يتوجب طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

*هل تطبق جامعة قالمة خطة واضحة لرقمنة الاتصال؟

*هل تستخدم جامعة قالمة وسائل الاتصال الرقمية؟

*ماهي الوسائل الاتصالية الرقمية التي يستخدمها كل من الطلبة والأساتذة والإداريين للتواصل فيما بينهم؟

*ما الغرض من استخدام الاتصال الرقمي وما مدى تجاوب كل من الطلبة والأساتذة والإداريين معه؟

*هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في جامعة قالمة؟

3-أسباب إختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع لم يكن عشوائيا وإنما هناك عدة أسباب دفعت بنا إلى إختياره منها ما هـــو ذاتي ومنها ماهو موضوعي.

أ-**الأسباب الذاتية:**

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع والرغبة في التعمق فيه.
- حداثة الموضوع بإعتباره مقترن مع التطورات التكنولوجية الحاصلة.
- إثراء مكتبة التعليم العالي والبحث العلمي بموضوع حديث ودراسته من جانب ورؤية أخـــرى علـــى عكس ما تم دراسته سابقا.

ب-**الأسباب الموضوعية:**

- الرغبة في معرفة واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.
- السعي لمعرفة وظائف الاتصال الرقمي ومستوياته.
- محاولة التعرف على أغراض استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة.
- السعي لاكتشاف مختلف المعيقات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة.

4-أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الاتصال الرقمي الذي تعيشه الجامعة الجزائرية.
- إبراز الغرض من استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.
- التعرف على وسائل الاتصال الرقمية التي تستخدمها الجامعة.
- الكشف عن المعيقات التي تواجه الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.
- اقتراح بعض الحلول التي من شأنها أن تساهم في مواجهة التحديات التي تواجه الاتصال الرقمي في الجامعة.

5-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها موضوع بحثي جد مهم حيث تتمحور هذه الدراسة حول رقمنة الاتصال في الجامعة وجعله أكثر حداثة ومواكبة للتطور التكنولوجي الحاصل وباعتبار أن الاتصال الرقمي من التقنيات الحديثة التي تساعد على تسهيل العملية الاتصالية وجعلها أكثر حداثة ومرونة وذلك عن طريق الإعتماد على مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل تطبيقات الحاسب الآلي والتي تساهم في اختصار الوقت، تقليل الجهد وتقريب المسافات فإن الجامعة تسعى إلى تطبيقه في مختلف أقسامها وإداراتها وبهذا فإن أهمية هذه الدراسة تبرز في معرفة واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية والكشف عن مختلف المعيقات التي تحول دون تطبيقه.

6- مصطلحات الدراسة:

الرقمنة، الاتصال الرقمي، الجامعة الجزائرية.

- **تعريف الرقمنة:** هي كما يذكر قاموس أود ليس هي عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي وفي نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة المطبوعة إلى إشارات ثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي الذي يسمح للصور التي يتم التقاطها بأن تعرض على شاشة الكومبيوتر.[1]
- **التعريف الإجرائي للرقمنة:** هي عملية تحويل مختلف البيانات والمعلومات والأشكال"نص، صورة، خريطة" من شكلها المطبوع والورقي إلى الشكل الرقمي حيث يتم معالجتها عبر الحاسب الآلي.

[1]- د.غادة عبد المنعم موسى، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر الاسكندرية، 2013، ص19.

- **تعريف الاتصال الرقمي:** هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.[1]
- **التعريف الإجرائي للاتصال الرقمي:** هو عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات من طرف إلى آخر وذلك عبر وسائل إتصالية تكنولوجية رقمية كالكمبيوتر والبريد الالكتروني...إلخ.
- **تعريف الجامعة الجزائرية:** تعتبر جامعة الجزائر من أقدم الجامعات في الوطن العربي حيث أنشأت سنة 1877 وأعيد تنظيمها في عام 1909 وهي الجامعة الوحيدة التي ورثتها الجزائر بعد الاستقلال عن الاستعمار الفرنسي وكانت تضم أربعة كليات وهي:"الآداب والعلوم الانسانية، الحقوق والعلوم الاقصادية، العلوم والفيزياء، الطب والصيدلة".[2]

7-منهج الدراسة وأدواتها:

أ-**منهج الدراسة:** المنهج هو خطوات منظمة يتبعها الباحث أو الدارس في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة أي أن المنهج هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل.[3]

وباعتبار أن لكل دراسة منهج علمي خاص بها فإن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب لهذه الدراسة حيث يعرف على أنه منهج علمي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيرا كافيا تم الوصول إلى تعميمات بشأن موقف أو ظاهرة موضوع الدراسة

ب-**الأداة المستخدمة في الدراسة:** لكل نوع من الأبحاث والدراسات ما يناسبها من أدوات بحثية تتمثل في الاستبيان أو الإختبارات أو المقابلات ...إلخ.[4]

وبالنسبة لموضوع دراستنا فإن الأداة المناسبة لهذه الدراسة هي استمارة الاستبيان حيث تعرف استمارة الاستبيان على أنها عبارة عن نموذج يشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يصوغها الباحث وفقا لرؤيته هادفا بذلك لجمع المعلومات الرقمية أو الوصفية من عينة من الأفراد يقوم الباحث

---

[1]- ماهر عودة شمايلية، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص67.

[2]- براهيمي طارق ، راهن الفعل الفلسفي في المجتمع الجزائري المفهوم القيمي كنموذج، جامعة ورقلة، ص5

[3]- د.محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الانسانية، ط1، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، مصر،2018، ص17

[4]- مكتبة مبتعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية، كيفية إعداد استمارة استبيان، https://mobta3ath.com اطلع عليه بتاريخ 2022/05/05 على الساعة 16:51

باختيارها حسب طبيعة الدراسة.حيث قمنا في هذه الدراسة بتوزيع ثلاثة استمارات استبيان على ثلاثة عينات مختلفة من مجتمع الدراسة هم طلبة، أساتذة، إداريين، حيث تضمنت كل استمارة ثلاثة محاور، المحور الأول تعلق بالبيانات الشخصية أما المحور

الثاني تعلق بواقع الاتصال الرقمي في الجامعة والمحور الثالث تعلق بالمعوقات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة، أما استمارة الطلبة اشتمل المحور الأول فيها على سؤالين والمحور الثاني اشتمل على ستة أسئلة والمحور الثالث على سؤالين. أما استمارة الأساتذة والإداريين فاحتوت على ثلاثة أسئلة في المحور الأول وستة أسئلة في المحور الثاني والمحور الثالث سؤالين. وكانت طبيعة الأسئلة في الاستمارات الثلاث مغلقة ونصف مفتوحة.

8-مجتمع البحث والعينة:

أ-مجتمع البحث: هو جميع مفرات الظاهرة التي يدرسها الباحث ويمثل كافة العناصر التي تكون موضوع مشكلة البحث. ويتمثل مجتمع دراستنا في "جامعة قالمة"

ب-**عينة البحث:** هي جزء من المجتمع الأصلي وتمثل كافة المجتمع وفي طريقة شائعة ويسيرة.[1]

وتتمثل عينة بحثنا في كل من طلبة وأساتذة وإداريي جامعة قالمة. وبهذا فإن العينة التي اخترناها وتتناسب مع هذه الدراسة هي العينة العشوائية: حيث تمثلت مفردات عينة الطلبة في 150 مفردة، وعينة الأساتذة في 70 مفردة وضياع نسختين، فيما تمثلت عينة الإداريين في 50 مفردة.

9-الدراسات السابقة:

***الدراسة الأولى:** دراسة الطالبة"نيح أمينة" التي جاءت تحت عنوان إتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي، دراسة ميدانية لمستخدمي الفيسبوك في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، سنة 2012.2013، تحت إشراف الدكتور "سعيد بومعزة" والتي تمحورت حول دراسة إتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي في الجزائر وأخذت موقع "فيسبوك" كنموذج.

***أهم النتائج المتوصل إليها:**

- أدى الاتصال الرقمي بمختلف خدماته إلى توفير حاجيات الفرد النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية.

[1]- د.ندم غنيم، أدوات البحث العلمي، http://www.aspu.edu.sy أطلع عليه بتاريخ 2022/05/05 على الساعة 18:18.

– تغيير الكثير من اتجاهات الحياة بمختلف مناحيها بسبب توفيره لفضاءات الحوار والمناقشة والبحث المعرفي والعلمي بأسهل الطرق وأبسطها وبسرعة فائقة.

-علاقتها بدراستنا الحالية:تناولت هذه الدراسة متغيرا من متغيرات دراستنا وجعلتنا نتعرف على اتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي، ونماذجه حيث ساعدتنا هذه الدراسة في إعطائنا بعض من العناصر المهمة التي مكنتنا من فهم الموضوع.

–**الدراسة الثانية:** دراسة الطالبين:"المهدي الدهبي أمحمد السباعي"،"محمد معمري"، التي جاءت تحت عنوان "الاتصال الرقمي في مؤسسة التعليم العالي"، دراسة ميدانية لعينة من الأساتذة وإداريي جامعة أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص صحافة مطبوعة والكترونية سنة 2019.2018 والتي تمحورت حول واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي.

–توصلت هذه الدراسة إلى اعتراف الأساتذة والإداريين بأهمية الاتصال الرقمي واعتماد الجامعة على وسائله المختلفة من أجل رفع وتيرة نشاطها وأدائها.

–توصلت هذه الدراسة إلى أن من بين أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للجامعة أنه يعمل على ربط الفاعلين بالجامعة وضمان تواصلهم والتدفق المستمر للبيانات والمعلومات والرسائل.

–**علاقتها بدراستنا الحالية:** مكنتنا من التعمق أكثر في الموضوع كونها تناولت هي الأخرى الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

–**الدراسة الثالثة:**دراسة الطالبة"حموش مديحة" التي جاءت تحت عنوان:"الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية "ولاد دراج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة سنة 2020.2019، تحت اشراف "د.لرقط حسين"، حيث جاءت هذه الدراسة لتبين الأثر الذي يتركه الاتصال الرقمي على أداء عينة موظفين في بلدية "أولاد دراج" لتقليل من عدد الأفراد المتوافدين إليها وتحقيق رغباتهم.

***أهم النتائج المتوصل إليها:**

– للاتصال الرقمي دور كبير في التقليل من المشاكل التنظيمية في المؤسسة

– يجعل الاتصال الرقمي من المنظومة الوظيفية أكثر سلاسة وتفاعل مع المحيط الخارجي.

– يذلل الاتصال الرقمي من الصعوبات والعراقيل التي قد تعترض الموظف في إطار عمله.

- **علاقتها بدراستنا الحالية:** مكنتنا من التعرف على واقع الاتصال الرقمي في غير المؤسسات التعليمية وإعطائنا فكرة عامة عن الموضوع.

10- المقاربة النظرية:

*الأسس النظرية للاستخدامات والاشباعات في مجال الاتصال الرقمي: إن تطبيق نظرية الاستخدامات والإشباعات في مجال الاتصال الرقمي يرتكز على مايلي:

أ- الاستخدامات: حيث تشير معظم الدراسات التي تناولت الاتصال الرقمي إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يكون على الشكل التالي:

- الاتصال بالآخر: ويتحقق ذلك عن طريق مختلف وسائل التواصل المتاحة على شبكة الانترنت مثل البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر إلى غير ذلك، حيث يصبح المستخدم من خلالها مرسلا ومستقبلا في نفس الوقت.

- البحث في المواقع الالكترونية: ويعني اعتماد المستخدمين أو الباحثين على مختلف المصادر الالكترونية مثل مواقع الويب أو الصحف الالكترونية من أجل تلبية الحاجات المستهدفة سواء كانت علمية أو تثقيفية أو حاجات التسلية والترفيه.

ب- فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات في الاتصال الرقمي: تتمثل فروض مدخل الاستخدامات والاشباعات في الاتصال الرقمي فيما يلي:

- المستخدم هو من يحدد نسبة المواد التي يقبل عليها من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية، فالمستخدم ليس مجبرا على أخذ كل المضامين والمواد الموجودة عبر صفحات الويب بل له كل الحرية في انتقاء مصادر المعلومات الالكترونية التي تناسبه وتشبع رغباته.

- استخدام مصادر المعلومات لا يحقق بالضرورة إشباع الحاجات من طرف المستخدمين لذلك فمن الضروري البحث في سلوك وعادات الاستخدام.

- يؤدي عامل التفاعلية الذي يميز استخدامات وسائل الاتصال الرقمية إلى وجود عناصر الرفض أكثر من القبول الذي يميز وسائل الاتصال التقليدية.

- يتميز استخدام وسائل الاتصال الرقمية بظهور الحاجات المتجددة التي تظهر أثناء الولوج إلى شبكة الانترنت بسبب تعدد دوافع الاستخدام وفي حالة عدم تلبية هذه الحاجات فعلى المستخدم البحث في مصادر أخرى.

وأفضل دليل على هذا أن بحوث الاتصال الرقمي تتصدر كافة البحوث والدراسات التي تجرى في هذا المجـــال معتمدة على نظرية الاستخدامات والاشباعات كأساس نظري أو كمقاربة نظرية وذلـــك لســـهولة تطبيـــق الفروض الخاصة بها.[1]

11- صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا خلال بحثنا نذكر:

- ضيق الوقت
- تكرر المحتوى في الكثير من المراجع نتيجة التشابه والتطابق في المادة العلمية في الكثير مـــن الكتـــب والمقالات.
- صعوبة الإجابة عن الاستمارات في الوقت المناسب من طرف عينة البحث نتيجة لانشغالهم بمهامهم مما أدى ذلك إلى ضياع بعض الوقت وبعض النسخ من طرف عينة الأساتذة.
- تعدد واختلاف العينات المراد دراستها حيث كان من الصعب جدا تفريغ الاستمارات وتحليلها.
- قلة المصادر والمراجع التي تخص موضوعنا في مكتبة الجامعة.

[1]- فريدة بن عمروش، الاتصال الرقمي، دراسة في بعض الأسس النظرية للاستخدامات والاشباعات ، جامعة الجزائر، ص159-160

خلاصة

بعد انتهائنا من كتابة الإطار المنهجي نتطرق كثاني خطوة إلى تجميع كافة المصادر والمراجع والمعلومات الـــتي ساعدتنا في كتابة الفصل الثاني وهو الإطار النظري للدراسة.

الاطار النظري

الفصل الأول

نظرة عامة عن الرقمنة

تمهيد:

تسعى مختلف القطاعات العمومية والخاصة في الوقت الراهن إلى تبني ما يعرف بالرقمنة والتخلي عـــن النظـــام التقليدي وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا حيث بدأت في رقمنة كافة معاملاتها وأجهزتها من أجل التحسين من مستوى أدائها وجعله يتماشى مع هذا التطور، بما في ذلك قطاع التعليم العالي والبحـــث العلمي.

المبحث الأول:ماهية الرقمنة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الرقمنة وإعطاء نظرة شاملة عن العناصر المتعلقة بها

المطلب الأول:مفهوم الرقمنة:

لغة:

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ،ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي قد بين حروفه بعلاماتها من التنقيط" وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب ومرقم القلم والرقم: الكتابة والختم والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقم الثوب يرقمه ورقمه وخططه.

اصطلاحا:

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق (الررقي)إلى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة والمتحركة والصوت والملف مشفر إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أي كان نوعها بأن تصير قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب ،المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.[1]

عرف الأستاذ محمد فتحي عبد الهادي الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي ، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور "الصور الفوتوغرافية، الخرائط، الصور الإيضاحية" إلى اشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي ، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الاشارات التناظرية المستمرة الى اشارات رقمية نابضة ، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية.[2]

وفي تعريف آخر تعرف الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب،الدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور، الصور المتحركة...)إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات

[1]- بضياف زهير: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق"خدمتي"في قطاع الموارد المائية،مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشادلي بن جديد الطارف، العدد: خاص، نوفمبر 2021، ص 69-70

[2]- شلغوم سمير ،الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية،10-04-2020،العدد: خاص، ص 150

الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات)والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

ويقدم "دوج هودجز" مفهوما آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء التحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي ، مثل (مقالات ، دوريات، كتب، مخطوطات ، خرائط...)إلى شكل رقمي.

وبهذا عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو وسيط تخزين تقليدي إلى شكل الكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.[1]

وتعرف أيضا بأنها تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب الالكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور سواء كانت فوطوغرافية أو ايضاحات أو خرائط إلى اشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسوب.[2]

[1]- مركز هردو،الرقمنة وحماية التراث الرقمي ، مصر، 2016،ص 06

[2]- أ.مريم زريقات حمزة ، مادة الرقمنة والأرشفة الالكترونية ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية، جامعة وهران 1أحمد بن بلة، ص10

المطلب الثاني:الرقمنة بين الأهمية والأهداف

1- أهمية الرقمنة:

للرقمنة أهمية كبيرة على كافة الجوانب نذكر منها:

***الأهمية الإدارية:**

- تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين اللأداء الوظيفي
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية
- الشفافية في التعامل وإلغاء الواسطة والمحسوبية والمجاملة
- إختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة لا يتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.

***الأهمية الاقتصادية:**

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونيا وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود وإزدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية .

***الأهمية الاجتماعية:**

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.[1]

[1]- المقدم عبد الغني،المدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي،2016-2017،ص33-ص34-ص35

كما نجد أن للرقمنة أهمية كبيرة في مجال التعليم.

***الأهمية التعليمية:**

تساهم الرقمنة في تحديث وزيادة فعالية التعليم لتحقيق أهداف التنمية البشرية والتنمية الشاملة المستدامة وتتمثل هذه المساهمات التي توفرها التكنولوجيا المعلوماتية والتعليمية المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العوامل التالية:

- **زيادة فعالية العملية التعليمية:** معظم لأبحاث والدراسات تؤكد أن توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية تسهم في زيادة فعالياتها وتحسين جودة مخرجاتها مما يعود بالايجاب على المجتمع ككل.
- **توفير بيئة تعليمية عالية الجودة:** إن امتلاك بنوك معلومات متخصصة يساعد في تحسين الجودة في العملية التعليمية والولوج للمعرفة واستخدامها في مجالات البحث العلمي مما يسهم في إثراء المعرفة الانسانية وتقديم حلول فعلية للمشكلات التي يتخبط فيها المجتمع والرقي به ومواكبة المجتمعات المتقدمة.
- **تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية يساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها التي نص عليها المشروع الجزائري بموجب الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم3-279 المؤرخ في 23 أوت 2003 المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها لاسيما المواد 5-8.
- **تحقيق جودة التكوين:** يعد التكوين أحد الميادين السبعة المنصوص عليها في المرجع الوطني لضمان الجودة وبالتالي فإن رقمنة العملية التعليمية يسهم في تحقيق جودة التكوين وتطويره وهو التوجه الذي تسعى إلى تحقيقه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إصدارالقرارقم 167.
- **تطوير الإدارة والتوجه نحو التسيير الالكتروني:** إن رقمنة الإدارة وتزويدها بتطبيقات وبرمجيات يعزز عملية التواصل بينها وبين مدخلات العملية التعليمية.
- **إضفاء الشفافية:** تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق كما تعمل على إضفاء نوعا من الشفافية في مختلف التعاملات الإدارية ومنح لكل ذي حق حقه فالرقمنة تعد وسيلة ناجعة في تكريس مبدأ المساواةفي الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية.
- **توسيع نطاق العملية التعليمة:** فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحرر العملية التعليمية من حدود الزمان والمكان وتسمح بالتواصل بين الأساتذة والطلبة والولوج إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان تصل إليه شبكة الانترنت كما توسع من دائرة الأشخاص الراغبين في استكمال تعليمهم العالي.

- **المساهمة في بروز أنماط جديدة من التعليم على غرار التعليم الالكتروني:** فالرقمنة تعمل على توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها تتميز بتوفير الوقت والمرونة في تلقي المحتوى.
- **تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في عصرنة العملية التعليميمة التقليدية القائمة بشكل أساسي على التلقين من قبل الأستاذ إلى نظام تعليمي معاصر يرتكز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل.[1]

2- أهداف الرقمنة:

للرقمنة عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVDإذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساخات.
- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل المئات من الأشخاص في نفس الوقت.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق.[2]

[1]- رضوان بن عيسى ، يونس معمري ، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ،2019-2020، ص63،64،65

[2]- مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجيستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006ص83.

المطلب الثالث: أسباب التحول إلى أنظمة الرقمنة

- **تعزيز الوصول:**وهو أحد أهم أسباب رقمنة مصادر المعلومات حيث أن هناك حاجة ملحة من قبل المستفيدين للحصول على هذه المصادر.
- **تحسين الخدمات:** وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادرالمعلومات الرقمية لهذه المؤسسات مع ما يتناسب مع التعليم والتعلم مدى الحياة.
- الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف لكثرة استخدامها أو لهشاشتها وبالتالي إنشاء نسخ إحتياطية رقمية للمحافظة عليها.
- تقديم الفرص للمؤسسة لتطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية لفريق العمل.
- الرغبة في تنمية العمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في انتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الانترنت .
- البحث عن شراكات مع مؤسسات أخرى للاستفادة من الميزات والفرص الاقتصادية المالية.[1]

بالإضافة إلى أسباب أخرى تتمثل في:

- تحسين المصداقية من خلال مشاركة السجلات الرقمية المصادق عليها أو اصدارها أو تلقيها بثقة.
- تعزيز السرية ومشاركة أوراق الاعتماد بكفاءة من خلال التخلص من وقت الانتظار الممل من خلال مشاركة المستندات المعتمدة خلال ثواني دون الحاجة للاتصال بالجهة المصدرة وفي أي وقت من اليوم.
- خفض التكاليف الإدارية من خلال الاستغناء عن الأوراق والمساهمة في مستقبل أكثر استدامة.

*ونجد أيضا الجامعات ومؤسسات التعليم العالي تسعى هي الأخرى إلى تطبيق الرقمنة والتحول إلى النظام الرقمي وذلك لعدة أسباب نذكر منها:

– إصدار أي نوع من السجلات الأكاديمية بما في ذلك النصوص والديبلومات والخطابات والشهادات وغيرها رقميا والتحقيق من صحتها.

– النظام الرقمي سهل الاستخدام لا يحتاج إلى مهارات في تكنولوجيا المعلومات

– إتاحة إمكانية الوصول عبر الانترنت إلى السجلات الرقمية في كل وقت.

– استلام وحفظ وإدارة البيانات في المحفظة الرقمية.

[1]- هبة ملحم، إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام، في المكتبات ومراكز الأرشيف، سلسلة ترجمة معايير IFLA، 2013،04،ص06-07.

- مشاركة البيانات عبر روابط الويب الفردية والمنصات المتعددة ووسائل التواصل الاجتماعي.

- سهولة مشاركة السجلات الخاصة بالوظائف والفرص الأخرى.[1]

[1]- ،لماذا نتحول إلى التكنولوجيا الرقمية، تم الاطلاع عليه 2022/04/14، 15:47https://educhain.io

المبحث الثاني:رقمنة الجامعة الجزائرية

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي واستراتيجية دمجها في الجامعة الجزائرية وكذا التحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة في قطاع التعليم العالي:

هي كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف تخزين ومعالجة واسترجاع ونقل المعلومات من مكان إلى آخر فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرماجياته، شبكة الانترنت، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، البريد الالكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي والصوتي، المؤتمرات المرئية والفصول الافتراضية....

ويستفاد من التعريف المذكور أن الرقمنة في التعليم تشتمل على العناصر التالية:

- وجود مادة علمية قابلة للتخزين والنقل وتبادل المعلومات الحواسيب وغيرها وكذا الانترنت.
- وجود برامج لتخزين وتداول المعلومات والبيانات: المواقع، قواعد البيانات، البريد الالكتروني، برامج التخاطب بمختلف أنواعه.
- استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في الوصول إلى البيانات وتبادلها.[1]

ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من الجهد والوقت لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية التي تسمح بتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل المعلومات بكل مرونة الأمر الذي جعل أغلب المؤسسات تسعى لامتلاكها والجامعة على غرار الكثير من هذه المؤسسات تعمل على الاستفادة من هذه التقنية ودمجها في عمليتها التعليمية مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد هو رقمنة العملية التعليمية حيث عرفها الأستاذ عبد الباقي عبد المنعم بأنها كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف تخزين ،معالجة، استرجاع، ونقل المعلومات من مكان إلى آخر فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأنه يقصد بمفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي هو دمج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في جميع عناصر العملية التعليمية والمتمثلة فيما يلي:

*المدخلات: وتشمل الأساتذة، الطلبة، المعدات، القاعات، المخابر العلمية.

*عملية التدريس: وتشمل طرق التدريس، المناهج، المقررات الدراسية والأهداف التعليمية.

[1]- سامية خواثرة،الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزء الثاني، حي المجاهدين رقم 32، الجزائر 2021،ص41.

وهي مسألة ضرورية لامناص منها إذا أردنا الرقي بالجامعة ومواكبة الجامعات العالمية من جهة والتوجه نحو بناء مجتمع المعرفة من جهة أخرى.[1]

المطلب الثاني:استراتيجية دمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية

إن مشروع رقمنة العملية التعليمية في الجامعة الجزائرية يتطلب في بادئ الأمر وجود إرادة حقيقية لدى أصحاب القرار لتجسيدها على أرض الواقع ولا يتأت ذلك إلا من خلال وضع خطة استراتيجية شاملة للاستخدام الأمثل لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية حتى يتسنى للجامعة الجزائرية مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال ولعل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار في وضع هذه الاستراتيجية هي:

- اجراء دراسات معمقة لكل مكونات الجامعة تمكن من الانتقال السلس من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية لرقمنة العملية التعليمية من معدات وبرمجيات وشبكات التواصل لاسيما تزويد قاعات الأساتذة والمكتبة والإدارة والمدرجات وقاعات التدريس بشبكة انترنت عالية التدفق.
- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والإداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية.
- اعتماد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات كمقياس الزامي يدرس للطلبة على كل المستويات.
- توفير الموارد الرقمية من كتب وبحوث وأطروحات ومذكرات ومناهج تعليمية رقمية معتمدة.
- مواكبة التطورات في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على المستوى العالمي.
- تنظيم تظاهرات علمية للتعريف بأهمية الرقمنة والتحفيز على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة.
- توظيف مختصين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتعزيز الرقمنة في قطاع التعليم العالي.
- الصيانة الدورية للمعدات المستخدمة في مشروع رقمنة العملية التعليمية في قطاع التعليم العالي.[2]

ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة في تطوير العملية التعليمية وجودة مخرجاتها بما ينعكس على التنمية المستدامة عملت الدولة الجزائرية من خلال وزارة التعليم العالي على تبني استراتيجية رقمنة القطاع تنفيذا لاستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013التي تعتبر خطوة هامة للوصول إلى الحكومة الالكترونية في جميع القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي حيث أنها وضعت أسس ومتطلبات تحقيق الرقمنة فيها والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

[1]- شلغوم سمير، مرجع سابق ،ص150-151.

[2]- شلغوم سمير ، مرجع نفسه،ص154-155.

*استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العملية التعليمية

*تحسيس الأسرة الجامعية بأهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين وتجويد العملية التعليمية والبحث العلمي.

*توفير التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال باعتبارها من البنى التحتية الضرورية لتجسيد الرقمنة.

*تطوير الكفاءات البشرية ويشمل تعليم الاعلام الآلي وتكنولوجيا الاعلام والاتصال كشعبة مستقلة وتعليمها للطلبة في جميع الشعب وتكوين المورد البشري التابع لقطاع التعليم العالي في المجال المذكور .

*الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال الرقمنة ويكون ذلك بتبادل الخبرات والبعثات العلمية والتكوينية.

✓ أثمرت استراتيجية دمج الرقمنة في الجامعة الجزائرية العديد من النتائج ساهمت في تطوير التعليم العالي نذكر على سبيل المثال:

- **على المستوى الاهتمام بتكنولوجيا الاعلام والاتصال:** اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتكنولوجيا الاعلام والاتصال كشعبة حيث تم التكوين فيها في كليات العلوم في أغلب جامعات الوطن، كما تدرس أيضا كمادة في أطوار التعليم خاصة في طوري الماستر والدكتوراه بالإضافة إلى ذلك تمتلك الجامعات الموارد البشرية المخصصة لرقمنة التعليم العالي من مهندسين وتقنيين المكلفين بإدارة وتسيير أنظمة المعلومات والبرامج المختلفة وكذا صيانة شبكات الانترنت والإعلام الآلي ومختلف الأجهزة والمعدات.
- **على مستوى البرامج وأنظمة المعلومات:** عملت الوزارة على انشاء العديد من البرامج والمنصات الالكترونية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي نذكر منها:

– **نظام البروقرس:** هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين في الطور الأول والثاني والثالث وكذا تسيير الخدمات الجامعية للطلبة في ما يخص الإيواء والمنح بالإضافة إلى ذلك تسيير المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين.

–**الأرضية الرقمية البيداغوجية:** هي أرضية رقمية بيداغوجية تفاعلية توضع فيها ملخصات الدروس بمختلف أشكالها فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة تم انجازها من طرف البرنامج المطور Moodle

– الايميل المهني:هو بريد إلكتروني يستعمل في التواصل بين المؤسسات الجامعية وبينها وبين الوزارة، وفي التواصل بين الإدارة والأساتذة في مجال الأعمال البيداغوجية.[1]

[1]- سامية خواثرة، مرجع سابق،ص41، ص45.

المطلب الثالث: مشكلات وتحديات تطبيق الرقمنة في الجامعة الجزائرية:

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية في مجال التعليم العالي في الجزائر تشوبها عدة مشـــاكل ومعوقات أهمها:

- عدم توفر العدد الكافي من مخابر الحاسوب.
- غياب البرمجيات الخاصة بالمقاييس المدرسة.
- غياب الانترنت في قاعات التدريس.
- المناخ الإداري لا يشجع على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التعليمية.
- ضعف البنية التحتية الداعمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والإتصال في العملية التعليمية.
- عدم وجود تدفق عالي للأنترنت ففي آخر تصنيف الدول العربية الأضعف من حيث تـــدفق الانترنـــت احتلت الجزائر المرتبة ما قبل الأخيرة وهذا يعكس صعوبة التحول الرقمي.
- عدم اتقان الأساتذة لأجهزة الإعلام الآلي والتطبيقات التكنولوجية الحديثة.[1]

بالإضافة إلى تحديات أخرى تتمثل في:

***تحديات تنظيمية وتشريعية:** وتتمثل في:

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي .
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الصغرى.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الجامعة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات .
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يملكون قرار إدخال هذه التقنية داخل الجامعة.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق مشاريع التحول الرقمي في البيئات التعليمية.
- الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة .
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

***تحديات تقنية:**وتتمثل في:

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيئات الجامعية.
- ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل الجامعة الواحدة.

[1]- نصيرة خواص، الجامعة الجزائرية في تحدي التحول الرقمي، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي برئاسة الدكتورة خواثرة سامية، 22/21 فيفري 2021، ص 88-89

– تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في الجامعة نظرا للتطور السريع لها.

– ضعف البنية التحتية للكثير من الجامعات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية.

– ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصال في الجامعات.

***تحديات بشرية:** وتتمثل في:

– ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل الجامعة.

– قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.

– تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.

–ندرة تقديم الحوافز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي.

– ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرهبة والخوف الذي يتملك بعض المديرين والموظفين عند استعماله.

– ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والتعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.

– مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية إضافة إلى ميل الانسان لمقاومة التغيير.

***تحديات مالية:** تتمثل في:

– قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي في الجامعة وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.

– قلة الموارد المتاحة للجامعة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة الإنفاق.

– قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية في الجامعة.

– التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية.[1]

[1]- عبد المالك بن السبتي، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد43،سبتمبر 2016،ص12-13.

خلاصة

سعى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر منذ السنوات الماضية ومازال يسعى إلى يومنا هذا لتطبيق الرقمنة في قطاعه إلا أنه لازال يواجه العديد من الصعوبات التي تحول دون تطبيق هذا النظام الرقمي ولهذا لابد من التطوير من جاهزيته وتقوية بناه التحتية وأجهزته المستخدمة ومواجهة الصعوبات والتحديات التي تقف عائقا لتحقيق هذا التحول الرقمي لاسيما أن الجامعات من المؤسسات الهامة في الدولة التي يجب عليها أن تكون في كامل جاهزيتها لاستقبال ومواكبة أي تطور حاصل في مجال التكنولوجيا والمعلومات.

الفصل الثاني

الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية

تمهيد:

إن عملية الاتصال مع الآخرين هي عملية مستمرة وليست بالأمر الحديث بل عرفت منذ القدم وتطورت فيما بعد إلى أن حدثت ثورة الاتصال الحديثة حيث أصبحت المجتمعات تتواصل فيما بينها عن طريق وسائل وأجهزة تكنولوجية متطورة.

المبحث الأول:ماهية الاتصال

سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية الاتصال لغة واصطلاحا ، وكذا وسائله بالإضافة إلى أنواعه ومراحل تطوره.

المطلب الأول: تعريف الاتصال:

– **لغة:** يختلف المعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية عن معناه في غيرها من اللغات وذلك على النحو التالي:

1– المعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية : كلمة وصل في "المعجم الوجيز"تعني مايلي: "وصل الشيء": يصله وصلا، ووصله أي ضمه غليه و جمعه.

"أوصله" أي أنهاه وأبلغه إياه.

"واصله" أي اتصل به و لم يهجره.

"اتصل" الشيء بالشيء أي التأم وصار موصولا به.

"توصل إليه" أي انتهى إليه وبلغه.

"الاتصال" وسائل الاتصال الجماهيرية وهي الطرق التي يمكن بها إيصال فكرة أو رأي في عدد كبير من الناس المنتشرين في أماكن بعيدة ومتفرقة مثل الصحافة والإذاعة.

2– المعنى اللغوي للاتصال في غير العربية: كلمة اتصال تعني باللغة الانجليزية "Communication" وهي مشتقة من أصلها اللاتيني "Communis"ومعناها الشائع أو العام أو المألوف أي النشاط الانساني الذي يهدف إلى تحقيق العمومية والمألوفية لموضوع أو قضية أو مسألة ما.

– المعنى الاصطلاحي للاتصال: اختلف علماء الاعلام حول مفهوم الاتصال اختلافا كبيرا نورد فيما يلي أهم تعريفات الاتصال:

*الدكتور سمير حسين: الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار أو الشيوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.

*شانون وويفر: الاتصال هو كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال رموز.

*كارل هوفلاند: هو عملية يقوم بمقتضاها المرسل بارسال الرسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره .

*ولبور شرام: الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات.[1]

*وفي إطار العلاقات العامة: يعرف الاتصال على أنه عملية توصيل الأفكار والحقائق والمعلومات من وإلى الجماهير بهدف التأثير فيها في الاتجاه الذي يضمن تأييدها وتفاهمها للمؤسسة.

فالاتصال في العلاقات العامة هو عملية يتم عن طريقها ايصال المعلومات أو الحصول على معلومات ، مما يكون من الضروري أن يكون فعالا بقصد إحداث تغيير إيجابي في المجتمع إذ أن الاتصال الضعيف لن يأتي بالنتيجة المرجوة ولن يحقق الهدف المطلوب مما يحتم على مرسل المعلومات معرفة ردود الفعل لدى المرسل إليه وعدم الاكتفاء بتبليغه بالمعلومات المجردة فقط.[2]

*وفي تعريف آخر يعرف الاتصال في شكله العام هو الحدث الحاصل بين مرسل في نقطة معينة ومستقبل في نقطة أخرى حيث يقوم المرسل بارسال رسالة إلى مستقبل تتضمن موضوعا محددا عبر قناة يختارها وتحيل إلى مرجع مناسب.

والاتصال هو الطريقة التي تنقل بها المعرفة والأفكار بواسطتها من شخص أو جهة إلى شخص آخر أو جهة أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو إعلامه بشيء أو تبادل الأفكار معه أو الارتقاء لمستواه الجمالي والقيمي أو اقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه.

والاتصال يعني التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتنطوي على عنصر القصد والتدبير.[3]

*ويعرف أيضا على أنه: السلوك الذي يتعلق بنقل المعلومات والأحاسيس بوسائل مادية واضحة أو معنوية بهدف التعرف والتأثير بين عناصر عملية الاتصال.[4]

[1]- محمد كمال القاضي، وسائل الاعلام (النشر، الانتاج، البث)، القاهرة ، مصر، يناير 2003، ص18 ، ص20.

[2]- د.عبد الناصر أحمد جرادات :د. لبنان هاتف الشامي،أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، الأردن،2009،ص108-109

[3]- د.أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته مدخل الى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة ،ط1، منشورات مخبر اللغة العربية والاتصال، جامعة وهران 1،الجزائر،2016،ص19-20.

[4]- د.رضا عكاشة، تأثيرات الإعلام نظريات ونماذج الاتصال في مجال المنصات الرقمية، ط1،المكتبة العالمية للنشر والتوزيع،2001،ص14.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال:

وسائل الاتصال كثيرة ومتنوعة ولكل وسيلة منها طبيعة خاصة تميزها عن الوسائل الأخرى، ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى مايلي:

1- **الوسائل المطبوعة:** وتشتمل على: الكتب، الجرائد، المجلات والدوريات والنشرات والكتيبات.

2- **الوسائل البصرية:** وتضم المعارض واللافتات والملصقات وغير ذلك من الوسائل التي تعتمد على حاسة النظر وحدها.

3- **الوسائل السمعية:** وتشمل الإذاعة والتسجيلات الصوتية وغيرها من الوسائل التي تعتمد على عنصر الصوت وحده.

4- **الوسائل السمعية والبصرية:** وتضم التلفزيون والسينما والمسرح، وغير ذلك من الوسائل التي تجمع بين الصوت والصورة، سواء كانت صناعية أو طبيعية.

5- **وسائل الاتصال التفاعلية:** التي برزت في النصف الثاني من القرن العشرين الماضي، نتيجة اندماج تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية، وتكنولوجيا الأقمار الصناعية، التي ساعدت على نقل الرسائل الاتصالية بشتى صورها فورا عبر القارات وغير ذلك من الوسائل الاتصالية التفاعلية الحديثة.

ولكل واحدة من هذه الوسائل الاتصالية مجال معين تستخدم فيه بنجاح وقد لا تصلح في مجال آخر كما أن لكل وسيلة تأثيرها الخاص في نوعيات معينة من الجماهير، قد لا تؤثر في نوعيات أخرى إلا أنه إذا اجتمعت الصورة مع الصوت والحركة في وسيلة واحدة كان لذلك وقع في النفوس يفوق استخدام احداها فقط بدرجة كبيرة.[1]

وتوجد عدة وسائل وأساليب أخرى للاتصال هي:

1- **الوسائل الشفهية:** وهي الوسائل التي يتم بواسكتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل: المقابلات الشخصية، المكالمات الهاتفية، الندوات والاجتماعات والمؤتمرات ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا وصراحة إلا أنه يعاب عليه أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.

[1]- د.محمد فريد عزت، الاتصال ووسائله الجماهرية التقليدية والتكنولوجية، ط1، القاهرة مصر،2018،ص63.

2- **الوسائل الكتابية:** وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة الكتوبة مثل المنشورات، التقارير، المذكرات، المقترحات والشكاوي...الخ ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به أغلب المنظمات الحكومية وهناك خمسة شروط للرسالة المكتوبة وهي أن تكون كاملة، مختصرة، واضحة، صحيحة، لطيفة. وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها:

- امكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة، أما أهم عيوبها فهي: البطء في ايصال المعلومات، احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصا عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

3- **الوسائل غير اللفظية:** وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الاشارات أو الايحاءت والسلوك (تعبيرات الوجه، حركة العينين واليدين وطريقة الجلوس...الخ)، ويطلق عليها أيضا لغة الجسم، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها للاتصال ما يقارب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضا[1]

4- **الرسائل المزدوجة:** وهي تشمل الوسائل الطباعية والسمعية والوسائل البصرية، فهي تؤثر في المستلم من خلال ما يشاهد ويسمع من خلال أجهزة تحصل الصوت والصورة كالتلفاز والسينما والمسرح مما يسهل تحقيق أهداف الرسالة الإعلامية ونقلها بشكل سريع وفعال.[2]

*** الوسائل الاتصالية المستخدمة في إطار العلاقات العامة:**

تستخدم إدارات العلاقات العامة في نقل رسائلها وحملاتها إلى جمهورها الداخلي أو الخارجي نوعين من وسائل الاتصال هما:

أ-وسائل الاتصال المباشرة: وهي الطرق الاتصالية التي تلجأ إليها أجهزة العلاقات العامة في عملية التواصل بينها وبين جمهورها.

ومن أهم وسائل الاتصال المباشرة:"الندوات، المؤتمرات، الاجتماعات، اللقاءات، الزيارات، المعارض والاحتفالات"

ب- وسائل الاتصال الجماهيرية"العامة": ويمكن تصنيف وسائل الاتصال الجماهيرية غير المباشرة إلى ثلاث وسائل أساسية هي:

[1]- د.بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان،2009،ص400-401.

[2]- عبد الناصر أحمد جرادات، مرجع سابق، ص112

- **وسائل الاتصال المقروءة أو المطبوعة:** إذ يطلق عليها الوسائل المقروءة بحسب نوعية استقبال الجمهور لها عن طريق القراءة كما يطلق عليها أيضا مسمى وسائل الاتصال المطبوعة بالنظر إلى أسلوب إعدادها وهو الطباعة.

ومن أهم وسائل الاتصال المقروءة أو المطبوعة : الصحف، المجلات، النشرات، الدوريات، التعليمات والتعميمات.

- **وسائل الاتصال المسموعة:** والمقصود بها بوجه خاص الإذاعة كما تشمل أيضا التسجيلات ووسائل الاتصال التلفزيونية.
- **وسائل الاصال المرئية:** وأطلق عليها وسائل الاتصال المرئية لاعتمادها بشكل أساسي على الصورة والحركة بجانب الصوت بطبيعة الحال ولكنها سميت بوسائل الاتصال المرئية تمييزا لها من الوسائل المسموعة.

ومن أهم وسائل الاتصال المرئية: التلفزيون، الفيديو، المسرح والسينما.

- **وسائل الاتصال الالكترونية:** عن طريق جهاز الانترنت وذلك باستخدام وسيلتين:

الأولى:مواقع الانترنت

الثانية :البريد الالكتروني.[1]

[1]- د محمد كمال القاضي، العلاقات العامة،(الاتصال، التنظيم، الإدارة)،ط2، 2007،ص74إلى 79.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال ومراحل تطوره:

1- **أنواع الاتصال** : هناك تصنيفين رئيسيين اثنين فقط من أنواع الاتصال: النوع الأول يقوم على أساس اللغة المستخدمة في عملية الاتصال من حيث الاتصال اللفظي وغير اللفظي، والنوع الثاني: يعتمد على مستوى الاتصال، من حيث هو ذاتي وشخصي وجمعي وعام ووسطي وجماهيري وسيتم تفصيل ذلك على النحو التالي:

أولا: نوع الاتصال الانساني من حيث اللغة المستخدمة، ويتم تقسيمه إلى مجموعتين أساسيتين:

1-**الاتصال اللفظي**: فقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الانساني عندما تطورت المجتمعات، وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معان محددة، يلتقي عندها أفراد المجتمع، ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم ، والتعبير عن مشاعرهم... والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فعبارة "أهلا وسهلا" مثلا يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت مع الحركة وهي من طرق الأداء غير اللفظية.

2-**الاتصال غير اللفظي**: وهذا النوع من الاتصال هو الأقدم والأكثر صدقا إذا توفر لرموزه عنصر الخبرة والمشتركة بين المرسل والمستقبل ويدخل ضمنه كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة ويقسم إلى ثلاث لغات هي:

أ-لغة الإشارة أو اللغة الصامتة: ويستخدمها الانسان في الاتصال بغيره.

ب-لغة الأشياء: فالملابس والأدوات الفرعونية التي تستخدم على المسرح مثلا، يصد من استعمالها نقل الإحساس بالزمن الفرعوني إلى المشاهدين، لكي يعيشوا فيها طوال المسرحية، وارتداء اللون الأسود يشير إلى الحزن الذي يعيش فيه من يرتديه، واللمبة الحمراء على باب المدير أو غرفة العمليات تعني عدم السماح بالدخول لأشخاص محددين، وأحيانا يكون الحظر شاملا والراية الحمراء تعني الخطر، وهكذا ويذهب البعض إلى أن الاتصال غير اللفظي يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والايماءات والأزياء والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية...الخ.

ج-لغة الحركة أو الأفعال: وهي التي يقوم بها الانسان لينقل إلى غيره ما يريد من معاني ومشاعر وغيرها.

ثانيا: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية ويمكن تقسيمه إلى ستة أنواع هي كالتالي:

1-**الاتصال الذاتي**: وهي العملية الاتصالية التي تحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد، ويتضمن أفكاره ، وتجاربه ومدركاته، وتقييمه للأفكار والأحداث والتجارب، وفي هذه الحالة

يتحول الانسان تلقائيا إلى مصدر ومتلقي في الوقت نفسه، فالانسان يفكر في موضوعات كثيرة معظم الوقت ويقلب هذه الموضوعات على جوانبها المختلفة ليصل إلى رأي معين، قد يحتفظ به لنفسه أو ينقله إلى الآخرين.

ويعتبر فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال، ذلك أن رد الفعل تجاه أي رسالة سيتقبلها الفرد يتوقف على ناتج هذه العملية التي تحدث ذاتيا في جميع المواقف، وتتأثر بالمخزون الادراكي لدى الفرد عن الأشخاص والرموز التي يتعرض لها في عملياته الانفعالية.

2-**الاتصال الشخصي**: لقد احتفظ هذا النوع من الاتصال بمكان الصدارة بين وسائل الاتصال الأخرى في قوة التأثير على مر العصور، ويسمى كذلك بالاتصال المباشر أو المواجهي بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك ولهذا يسمى اتصالا ثنائيا أو ثلاثيا، طبقا لعدد المشاركين فيه.

ويتيح ذلك التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، وبذلك يتاح للقائم بالاتصال فرصة تعديل رسالته، لتصبح أكثر فعالية أو إقناعا. وبصفة عامة، فإن الاتصال الشخصي هو عبارة عن حوار بين فردين أو بين عدد قليل من الأفراد، ويستطيع فيه المرسل والمستقبل أن يتعرف على الآخر بشكل واضح، وأن يقدر مدى تفاعله وتأثره على نحو أقرب إلى اليقين منه إلى الحدس أو التخمين.

3-**الاتصال الجمعي**: إذا زاد عدد الافراد في الجمهور المستقبل عن الحد الذي يمكن المرسل من معرفة جميع أفراده، وتقدير مدى تفاعلهم وتأثرهم برسالته بشكل يقيني مؤكد، انتقل الأمر من دائرة الاتصال الشخصي السابق عرضه إلى دائرة أوسع، تعرف بالاتصال الجمعي، وهو ذلك النوع من الاتصال المواجهي الذي يقوم فيه المرسل بمخاطبة عدد محدود من الجمهور في مكان معين، وفي وقت محدد، ويستطيع أن يقدر بشكل تقريبي مدى تفاعلهم مع ما يقول، وتأثرهم بما يقال، وليس من الضروري أن تكون المعرفة فردية مثلما هو الحال في الاتصال الشخصي والاتصال الجمعي بصفة عامة يحدث بين مجموعة من الأفراد، مثل الأسرة أو زملاء العمل والدراسة أو جماعات الأصدقاء، عند اتخاذ قرار أو حل مشكلة حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي.

4-**الاتصال العام**: ويعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد، مثل المحاضرات العامة والندوات وغيرها، ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام، والمصلحة المشتركة، والالتقاء حول الأهداف العامة، وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات التي تقام خصيصا لهذا الغرض.

5-**الاتصال الوسطي**: يحتل هذا النوع من الاتصال مكانا وسطا بين الاتصال المواجهي الشخصي وبين الاتصال الجماهيري الذي سنتعرض له بعد قليل، ويشتمل الاتصال الوسطي على الاتصال السلكي من نقطة غلى أخرى، مثل: الهاتف،الفاكس، الراديو المتحرك، الأفلام التيليفزونية، من خلال الدوائر المغلقة.

ويشبه الاتصال الوسطي إتصال المواجهة الشخصي من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال ...المتلقي شخص واحد أو أكثر ومعروف للقائم بالاتصال، والرسالة ذات طابع خاص ويمتلك الاتصال الوسطي كذلك خصائص الاتصال الجماهيري، إذ يمكن ان يكون جمهوره غير متجانس، والمشاركين فيه بعيدين مكانيا عن بعضهم بعضا، ويستقبلون الرسالة نفسها في اماكن متعددة، ويستخدم قنوات اتصال باهضة التكاليف مثل: شبكة المعلومات والمؤتمرات عن بعد وغيرها، ويستخدم معدات ميكانيكية أو الكترونية في نقل الرسالة الاتصالية.

6-**الاتصال الجماهيري:** يتم هذا النوع من الاتصال باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية التي تتميز بقدرتها على توصيل الرسائل الاتصالية إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات و المستويات، والأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال، وتصلهم الرسالة الاتصالية في اللحظة نفسها، من مرسل إلى عدد كبير من الناس، وتستخدم معدات ميكانيكية او الكترونية مثل الكتب والصحف والسينما والراديو والتيلفزيون.[1]

*بالإضافة إلى أنواع الاتصلات التي تستخدم غالبا داخل المؤسسات والمنظمات أو خارجها نذكر:

أولا: الاتصالات الرسمية:وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية وقد تكون خارجية، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي:

1-**الاتصالات العمودية:** وتنقسم إلى:

أ-اتصالات نازلة: وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال ، مثل: المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية وغالبا ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

ب-اتصالات صاعدة: وهي الاتصالات الصادرة من العاملين إلى الموظف وتضم نتائج تنفيذ المخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التفيذ والملاحظات والآراء، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إذا شعر العاملون بدرجة معينة من الثقة بينهم وبين الموظف واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير ، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل الموظف وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها.

2-**الاتصالات الأفقية:**وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية الختلفة خصوصا إذا ما ركز على تنسيق العمل، وتبادل المعلومات وحل المشكلات، ودعم صلات التعاون بين العاملين.

[1]- د.محمد فريد عزت،مرجع سابق ، ص14، ص18

3-**الاتصالات المتقابلة أو المحورية:** وهي الاتصالات بين المديرين وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيميا، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية.

ثانيا: الاتصالات غير الرسمية: إن بعض البحوث حول الاتصالات غير الرسمية وأهميتها في صنع القرارات وضحت هذه البحوث ان التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، إلا أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط من الاتصالات جميعها تقريبا تستند على الأنماط الأربعة التالية:

1-**النمط الأول"شكل العجلة":** وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور"الرئيس أو المشرف" أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو الموظف.

2-**النمط الثاني"شكل الدائرة":** وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية اعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.

3-**النمط الثالث"شكل السلسلة":** وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو بفردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطي.

4-**النمط الرابع"شكل الكامل المتشابك":** في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه إلى كل التجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإلى إمكانية زيادة التريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سلمية وفعالة.[1]

2-**مراحل تطوره:** إن تطور الاتصال عبر تاريخ الانسان الطويل قد مر في ست مراحل رئيسية مهمة هي كالتالي:

1-مرحلة عصر الاشارات والعلامات.

2-مرحلة عصر التخاطب واللغة.

3-مرحلة عصر الكتابة.

4-مرحلة عصر الطباعة.

[1]- د.بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص402-404.

5-مرحلة عصر الاتصال الجماهيري.

6-مرحلة عصر الاتصال التفاعلي.

إن كل مرحلة منها لها سماتها وتأثيراتها والتي جعلتها عصرا متميزا عن غيره من العصور، ففي بعض المجتمعات لم تكن هناك حاجة لمرحلة بأسرها ذلك أن ظهور أي وسيلة اتصال كان مرتبطا بحاجة المجتمع إليها، فعلى الرغم من أن أسلافنا الأوائل استخدموا العلامات والإشارات منذ وقت مبكر، فإننا مازلنا نستخدم هذه الإشارات والعلامات على نطاق واسعن ثم أضفنا إليها اللغة والكلام والكتابة والطباعة ووسائل الاتصال الميكانيكية والالكترونية، وهكذا فإن تاريخ الاتصال الانساني عبارة عن حلقات متصلة ومركبة من أنظمة الاتصال، وليس مجرد انتقال من مرحلة إلى أخرى.

وفي ما يلي استعراض سريع لكل مرحلة من تلك المراحل الستة الرئيسية التي مر بها التاريخ الاتصالي منذ فجر التاريخ إلى الآن:

المرحلة الأولى: عصر الاشارات والعلامات:

لم يستطع أحد الوصول إلى أول الكلام البشري، وتفترض معظم التخمينات أن البشر كانوا يعيشون في تجمعات صغيرة منذ ملايين السنين...وفي وقت ما بدأوا يستخدمون أدوات بسيطة وتحصيص المهام في العمل، وحتى في هذه الفترة يفترض ان الاتصال قام بدور رئيسي في تحديد المهام لتنشئة شبابهم كما نفعل نحن اليوم.

والاحتمال الأرجح أن الانسان البدائي مارس الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات التي كان قادرا من الناحية الجسمية والطبيعية على اصدارهان مثلك الهمهمات والزمجرة والصراخ، بالإضافة إلى اشارات الجسد بالأيدي والأرجل، وغيرها من الحركات، وتشير الدلائل أن الأساليب التي استخدمت في الاتصال مع الآخرين هي ذاتها التي تستخدم في الاتصال مع انفسنا حيث أن التفكير شكل داخلي من أشكال اللغة.

المرحلة الثانية: عصر التخاطب واللغة:

يبدو أن اللغة والتخاطب قد ظهرت في وقت ما خلال الفترة ما بين 35-40 ألف سنة مضت بين المخلوقات تشبه الجنس البشري الحالي من الناحية الجسمية، يطلق عليها اسم انسان الكرومانيون الذي عثر على بقاياه في كهف كرومانيون بفرنسا.وبدأ انسان الكرومانيون في نحو عام 6500قبل الميلاد حياة الزراعة الدائمة والقرى المستقلة، واتسع نطاق التجمعات السكانيةن وكانت منطقة الهلال الخصيب(مصر، العراق،سوريا وتركيا) تعج بالمدن القديمة، وبقايا حضارات ما قبل التاريخ، و لم يتعلم الناس فقط العمل في الزراعة وتربية الحيوانات وعبادة الآلهة، ولكنهم ابتكروا أساليب جديدة لاستخدام المعادن والنسيج وصناعة الفخار وأصبحت لغة التخاطب أكثر تنوعا مما ساعد على انطلاقات كبرى في التطور الانساني بالنسبة للأفراد والمجتمع.

وقد استغرقت هذه المرحلة معظم التاريخ البشري وكانت السمة الرئيسية لها هي الفردية الاتصالية، حيث بدأت من العصور القديمة حيث عرف الانسان عملية تبادل المعلومات فمن الثابت أن الانسان البدائي كان يحكي لأقرانه عن مغامراته في الصيد وانتصاراته وخبراته في الحرب، والدفاع عن النفس وإبلاغ الرعية اوامر الحكام وإعلان حالة الحرب أو السلم أو الاحتفال بمناسبة دينية، أو زواج حاكم أو وفاته إلخ.

وقد اقتصرت عملية الاتصال في تلك المرحلة على الوسائل السمعية والصوتية والبصرية عن طريق المنادين الذين يجوبون أماكن التجمعات البشرية وكانت أغلب هذه العمليات الاتصالية محدودة بالمواقف المواجهية حيث كان في مقدور الفرد أن يخاطب جمعا من الناس إذا ما قدر لهذا الجمع أن يجتمع في مكان واحد وزمان واحد بعد ذلك أدرك أنه لكي يستطيع توسيع دائرة إتصاله، كان عليه أن يلجأ إلى وسائل أخرى مثل: قرع الطبول، والنفخ في الأبواق، وإشعال النيران في الليل والدخان بالنهار وما أشبه ذلك من الوسائل البدائية البسيطة التي ناسبت ذلك المكان والزمان ولكن مع ذلك فإن هذه الفردية الاتصالية لم تمكن الانسان في تلك الفترة من نشر أفكاره بشكل فعال عبر المكان، كما لم تمكنه أيضا من الحفاظ على أفكاره بدقة عبر الزمان وكان ذلك تعبيرا عن تعقد حاجة الانسان الاتصالية، ومن هنا بدأت محاولات الانسان تجاه الكتابة، وهذا ما ينقلنا للحديث عن المرحلة الثالثة من مراحل تطور الاتصال.

المرحلة الثالثة: عصر الكتابة:

ارتبطت هذه المرحلة بمعرفة القراءة والكتابة، ففي فترات متباعدة من التاريخ قبل الميلاد، تم التوصل إلى وسائل فعالة لترجمة الحديث إلى شكل مادي بدءا من حفظ شفرات بدائية في ذاكرة الانسانن ومرورا بالكتابة التصويرية التي كانت تزين القبور والمعابد والآثار وبعد زيادة تبسيطها خرجت منها الكتابة الهيروغليفية ثم بدأت النقوش المعبرة عن معاني معينة التي كانت عبارة عن صور بدائية محفورة على الجدران والأسطح في صيغ اصطلاحية متفق عليها كالخط المتعرج يعني بحيرة او نهر، القوس والسهم يعني الصيد، الانسان يعني الرجل والربط بين عدة رسومات يحكي قصة، واخيرا الكتابة الهجائية الالفبائية، التي يمكن تحديد تاريخها بالألف الأول قبل الميلاد أي حوالي 700عام قبل الميلاد، وانتشرت بسرعة في أنحاء العالم القديم...تعتمد على استخدام رموز الحروف للتعبير عن الأصوات، بدلا من المقاطع الصوتية ونقص عدد الحروف إلى أقل من مائة رمز...واليوم لدينا 26 حرفا هجائيا في الانجليزية و28 حرفا في اللغة العربية، ولولا حروف الكتابة لظلت الغالبية العظمى من سكان العالم تعاني من الأمية، فقد كانت الأحجار أول وسيط يتم تسجيل المعلومات عليه عند قدماء المصريين والكتابة على جدران

المعابد واستخدموا طرف عصا ذات سن مدبب لعمل العلامات على الطين وهي الكتابة المسمارية وبذلك تعتبر الأحجار هي الوسيلة الأولى التي حفظت رسومات الانسان الأولى وكتاباته.

المرحلة الرابعة: عصر الطباعة:

ترتبط بدايات هذه المرحلة بابتكار "جوتنبرغ" الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة أو المتحركة أو المتفرقة في منصف القرن الخامس عشر عام 1445 وبدأ تأثيرها الاجتماعي في القرن السادس عشر، وتعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور، حيث أمكن عن طريق هذا الابتكار طباعة أعداد كبيرة من نسخ الكتب والصحف ووصولها إلى أكبر عدد من القراء "المستقبلين" في أسرع وقت وبجهد وبتكاليف أقل بكثير جدا مما كان يبذل في المنتجات المخطوطة "كتب وصحف وغيرها" التي كانت سائدة قبل ذلك.

ومن تطور الطباعة وانتشارها ظهرت فكرة الصحيفة في أوروبا والعالم الجديد، فالصحف الأمريكية ظهرت قبل سنوات عديدة من قيام الولايات المتحدة الأمريكية كدولة، فإن كانت الصحف الجماهيرية قد تأخر ظهورها كثيرا بعد ثلاثة قرون من اختراع الطباعة فإن ذلك ارتبط بتوفير ظروف تسمح بقدر من التمويل وسرعة الطباعة والتوزيع .وفي عام 1909 قال عالم الاجتماع تشارلز هارتون كولي إن هناك أربعة عوامل جعلت هذه الوسائل أكثر تأثيرا من أي عمليات اتصالية في تاريخ الانسان من قبل، وهذه العوامل هي:

1-القدرة على التعبير، ونقل كم هائل ومتنوع من الأخبار والأفكار والمشاعر.

2-التغلب على الزمن، بتسجيل وحفظ المعلومات.

3-التغلب على المكان من خلال مرونة وسرعة الحركة.

4-الانتشار، بحيث يتيح المعرفة لكل الطبقات في المجتمع.

المرحلة الخامسة: عصر الاتصال الجماهيري:

شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين الماضي.فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناقصة عن الثورة الصناعية فبسبب التوسع في التصنيع وزيادة الطلب على المواد الخام والتوسيع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود، برزت الحاجة لاستكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الكبيرة التي يشهدها المجتمع الصناعي، حيث استطاع صمويل موريس اختراع التلغراف عام 1837 وتم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن 19 وكان التلغراف عنصرا مهما في تكنولوجيا الاتصال الالكترونية وفي عام 1876 استطاع جراهام بل اختراع التلفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة، وكل هذه المخترعات السابقة كانت مقدمة صحيحة لظهور الإذاعة، حيث أمكن بث الكلمة المنطوقة عبر موجات الراديو اللاسلكي سنة 1900م وبذلك أصبحت هناك وسيلة اتصالية جماهيرية مسموعة، اسمها الاذاعة.

المرحلة السادسة: عصر الاتصال التفاعلي:

ظهرت في العهود الماضية الأخيرة ابتكارات عديدة في صناعة الاتصال مثل: الحاسبات الالكترونية، الاتصالات الفضائية، وامكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات، وظهور وانتشار التلفزيون الكابلي والتفاعلي وخدمات الفيديو تكس، والتيلي تكست والفيديوديسك ونظم الليزر والميكرووف والألياف الضوئية والاتصالات الرقمية وخدمات الهاتف المحمول والبريد الالكتروني وعقد المؤتمرات عن بعد...إلخ.

وبصفة عامة فقد تطورت وسائل الاتصال من دور التبليغ من شخص إلى شخص إلى دور التبليغ بين جماعات منظمة، ثم إلى دور التبليغ الجماعي عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الكتاب والسينما والصحافة والإذاعة والتلفزيون وغيرها من الوسائل الالكترونية التفاعلية بيد أن الفرق بين وسائل الاتصال فيما مضى ووسائل الاتصال في العصر الحديث يكمن فيما توصلت إليه المدينة الحديثة من اختراعات غيرت شكل العمل الاتصالي مما جعل الدول تهتم اهتماما كبيرا بالاتصال وتضع له الخطط، وتوفر له الامكانات المادية والمعنوية للنهوض به وأصبح الانسان لا يستغني عن وسائل الاتصال لأنها المصادر الرئيسية التي يستقي منها المعلومات والأخبار، ويشبع عن طريقها رغبته في حب الاستطلاع، والتعرف على أحوال وبيئات الأمم المحيطة به، وبذلك يستطيع أن يتكيف مع الظروف، ويطمئن إلى حاضره ومستقبله، فيعيش بذلك عيشة سوية.[1]

[1]- د.محمد فريد عزت، مرجع سابق، ص51-62.

المبحث الثاني:ماهية الاتصال الرقمي

في هذا المبحث سنتناول مفهوم الاتصال الرقمي نشأته ومزاياه بالإضافة إلى وظائف تكنولوجيا الاتصال الرقمي ومستوياته.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي:

مازالت تعاريف الاتصال الرقمي Digital communication محددة بما قدمته إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل: مواقع website والفيديو والصوت والنص وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة، كما اقترنت بعض التعاريف باستخدام الحواسب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الأبعاد الانسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال.

وهذا أيضا ماجعل الكثير من الباحثين يركزون في تعريف الاتصال الرقمي على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها وتخزينها وإرسالها واسترجاعها بواسطة هذه النظم في زمن قياسي.

وعليه فإن مفهوم الاتصال الرقمي هو أساسا ذلك الاتصال الذي يتم عن طريق الكمبيوتر، أو الاتصال المدعم به أو الاتصال القائم عليه فكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.

وفي هذا الصدد ومن خلال مراجعتنا لبعض الأدبيات في هذا الموضوع لمسنا نقصا كبيرا في دقة تحديد مفهوم هذا النوع الاتصالي الجديد فمعظم التعاريف تعاريف سطحية لم ترق إلى ما أردنا تحديده بدقة في هذا البحث وعليه استعرضنا مجموعة منها بصفة انتقائية منها:

-تعريف رضا عكاشة للاتصال الرقمي: عرفه على أنه العملية الاعلامية الاجتماعية التي يتم من خلالها الاتصال الآني عن بعد (لا يرى بعضهم بعض أو من مسافات بعيدة)، بين أطراف يتبادلون الأدوار (المرسل يستقبل والمستقبل يرسل)، في بث الرسائل المتنوعة واستقبالها (صور، رسومات، كلام مكتوب، أصوات مسموعة)، ومن خلال النظم الرقمية ووسائلها (نص، شريط فيديو، ورق مصور، أقراص مدمجة).

لقد حصر هذا التعريف الاتصال الرقمي في أنه عملية اعلامية اجتماعية فقط.

-وفي نفس السياق عرفه يونس عرب: أنه تحويل النصوص والصور التناظرية إلى وحدات رقمية محمولة عبر وسائل الاتصال.

هذا التعريف اقتصر على الجانب التقني فقط من هذه العملية.

كما عرفه Behnaam Aazbang أنه الاتصال الذي ينطوي على نقل المعلومات من المصدر إلى وجهة ما باستخدام التكنولوجيا الرقمية من خلال إحالة كل من الرقمين الثنائيين 0و1 عبر قناة لاسلكية من خلال تحويل معلومات إلى جهاز استقبال أي بث المعلومات عبر قناة لاسلكية بواسطة موجات خاصة، ومثل هذا النظام يتطلب كلا من المعلومات ووسائط النقل ، أي المزج بين المعلومات والعديد من الوسائط المادية.

ومما سبق فالاتصال الرقمي هو العملية الاتصالية التي تتم عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية بالاعتماد على ربط جهاز الحاسب الآلي بشبكة الانترنت بخدماتها المتنوعة ويشار عليه بالاتصال الرقمي الافتراضي والذي أدى إلى التواصل عن طريق الشبكات الاجتماعية على نحو Youtube،Facebook أو Twitterوالمدونات ومؤتمرات المجموعات الإخبارية...الخ.[1]

وهناك تعريف آخر للاتصال الرقمي: هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة للاتصال الرقمي.[2]

[1]- أمينة نبيح، الاتصال الرقمي والإعلام الجديد، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع،عمان،2018، ص 24 ، 25 ،26 .

[2]- د.ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد،ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص67.

المطلب الثاني:نشأة الاتصال الرقمي:

في الثمانينيات من القرن السابق توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الاشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجية تحل تدريجيا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة كما نلمس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الالكتروني والفضائيات وتطورات وانجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 20 وبداية الألفية الثالثة مع عام 2001 وتتمثل هذه القفزات فيما يلي:

-**القفزة الأولى**: تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين(براتان، برادين، شوكلي) وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956 نظرا لانجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الارسال والاستقبال ونظم الاتصالات.

-**القفزة الثانية:** وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح شخصية صغيرة ويمكن حملها.

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

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط مشاريع نحو مرحلة الاتصال الالكتروني والذي شهد تقدما هائلا وتشبعا كبيرا في مجالات الاتصالات حتى أضحى من الصعوبة ملاحقة تطورها وفي هذه المجالات نجد:

-مجال الاتصالات بين الحسابات الالكترونية وشبكات الاتصال .

-مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسموات المفتوحة.

-الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية(المتنقلة) اتصالات المحمول.[1]

[1]- مديحة حموش، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، محمد بوضياف، المسيلة،2019-2020، ص21-22.

المطلب الثالث: مزايا الاتصال الرقمي:

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي وتكمن هذه المزايا فيما يلي:

1-في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الارسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عال من التشويش حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء ارسالها وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل الشبكة الرقمية من بداية الارسال إلى منفذ الاستقبال وتكون مراحل الارسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة، ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش والتداخل في كل مرحلة من مراحلها، فهي تجسد نظاما متكاملا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الارسال والقناة وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي ويحل محله تدريجيا.

2-يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الاشارات التماثلية مكلفا وغير فعال. فكلما كانت وصلة الاتصال صعبة بسبب ظروف البيئة يتوقف الاتصال الرقمي عن الاتصال التماثلي كذلك يتوقف الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام مواصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، وتكمن قوة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، ومقاومة التداخل في الحديث، وتصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.

3-تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

*تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات والتحكم في الصدى.

4-تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج softwer بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

5-يتسم الاتصال الرقمي بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الاشارات الرقمية كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.

6-يتسم الاتصال الرقمي بقدر عال من تأمين الاتصال: حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغـــراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا علـــى المســـتوى التجاري كذلك يستخدم في شبكة البنوك والنقل الالكتروني للبيانات ونقل المعلومات الحساسة الـــتي تتســـم بدرجة عالية من السرية.

ويتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا مثل مقاومة التشويش والتداخل بين الموجات، والحفاظ على قوة الإشارة طوال مسافة الاتصال، وتتسم الشبكة الرقمية بالذكاء والنشاط والمرونة والشمول لنقل أنواع مختلفة من الاتصالات والحفاظ على سرية الاتصال.[1]

[1]- د.حسن عماد مكاوة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1994،ص150-154.

المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

تتعدد وظائف تكنولوجيا الاتصال الرقمي على النحو التالي:

1-وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية: بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الانتاجية فأصبح كل شيء يتم الكترونيا حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والانترنت والتصوير الالكتروني والتصوير الرقمي الالكتروني والأقمار الصناعية والماسحات الضوئية والاتصالات السلكية واللاسلكية والألياف البصرية.

2-وظيفة معالجة المعلومات رقميا: سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الالكتروني وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

3-وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها : باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.

4-وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية وشبكات الألياف والكابل.

5-وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.[1]

وتوجد وظائف أخرى للاتصال نذكر منها:

1-تجاوز قيود العزلة: من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات والمحادثات والحوارات والبريد الالكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجميع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقاتهم.

2-إنشاء المجتمعات الافتراضية: التي تجمع بين أفرادها أهداف مختلفة.

3-تحقيق الوظيفة الاتصالية: تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الوسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تتصدر كافة الوظائف وتصل إلى 75-90 % من أسباب استخدام الانترنت. بالإضافة إلى وظيفة هامة ألا وهي وظيفة التعليم أو المساعدة في العملية التعليمية:

[1]- د.حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة(النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات) ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007، ص18.

حيث بدأ الحاسب الآلي القيام بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال مثل: التعليم الفردي أو الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم، حيث ظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الانترنت والتعليم الافتراضي، والفصول الافتراضية وغيرها من المفاهيم التي تشير إلى استخدام الدوائر المغلقة المستخدمة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش، ولا يقتصر التعليم على التعليم المنهجي بل يتعداه إلى تعليم المهارات الحياتية المنتشرة في الكثير من الدول.[1]

[1]- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام وآخرون، مرجع سابق ، ص79، ص 81

المطلب الخامس: مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة، وتطوير أو توفير أشكال حديثة فيها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم الإستفادة في توظيف التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

1-الاتصال بالحاسب وبرامجه: في هذه الحالة يكون الكومبيوتر هو نفسه البرنامج الذي يمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال والتفاعل مع هذه البرامج يتم وفق أسلوب تصميمها والهدف منها تعليمي أو تسلية أو ترفيه.

2-**الاتصال بقواعد البيانات:** وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات أو البيانات إما عن طريق الكابلcableكما في الشبكات المحلية أو عن طريق شبكة الانترنت كما في الشبكات InternetأوExtranet.

وهذا النمط من الاتصال ليس فيه قدرا كبيرا من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والإتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات.

3-**الاتصال المباشر من خلال الشبكات:** وهو الاتصال الذي يتم عبر شبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال كارت الـmodemوخط التلفون والذي يتم عبره الاتصال، وهذا الاتصال إما أن يكون مكتوبا عبر الرسائل أو أن يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما أن يكون مع فرد أو مجموعات وأشكال هذا الاتصال يجب أن يكون متزامنا، أما الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن.

4-الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية: نظرا لزيادة استخدام الانترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الإعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل لاستثمار مواقع دائمة لها على شبكة الانترنت لجذب هؤلاء المستخدمين، وقد ساهم وجود النص الفائق وما تتيحه هذه التقنية من خدمة التجوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذه المواقع وزيادة استخدامها.[1]

[1]- د.ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام وآخرون، مرجع سابق،ص72،ص74.

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في الجامعة

المطلب الأول: الاتصال الرقمي البيداغوجي:

يتعلق الاتصال الرقمي البيداغوجي بالتعليم الالكتروني فهو يعتبر من أهم التطبيقات لتكنولوجيا الاتصالات في مجال التعليم العالي حاليا فهو يقوم أساسا على ما توفره تكنولوجيا الاتصالات من أدوات متمثلة في الحاسب الآلي والانترنت والتي كانت سببا في انتشاره وتطويره فهو يتمتع بالسرعة في تدفق المعلومات في المجالات المختلفة لتسهيل استيعاب الطالب وفهمه للمادة العلمية وفق قدراته وفي أي وقت شاء وباستخدام الأدوات المتاحة بالحاسب الآلي من برامج وإمكانيات لعرض الكتابة والرسومات الثابتة والمتحركة والأصوات وأفلام الفيديو إلكترونيا لتسهيل استيعاب الطالب وفهمه للمادة العلمية.

-**الاتصال غير المباشر غير المتزامن:** حيث يستطيع المتعلمين الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت وباستخدام عدة وسائل منها البريد الالكتروني والبريد الصوتي.

تستعمل هذه الوسائل في مجموعة من الأنشطة التي تربط بين الملقي والمتلقي للرسالة وكلاهما طرف في العملية البيداغوجية وتتمثل في مجالين هامين وهما كما يلي:

-**المجال الأول:** الاتصال وتبادل المعلومات بين الأفراد وفي هذا المجال يمكن الإستفادة من الوسائل الحديثة خاصة وأن المرافقة والإرشاد يبدأ منذ دخول الطالب للجامعة إلى غاية خروجه منها ويتضمن هذا المجال مجموعة من النشاطات الاتصالية بين الطلبة والأستاذ تتمثل فيمايلي:

1-**التراسل عبر الأنترنت:** key pals وتتمثل أنشطة هذا النوع في المراسلة عبر البريد الالكتروني والمشاركة في الحوار والنقاش وهي كلها عمليات تجعل من الأستاذ والطلبة على اتصال دائم مع بعضهم البعض

2-**الفصل الدراسي الكوني أو الافتراضي:** cyberclass وفيه يقوم الطالب في فصل ما بالاتصال بطلبة آخرين في فصل آخر سواء كان هذا الفصل داخل الجامعة أو خارجها لمناقشة مواضيع معينة.

3-الاستضافة الالكترونية: وفيها يتم دعوة بعض الباحثين والخبراء للإجابة عن أسئلة المتعلمين المطروحة عبر البريد الالكتروني والتي يكون فيها الأستاذ المرافق عبارة عن منشط.

-**المجال الثاني:** جمع المعلومات وتحليلها.

يتضمن هذا المجال نشاط يساهم بقسط كبير في رفع مستوى الطالب من ناحية وتسهيل عملية الأستاذ من ناحية أخرى ألا وهي تبادل المعلومات عبر البريد الالكتروني حيث يمكن للمعلمين والمتعلمين المشاركة في تلخيص الكتب والتقارير ومن ثمة التبادل الحر والسريع للمعلومات ما يرفع من مسوى الطلبة.[1]

المطلب الثاني: الاتصال الرقمي الاداري في الجامعة:

يعد الاتصال الرقمي من بين أهم الاتصالات التي تعتمد عليها المؤسسة في العصر الحالي. يشمل كل المعلومات والقرارات التي تصل للموظفين داخل الإدارة عن طريق التقنيات الحديثة كالانترنت أو الفاكس أو البريد الالكتروني ويمكن لهذه الاتصالات أن تعزز من نمو وفعالية الاتصال بين العاملين في المؤسسة، فغالبا ما يستعمل هذا النوع من الاتصال مع العاملين والمديرين والعملاء وتهتم الكثير من المنظمات بهذا النوع من الاتصال عن طريق تدريب الموارد البشرية على استخدام التقنيات الحديثة وجعلها واقعا ملموسا من خلال تبني سياسات حديثة للاتصال تكون مواكبة للتطور التقني وتتم عن قراءة جيدة للواقع والمستقبل توفر لنا التكنولوجيا أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات بين الأفراد بحيث مكنت من الاتصال الفوري على نطاق واسع دون تكاليف في أقل وقت ممكن والواقع أن الخاصيات التفاعلية والفورية المتاحة من تقنيات الاتصال هذه قد أسهمت في تعزيز الاتصالات الشفاهية والمكتوبة. و لم تقم بإلغائها الأمر الذي مكنه من غزو كل المؤسسات بما فيها مؤسسات التعليم العالي وذلك بعد ظهور شبكة معلومات تمثل كم هائل من المعلومات بحيث يمكن القول بأن هذه التكنولوجيا قد حققت تغييرات جذرية في طريقة العمل بالاعتماد على عدة أشكال التي نذكرها كالآتي:

أ-شبكة الانترنت: تعد شبكة الانترنت وسيلة اتصال متطورة لنشر المعلومات والبيانات وأداة للتفاعل بين الأفراد دون اعتبار للموقع الجغرافي حيث تتكون هذه الشبكة من مجموعة من الحواسيب الموصولة ببعضها البعض وموزعة على أنحاء المعمورة وتخزن كما هائلا من المعلومات بأشكال مختلفة من النصوص وملفات الصوت والصورة والصورة المتحركة وهذه المعلومات تشمل مناحي المعرفة كلها من علوم وتكنولوجيا وغيرها ففي هذا الإطار قامت معظم المؤسسات التعليمية بالاعتماد عليها في عملية الاتصال الرقمي مع الجامعات الأخرى ومراكز البحث وتمكن هذه الوسائل من نجاح عملية تسيير المؤسسة ونشاطها الإداري دون عناء التنقل بين أقسامها وبالتالي توفير الجهد والوقت على العاملين .

ب-البريد الالكتروني: يعتبر إحدى الوسائل الهامة التي تتيح تبادل الرسائل بين الأفراد خلال ثوان قليلة من حاسوب إلى آخر بواسطة الشبكة كما أنه يمكن من نقل البيانات والمعلومات بمختلف الأشكال والصور

[1]- جمال بن زروق ، إدماج تقنيات الإعلام والاتصال في التعليم العالي الطريق نحو ضمان الجودة ، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، 23/24 نوفمبر2011،

وقرارات وتعليمات وتوجيهات سواء بين المؤسسة والمؤسسة أو بين الأفراد العاملين ويعتبر البريد الإلكتـــروني من أنسب الوسائل في كثير من حالات الأنشطة خاصة عندما يتواجد المستقبلون في منطقة محددة.

ج-الهاتف: لقد أصبح وسيلة إتصال معاصرة لا يمكن الاستغناء عنه باعتباره أكثر الأساليب انتشارا واستعمالا للاتصال الفوري بين العاملين في المؤسسة ويعد تطور التقنيات المستخدمة فيه هذا مع تزايد الانترنت والبريـــد الالكتروني بشكل مذهل يمكن للهاتف أن يستخدم بكفاءة وفعالية في المنظمات المختلفة لأجل إتقان فنونه

والإستفادة من استقبال المكالمات الهاتفية في حين يمكن لأسلوب الاتصال الهاتفي أن يؤدي إلى هدر في الوقت والجهود وانطباعات سلبية عن المنظمة وعليه يمكن القول أن الاتصال الهاتفي يســـاهم في فعاليـــة المؤسســـة وتطويرها بحيث أنها تعتمد عليه أكثر في اتصالاتها الإدارية.[1]

[1]- راضية نونو، سامية بوربعة، أساليب الاتصال الإداري في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل،2016-2017، ص87-89

المطلب الثالث: متطلبات الاتصال الرقمي في الجامعة:

* لتطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة يجب توفر عدة متطلبات وهي:

- إعادة بعث وتفعيل إستخدامات الجامعة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الرقمي.

- إنشاء قاعدة بيانات على مستوى كل كلية وكل معهد تتضمن كل المعلومات التي تخص الحقل الأكاديمي الذي يربط الطالب بالأستاذ والإدارة حيث تتضمن هذه القاعدة البيانات الشخصية، البريد الالكتروني، رقم الهاتف...إلخ.

- إنشاء خلايا إعلام واتصال على مستوى الجامعات المركزية والكليات والمعاهد يشرف عليها مختصين في هذا الميدان.

- التفكير في تطوير البيئة الرقمية الجامعية خاصة الشق البيداغوجي منه للإستعانة به في تطوير مستوى التكوين ومواصلة تبادل المعرفة عن بعد خاصة أثناء الإضطرابات والأوبئة والكوارث الطبيعة

- تعزيز تكنولوجيات الإعلام والاتصال الرقمي وتخصيص موظف في كل كلية مكلف بالإعلام والاتصال.

- تطوير أنظمة الاتصال الرقمي والبيئة الرقمية داخل الجامعة.

- إنشاء مواقع خاصة بالدروس والمحاضرات الموجهة للطلبة وكذا المكاتب الالكترونية.[1]

- تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية من معدات وبرمجيات وشبكات تواصل، لاسيما تزويد قاعة الأساتذة، الإدارة، قاعات التدريس بشبكة الانترنت عالية التدفق.

- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والإداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[2]

[1]- جاب الله حسين، استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الإدارة ، الأستاذ والطالب، مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن جامعة وهران 01، المجلد: 07، العدد:02،سبتمبر 2020،ص84.

[2]- رضوان بن عيسى، يونس معمري، مرجع سابق،ص92.

المطلب الرابع: معيقات الاتصال الرقمي في الجامعة:

إن استخدام الاتصال الرقمي في مجال التعليم العالي في الجزائر تشوبه عدة مشاكل ومعوقات أهمها:

- عدم توفر العدد الكافي من مخابر الحاسوب.
- غياب الانترنت في قاعات التدريس
- إفتقار الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
- نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.
- إنعدام مراكز التدريب والتأهيل نظرا لضخامة تكلفة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات.
- كلفة عتاد الآليات، الماسح الضوئي، البرامج المتطورة، الحواسيب.
- عدم وجود مراجع تحتوي على مفاهيم ومصطلحات خاصة بهذا المجال يتم تدريسها في الجامعات والمعاهد لترسيخها وفهمها لدى الطلبة في المستقبل.[1]
- قلة الإهتمام الشخصي للطالب والأستاذ والإداري لإستخدام أدوات الاتصال الرقمي.
- قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمي.
- قلة المختصين في هذا المجال.
- قلة الدعم من الإدارة العليا.
- تعامل بعض الإدارات في الجامعة بالطرق التقليدية للاتصال.[2]

[1]- لعجال عبد الوهاب، غزال سمية، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم الإعلام والاتصال،2001، ص30.

[2]- المهدي الدهبي أمحمد السباعي ، الإتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة أدرار،2018-2019، ص99.

خلاصة

في الختام، استطاع الإتصال الرقمي أن يحل محل الإتصال التقليدي وأن يحدث ثورة في الإتصـــال وســـاهم في تناقل وتبادل المعلومات بشكل أسرع وأسهل بما يتناسب والثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم.

الإطار التطبيقي

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية الخوض في الواقع وذلك للحصول على التفاصيل والنتائج المراد البحث عنها وذلك من خلال جمع المعلومات حول الموضوع وتحليلها وفي هذا الفصل سنقوم بإجراء دراسة ميدانية على ثلاث عينات مختلفة من الوسط الجامعي لجامعة قالمة وهم الأساتذة ، الطلبة والاداريين بغية التعرف على واقع الاتصال الرقمي في الجامعة. حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى:

1-التعريف بجامعة قالمة

2-تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة.

المبحث الأول: مدخل تعريفي لجامعة قالمة

المطلب الأول: التعريف بجامعة قالمة

توجد جامعة قالمة في الجزائر على بعد 500كلم شرق الجزائر العاصمة وهي مؤسسة متعددة التخصصات تضم 27 قسم و07 كليات و62 تخصص ماجستير و77 تخصص باكالوريوس و851 محاضرا دائما و800 موظف و23 مختبرا بحثيا، تضم مكاتبها أكثر من 200 ألف مركز نظم المعلومات والتعليم الالكتروني، توظف عدد كبير من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإتاحة مشاركة الوصول إلى الانترنت لجميع المستخدمين لدى الجامعة العديد من إتفاقيات التعاون مع مؤسسات أعمال وصناعة محلية ووطنية، كما أن الجامعة تقيم عددا من اتفاقيات التعاون والشراكة مع مؤسسات التعليم العالي في دول الاتحاد الأوروبي واكتسبت الجامعة المعرفة والخبرة في حلول التعلم الالكتروني من خلال مشاركتها في مشروع tempus toles للتعليم الالكتروني للالكترونيات والبصريات للأنظمة المدمجة كما تم منح أعضاء هيئة التدريس في الجامعة عضوية معلمي tu .

علاوة على ذلك تشارك الجامعة في مشروع جديد في مجال المختبرات عن بعد والذي يهدف إلى بناء مختبر الكتروني عن بعد في الجامعة، تضم الكليات التالية: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون، كلية الرياضيات، الإعلام الآلي وعلوم المادة، كلية العلوم والتكنولوجيا.[1]

[1]- مدونة التربية والتعليم، التعريف بجامعة 8 ماي 1945 قالمة،https://bac-a-onec.com ، أطلع عليه في 23-05-2022.

المطلب الثاني: نشأة جامعة قالمة

أنشأت المعاهد الوطنية للتعليم العالي في ولاية قالمة في عام 1986 وأصبحت مركزا جامعيا بموجب المرسوم 92-299 المؤرخ في 1992/07/07 ثم أصبحت الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي 273-1 المؤرخ في 2001/09/30 توفر الجامعة حاليا التدريس والتخرج ما بعد التخرج في 30 دورة تعليمية ، الجامعة متعددة التخصصات والمواقع وتسجل المزيد من تشكيلاتها في مخطط LMD رخصة ماجستير، دكتوراه وبذلك توفر عددا من مجالات التدريب الرئيسية في درجة البكالوريوس، الماجستير، لعدد أكبر من الطلاب في ثلاث مواقع سويداني، سونترال وهيليوبوليس.[1]

المطلب الثالث: أهداف جامعة قالمة

تهدف جامعة 8 ماي 1945 إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- نشر ثقافة الجودة وتحسين مستوى الأداء
- تطوير مجال البحث العلمي
- العمل على مواكبة الطلب المتزايد في التعليم العالي سواء كان في مرحلة التدرج أو ما بعد التدرج.
- ضمان تكوين يتميز بالمرونة والفعالية للطلبة.
- المشاركة في المجالات الثقافية والتعليمية التي تحسن من مهارات الطلبة.
- إثراء المعارف من خلال تنظيم الملتقيات العلمية الدولية
- المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية وتوفير السبل لنشرها.
- الاهتمام المتزايد بتنمية العلاقات الداخلية من أجل زيادة أداء مواردها البشرية.[2]

[1]- الموقع الالكتروني لجامعة قالمة،Univ-guelma.dz ،أطلع عليه في 23-05-2022.

[2]- بوناب أمينة، بويدة حدة، دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، اتصال وعلاقات عامة، جامعة قالمة 2016-2017، ص 81.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة

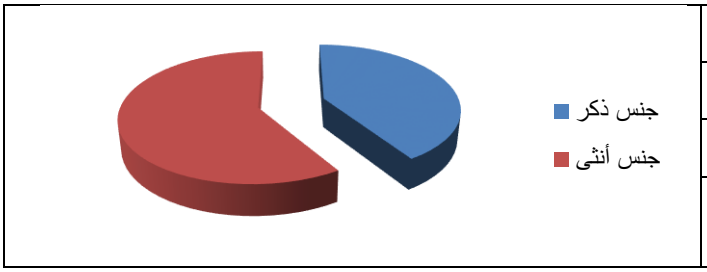
المطلب الأول: تفريغ استمارة الاستبيان وتحليل الجداول

1-تفريغ الاستمارة الخاصة بعينة الطلبة وتحليلها

أ-خصائص عينة الطلبة:

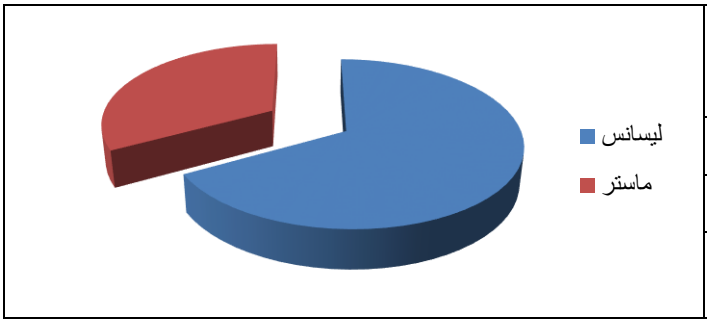
- **جدول رقم 01 يوضح لنا عينة الطلبة حسب الجنس:**

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	62	%41
أنثى	89	%59
المجموع	150	%100



- **جدول رقم 02 يوضح لنا عينة الطلبة حسب المستوى الجامعي:**

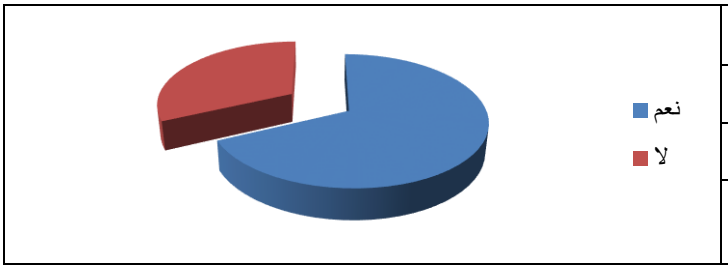
المستوى الجامعي	العدد	النسبة المئوية
ليسانس	101	%67
ماستر	49	%33
المجموع	150	%100



ب-استخدامات الاتصال الرقمي في جامعة قالمة لعينة الطلبة

- **جدول رقم 03 يوضح لنا مدى إمتلاك الطالب لفكرة على الرقمنة:**

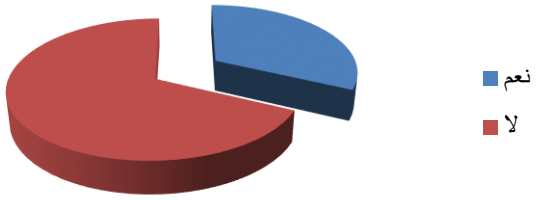
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	103	%68
لا	47	%32
المجموع	150	%100



*نرى من خلال هذا الجدول أن 32% من الطلبة أجابوا بـــ لا وأغلبية هذه النسبة هم من طلبـــة الليســـانس ويمكن إرجاع ذلك إلى أنهم طلبة جدد لا يملكون فكرة عن مفهوم الرقمنة، مقارنة بطلبـــة الماســـتر الـــذين يشكلون أكبر عدد من نسبة الطلبة الذين أجابوا بـــنعم وذلك راجع إلى كونهم لديهم مسار دراسي أطـــول يمكنهم من تكوين فكرة مسبقة عن الرقمنة .

- **جدول رقم 04 يوضح لنا مدى تطبيق الجامعة لخطة واضحة لرقمنة الاتصال حسب رأي الطالب:**

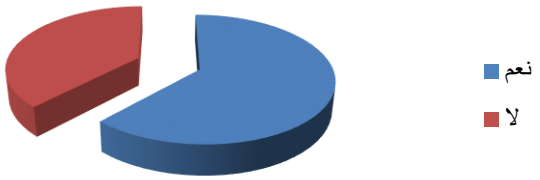
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	47	%32
لا	103	%68
المجموع	150	%100



*نرى من خلال هذا الجدول أن 68% من الطلبة الذين أجابوا بـــ لا أغلبيتهم من الإناث الذين لا يـــرون أن الجامعة تطبق خطة واضحة لرقمنة الاتصال، حيث توزعت أغلبية الاستمارات على الإناث أكثر من الـــذكور ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الإناث يمثلون أكبر نسبة من العدد الإجمالي للطلبة ككل.

- **جدول رقم 05 يوضح لنا مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية حسب رأي الطلبة:**

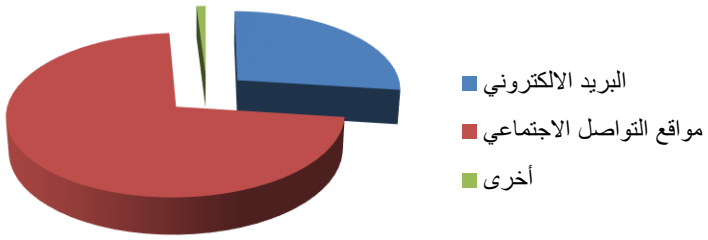
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	92	%62
لا	58	%38
المجموع	150	%100



*نستنتج أن أغلبية الطلبة يعتقدون بأن الجامعة تستخدم وسائل الاتصال الرقمية.

- **جدول رقم 06 يوضح لنا نوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة من طرف الطالب مع غيره من الطلبة:**

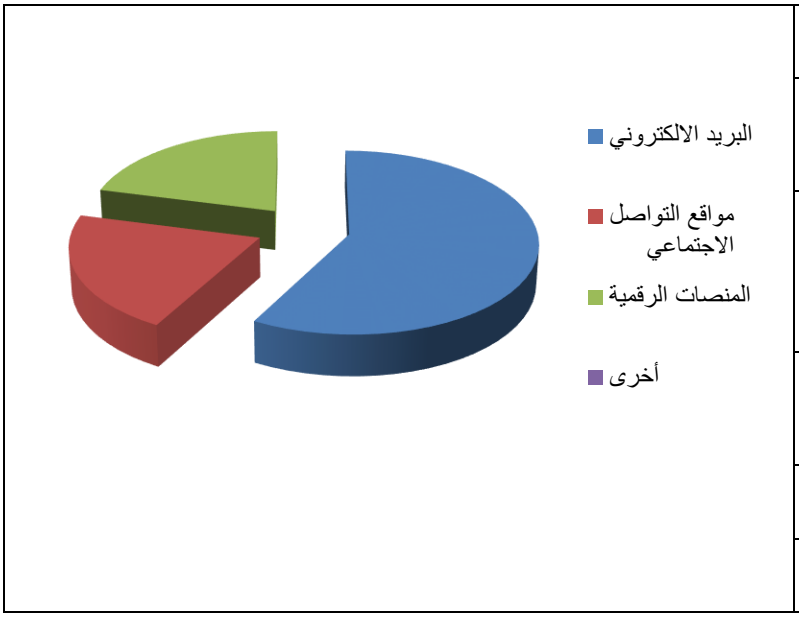
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	39	%27
مواقع التواصل الاجتماعي	109	%72
أخرى	02	%01
المجموع	150	%100



*نرى أن أغلبية الطلبة يستخدمون في التواصل رقميا فيما بينهم مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من الوســـائل الأخرى ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الطلبة يسعون أثناء التواصل فيما بينهم إلى تكـــوين علاقـــات اجتماعيـــة وعلاقات صداقة أكثر منها علاقات رسمية التي عادة ما تتم عبر البريد الالكتروني أو وسائل أخرى.

-جدول رقم 07 يوضح لنا الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الطالب للتواصل مع الأساتذة:

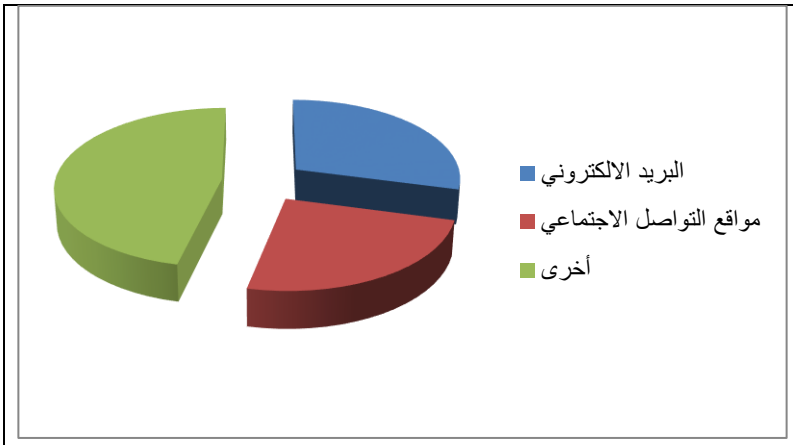
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	88	%58
مواقع التواصل الاجتماعي	31	%21
المنصات الرقمية	31	%21
أخرى	00	%00
المجموع	150	%100



*نلاحظ أن أكثر وسيلة يستخدمها الطالب للتواصل رقميا مع الأستاذ هي البريد الالكتروني، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن البريد الالكتروني يكتسي طابع المهنية إذ أن العلاقة التي تربط عادة الطالب بأستاذه هي علاقة رسمية يتم فيها التواصل لأغراض بيداغوجية، فيكون البريد الالكتروني هو الوسيلة الأنسب لذلك، ويليه استخدام كل من البريد المنصات الرقمية ومواقع التواصل الاجتماعي كوسيلتين بديلتين.

- جدول رقم 08 يوضح لنا الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية:

الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	76	%50
مواقع التواصل الاجتماعي	62	%42
أخرى	12	%08
المجموع	150	%100



*نرى ان كل من البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الوسيلتان الأكثر استخداما من طرف الطالب للتواصل رقميا مع الإدارة الجامعية ويمكن إرجاع ذلك إلى ديناميكية وسهولة استخدام هتان الوسيلتان من طرف الطالب.

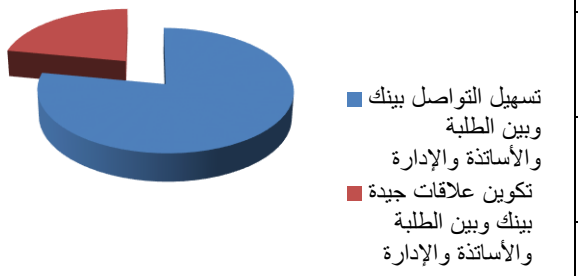
-جدول رقم 09 يوضح لنا أكثر فئة يتعامل معها الطلبة رقميا:

الفئة	العدد	النسبة المئوية
الطلبة	109	%73
الأساتذة	34	%23
الإدارة الجامعية	07	%04
المجموع	150	%100

*نلاحظ أن أكثر فئة يتعامل معها الطالب هم الطلبة نفسهم ويمكن أن يرجع ذلك إلى قرب المستوى التعليمي حيث يتواصلون فيما بينهم لتبادل المعلومات وفهم الدروس وكذا يمكن أن يرجع ذلك إلى العلاقات غير الرسمية التي تجمعهم.

-جدول رقم 10 يوضح لنا الغرض من استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة للطالب:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة	117	%78
تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة	33	%22
المجموع	150	%100

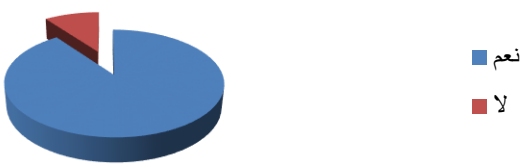


*يتبين لنا أن الطالب يتواصل رقميا لغرض تسهيل التواصل بينه وبين الطلبة والأساتذة والإداريين، في حين أن تكوينه لعلاقات جيدة بينه وبين الطلبة والأساتذة والإدارة تكون كغرض ثانوي ويمكن إرجاع ذلك أن الطالب يكون علاقات أكثر مع الأسرة الجامعية عن طريق الاتصال المباشر.

ج-دوافع عدم استخدام التواصل الرقمي:

- جدول رقم 11 يوضح لنا دوافع عدم استخدام التواصل الرقمي بالنسبة للطالب:

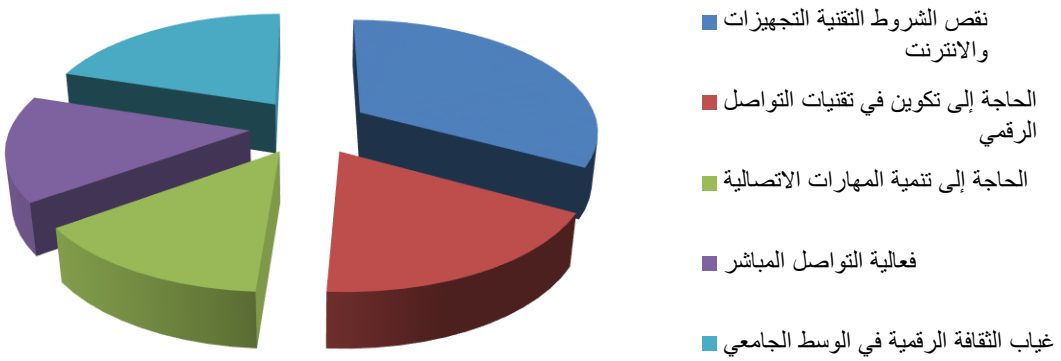
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	134	%90
لا	16	%10
المجموع	150	%100



*نلاحظ أن غالبية الطلبة يرون أن هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة.

- جدول رقم 12 يبين لنا المعيقات التي تواجه التواصل الرقمي:

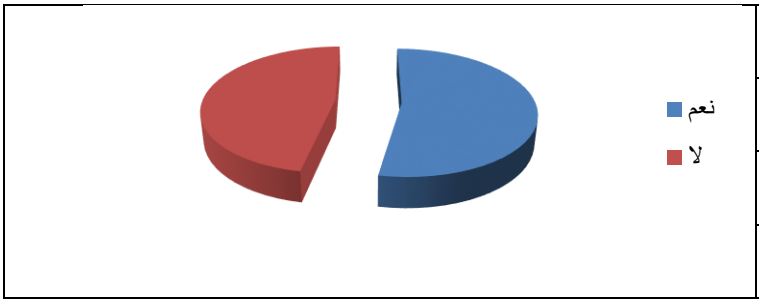
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نقص الشروط التقنية التجهيزات والانترنت	44	%33
الحاجة إلى تكوين في تقنيات التواصل الرقمي	24	%18
الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية	19	%14
فعالية التواصل المباشر	20	%15
غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي	27	%20
المجموع	134	%100



*تعتبر نقص الشروط التقنية (التجهيزات، الانترنت) أكبر معيق يواجه الطلبة في استخدامهم للاتصال الرقمي، ويليه حاجتهم إلى التكوين في تقنيات التواصل الرقمي بالإضافة إلى غياب، الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي، كما تعتبر الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية وفعالية التواصل المباشر من المعيقات التي قلما تعترض الطالب أثناء إستخدامه للاتصال الرقمي.

- جدول رقم 13 يبين لنا هل يمكن للطالب التخلي عن الاتصال التقليدي والاعتماد فقط على الاتصال الرقمي:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	80	%53
لا	70	%47
المجموع	150	%100



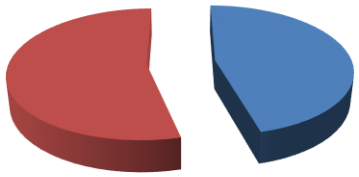
*نرى أن النسب متقاربة بين الطلبة الذين يوافقون والذين لا يوافقون على الاعتماد كليا على الاتصال الرقمي، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الاتصال الرقمي يواجه العديد من المعيقات التي تحول دون إستخدامه، ويرون هـــذا الأخير مكمل للإتصال التقليدي.

2-تفريغ الاستمارة الخاصة بعينة الأساتذة وتحليلها:

أ-خصائص عينة الأساتذة:

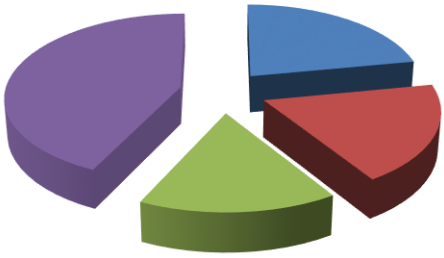
- جدول رقم 01 يوضح لنا عينة الأساتذة حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	31	%46
أنثى	37	%54
المجموع	68	%100



- جدول رقم 02 يوضح لنا عينة من الأساتذة حسب السن:

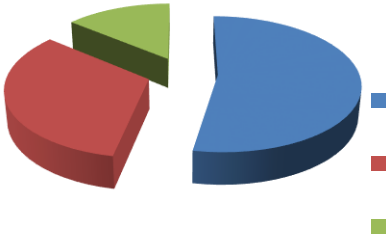
السن	العدد	النسبة المئوية
30-25	15	%22
35-31	13	%19
40-36	11	%16
41فما فوق	29	%43
المجموع	68	%100



*نلاحظ أن أغلبية الأساتذة من الشباب أي من الفئة العمرية من 25 إلى 40 سنة.

- جدول رقم 03 يوضح لنا عينة الأساتذة من حيث الأقدمية في العمل:

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية
من 01 إلى 10 سنوات	36	%53
من 10 إلى 20 سنة	22	%33
من 20 فما فوق	10	%14
المجموع	68	%100

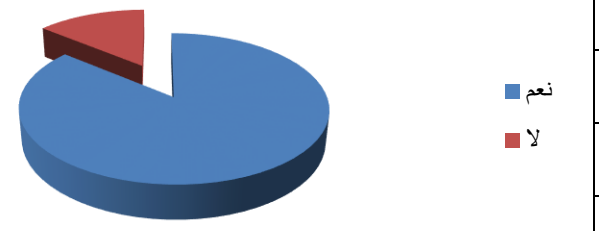


*يتبين لنا أن الأساتذة الذين لديهم أقدمية في العمل هم من الفئة العمرية 41 سنة فما فوق في حين أن الأساتذة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة لديهم أقدمية من 10 إلى 20 سنة و53% من الأساتذة لديهم من 01 إلى 10 سنوات أقدمية في العمل وهم الذين ينتمون إلى الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة وهم الأكثر شبابا والأقل خبرة.

ب-استخدامات الاتصال الرقمي في جامعة قالمة لعينة الأساتذة:

- **جدول رقم 04 يوضح لنا مدى إمتلاك الأستاذ لفكرة عن الرقمنة:**

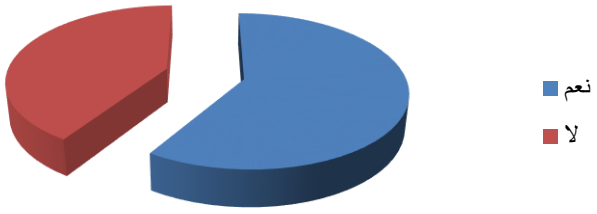
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	58	%86
لا	10	%14
المجموع	68	%100



*نلاحظ أن أغلبية الأساتذة الذين أجابوا بنعم من الفئة العمرية الأكثر شبابا ويمكن إرجاع ذلك إلى صغر سنهم ومعرفتهم بكل التطورات التكنولوجية الحاصلة بما في ذلك الرقمنة، وأغلبية الأساتذة الذين أجابوا بلا هم الأكبر سنا ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم اهتمامهم الكبير بالتكنولوجيا والاعتماد أكثر على كل ما هو تقليدي.

- جدول رقم 05 يوضح لنا مدى تطبيق الجامعة لحظة واضحة لرقمنة الاتصال حسب رأي الأستاذ.

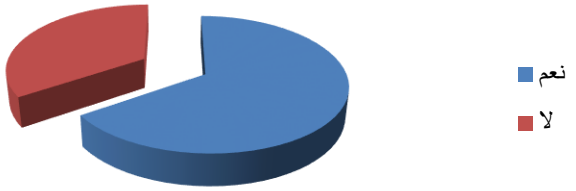
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	40	%59
لا	28	%41
المجموع	68	%100



*نرى أن النسب المئوية متقاربة بين الذين أجابوا بنعم والذين أجابوا بلا وبالتالي فإننا لا نستطيع الجزم على حسب رأي الأساتذة بأن الجامعة تطبق أولا تطبق خطة واضحة لرقمنة الاتصال.

- جدول رقم 06 يوضح لنا مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية حسب رأي الأستاذ:

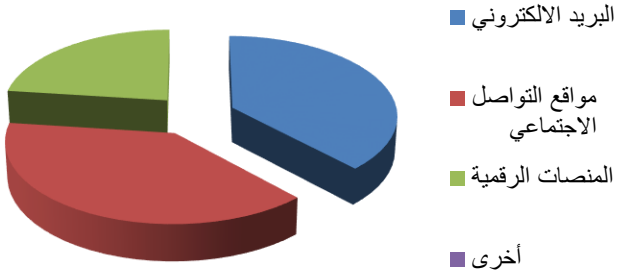
الإجابة	العدد	السبة المئوية
نعم	64	%95
لا	04	%05
المجموع	68	%100



*غالبية الأساتذة يعتقدون أن الجامعة تستخدم وسائل الاتصال الرقمية.

- جدول رقم 07 يوضح لنا نوع الوسيلة الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع الطلبة:

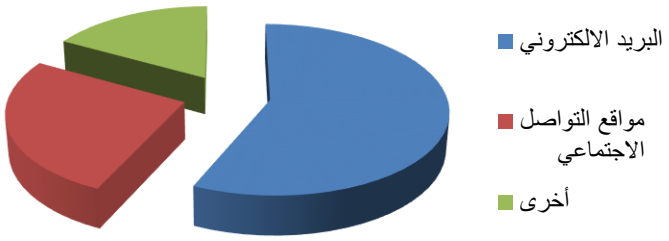
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	26	%38
مواقع التواصل الاجتماعي	27	%39
المنصات الرقمية	15	%23
أخرى	00	%00
المجموع	68	%100



*أكثر الوسائل استخداما من طرف الأستاذ للتواصل رقميا مع طلبته هما مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني ويمكن إرجاع ذلك إلى أنهما أكثر سهولة في الاستخدام وأكثر فعالية في التواصل مقارنة بالمنصات الرقمية التي تستخدم إلا أحيانا فقط نظرا لصعوبة الولوج إليها.

- جدول رقم 08 يوضح لنا نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع غيره من الأساتذة:

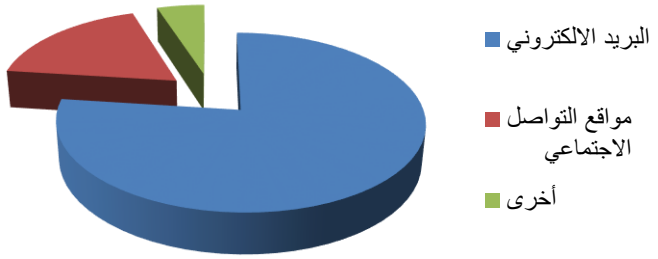
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	45	%67
مواقع التواصل الاجتماعي	21	%31
أخرى	02	%02
المجموع	68	%100



*أكثر وسيلة تواصل رقمية يستخدمها الأستاذ للتواصل فيما بينهم هي البريد الالكتروني باعتبار أن طبيعة العلاقات التي تجمعهم عي علاقات مهنية أكثر منها علاقات صداقة أو علاقات شخصية.

- جدول رقم 09 يوضح لنا الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الأستاذ للتواصل مع الإدارة الجامعية:

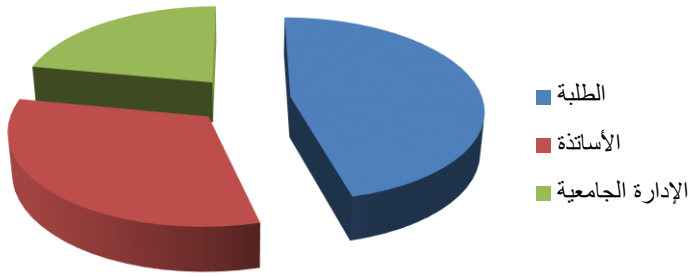
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	52	%77
مواقع التواصل الاجتماعي	12	%18
أخرى	04	%05
المجموع	68	%100



*أكثر وسيلة يستخدمها الأستاذ للتواصل رقميا مع الإدارة الجامعية هي البريد الالكتروني كونه يكتسي طابع المهنية ويستعمل أكثر لأغراض مهنية عملية بحتة.

- جدول رقم 10 يوضح لنا أكثر فئة يتعامل معها الأستاذ رقميا:

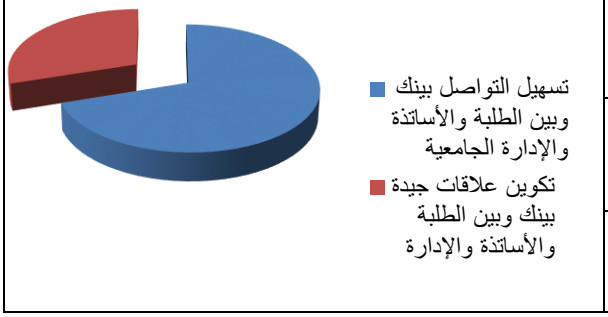
الفئة	العدد	النسبة المئوية
الطلبة	31	%46
الأساتذة	22	%32
الإدارة الجامعية	15	%22
المجموع	68	%100



*أكثر فئة يتعامل معها الأستاذ رقميا هي فئة الطلبة، ويمكن إرجاع ذلك إلى التواصل الدائم والمستمر فيما بينهم لأغراض بيداغوجية كإجابة الأستاذ عن استفسار طلبته أو نقل الدروس والمعلومات لهم الكترونيا.

- جدول رقم 11 يوضح لنا الغرض من استخدام الأستاذ للاتصال الرقمي:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة الجامعية	47	%70
تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة	21	%30
المجموع	68	%100

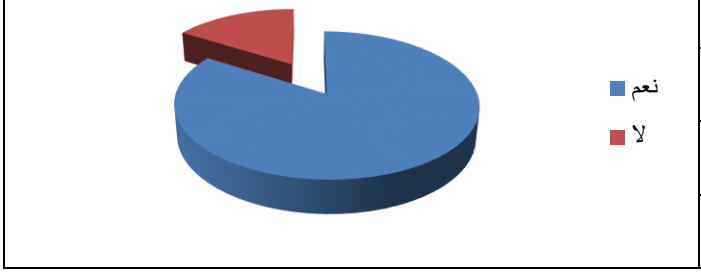


*يستخدم الأستاذ الاتصال الرقمي لغرض تسهيل الاتصال بينه وبين الطلبة، الأساتذة والإدارة ، في حين قلما يستخدمه لتكوين علاقات مع الأسرة الجامعية ويمكن إرجاع ذلك إلى أن تكوينه للعلاقات يكون عادة عبر طرق وأساليب أخرى للاتصال.

ج-دوافع عدم استخدام التواصل الرقمي:

- جدول رقم 12 يوضح لنا دوافع عدم استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة للأستاذ:

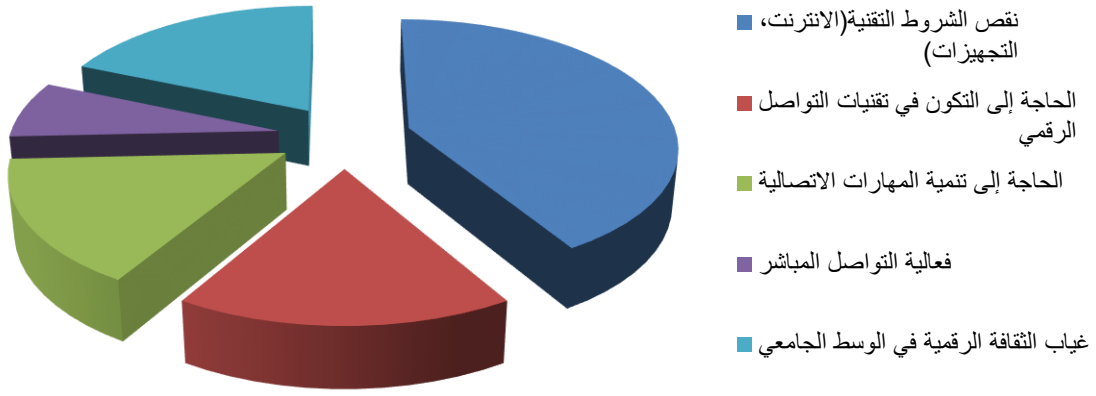
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	57	%84
لا	11	%16
المجموع	68	%100



*أغلبية الأساتذة يرون أن هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي.

- جدول رقم 13 يوضح لنا ماهي هذه المعيقات حسب رأي الأستاذ:

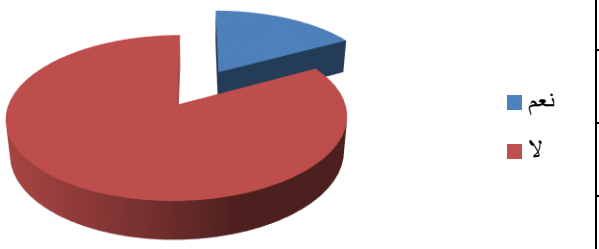
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نقص الشروط التقنية(الانترنت، التجهيزات)	16	%29
الحاجة إلى التكوين في تقنيات التواصل الرقمي	12	%22
الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية	11	%18
فعالية التواصل المباشر	05	%08
غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي	13	%23
المجموع	57	%100



*المعيق الرئيسي اذي يراه الأستاذ يحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة هو نقص الشروط التقنية من تجهيزات ونقص تدفق الانترنت، ويليها كل من غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي والحاجة إلى التكوين وتنمية المهارات الاتصالية، في حين يرى أن فعالية التواصل المباشر من المعيقات التي تساهم بدرجة أقل في مواجهة تطبيق الاتصال الرقمي.

- جدول رقم 14 يبين لنا هل بإمكان الأستاذ التخلي عن الاتصال التقليدي والاعتماد على الاتصال الرقمي فقط في الجامعة:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	12	%17
لا	56	%83
المجموع	68	%100



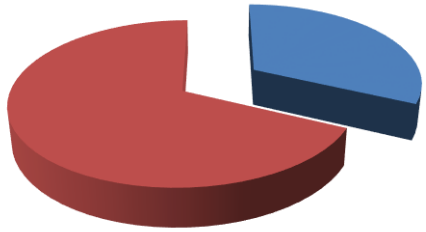
*غالبية الأساتذة رفضوا التخلي كليا عن الاتصال التقليدي وهم من الأساتذة الأكبر سنا ويمكن إرجاع ذلك إلى أنهم أكثر عرضة إلى المعيقات نظرا لقلة خبرتهم في التعامل مع هذا النوع من الاتصال مقارنة بالأساتذة الأكثر شبابا الذين لا يواجهون الكثير من المعيقات ويمكن إرجاع ذلك إلى أنهم لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرقمي.

3- تفريغ الاستمارة الخاصة بعينة الإداريين وتحليلها:

أ- خصائص عينة الاداريين:

جدول رقم 01 يوضح لنا عينة الإداريين حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	16	%32
أنثى	34	%68
المجموع	50	%100



*الإداريين الإناث أكثر عددا من الإداريين الذكور في جامعة قالمة.

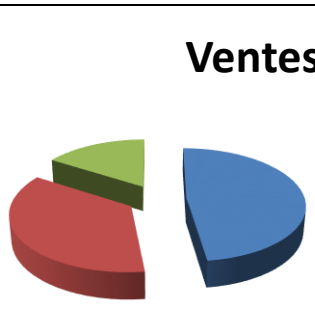
- جدول رقم 02 يوضح لنا عينة الإداريين حسب السن:

السن	العدد	النسبة المئوية
من 25-30 سنة	03	%06
من 31-35 سنة	13	%26
من 36-40 سنة	17	%34
من 41 سنة فما فوق	17	%34
المجموع	50	%100

*غالبية الإداريين في جامعة قالمة هم من الفئة العمرية من 36سنة إلى 41سنة فما فوق ومنه فإن غالبية الإداريين هم الأكبر سنا.

- جدول رقم 03 يبين لنا الإداريين من حيث الأقدمية في العمل:

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية
من 01 إلى10سنوات	24	%48
من 10 إلى 20سنة	18	%36
من 20سنة فما فوق	08	%16
المجموع	50	%100

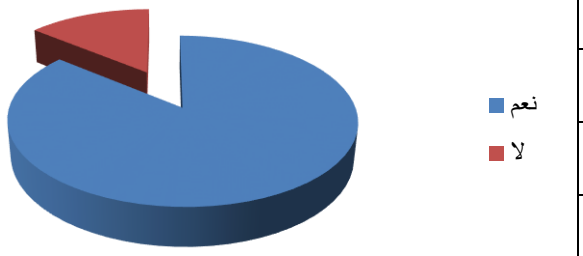


*يمتلك غالبية الإداريين أقدمية في العمل من 10إلى 20 سنة فما فوق ويمكن إرجاع ذلك إلى أن أغلبيتهم ينتمون إلى الفئة الأكبر سنا والأكثر خبرة في العمل.

ب-استخدامات الاتصال الرقمي في جامعة قالمة لعينة الإداريين:

- **جدول رقم 04 يوضح لنا مدى إمتلاك الإداري لفكرة عن الرقمنة:**

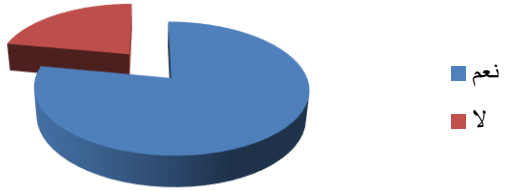
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	43	%86
لا	07	%14
المجموع	50	%100



*نجد أن غالبية الذين أجابوا بنعم من الإداريين هم من الفئة العمرية الأقل سنا ويمكن إرجاع ذلك إلى استخدامهم الدائم للتكنولوجيا مقارنة مع الأكبر سنا والذين أجاب أغلبيتهم بلا، نظرا لقلة إهتمامهم بهذا النوع من الاتصال.

- **جدول رقم 05 يوضح لنا مدى تطبيق الجامعة لخطة واضحة لرقمنة الاتصال حسب رأي الإداري:**

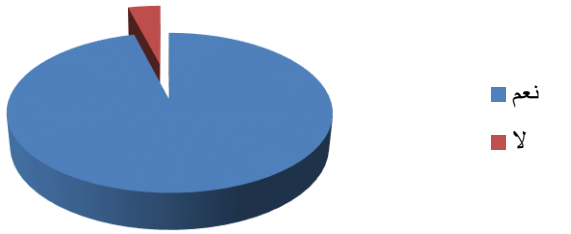
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100



*غالبية الإداريين في جامعة قالمة يرون أن الجامعة تطبق خطة واضحة لرقمنة الاتصال.

- **جدول رقم 06 يوضح لنا مدى استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمية حسب الإداريين:**

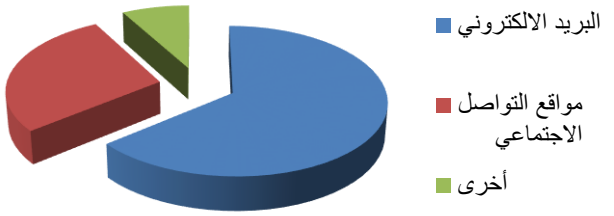
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	48	%96
لا	02	%04
المجموع	50	%100



*أكثر الإداريين يعتقدون أن الجامعة تستخدم وسائل الاتصال الرقمية.

- جدول رقم 07 يوضح لنا الوسيلة الأكثر استخداما من طرف الإداري للتواصل مع الطلبة:

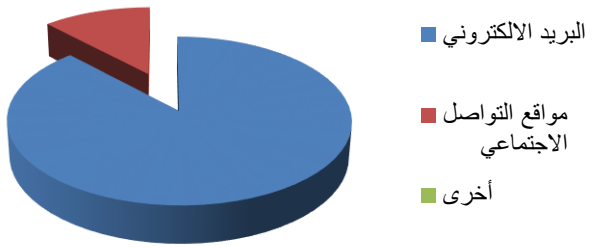
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	32	%64
مواقع التواصل الاجتماعي	14	%28
أخرى	04	%08
المجموع	50	%100



*أكثر وسيلة يستخدمها الإداري للتواصل رقميا مع الطلبة هو البريد الالكتروني بنسبة 64% ويمكن إرجاع ذلك إلى أن البريد الالكتروني يستخدم لأغراض رسمية ومهنية حيث أن طبيعة العلاقة التي تربط الإداري والطالب هي علاقة رسمية عادة.

- جدول رقم 08 يوضح لنا نوع الوسيلة الاتصالية التي يستخدمها الإداري للتواصل مع الأساتذة:

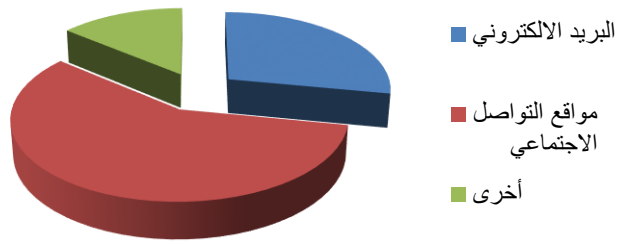
الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	44	%88
مواقع التواصل الاجتماعي	06	%12
أخرى	00	%00
المجموع	50	%100



*نلاحظ أن أكثر وسيلة يستخدمها الإداري للتواصل مع فئة الأساتذة هي الوسيلة نفسها التي يستخدمها للتواصل مع فئة الطلبة إذن فطبيعة العلاقة التي تربط الإداري بالأستاذ هي أيضا علاقة مهنية حيث أن البريد الالكتروني هو الوسيلة الأنسب لذلك.

- جدول رقم 09 يوضح لنا نوع الوسيلة الاتصالية الرقمية التي يستخدمها الإداري للتواصل مع غيره من الإداريين.

الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	14	%28
مواقع التواصل الاجتماعي	29	%58
أخرى	07	%14
المجموع	50	%100



*يستخدم الإداري مواقع التواصل الاجتماعي كأكثر وسيلة رقمية في التواصل مع غيره من الإداريين ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الإداري تربطه علاقات صداقة وعلاقات غير رسمية أكثر منها علاقات رسمية مهنية مع زملائه الإداريين حيث أن مواقع التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأنسب لذلك.

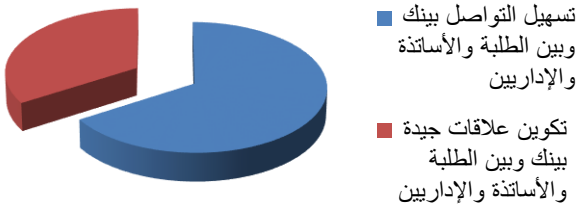
- جدول رقم 10 يوضح لنا أكثر فئة يتعامل معها الإداري رقميا:

الفئة	العدد	النسبة المئوية
الطلبة	14	%28
الأساتذة	13	%26
الإدارة الجامعية	23	%46
المجموع	50	%100

*أكثر فئة يتعامل معها الإداري رقميا هي فئته من الإداريين ويمكن إرجاع ذلك إلى كثرة التعامل فيما بينهم والعلاقات المهنية التي تجمعهم.

- جدول رقم 11 يوضح لنا الغرض من استخدام الإداري للاتصال الرقمي:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإداريين	33	%66
تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإداريين	17	%34
المجموع	50	%100

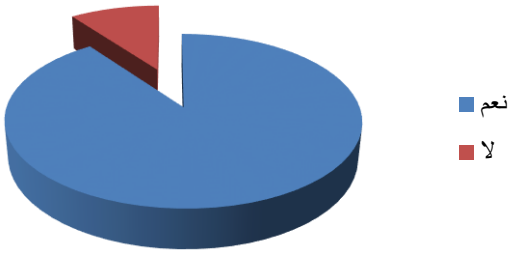


*الغرض من استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة للإداري الجامعي هو تسهيل التواصل أكثر من تكوين علاقات.

ج-دوافع عدم استخدام التواصل الرقمي:

- جدول رقم 12 يوضح لنا هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة من وجهة نظر الإداري:

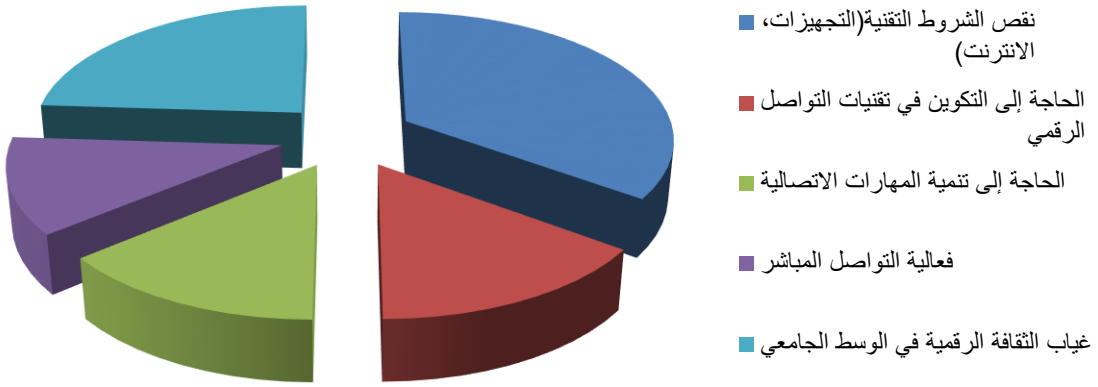
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	45	%90
لا	05	%10
المجموع	50	%100



*غالبية الإداريين يرون أن هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة وهم من الإداريين الأكبر سنا الذين يجدون صعوبة في التعامل رقميا وبالتالي يكونون أكثر معاناة من المعوقات.

- جدول رقم 13 يوضح لنا ماهي هذه المعيقات حسب رأي الإداري:

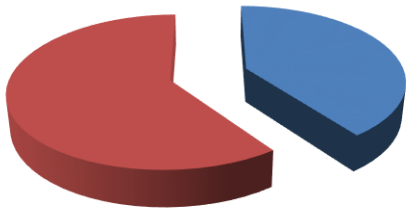
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نقص الشروط التقنية (التجهيزات، الانترنت)	16	%35
الحاجة إلى التكوين في تقنيات التواصل الرقمي	07	%15
الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية	06	%14
فعالية التواصل المباشر	05	%12
غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي	11	%24
المجموع	45	%100



*تمثل نقص الشروط التقنية وغياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي إحدى أكثر المعيقات التي تحد من استخدام الاتصال الرقمي، ثم تليها كل من الحاجة إلى التكوين وتنمية المهارات الاتصالية وفعالية التواصل المباشر حسب وجهة نظر الإداري.

- جدول رقم 14 يبين لنا هل بإمكان الإداري التخلي كليا عن الاتصال التقليدي والاكتفاء بالاتصال الرقمي:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	20	%40
لا	30	%60
المجموع	50	%100



*غالبية الإداريين لا يوافقون على التخلي كليا على الاتصال التقليدي ويرونه ضـــروري ومكمـــل للاتصـــال الرقمي وله فعالية وأهمية إلى جانب الاتصال الرقمي.

المطلب الثاني: استخلاص النتائج العامة للدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى جملة من النتائج تتمثل في:

- يؤكد كل من الطلبة،الأساتذة والإداريين في جامعة قالمة على أنهم يمتلكون فكرة عامة عن الرقمنة، وهذا ما يعكس أن لديهم إطلاع على كل التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا.
- تأكيد كل من الأساتذة والإداريين أن الجامعة تطبق خطة واضحة لرقمنة الاتصال على عكس الطلبة الذين لا يرون أن الجامعة تطبق ذلك، وهذا دليل على أن أغلبية الطلبة أقل دراية بالخطط التي تضعها الجامعة مقارنة بالأساتذة والإداريين.
- أكثر وسيلة يستخدمها الطالب للتواصل رقميا مع كل من الأساتذة والإدارة هو البريد الالكتروني نظرا للعلاقات الرسمية التي تجمعه بهم، ويستخدم مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع زملائه الطلبة الأقرب منه سنا وتجمعهم علاقات صداقة وعلاقات دراسة إذ تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي الوسيلة الأنسب لذلك.
- يستعمل الأستاذ للتواصل رقميا مع الأساتذة والإداريين البريد الالكتروني الذي يكتسب الطبيعة المهنية تعكس العلاقة التي تجمع الأستاذ بزملائه والإداريين، في حين يستخدم مواقع التواصل الاجتماعي مع طلبته لإعتبار هذه الوسيلة سهلة الاستخدام وأكثر فعالية.
- يستخدم الإداري مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع غيره من الإداريين نظرا للعلاقة الاجتماعية التي تجمعهم ويستخدم البريد الالكتروني للتواصل مع الطلبة والأساتذة ويرجع ذلك إلى اختلاف مستوياتهم وسنهم والعلاقة المهنية والبيداغوجية التي تربطهم.
- يكمن الغرض من استخدام كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين للاتصال الرقمي في تسهيل التواصل فيما بينهم أكثر من تكوين علاقات.
- غالبية الطلبة، الأساتذة والإداريين يؤكدون على أن هناك معيقات تحد من تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة ويرون أن المعيق الرئيسي الذي يحول دون ذلك هو نقص الشروط التقنية كالتجهيزات ونقص تدفق الانترنت وغياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي بالإضافة إلى المعيقات الأخرى كالحاجة إلى التكوين وتنمية المهارات الاتصالية وكذا فعالية التواصل المباشر.

- يؤكد كل من الأساتذة والإداريين عدم تخليهم عن الاتصال التقليدي ويمكن إرجاع ذلك إلى أنه مهم وضروري إلى جانب الاتصال الرقمي خاصة وأن هذا الأخير يواجه الكثير من المعيقات، على عكس الطلبة الذين أكدوا على إمكانية تخليهم عن الاتصال التقليدي نظرا لإعتمادهم أكثر في التواصل على وسائل الاتصال الرقمية.

خلاصة

من خلال النتائج التي توصلنا إليها فيما يخص الاستمارات الموزعة على عينة الطلبة، الأساتذة والإداريين يتبين لنا أنهم يستخدمون وسائل الاتصال الرقمية في تسهيل التواصل فيما بينهم إلا أنه من خلال الدراسة التي قمنا بها تبين أن هناك العديد من المعيقات التي تحد من تفعيل الاتصال الرقمي داخل الجامعة وذلك بناء على الإجابات المقدمة من طرف العينات الثلاثة.

الخاتمة

الخاتمة

بعد الخوض في غمار هذه الدراسة يمكننا القول أن مواكبة التطورات الرقمية في مجال الاتصالات أصبح ضرورة ملحة على الجامعات من أجل ضمان السير الحسن للعملية البيداغوجية والعملية الاتصالية على حد سواء وجعلها أكثر حداثة وديناميكية من ذي قبل، لذلك يجب على الجامعة أن تتأقلم مع هذه التطورات الرقمية وأن توفر متطلبات التقدم التكنولوجي الرقمي في مختلف هياكلها وأقسامها، وذلك بالعمل على توفير آليات التواصل الرقمي كتوفير الأجهزة الرقمية الحديثة في إداراتها وقاعات تدريس الطلبة ...إلخ، وكذا العمل على إشراك كل الجهات المعنية في هذا التغيير من طلبة وأساتذة وإداريين وتكوينهم وتدريبهم على كيفية وحسن استخدام هذه الوسائل الحديثة، حيث يواجه توفير هذه المتطلبات التي يحتاجها تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة العديد من المشاكل والصعوبات التي تحد من تفعيله، حيث يرجعها بعض الفاعلين في الجامعة من طلبة وأساتذة وإداريين إلى عدم توفر الشروط التقنية كالنقص في توفر التجهيزات والنقص في تدفق الانترنت...إلخ، في حين يرجعها البعض الآخر إلى غياب عملية التأطير من تكوين وتدريب وأيضا غياب الثقافة الرقمية لدى الطلبة والأساتذة والإداريين، وعلى الرغم من إختلاف هذه المعيقات إلا أنها تبقى معيقات تقف حائلا دون التطبيق الفعلي للاتصال الرقمي في الجامعة إذ ما تم مواجهتها ومعالجتها بتوفير جميع المتطلبات والمستلزمات الرقمية اللازمة والضرورية لتفعيل الاتصال الرقمي، لذا سنضع بين أيديكم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي من شأنها أن تساهم في إزاحة هذه العوائق ومواكبة التطور الرقمي الذي تسعى الجامعة لتحقيقه:

- العمل على توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعات.
- تطوير أنظمة الاتصال والبيئة الرقمية داخل الجامعة.
- تخصيص ميزانية مالية لتوفير جميع الوسائل الاتصالية الرقمية التي تحتاجها الجامعة.
- زيادة تدفق الانترنت وتكثيفها خاصة في قاعات التدريس والإدارات.
- إقامة دورات تدريبية على يد مؤهلين في مجال الرقمنة لتدريب الطلبة والأساتذة والإداريين على كيفية استعمال هذه التقنيات الحديثة والعمل على تكوينهم في هذا المجال.
- إنشاء مكاتب ومنصات إلكترونية لوضع الدروس والمحاضرات حيث يساهم ذلك في تواصل الطلبة مع الأساتذة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب:

1. أحمد عزوز، الاتصال ومهراته مدخل إلى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة،ط1، منشورات مخبر اللغة العربية والاتصال، الجزائر، 2016.
2. أمينة نبيح، الاتصال الرقمي والإعلام الجديد،ط1 ،دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
3. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
4. حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة(النشأة، التطور، الوظائف، التـــأثيرات)، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2007.
5. حسن عماد مكاوة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات،ط1، دار المصـــرية اللبنانيـــة، القاهرة، 1994.
6. رضا عكاشة، تأثيرات الإعلام نظريات ونماذج الاتصال في مجال المنصات الرقمية، ط1، المكتبـــة العالمية للنشر والتوزيع، 2001.
7. عبد الناصر أحمد جردات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
8. غادة عبد المنعم موسى، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2013.
9. ماهر عودة الشمالية، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمـــان، 2015.
10. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصـــار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
11. محمد فريد عزت ، الاتصال ووسائله الجماهريـــة التقليديـــة والتكنولوجيـــة، ط1، دار النشـــر للجامعات، القاهرة، 2016.
12. محمد كمال القاضي، وسائل الإعلام(النشر، الانتاج، البث)، ط2، 2007.
13. محمد كمال القاضي، وسائل الإعلام(النشر، الانتاج، البث)،ط1، 2003.

14.محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الانسانية، ط1، مؤسسة الأمـــة العربيـــة للنشـــر والتوزيع، مصر، 2018.

15.هبة ملحم، إرشادات مشاريع رقمنة الحقل العام المكتبات ومراكز الأرشيف، ط1، سلسلة ترجمـــة المعايير إفلا،2013.

ثانيا: الرسائل الجامعية:

1. حدة بويدة، بوناب أمينة، دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شـــهادة الماستر، جامعة 8ماي1945، 2016-2017.
2. راضية نونو، سامية بويعة، أساليب الاتصال الإداري في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مـــذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بـــن يحـــي،2016-2017.
3. رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملـــة لنيـــل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، 2019-2020.
4. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علـــوم المكتبـــات، جامعة منتوري، 2005-2006.
5. عبد الغني لمقدم، لمدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائـــر، مـــذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016-2017.
6. عبد الوهاب عجال، سمية غزال، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائريـــة، مـــذكرة مكملة لنيل الماستر الأكاديمي لعلوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف، 2021.
7. مديحة حموش، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماســـتر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف، 2019-2020.
8. المهدي الذهبي أحمد السباعي، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملـــة لنيـــل درجة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة أدرار، 2018-2019.

ثالثا: المجلات

1. حسين جاب الله، استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الإدارة، الأستاذ، الطالب،مجلة علمية دولية محكمة، المجلد:07، العدد:02، 2020.
2. زهير بضياف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق خـــدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد: خاص، 2021.
3. سامية خواثرة، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزء: 02، الجزائر،2021.
4. سمير شلغوم، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلـــة الجزائريـــة للعلـــوم القانونيـــة والسياسية والاقتصادية، المجلد: 57، العدد: خاص، 2020.
5. عبد المالك السبتي، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلـــة علميـــة محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد:43، 2016.
6. نصيرة خواص، الجامعة الجزائرية في تحدي التحول الرقمي ضرورة واقع لضمان جودة حقيقية، مجلة أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، 2021.

رابعا: المؤتمرات:

1. جمال بن رزوق، إدماج تقنيات الإعلام والاتصال في التعليم العالي الطريق نحو ضـــمان الجـــودة، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، 24/23 نوفمبر، 2021.

خامسا: المحاضرات:

2. طارق براهيمي، رهن الفعل الفلسفي في المجتمع الجزائري المفهوم القيمي كنموذج، جامعة ورقلة.
3. فريدة بن عمروش، الاتصال الرقمي دراسة في بعض الأسس النظرية للاستخدامات والإشـــباعات، جامعة الجزائر 3.
4. مريم زريقات حمزة، مادة الرقمنة والأرشفة الالكترونية، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاســـلامية، جامعة وهران1 احمد بن بلة.

سادسا: المواقع الالكترونية:

1-http//bac-a-onec.com.

2-http://educhain.io.

3-http://mobt3ath.com.

4-https://www.apSU.edu.sy.

5-WWW.univ-Guelma.dz.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الوطنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 –قالمة–

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان بعنوان:

واقع الاتصال الرقمي في الجامعة "جامعة قالمة نموذجا"

بعد التحية والتقدير

هذه الاستمارة التي بين أيديكم تعتبر أداة مهمة جدا لدراستنا المتعلقة بانجاز مذكرة تخرج لنيل شـــهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، تحت عنوان راقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية، جامعة قالمة نموذجا.

وتهدف الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية والكشف عن المعيقات التي تواجهه.

لذا نلتمس منكم العون بالإجابة عن الأسئلة بدقة وموضوعية لغرض جمع البيانات الضرورية التي تستوفي أغراض البحث.

تقبلوا منا فائق الاحترام

إعداد الطلبة:

- ❖ أمينة خلاف
- ❖ أميرة خلاف
- ❖ نور الهدى خلايفية

إشراف الأستاذ:

*** رابح نمامشة**

❖ ملاحظة: معلومات هذه الوثيقة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي والإجابة تكون بوضع علامة (×)في المكان المناسب.

السنة الجامعية 2021-2022

الاستمارة الخاصة بعينة الطلبة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- المستوى الجامعي: ليسانس ☐ ماستر ☐

المحور الثاني: تعلق بواقع الاتصال الرقمي في الجامعة

3- هل لديك فكرة عامة عن الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل تطبق جامعتك خطة واضحة لرقمنة الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل تستخدم الجامعة وسائل الاتصال الرقمية؟

نعملا ☐ ☐

6- ماهي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تستخدمها؟

مع الطلبة:

البريد الالكتروني ☐ مواقع التواص الاجتماعي ☐ أخرى ☐

أذكرها:.....

مع الأساتذة:

البريد الالكتروني ☐ مواقع التواص الاجتماعي ☐ أخرى ☐

أذكرها:.....

مع الإدارة الجامعية:

البريد الالكتروني ☐ مواقع التواص الاجتماعي ☐ أخرى ☐

أذكرها:.....

7- ماهي أكثر فئة تتعامل معها رقميا؟

الطلبة ☐ الأساتذة ☐ الإدارة الجامعية ☐

8- هل استخدامك للاتصال الرقمي يساهم في:

✓ تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

✓ تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

المحور الثالث: يتعلق بالمعوقات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة:

9- هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعملا ☐ ☐

عند الإجابة بنعم، ماهي هذه المعيقات:

- نقص الشروط التقنية (التجهيزات، الانترنيت...) ☐
- الحاجة إلى تكوين في تقنيات التواصل الرقمي ☐
- الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية ☐
- فعالية التواصل المباشر ☐
- غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي ☐

10- هل توافق عن التخلي كليا عن الاتصال التقليدي والاعتماد فقط على الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

الاستمارة الخاصة بعينة الأساتذة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

من 25 إلى 30 سنة ☐

من 31 إلى 35 سنة ☐

من 36 إلى 40 سنة ☐

من 41 سنة فما فوق ☐

3- الأقدمية في العمل:

من 01 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 20 سنة ☐

من 20 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني: يتعلق بواقع الاتصال الرقمي في الجامعة:

4- هل لديك فكرة عامة عن الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل تطبق جامعتك خطة واضحة لرقمنة الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل تستخدم الجامعة وسائل الاتصال الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

7- ما هي الوسائل الاتصالية التي تستعملها؟

مع الطلبة:

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

المنصات الرقمية ☐

أخرى:.....

مع الأساتذة: ☐

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

أخرى:.....

مع الإدارة الجامعية:

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

أخرى:.....

8- ماهي أكثر فئة تتعامل معها رقميا؟

الطلبة ☐

الأساتذة ☐

الإدارة الجامعية ☐

9- هل استخدامك للاتصال الرقمي يساهم في:

تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

المحور الثالث: يتعلق بالمعوقات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة:

10- هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

عند الإجابة بنعم ماهي هذه المعيقات؟

- نقص الشروط التقنية (التجهيزات، الانترنيت...) ☐
- الحاجة إلى تكوين في تقنيات التواصل الرقمي ☐
- الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية ☐
- فعالية التواصل المباشر ☐
- غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي ☐

11- هل توافق على التخلي كليا عن الاتصال التقليدي والاعتماد فقط على الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

الاستمارة الخاصة بعينة الإداريين

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

من 25 إلى 30 سنة ☐

من 31 إلى 35 سنة ☐

من 36 إلى 40 سنة ☐

من 41 سنة فما فوق ☐

3- الأقدمية في العمل:

من 01 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 20 سنة ☐

من 20 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني: يتعلق بواقع الاتصال الرقمي في الجامعة:

4- هل لديك فكرة عامة عن الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل تطبق جامعتك خطة واضحة لرقمنة الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل تستخدم الجامعة وسائل الاتصال الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

7- ما هي الوسائل الاتصالية التي تستعملها؟

مع الطلبة:

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

المنصات الرقمية ☐

أخرى:.....

مع الأساتذة: ☐

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

أخرى:.....

مع الإدارة الجامعية:

البريد الالكتروني ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

أخرى:.....

8- ماهي أكثر فئة تتعامل معها رقميا؟

الطلبة ☐

الأساتذة ☐

الإدارة الجامعية ☐

9- هل استخدامك للاتصال الرقمي يساهم في:

تسهيل التواصل بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

تكوين علاقات جيدة بينك وبين الطلبة والأساتذة والإدارة ☐

المحور الثالث: يتعلق بالمعوقات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي في الجامعة:

10- هل هناك معيقات تحد من تفعيل الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

عند الإجابة بنعم ماهي هذه المعيقات؟

- نقص الشروط التقنية (التجهيزات، الانترنيت...) ☐
- الحاجة إلى تكوين في تقنيات التواصل الرقمي ☐
- الحاجة إلى تنمية المهارات الاتصالية ☐
- فعالية التواصل المباشر ☐
- غياب الثقافة الرقمية في الوسط الجامعي ☐

11- هل توافق على التخلي كليا عن الاتصال التقليدي والاعتماد فقط على الاتصال الرقمي في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐