

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري



كلية علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

قسم: علوم التربية

مطبوعة بيداغوجية في مادة

الاتصال

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر

تخصص: علم النفس التربوي

إعداد الدكتور : يحي جمال

السنة الجامعية: 2022/2021

فهرس محتويات

- 10..... بطاقة تقنية حول مادة : الاتصال
- 11..... أهداف تعليم المادة :
- 11..... مقدمة:

المحاضرة الأولى

- 14..... تمهيد :
- 14..... 1- مفهوم الاتصال:
- 16..... 2- أهمية الاتصال :
- 16..... 3- وسائل الاتصال :
- 16..... 1-3 الوسائل الشفهية.....
- 16..... 2-3 الوسائل الكتابية
- 17..... 3-3 الوسائل غير اللفظية
- 17..... 4 -أغراض الاتصال:
- 17..... 1-4 الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية
- 18..... 2-4 الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية:
- 19..... 3-4 الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية
- 19..... 4-4 الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس
- 20..... جدول رقم (1) أغراض الاتصال

المحاضرة الثانية

- 23..... تمهيد :
- 23..... 1- مكونات الاتصال
- 23..... 1-1 المرسل (Sender)
- 24..... 1-2 الرسالة (Message)
- 24..... 1-3 التشويش على الرسالة (Noise or Interference)
- 24..... 1-4 قناة الاتصال أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium)

- 25..... (Receiver) المستقبل 5-1
- 26..... (Feedback) رجع الصدى أو التغذية الراجعة 6-1
- 26..... بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه 7-1
- 27..... مقومات الاتصال الفعال 2-
- 27..... 1-2- الإصغاء (الإنصات)
- 28..... 2-2- الحديث المؤثر (الشرح)
- 28..... 3-2- استعمال لغة الإشارة
- 29..... 4-2- السؤال والمناقشة
- 29..... 5-2- التقويم
- 29..... 6-2- الاستجابة
- 30..... 3- معوقات عملية الاتصال
- 30..... 1-3 معوقات في المرسل
- 30..... 2-3- معوقات في الرسالة
- 30..... 2-3- معوقات في قناة الاتصال
- 30..... 4-3- معوقات في المستقبل
- 31..... 5-3- معوقات في بيئة الاتصال

المحاضرة الثالثة

- 33..... نماذج الاتصال
- 33..... أولاً : نماذج الاتصال النفسية
- 33..... 1- نموذج لاسويل
- 35..... ثانياً: نماذج الاتصال الهندسية
- 35..... 1- نموذج شانون وويفر
- 36..... 2- نموذج شرام : Schramm Model
- 12..... 3- نموذج برلو Barlow Model

المحاضرة الرابعة

- تمهيد 38
- 1- مفهوم الاتصال الجماهيري 38
- 2- أنماط الاتصال الجماهيري 40
- 1-2- الإعلام (الأخبار) 40
- 2-2- الدعاية 41
- 3-2- العلاقة العامة 41
- 4-2- الإعلان 41
- 5-2- الحرب النفسية 42
- 3- خصائص ومميزات الاتصال الجماهيري 42
- 1-3- أهداف محددة 42
- 2-3- مصدر الرسالة 42
- 3-3- معلومات محدودة 43
- 4-3- وسائل الإعلام الجماهيرية 43
- 5-3- اللا شخصية 43
- 6-3- الشمولية 43
- 7-3- الديمومة 43
- 8-3- عدد كبير من الجماهير 44
- 10-3- الجماهير غير المتجانسة والمبعثرة 44
- 11-3- الجماهير غير معروفة شخصيا 44
- 12-3- المعلومات منفصلة 44
- 13-3- تغطية مناطق وحدود شاسعة 44
- 14-3- الاتصال يكون في اتجاه واحد 44
- 15-3- تأخر التغذية الراجعة 44
- 16-3- استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة 45

- 45..... 17-3- النشر السريع والمستمر
- 45..... 4- أنواع وسائل الاتصال الجماهيري
- 45..... 1-4- الوسائل المقروءة
- 46..... 2-4- الوسائل المسموعة
- 46..... 3-4- الوسائل المرئية
- 47..... 5- القنوات الفضائية والإعلام
- 48..... 6- وسائل الاتصال الأكثر شيوعا
- 48..... 1-6- الإذاعة
- 48..... 2-6- التلفزيون
- 49..... 3-6- الهاتف Téléphone
- 50..... 7- وظائف وسائل الاتصال الجماهيري

المحاضرة الخامسة

- 53..... تمهيد
- 53..... 1- مفهوم الاتصال التربوي
- 53..... 2- أهداف الاتصال التربوي
- 54..... 3- خطوات الاتصال التربوي
- 54..... 4- وظائف الاتصال التربوي
- 55..... 1-4- وظيفة التبادل
- 55..... 2-4- وظيفة التبليغ
- 55..... 3-4- وظيفة التأثير
- 56..... 4- وسائل الاتصال التربوي
- 56..... 1-4- الأوامر الشفهية والمكتوبة
- 56..... 2-4- النشرات
- 56..... 3-4- المذكرات والتقارير
- 56..... 4-4- الاجتماعات المدرسية

- 57.....5-4- لوحة الإعلانات
- 57.....6-4- مجلة المدرسة..
- 57.....7-4- الإذاعة المدرسية:

المحاضرة السادسة

- 1- وسائل الاتصال التعليمي59
- 1-1- الوسائل الشفهية59
- 2-1- الوسائل الكتابية59
- 3-1- الوسائل غير اللفظية59
- 2- أنواع الاتصالات60
- أولاً: الاتصالات الرسمية60
- 1- الاتصالات العمودية60
- 2- الاتصالات الأفقية60
- 3- الاتصالات المتقابلة أو المحورية61
- ثانياً: الاتصالات غير رسمية61
- 1- النمط الأول (شكل العجلة)61
- 2- النمط الثاني (شكل الدائرة)62
- 3- النمط الثالث (شكل السلسلة)62
- 4- النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك)63
- 3- خطوات الاتصال التربوي الفعال63

المحاضرة السابعة

- 1- صور للاتصال التعليمي67
- 1-1- اتصال تعليمي بشري67
- 2-1- اتصال تعليمي نصف بشري67
- 3-1- اتصال تعليمي آلي67
- 2- وسائط الاتصال التربوي68

- 3-خطوات الاتصال التربوي 69
- 5- عوامل نجاح الاتصال التربوي 69

المحاضرة الثامنة

- 1- مفهوم التكنولوجيا 71
- 2-أنواع التكنولوجيا 71
- 1-2- على أساس درجة التحكم نجد مايلي 71
- 2-2- على أساس موضوعها هناك 71
- 2-3- على أساس درجة التعقيد نجد 72
- 3-البيانات 72
- 4- المعلومات 72
- 5- خصائص المعلومات 73
- 6-أهمية المعلومات 74
- 7- مفهوم تكنولوجيا المعلومات 75
- 8- أقسام تكنولوجيا المعلومات 76
- 10- أهمية تكنولوجيا المعلومات 76
- 11- مميزات استخدام التكنولوجيا الحديثة في توافر المعلومات 77
- 12- خصائص تكنولوجيا المعلومات 77
- 13-القواعد العامة لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات 78
- أولاً: مرحلة الاستعداد 78
- ثانياً مرحلة الاستخدام 78
- ثالثاً مرحلة التقييم 79

المحاضرة التاسعة

- مقدمة 81
- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تكنولوجيا المعلومات 81
- 1- التعليم وتكنولوجيا الاتصالات 81

- 81.....2- فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 81.....1-2- الفوائد الاقتصادية
- 82.....2-2- الفوائد التعليمية
- 82.....2-3- الفوائد الطبية
- 82.....3- أضرار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 83.....4- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 83.....5- استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 84.....6- وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 84.....7- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 84.....8- مستحدثات وسائل الاتصال التعليمية
- 85.....9- معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المحاضرة العاشرة

- 88.....مقدمة
- 88.....1- مفهوم الأنترنت
- 89.....2- الخدمات التي يقدمها الإنترنت
- 90.....3- أسباب استخدام الإنترنت
- 90.....1-3- تخفيض التكاليف
- 90.....2-3- توفير الوقت
- 91.....3-3- الاستقلالية و المرونة
- 91.....4- كيفية البحث على شبكة الانترنت
- 91.....5- لغة البحث
- 92.....6- طرق البحث في الأنترنت
- 92.....9- فوائد الأنترنت على التعليم والتعلم
- 93.....10- أضرار الأنترنت
- 94.....11- فرق بين الإنترنت والإنترنت والإكسترانت

المحاضرة الحادية عشر

97.....	مقدمة
97.....	1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
98.....	2- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
98.....	1-2- الفيسبوك
99.....	2-2- التويتر :
99.....	2-3- اليوتيوب
100.....	3- دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
100.....	1-3- بعد المسافات بين الأهل والأقارب
100.....	2-3- المشكلات الأسرية
100.....	3-3- عدم وجود فرص للعمل
101.....	3-4- أوقات الفراغ
101.....	4- تأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي
101.....	أولاً: التأثيرات الإيجابية
101.....	ثانياً: التأثير السلبية
12.....	خاتمة
104.....	قائمة المراجع

بطاقة تقنية حول مادة : الاتصال

محاضرة

عرض التكوين : ل. م د .

الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية.

القسم : علوم التربية .

التخصص : علم النفس التربوي.

عنوان المستر: علم النفس التربوي.

اسم المادة : الاتصال .

المستوى : السنة الأولى ماستر

السداسي : الأول.

وحدة التعليم : استكشافية اجبارية .

عدد الأسابيع المخصصة للتدريس : 16/14.

الحجم الساعي السداسي للمادة : 22 ساعة و 30 دقيقة.

الحجم الساعي الأسبوعي للمادة : 1.30 ساعة.

المعامل : 1

الرصيد: 2.

نوع التقييم : مراقبة مستمرة + امتحان.

أهداف تعليم المادة :

- 1- التعرف على مفهومي الاتصال وتكنولوجيا الاتصال.
- 2- التعرف على مكونات وأنواع الاتصال.
- 3- التعرف على أهمية ودور الاتصال في الحياة الانسانية ،وفي مجال التربية والتعليم بشكل خاص.
- 4- التعرف على وسائط الاتصال قديما وحديثا .
- 5- التعرف على أهم استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الاعلام والاتصال في حقل البحث النفسي والتربوي.
- 6- التعرف على الآثار النفسية والاجتماعية لوسائل التواصل الاجتماعي.

المعارف المسبقة المطلوبة :

- 1- تاريخ الاتصال واستخداماته.
- 2- تطور وسائل الاعلام والاتصال.

مقدمة

مقدمة:

الاتصال شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمرا إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته في جميع المجالات، ويحدث الاتصال بين البشر، وبين الحيوانات .

وأن عملية الاتصال هي إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الكلمات و الرموز. ويحدث عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين، وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

تحل وسائل الاتصال اليوم موقعا مهما في حياتنا اليومية نتيجة للتطور السريع للوسائل التكنولوجية وكثرة استخدام المجتمعات للتقنيات الحديثة، إذ أن الانتشار العالمي لوسائل الاتصال يعد ظاهرة مذهلة، كما أصبح بإمكان كل شخص أن يقوم بتقديم نفسه أو مؤسسة تقوم بتسويق نفسها عن طريق وسائل الاتصال، إذ أصبح العالم بفضل هذه الوسائل قرية صغيرة يعيش فيها الملايير من البشر.

نجد أن هذه التغيرات تفرض نوعا جديدا من الأفراد، فالأمر يتطلب البحث والاهتمام بالموارد البشرية لتعظيم الاستفادة من هذه الموارد من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى وخلق المناخ المناسب لها للإبداع والابتكار وتعظيم الاستفادة للموارد البشرية من التأثيرات الايجابية لهذا التطور التكنولوجي، بمعنى كيف يمكن مساعدة الأفراد في ملاحقة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها من خلال إعادة تكوين الأفراد في ضوء الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا الاتصال.

فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على استخدامها أمر لا بد منه، ولكن عدم التمكن في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مستخدم لها هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وصدقها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها وأهميتها.

إذا فالحصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما أن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيا والقادر على استخدامها لتعظيم حاجاته وحاجات مؤسسته التي يعمل لصالحها.

مقدمة

و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستوفية الشروط اهتمام الأفراد والمجتمعات باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

ومن خلال اطلاعي على محتويات المقياس وأهدافه تم تقسيم محتويات المطبوعة والتي تخص مقياس الاتصال لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص علم النفس التربوي لمجموعة من المحاضرات، حيث تطرقت في المحاضرة الأولى إلى مفهوم الاتصال ، أهمية الاتصال ، أنواع وسائل الاتصال ، أهداف وسائل الاتصال ، وفي المحاضرة الثانية تناولت مكونات عملية الاتصال، مقومات الاتصال الفعال ، معوقات الاتصال ، وأما المحاضرة الثالثة فتتمت الإشارة إلى نماذج الاتصال ،أما المحاضرة الرابعة فتم تخصيصها لمفهوم الاتصال الجماهيري، و أنواع الاتصال الجماهيري، وظائف الاتصال الجماهيري ،أما بخصوص المحاضرة الخامسة فتم تناول مفهوم الاتصال التربوي، أهداف الاتصال التربوي، خطوات الاتصال التربوي، وسائل الاتصال التربوي ،وفي المحاضرة السادسة تم ادراج وسائل الاتصال التعليمي ، أنواع الاتصالات التعليمية ، أنماط الاتصال التعليمي ، خطوات الاتصال التربوي الفعال ،أما المحاضرة السابعة تناولت فيها صور الاتصال التعليمي ، وسائط الاتصال التعليمي ،في حين خصصت المحاضرة الثامنة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات ، خصائص المعلومات، أقسام تكنولوجيا المعلومات، مميزات وخصائص تكنولوجيا المعلومات ، القواعد العامة لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات ،وفي المحاضرة التاسعة تطرقت إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تكنولوجيا المعلومات ، فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،كما خصصت المحاضرة العاشرة إلى مفهوم الإنترنت، طرق البحث في الإنترنت، إيجابيات وسلبيات الإنترنت ،أما بخصوص المحاضرة الأخيرة تمحورت حول مفهوم التواصل الاجتماعي، و أنواع التواصل الاجتماعي، الآثار الإيجابية والسلبية للتواصل الاجتماعي.

أهداف المحاضرة الأولى

- يتعرف الطالب على مفهوم الاتصال.
- يدرك الطالب أهمية الاتصال.
- يتعرف الطالب على أنواع وسائل الاتصال .
- يتعرف الطالب على أهداف وسائل الاتصال

تمهيد :

الاتصال (communication) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، ويحدث الاتصال بين البشر كما يحدث بين الحيوانات، و يعد الاتصال إحدى العمليات الأساسية في العلاقات الإنسانية، فهو عملية تفاعلية تبادلية لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين، وقد تعددت تعريفات الاتصال من قبل علماء النفس، والاجتماع، والإدارة، والتربية، ونعرض فيما يأتي لمفهوم الاتصال وأهميته.

1- مفهوم الاتصال:

أصل كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي " وصل " ، والمضارع منه " يصل " ، ويقال " وصل الشيء " أو " وصل إلى الشيء وصولاً " أي بَلَّغَهُ وانتهى إليه. (فاطمة حسين عواد:2010،ص14)

والكلمة الاتصال في اللغة الإنجليزية هي **Communication** وتعني " تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة فهي عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. (اسماعيل عبد الفتاح:2019،ص11) ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

- عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخاص من خلال نظام متعارف عليه، أو من خلال إشارات محددة.

- وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بأنها " عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة.(علاقي مدني : 1405هـ،ص 616) يعرفه ولبر شرام :بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذبوع والشبوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.

(سمير محمد حسين:1984،ص21)

ويعرف كارل هافلاند الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير. (أمل سعد متولي: 2007، ص30)

فعملية الاتصال عبارة عن وسائل وأساليب تعمل على نقل الاشارات والمعلومات بين الناس ، والتبادلات الفكرية والوجدانية بين الناس ، كما أنها وسيلة نقل مجموعة من الرسائل من شخص مرسل إلى شخص مستقبل ، أما عملية الاتصال نفسها فهي عبارة عن النمط الذي يتم بين شخصين أو أكثر من أجل الوصول إلى أهداف معينة مفادها نقل رسائل واضحة بين الناس ، أما الاتصال الجماعي بين الناس يكون بنفس الهدف ولكن بطريقة مختلفة أي أنه يكون باستخدام وسيلة مختلفة ، حيث أن طريقة الاتصال بين شخصين لا تكون كذلك التي بين مجموعة .

- ويعرف الاتصال بأنه: العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة - كائنات حية أو بشر أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، و فيها يتم نقل أفكار و معلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية والآراء.

- ويعرف محمد عبد الحميد الاتصال بأنه: العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء و الأفكار في الرموز الدالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق أهداف معينة.

ويعرف كذلك بأنه عملية نقل المعلومات من شخص لآخر. وهي العملية التي تتضمن مرسل ومستقبل ورسالة ووسيلة والتغذية الراجعة مرة أخرى في بعض الأحيان.

يقول الباحث جورج لندريج: إن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات و الرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة رموز.

يعرف ياغي الاتصال الشخصي بأنه " عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما. (ياغي محمد عبدالفتاح: 1403هـ، ص156)

2- أهمية الاتصال :

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات ،ويمكن تلخص أهمية الاتصالات في العناصر التالية:

1- أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات بين الأفراد ولقد أوضحت بعض الدراسات أن النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في(85%) منه على البراعة الاتصالية و(15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .

(القعيد ابراهيم حمد :1421هـ ، ص379)

2- أن الاتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال الأفراد اليومية ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75 و 95% من وقت الأفراد .

3- أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأفراد .

4- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات أفراد المجتمع.

5- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة بين الأفراد .

6 - وسيلة لتحفيز الأفراد في أماكنهم للقيام بالأدوار المطلوبة منهم .

3- وسائل الاتصال : توجده عدده وسائل أو أساليب للاتصال ، وسوف نقتصر هنا على ثلاثة وسائل مهمة وهي :

3-1- الوسائل الشفهية : وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسرا وصراحة .

3-2- الوسائل الكتابية : وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى...ألخ) ، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات .

(العثيمين فهد سعود عبدالعزيز:1414هـ، ص25)

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلّة التكلفة.

3-3 الوسائل غير اللفظية : وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس ...ألخ) ، ويطلق عليها أيضا لغة الجسم body language ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المجتمع.

(عبد الرزاق الديلمي: 2016، ص26)

4 -أغراض الاتصال: يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عددا من الاحتياجات من خلال الاتصال، إلى جانب أن الاتصال بشكل فعال يوفر قدرا من المتعة والرضا عن النفس. وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث من حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة؛ فإن نجاح المرء في الاتصال يشعره بالسعادة والارتياح.

ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من الاتصال أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين. ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسية:

4-1 - الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية: وتشمل مجموعة من الأغراض على النحو الآتي:

أ-البقاء والحفاظ على الحياة: مهما كان المجتمع مستقرا ينعم بالرخاء الاقتصادي فإن حاجة الأفراد إلى الاتصال تتأكد للحفاظ على أبدانهم وأرواحهم. إنهم يتصلون للحصول على الطعام والمسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بهم. بل لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلبا على هذه الصحة. إن بناء العلاقات الشخصية

من خلال الاتصال يؤدي إلى الحفاظ على صحة حياة الإنسان، كما أن غياب الاتصال يؤدي إلى الأمراض البدنية والنفسية بفعل الضغط والقلق والوحدة والعزلة الاجتماعية.

ب- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان: مهما كانت حاجة الإنسان مادية، فإن حاجاته الروحية توازيها إن لم يكن أكثر. كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في ذاته وعلى نفسه. إننا نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين وأننا مرغوب فينا من الناس.

ج- الحاجة إلى الإقناع: إننا نتصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي ن فكر بها ونتصرف. نهدف في أحيان كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم وحضهم على قول شيء أو فعله.

د- ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين: ربما كان هذا الغرض شبيها بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف. وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاتصال الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم..

هـ - الإعانة على اتخاذ القرار: ينخرط بعض المتصلين في الاتصال مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد نفكر في القيام به مثل ما هو التخصص المناسبة للدراسة؟ وفي هذا الصدد نبحث عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها.

و- الحاجة إلى التوكيد: قد نتخذ قرارا معيناً، ولكننا لا ندرى هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع. فقد تقرر الانضمام إلى قسم علوم التربية للدراسة، ولكن واجهتك تحديات وجدّت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

4-2- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية: يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

أ- التعاون مع الآخرين: هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو

الهوية أو الجوار أو الدراسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثاً وأهمية.

ب- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع : إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. ويقدر ما نحافظ على ذاتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين.

4-3- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية : وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

أ-الحصول على المعلومات : نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا . فإننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا.

ب- فهم العالم من حولنا : إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعاً. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا والخارجي.

4-4- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس: هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. و يشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية. (وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: 2017، ص36-37)

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة لبس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل، ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانينا وإحباطاتنا من خلال هذا المجال الاتصالي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

يشير سيزلاقي والاس إلى أن سكوت ومتشيل قاما بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال ، عن طريق: توجيه الاتصال، والأغراض التي يخدمها الاتصال، والمسائل النظرية، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين للاتصال ، وأن النتائج كانت كما هو موضح في الجدول التالي رقم (1) .

(سيزلاقي ،الاس :1412هـ، 360-361)

جدول رقم (1) أغراض الاتصال

الوظيفة (الفرصة)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز القطري والبحث
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة، والتعزيز ونظرية التوقع، وتعديل السلوك .
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

المصدر: سيزلاقي، والاس، 1412هـ، ص360.

أهداف المحاضرة الثانية

- يتعرف الطالب مكونات عملية الاتصال.
- يتعرف الطالب على مقومات الاتصال الفعال.
- يتعرف الطالب على معوقات الاتصال.

تمهيد :

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالإتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) .

1- مكونات الاتصال : تشمل مكونات الاتصال على العنصر التالية:

1-1- المرسل (Sender) :

هو المنشئ و المصدر الذي يقوم بصياغة الرسالة على شكل أهداف سلوكية محددة، كمعلومات ومعان، ومفاهيم، أو مهارات أو اتجاهات ليرسلها إلى المستقبل قد يكون شخصا واحدا أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، أو قد يكون آلة تعليمية كما هو الحال في الحواسيب الإلكترونية التي تترجم الرسالة مقدما ليستقبلها المستقبل كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظيا أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزا)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة).

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

الترميز (Encoding) : حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

1-2- الرسالة (Message) :

هي مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .
وتشكل الرسالة في مجملها دافعا يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناء على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها .

1-3- التشويش على الرسالة (Noise or Interference) :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجيا ماديا كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جدا، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدرا آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جدا أو مرتفع جدا قد يحدث تشويشا نفسيا بالغا على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها، وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها. (محمد صاحب سلطان:2014،ص38)

1-4- قناة الاتصال أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبريد الإلكتروني والتلفزيون والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا

الطعام الشهى الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

وهناك مجموعة من الاعتبارات يتم مراعاتها عند اختيار قنوات الاتصال، منها مراعاة السهولة والفاعلية في استخدامها، ومراعاة المناخ، والبناء الاجتماعي، والاقتصادي، والسياسي، والديني، والثقافي الذي تتم فيه عملية الاتصال، وانعكاس هذا المناخ والبناء على الفئة المستهدفة.

وتشير قنوات الاتصال إلى ثلاثة جوانب: الجانب الأول يتعلق بالوسط الذي يحمل الرسالة بين المرسل والمستقبل، والجانب الثاني يتعلق بالطريق الذي تدخل عبره الرسالة إلى المستقبل، ويتضمن هذا الجانب الحواس المجردة لدى المستقبل إذا كان إنساناً، ومفاتيح الاستعداد للاستقبال إذا كان المستقبل آلة، أما الجانب الثالث فيتعلق بالأجهزة والأدوات والمواد التي تهيب قناة الاتصال للإرسال والاستقبال وتيسر على المرسل والمستقبل القيام بدوريهما.

ويمكن أن يتم الاتصال عبر أكثر من قناة في نفس الوقت، ويمكن للمستقبل أن يرد على رسالة المرسل عبر قنوات أخرى غير التي تلقي منها الرسالة.

(العديلي ناصر: 1416هـ، ص 457-458)

1-5- المستقبل (Receiver) :

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز (Decoding) : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعنى له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

1-6- رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

(ملح محمد محمود :2000،ص123)

إن رجع الصدى عملية أنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

(حريري هشام بكر :1420هـ، ص86،85)

وهناك بعض الشروط الواجب توافرها في التغذية الراجعة ومنها:

- 1- أن تكون وصفية وليست تقييمية.
- 2- أن تكون محددة و ليس عامة, أي أن ترتبط بموضوع محدد.
- 3- أن تأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل و خصائصه الوصفية التي يتم فيها الاتصال.
- 4- يجب أن تتركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك أو العمل.
- 5- يجب أن يحسن توقيتها من حيث اختيار اللحظة المناسبة التي يكون فيها الطرف الآخر مستعدا لتلقيها و قبولها.

1-7- بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه:

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصّلنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

(ملحم سامي محمد: 2001، ص145)

2- مقومات الاتصال الفعال :

تتوقف فعالية الاتصال على عدة عوامل أو مقومات أشار إليها الكثير من الكتاب والباحثين ، وفيما يلي نذكر أهم المقومات التي أشار إليها كنعان وتلك المقومات هي:

2-1- الإصغاء (الإنصات) :

ويقصد به الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم ، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية ،

وتشير بعض الدراسات أن 75% من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تقول أننا نستعمل فقط 25% من قدراتنا في الإنصات .

ويعتبر الإصغاء من أهم مقومات الاتصال الفعال ، إضافة إلى أن الإصغاء للآخرين يضمن فعالية القرارات التي يتخذها الفرد لأنها قد تبنى على معلومات تنقل إليه من خلال الحديث الشفوي.

ويشير كنعان إلى أن الدراسات توصلت إلى أن من أهم العادات السيئة في الإصغاء والتي ينبغي على القادة تجنبها: إشعار الموظف المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية (كانشغاله بمكالمة هاتفية أو توقيع بعض الخطابات)، وانتقاد طريقته في عرض الموضوع، وإثارته ومحاولة التهرب من المشكلة التي يعرضها، ومقاطعته ليدلي بوجهة نظره هو، وتغيير الحديث فجأة ودون أسباب، وعدم تهيئة الفرصة للجلسات الهادئة التي تسمح للموظف بالإفازة عما يجول في خاطره.

(كنعان نواف: 1982، ص395-396)

ويؤكد القعيد على ضرورة تخلص المدير من العوائق التي تؤثر في الإنصات ، وذلك باستعمال الأساليب التالية :

أ- استعمال سياسة الإفصاح : إعطاء المتحدث الفسحة المناسبة بتوفير الاحترام والاهتمام وردود الفعل المناسبة وإزالة العوائق والحوجز وعدم القفز إلى تعميمات ناقصة أو انطباعات سريعة قبل إعطائه الفرصة الكاملة في الحديث واستيعاب الرسالة التي يرغب في توصيلها .

ب- استعماله لغة الإشارة المناسبة : وذلك بالابتسامه وبالنظر إلى عيني المتحدث وتحريك الرأس بالموافقة ، والتشجيع على مواصلة الحديث ، واستعماله الجلسة الملائمة التي تشعر المتحدث بالراحة والهدوء ، وخفض الصوت ، وتوجيه الأسئلة المناسبة التي تجعل المتحدث يعبر عن نفسه .. لماذا ... كيف ؟ .. ما رأيك ؟ ... ما ردود فعلك تجاه ؟ ..

ج- استعمال سياسة استيعاب الآخرين : وذلك بتوفير الاحترام اللازم والإصغاء الجيد والردود الملائمة ، وبذلك يتمكن المدير من تشتيت قدرة الآخرين أو رغبتهم في المعارضة ويجعلهم في موقف أقرب إلى الإقناع بوجه نظره والتأثر بما يقول ، أو على الأقل لزوم جانب الحياد .

2-2- الحديث المؤثر (الشرح) : وهو يعتبر أهم واسطة للاتصال بالآخرين والتأثير عليهم وقد يكون هو الوسطة الوحيدة لفعل ذلك في أغلب الأحوال ، ولكي يكون المرسل مؤثرا في الآخرين فإنه لابد أن يصيغ رسالته بلغة واضحة حتى يسهل على الآخرين فهمها ، لأن الرسالة إذا كانت غير محدد في صياغتها فمن الصعب أن تفهم أو يأخذ فهمها جهدا ووقتا كبيرين ، ويتطلب ذلك أن يكون مضمون الرسالة واضحا في ذهن المدير أو المرسل قبل أن يبدأ بعملية الاتصال بحيث يبدأ بتنظيم أفكاره وتوضيح المفهوم نفسه، وأن لا تكون أوامره وتعليماته غامضة أو متضاربة.

2-3- استعمال لغة الإشارة : ويقصد بها الوسائل غير اللفظية مثل حركات الجسم والإيماءات ، وحركات العينين واليدين ، وطريقة الجلوس والمشي ، وطريقة اللبس والابتسامه وغيرها ، وهي - كما سبق إيضاحه - مهمة جدا في عملية الاتصال ، ويكون لها في بعض الأحيان تأثير أقوى من الرسائل اللفظية حيث يميل الناس إلى تصديقها عندما يتعارض الاثنان .

(القعيد ابراهيم حمد :مرجع سابق ، ص 386)

ولكي يزيد المرسل من فعاليته في استخدام لغة الإشارة ، فإنه ينصح بما يلي :

- 1- أن ينظر في استماعه إلى عيني المتحدث باهتمام واحترام .
- 2- أن يقف ويجلس بطريقة جيدة وطبيعية غير مفتعلة أو مرتبكة أو غريبة .
- 3- أن يحافظ على الهدوء والسكينة عند الاتصال بالآخرين ويشعرهم بالراحة والرغبة في مواصلة الاتصال .
- 4- أن يكون لبسه دائما نظيف ومرتب وغير غريب بحيث يفرض الاحترام والتقدير .
- 5- أن لا يتشاغل بأي أعمال عندما يتحدث أو يستمع للآخرين .
- 6- أن يستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للرسالة .
- 7- أن يحافظ دائما على إشراك المستمع معه في الحديث .
- 8- أن يستعمل نبرات صوته بشكل وواضح وواثق ويعيدا عن العدائية .
- 9- أن يحتفظ دائما بالبشاشة والابتسامة .
- 10- أن يستعمل المسافة بفعالية ، فيعرف متى أقترب ومتى أبتعد .

2-4- السؤال والمناقشة: يشير كنعان نواف إلى أن المتصل قبل أن يبدأ بعملية الاتصال يجب أن يسأل نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال وعلى ضوء هذا الهدف يمكن أن يختار كلماته ولهجته في مخاطبته للموظف. (كنعان نواف :مرجع سابق،ص397)

2-5 التقويم : إن تقويم المرسل لاتصالاته يفيد كأسلوب رقابة وأسلوب تحفيز إذ أنه يساعد على الأداء ويعمل على تحسينه . فالمرسل الفعال هو الذي يقف على رد فعل رسالته من جانب مستقبلها، ويمكنه أن يعتمد في تقويم اتصالاته على المعلومات المرتدة من المرسل إليه وذلك من خلال ردود الافعال التي يظهورونها تجاه المعلومات التي يرسلها، والتي تكون في صورة أسئلة واستفسارات أو انتقادات أو اقتراحات، وهذه تفيد في تعديل ما قاله أو ما سيقوله في المستقبل .

3-6- الاستجابة : وتعني ملاحظة المرسل لمتطلبات الموقف في كلماته وقراراته ورسائله وتصرفاته الرسمية وغير الرسمية ، بحيث يغتنم الفرصة عندما تلوح لكي ينقل كل ما هو مفيد أو ذو قيمة أو يساعد على فهم المعلومات ، ويراعي المعوقات النفسية والتنظيمية التي قد تعطل الاتصالات ، وينتقم الظروف المحيطة بالموقف بما في ذلك شخصيات واتجاهات من يتصل بهم ، ومدى فهمهم لكلامه .

3- معوقات عملية الاتصال:

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال، ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال، أي أن أي عنصر من عناصر الاتصال يمكن أن يتضمن أو يتعرض لمجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال، ولهذا فإننا سنقوم بتقسيم معوقات الاتصال إلى معوقات في المرسل، ومعوقات في الرسالة، ومعوقات في قناة الاتصال، ومعوقات في المستقبل، ومعوقات في بيئة الاتصال.

4-1- معوقات في المرسل:

يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، ومن الأمثلة على هذه الأخطاء عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية الموجودة بداخله، والتي يمكنها أن تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل: الدافع، والخبرة والتعلم، والفهم والإدراك والشخصية، والعمليات الوجدانية والعقلية.

4-2- معوقات في الرسالة:

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار، إن الخطأ في الرسالة يحدث عند القيام بالصياغة، أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات، وأرقام وأشكال وحركات، وجمل وغيرها.

4-2- معوقات في قناة الاتصال:

إن عدم مناسبة قناة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال، وعليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة، وذلك حتى يزيد من فعالية الاتصال.

4-4- معوقات في المستقبل:

يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل، وتتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع المرسل.

4-5- معوقات في بيئة الاتصال:

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتعاطلون تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال، وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال أما غير كامل أو مشوشا، وسنعرض فيما يلي لعناصر بيئة الاتصال، والأخطاء الخاصة بها:

1- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المشتركة بينهما.

2- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.

3- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الآخر على خير وجه.

4- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.

5- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه من جراء سوء الاتصال.

6- عدم اتسام البيئة بالابتكار والمبادرة والتعزيز يحبط عمليات الاتصال.

7- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة يحبط عمليات الاتصال.

8- عدم توفر التغذية الراجعة عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها.

(محمد منير حجاب:2010،ص64)

أهداف المحاضرة الثالثة

● يتعرف الطالب على نماذج الاتصال.

نماذج الاتصال :

تعرف المخططات التي توضح علاقة عناصر الاتصال بعضها ببعض وموقع كل منها في منظومة الاتصال، بنماذج الاتصال Models Communication حيث يوجد العديد من تلك النماذج ومن بين هذه نماذج نذكر مايلي:

يمكن تصنيف نماذج الاتصال إلى نوعين من النماذج:

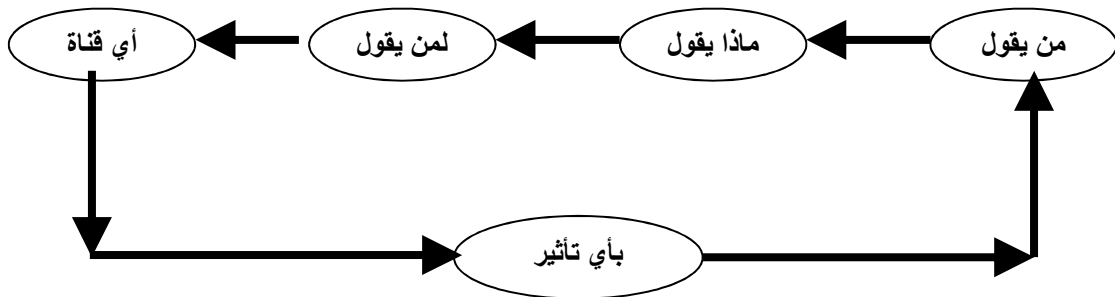
أولاً : نماذج الاتصال النفسية:

وهي نماذج تحدد عناصر الاتصال في تتابع معين يوضح كيفية تحقق عملية الاتصال، وبأي مستوى وغالباً ما تكون هذه النماذج في شكل مجموعة من التساؤلات، ومن أمثلة تلك النماذج:

1- نموذج لاسويل:

وهو نموذج شهير يحدد عملية الاتصال وعناصرها من خلال خمسة تساؤلات هي:

- السؤال الأول: من يقول ؟ ويشير إلى المرسل.
- السؤال الثاني: ماذا يقول ؟ ويشير إلى الرسالة.
- السؤال الثالث: بأية وسيلة ؟ ويشير إلى قناة الاتصال.
- السؤال الرابع: لمن يقول ؟ ويشير إلى المستقبل.
- السؤال الخامس: بأي تأثير ؟ ويشير إلى التغذية الراجعة.



الشكل رقم 1 يمثل نموذج لاسويل

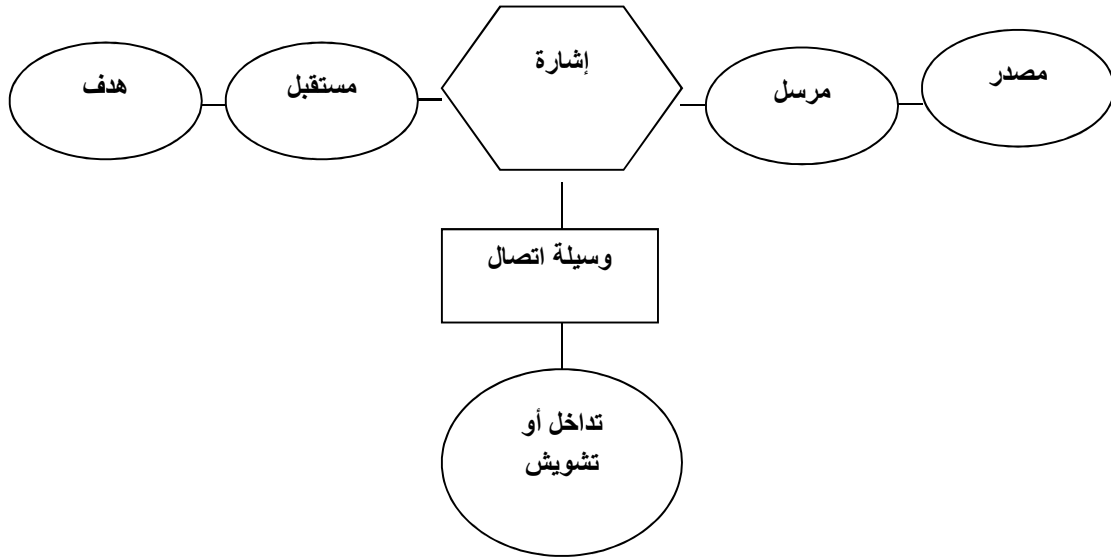
المصدر: (العثيمين فهد سعود عبدالعزيز : مرجع سابق، ص23)

ثانيا: نماذج الاتصال الهندسية :

وهي رسوم تخطيطية هندسية توضح منظومة الاتصال وعناصرها، ودور كل عنصر منها في عملية الاتصال، وعلاقته بغيره من العناصر الأخرى ومن أكثر هذه النماذج شيوعا ما يأتي:

1- نموذج شانون وويفر:

قدم هذا النموذج في إطار ما عرف بالنظرية الرياضية للاتصال والتي وضعها شانون، ووانى ويفر عام 1949م، وبموجب هذا النموذج يقوم المصدر (بانتقاء) رسالته من بين العديد من الرسائل المتاحة لديه، ويقوم جهاز الإرسال بتحويل الرسالة إلى إشارة تحملها القناة إلى المستقبل الذي يحول هذه الإشارة بدوره إلى رسالة، وترسل إلى الغاية أو الهدف، ويوضح الشكل أدناه هذا النموذج. (العثيمين فهد سعود عبدالعزيز : مرجع سابق، ص23)



الشكل رقم 2 يمثل نموذج شانون وويفر

ويتضح من هذا الشكل ما يأتي:

- أن عملية نقل الرسالة قد يشوبها نوع من التشويش.
- يتعامل النموذج مع قدر المعلومات المنقولة وليس مادتها ومحتواها.
- ولا يتعامل مع المعاني، ويركز فقط على الجوانب التقنية للاتصال.
- كما أنه نموذج أحادي الاتجاه فله نقطة بداية ونهاية.
- ومن عيوبه أنه غير كاف لوصف أو تحليل مختلف جوانب العملية الاتصالية في الإنسان.

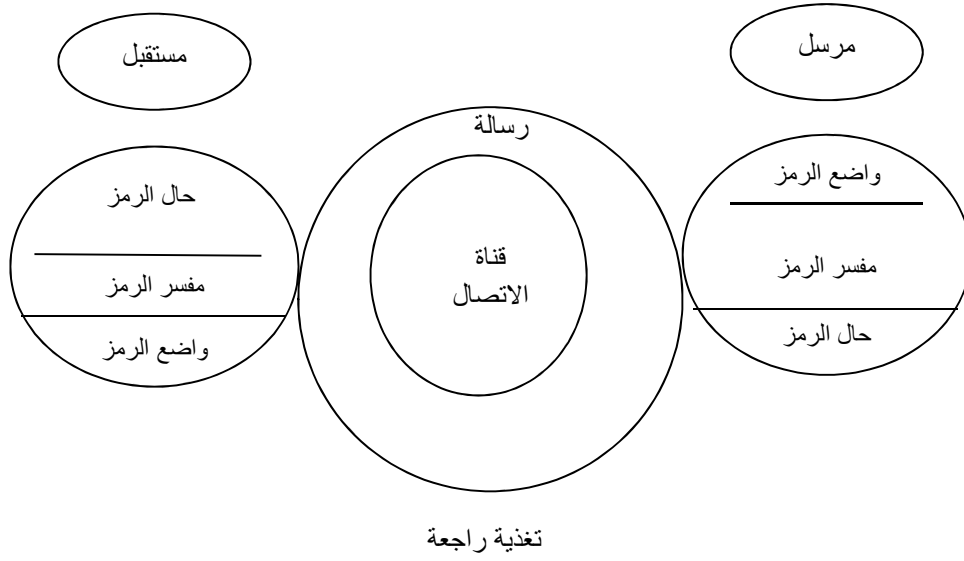
2- نموذج شرام : Schramm Model :

وهو أيضا من نماذج الاتصال، وهو أبسط من نموذج شانون وويفر لكنه أقل منه تفصيلا، ويأخذ هذا النموذج أشكالا تبدو مختلفة في مظهرها لكنها تنطوي على جوهر واحد ويتضح في ذلك في

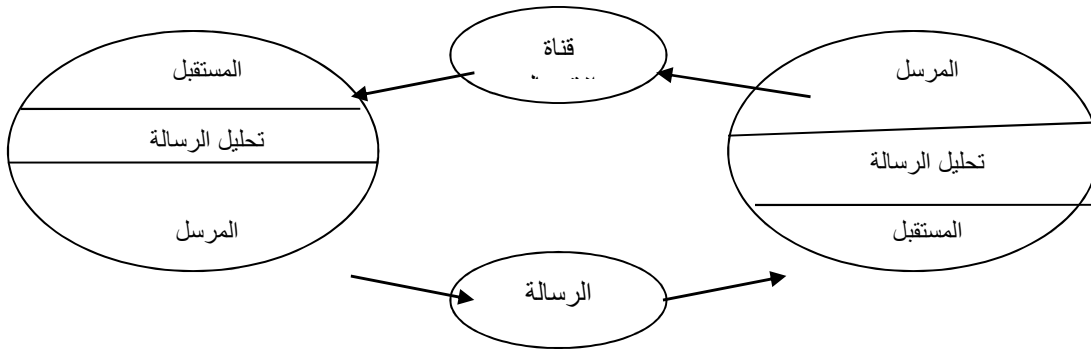
الأشكال الآتية: (محمد سلامة، عطية السيد عبد الحميد: 1991، ص23)



شكال رقم 3 يمثل احد نماذج شرام للاتصال



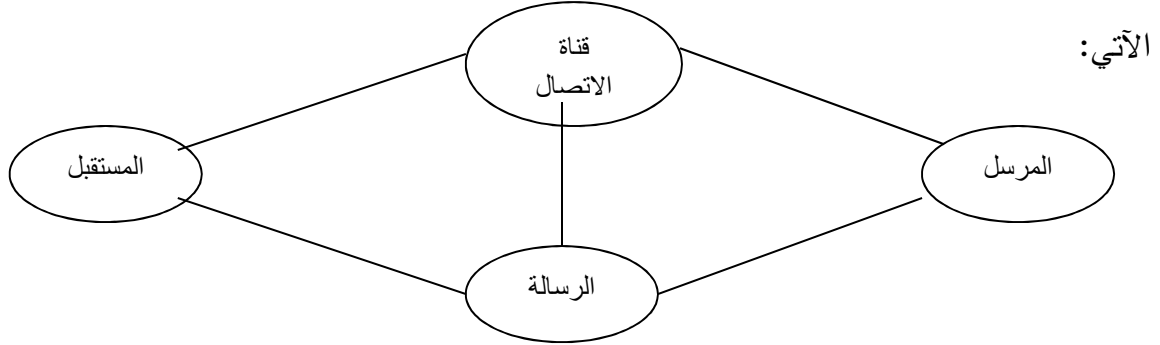
الشكل رقم 4 يمثل شكل آخر لنموذج شرام للاتصال



الشكل رقم 5 يمثل شكل آخر لنموذج شرام للاتصال

3- نموذج برلو Barlow Model :

وهو نموذج مبسط يوضح العناصر الأربعة الأساسية في عملية الاتصال وبيان ذلك في الشكل



الشكل رقم 6 يمثل نموذج بورلو للاتصال

المصدر: (فضيل الدلو: 2010)

أهداف المحاضرة الرابعة

- يتعرف الطالب على مفهوم الاتصال الجماهيري.
- يتعرف الطالب على أنواع الاتصال الجماهيري.
- يتعرف الطالب على وظائف الاتصال الجماهيري.

تمهيد :

تحتل وسائل الاتصال اليوم موقعا مهما في حياتنا اليومية نتيجة لتصاعد استخدام المجتمعات للتقنية الحديثة، إذ أن الانتشار العالمي لوسائل الاتصال يعد ظاهرة مذهلة، كما أصبح بإمكان كل شخص أن يقوم بتسويق نفسه أو مؤسسة تقوم بتسويق نفسها جماهيريا، عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري، لذا يعد الاتصال الجماهيري أهم انواع الاتصال كونه اكثر شمولية ويتعامل مع وسيلة مادية، فإن أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الاتصال الجماهيري أكدت على أهمية الوسيلة الاتصالية ودورها المؤثر والرئيسي في عملية الاتصال الجماهيرية، وسنتطرق في هذه المحاضرة إلى مفهوم الاتصال الجماهيري وأنماطه، وكذلك البحث في الاتصال الجماهيري وزواياه ومحاوره.

1- مفهوم الاتصال الجماهيري :

يعرف الاتصال الجماهيري : بأنه عملية انتقال المعلومات والأفكار بين الأطراف المختلفة باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيري باستخدام فنون الخبر والتحقيق الصحفي والمقال والصورة ، ويحتاج التأثير فيها مراعاة الصفات النفسية والخصائص والعادات الاجتماعية والسياسية والثقافية التي يحتويها المجتمع .

كما يعرف الاتصال الجماهيري بأنه عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية. ويتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في اللحظة نفسها وبسرعة مذهلة، مع مقدرة على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلا، والمقدرة على نقل المعارف والمعلومات. (صالح خليل أبو إصبع:1999،ص15)

الاتصال الجماهيري يعتبر الاتصال الجماهيري من المفاهيم المرتبطة بوسائل الإعلام، فهو يعبر عن عملية توصيل الرسائل، والأخبار، والمعلومات لأكبر قدر ممكن من الجمهور باستخدام وسيلة إعلامية قادرة على ذلك مثل التلفاز، أو الصحافة وغيرها.

(عبد الفتاح، محمود أحمد : 2013 ،ص66)

كما عرف الاتصال الجماهيري بأنه: علمية نشر أو بث أو إيصال لرسالة ما، في ظرف ما، تحمل أخبار ومعلومات وآراء، أو اتجاهات، أو مشاعر، حول حدث أو قضية أو مشكلة أو ظاهرة

تتصل بالاهتمامات العامة في المجتمع، أو يمكن أن تثير الاهتمامات الجماهيرية، يقوم بها مرسل عبر وسيلة اتصال، من أجل الوصول الى دوائر جماهيرية واسعة بهدف التأثير في الرأي العام بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش.

وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما، والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها. (احمد ماهر: 1999، ص365)

وسائل الاتصال الجماهيري هي تلك الأدوات التي توظف لإخبار الناس، وإعلامهم في وقت واحد، فمعظم وسائل الإعلام هي وسائل للاتصال الجماهيري، كما أن طبيعة استخدامها قد تؤثر إيجاباً أو سلباً في مدى وضوح الرسائل الإعلامية ومصداقيتها؛ كالصحافة، والبريد الإذاعي، والتلفاز، واليوم يشهد العالم ثورة تواصل جديدة بوجود الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، تلك الوسائل التي حققت منعطفاً مهماً في تعدد مزاياها، وقدراتها في إيصال المضمون بعدة أساليب. (حسن عماد مكاوي، عاطف عدلي العبد: 2011، ص59-60)

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائل الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول إلى عدد كبير جداً من الناس باستخدام وسيط مادي مستخدمة ما يعرف بوسائل الاتصال الجماهيري أو (وسائل الإعلام).

وقد تزايدت وسائل الاتصال الجماهيري مع تقدم الزمن ك:

- الجرائد
- الإذاعة
- التلفزيون
- الإنترنت
- السينما
- الإنترنت
- الشرائط بأنواعها (فيديو - كاسيت....)
- بودكاست
- الهاتف

2- أنماط الاتصال الجماهيري :

هناك صور وقوالب يظهر من خلالها الاتصال الجماهيري ، إذ يستطيع القائم بالاتصال استخدام أي منها حسب الظروف والخصائص التي تحملها المعلومة للتأثير على الجمهور .

2-1- الإعلام (الأخبار) :

وهو كافة أوجه النشاط الاتصالي الذي يستهدف تزويد الجمهور بجميع الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة ، عن الموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية ، بحيث يؤدي إلى أكبر درجة ممكنة من المعرفة والإدراك لدى الجمهور لتكوين الرأي الصائب لديهم .

ويحتاج من الوسيلة الاتصالية أن تكون على مستوى جيد من الصدق والوضوح والسعي لإبراز الأدلة والاستشهادات لدعم المعلومات المقدمة ، مع الاستمرار والتنوع بما ينسجم مع واقع الجمهور .

ويعرف أنه عملية نقل الخبر أو وجهة النظر أو كليهما من طرف إلى طرف آخر. وهذا التعريف يشمل كل صور الإعلام المتداولة في وسائل الإعلام المختلفة.

(محمود محمد سفر: 1982، ص21)

2-2- الدعاية :

نشاط اتصالي مقصود يسعى إلى إقناع الجماهير ، في أن يسلكوا سلوكا معيناً ما كان لهم أن يسلكوه لولا ذلك النشاط ، وهنا يكون التوجه إلى الجمهور عاطفي قبل أن يكون عقلي باستخدام التركيب والاستمالة وأهم صفات الدعاية :

أ- أن تكون ذات أهداف محددة تتطلب رد فعل محدد ، مثل حزب يعرض برنامج الانتخابات ويريد مباركة الجمهور عليه .

ب- الاقتران بالحقيقة حتى يؤمن الجمهور بما يقدم .

ج- السعي لإشباع حاجة الجمهور النفسية والاجتماعية .

د- إبراز الجوانب السلبية والايجابية للأفكار المقدمة .

(جمال محمد أبو شنب ، اشرف محمد خوخه:2005،ص21)

2-3- العلاقة العامة :

نشاط إنساني إداري يستعين بوسائل الاتصال الجماهيري لإقناع

الجماهير بالفكرة المطروحة ، سواء كانت تلك الفكرة مؤسسة أو حزب أو قضية .

وتقوم العلاقات العامة على شقين :

الأول : بناء العلاقة بين المؤسسة و موظفيها .

الثاني : يحمل جانبيين :

* يقوم بإفهام الناس طبيعة المؤسسة عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري .

* إفهام المؤسسة رغبات وميول الجماهير عن طريق دراسة الرأي والاستفتاء .

وبذلك فإن العلاقات العامة تغير سلوك الجماهير إزاء المؤسسة عن طريق بناء الصورة

الحسنة والانطباع الايجابي تجاهها بما يتوافق مع حاجات الجمهور وميوله المختلفة .

2-4- الإعلان :

هو فن إقناعي يعمل على تنشيط الرغبات للإقبال على سلعة أو منتج معين

باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية ، ويكون الإعلان وسيلة مدفوعة الثمن لبناء حالة من

الرضا النفسي لدى الجمهور إزاء سلعة أو خدمة معينة . وبالتالي فإن العلاقات العامة هي

إعلان عن المؤسسة أما الإعلان فيتوجه إلى السلعة التي تقدمها المؤسسة ، و يشترط الإعلان :

أ- الصدق في مخاطبة الجماهير .

ب- التوجه إلى الجانب النفسي والجمالي لدى الجمهور لتبرير اقتناء السلعة .

ج- التوقف عند حاجات ومعتقدات المستهلك وطرح الإعلان على أساسها .

(صالح خليل أبو إصبع: مرجع سابق، ص17)

2-5- الحرب النفسية :

نوع من القتال النفسي يتجه للعدو أثناء الحروب فقط يسعى بجميع الوسائل لتحطيم النواحي المعنوية وزعزعة الثقة بالنفس لديه ودفعه إلى الاستسلام والانهياء وتعمل الحرب النفسية في شقين:

- إقناع الجمهور الداخلي بعدالة القضية التي يحاربون من أجلها وتقوية معنوياتهم .

- كسب الجهات المحايدة والصديقة للحصول على شرعية ودعم الحرب .

وتتشرط الحرب النفسية استنادها إلى العلوم الاجتماعية والتوجه إلى العاطفة ودراسة نفسية

العدو واستخدام الأدلة والبراهين والانطلاق من مبدأ القوة والابتعاد عن الكذب والتضليل لأن

تأثيراتها ليست في مصلحة من يستخدمها دائما.

3- خصائص ومميزات الاتصال الجماهيري:

الاتصال الجماهيري هو التواصل الذي يحدث بين الناس. في الواقع، الاتصال الجماهيري هو

عمليات يتم من خلالها توزيع الرسالة على نطاق واسع بين الأشخاص البعيدين عن المصدر،

السمات الرئيسية للاتصال الجماهيري نذكرها كما يلي:

3-1- أهداف محددة :

كل اتصال له هدف محدد، بدون أهداف لا يوجد اتصال، والاتصال الجماهيري له أيضا هدف

محدد يعتمد على موضوع الاتصال.

3-2- مصدر الرسالة:

عادة ما تكون مصادر رسالة الاتصال الجماهيري هي شخص أو مجموعة تعمل ضمن إطار

تنظيمي، ومن الأمثلة على هذه المصادر مراسلي الأخبار ومنتجي التلفزيون ومحري المجالات وما

إلى ذلك.

الرسائل تكون متطورة ومعقدة : في الاتصالات الجماهيرية، تكون الرسائل متطورة ومعقدة، في حين أن الرسالة في التواصل بين الأشخاص قد تكون كلمات بسيطة وجمل قصيرة، فإن رسائل الإعلام الجماهيري معقدة للغاية.

من أمثلة رسائل الإعلام الجماهيري: تقرير إخباري، رواية، فيلم، برنامج تلفزيوني، مقال في المجلة، عمود في الجريدة، فيديو موسيقي، إعلان معين على لوحة إعلانات.

3-3- معلومات محدودة :

يتم جمع الجماهير المستهدفة من خلال نفس المصلحة أو المنفعة و التي تكون مشتركة بينهم في الرسالة المعينة المتاحة من خلال الوسائط الجماهيرية. تحتوي مصادر الرسائل عمومًا على معلومات محدودة حول جماهيرها فقط.

3-4- وسائل الإعلام الجماهيرية:

الإذاعة والتلفزيون والإنترنت وغيرها هي أمثلة على وسائل الإعلام التي تعتبر وسائل إعلام جماهيرية لأنها يمكن أن تصل إلى جمهور واسع في وقت واحد.

3-5- اللا شخصية:

ظلت رسائل الاتصال الجماهيري غير شخصية نظرًا لعدم وجود لمسة شخصية للوسيط، اللا شخصية للاتصال الجماهيري مهمة وذلك للوصول إلى الجماهير الكبيرة والمتنوعة والمبعثرة في نفس الوقت تقريبًا.

قابلية النقل والتنقل: تتعلق قابلية النقل بحقيقة أن رسائل الاتصال الجماهيري سهلة الاستخدام وأن الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسائل يمكن أن تنتقل من مكان إلى آخر في أي موقع جغرافي.

3-6- الشمولية :

يشير ذلك إلى الامتداد أو الشبوع بين الوسائط وقبول الرسائل، لا يحتاج الشخص إلى معرفة القراءة والكتابة أو التتقيف بلغة معينة قبل الاستماع إلى برنامج إذاعي أو برنامج تلفزيوني لمشاهدة بتلك اللغة الأم.

3-7- الديمومة :

يشير ذلك إلى الفترة التي يمكن فيها للوسيط الاحتفاظ برسائله وبالتالي جعل الرسالة قابلة للمراجعة، يستطيع القارئ الكتب والصحف والمجلات قراءتها وإعادة قراءتها وتخزينها لفترة طويلة.

3-8- عدد كبير من الجماهير :

في مجال الاتصال الجماهيري، تصل المعلومات إلى عدد كبير وكبير من الجماهير غير المتجانسة، يمكن أن تتعدى الجماهير المستهدفة في الاتصال الجماهيري الملايين.

3-10- الجماهير غير المتجانسة والمبعثرة :

جماهير الاتصال الجماهيري ليست كبيرة فحسب، بل هي أيضًا غير متجانسة ومتنوعة. هم في الواقع مكونون من مجموعات من الأشخاص ذوي الخلفيات والديموغرافيا والخصائص الاجتماعية والسياسية المختلفة.

3-11- الجماهير غير معروفة شخصيا:

جماهير المستهدفة من الاتصال الجماهيري غير معروفة شخصيا للناقل بسبب الخلفية المختلفة للجماهير والديموغرافيا والخصائص الاجتماعية والسياسية غير المتوافقة.

3-12- المعلومات منفصلة:

الأفراد الذين يقرؤون الصحف أو يشاهدون فيلما في المسرح أو يستمعون إلى الراديو أو يشاهدون التلفزيون هي مواقف يكون فيها الجمهور كبير الحجم وغير متجانس ومجهول الهوية وتكون شخصيته منفصلة عن التواصل من حيث المكان والزمان.

3-13- تغطية مناطق وحدود شاسعة :

تنتشر جماهير الاتصال الجماهيري في منطقة جغرافية واسعة وغير متمركزة.

3-14- الاتصال يكون في اتجاه واحد:

الاتصال الجماهيري هو شكل واحد من أشكال التواصل، حيث يتم إنتاج المنتجات على نطاق واسع ونشرها على عدد كبير من الجماهير.

3-15- تأخر التغذية الراجعة :

تكون التغذية العكسية في الوسائط الجماهيرية بطيئة وضعيفة، وعادة ما يكون تدفق الرسائل في اتجاه واحد (من المصدر إلى المتلقي).

في العادة، كانت ردود الفعل ضئيلة ومتأخرة بشكل عام، يمكن لقارئ الصحيفة أن يكتب رسالة إلى المحرر لكن يظل ذلك محدودًا ومتأخرًا.

3-16- استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة :

تستخدم قنوات الإعلام التكنولوجية الحديثة. الراديو، يشمل آلات الشريط والميكروفونات والأجهزة التي تعمل على رقمنة الأمواج الصوتية التي تنتشرها وتتلقى وحدات فك شفرة الأمواج الصوتية وتعيدها إلى شكلها الصوتي الأصلي.

3-17- النشر السريع والمستمر :

في مجال الاتصال الجماهيري، تصل المعلومات بسرعة وتتواصل باستمرار مع عدد كبير وهائل من الجماهير غير المتجانسة. (لبنى مهدي: 2020)

4- أنواع وسائل الاتصال الجماهيري :

4-1- الوسائل المقروءة :

مجموعة الكتب والدوريات (الصحف والمجلات) والنشرات التي

تصدر في أوقات محددة لإيصال معلومات ومعارف إلى جمهور واسع ومتنوع وتكون هذه الوسائل في أنواع :

أ- شكل المضمون : حكومية ، مستقلة ، حزبية ، متخصصة .

ب- نوع الصدور : يومية ، أسبوعية ، شهرية .

ج- طريقة الصدور : سرية ، علنية ، محلية ، قومية .

ومن أهم مميزاتها :

1 -حرية القارئ في اختيار الزمان والمكان وطريقة القراءة .

2 -تحتاج إلى مستوى جيد من التعليم لفهم مضامينها .

3 -معلوماتها موسعة وهي مكان ملائم لنشر الموضوعات المعقدة (العلمية مثلا مصدر من مصادر التاريخ لتوثيقها المعلومات) .

4 -تحتاج إلى تركيز وانتباه أكثر من الوسائل الأخرى ، بحيث تتيح الفرصة للتخيل والتفسير والتحليل .

5 -تعد الصفحة الأولى أهم صفحة للقارئ .

6 -تحتاج إلى الصور والعناوين والورق الجيد والألوان لبناء التأثير المطلوب .

(عصام موسى :2009،ص44-46)

4-2- الوسائل المسموعة :

هي مجموعة الإذاعات والتسجيلات الصوتية الموجهة عبر وسائل الاتصال ومراكز المعلومات إلى جمهور واسع ومتنوع . وتعرف الإذاعة بأنها إرسال الإشارات (الكلمات والصور) لاسلكيا بواسطة أجهزة تحولها إلى موجات كهرومغناطيسية يسمعها أفراد المجتمع من خلال أجهزة الاستقبال الخاصة بهم . وتكون على أنواع (، متخصصة تجارية ، حكومية ، سرية) وتمتاز هذه الوسائل بالآتي :

- أ- سهولة حملها ورخص أثمانها ووفرتها بأشكال متنوعة .
- ب- برامجها سريعة ولا تحتاج إلى التركيز التام لذا فهي تستهوي ربات البيوت وأصحاب المهن المختلفة .
- ج- الإحساس الجماعي بالمتابعة من خلال الاستعانة بالموسيقى ودفء الصوت البشري والمؤثرات المختلفة
- د- تعتمد التوقيت في بث برامجها فبرامج الصباح تختلف عن برامج المساء .

4-3 - الوسائل المرئية :

وتشمل التلفاز والسينما والمسرح والانترنت . ويعرف التلفاز (الرؤية عن بعد) بأنه الوسيلة المادية الملموسة التي تنقل بالصوت والصورة والحركة المضامين المعرفية إلى جميع أفراد المجتمع ، ويكون على استكمال متنوعة (عام ، تعليمي ، فضائي ... وغيرها) وتتصف هذه الوسائل بالآتي :

- 1- لها الغلبة الفنية والتقنية على جميع الوسائل الأخرى في كسب وقت الجمهور والتأثير عليه .
- 2- أقرب للواقع من خلال تصوير الحياة اليومية ونقل الأحداث الآنية .
- 3- تتطلب التركيز واليقظة والمتابعة في مكان ثابت .
- 4- تعتمد المتعة والترفيه والجاذبية بما يلبي أذواق الجمهور .
- 5- يتطلب بعضها أوقاتا محددة للمتابعة مثل السينما والمسرح .
- 6- جعلت الإنسان أكثر عزلة وهروب من الواقع من خلال تقديمها بدائل للعلاقات الاجتماعية والأسرية . (المرجع نفسه: ص 47-49)

5- القنوات الفضائية والإعلام :

تعد القنوات الفضائية المحصلة الأساسية للخدمات التي وفرها التقدم العلمي والتكنولوجي للإذاعة والتلفزيون ، إذ ساعد تطور وانتشار الأقمار الصناعية والتسارع في مجال الالكترونيات والاتصالات ، إلى نقل إشارات البث إلى أبعد نقطة جغرافية وبالتالي انتقل دور هذه الوسائل إلى مساحات شمولية أوسع تحول فيها العالم إلى اتصالية شديدة الترابط .

وتعرف القنوات الفضائية : إحدى وسائل الاتصال الجماهيري المتطورة والمتجددة ، والتي تنقل رسائل اتصالية بالصورة والصوت والطباعة المتحركة ، إلى مجتمعات مختلفة عن بعضها البعض ، الرابط بينها قدرتها على استلام إشارة البث ، وتكون الرسائل المقدمة فيها من العموم والشمولية وسرعة الوصول ما يوفر للجمهور القدرة على التفاعل معها ومتابعتها وبأوقات مفتوحة

وتعتبر القنوات الفضائية سلاح ذو حدين فهي مكان خصب للمتابعة ونقل ثقافات العالم وكذلك ملاحقة السلوك السياسي والاقتصادي للسلطات وأجبرت القائمين على المؤسسات الاتصالية توخي المصداقية والحياد في نقل الأحداث إلا أن الفضائيات أبعدت الجمهور عن المحلية ودفعتة للاستهلاك والنمذجة والبحث عن أساليب للحياة قد لا تتفق وخصائص المجتمع الذي يحيا فيه .

ويمكن تحديد أبرز مميزات القنوات الفضائية بالآتي :

- 1 - وفرة أعدادها العامة والمتخصصة .
- 2 - تنوع اهتماماتها ، بدأ من الخبر ووصولاً إلى برامج الإمتاع والتسلية .
- 3 - التنافس الشديد في الساحة الاتصالية مما سبب قلة إعداد جمهور للقناة الواحدة.
- 4 - استغناء الجمهور (نوعاً ما) عن وسائل الاتصالية الأخرى (الإذاعية والصحفية) في الحصول على المعلومات .
- 5 - الانفتاح على ثقافات متعددة والتعرف على نماذج إنسانية عالمية من جميع المستويات والاتجاهات .
- 6 - الاعتماد بشكل أساسي على طريقة العرض (الأشكال) والاتجاه نحو الاختزال وإبهار العين أكثر من التوجه نحو مخاطبة العقول .

7 - أنها تعمل على مدار الساعة مع الاستفادة من تكرار البرامج والأخبار في أوقات مختلفة و
المكانية .

8 - ترويجها للثقافات والسلع المحلية ونقلها إلى اقليمية والعالمية .

6- وسائل الاتصال الأكثر شيوعا:

سنختصر على شرح بعض وسائل الاتصال الأكثر شيوعا فقط منها:

6-1- الإذاعة :

يعود اكتشاف الإذاعة الصوتية إلى المخترع "ماركوني" عام 1896 بحيث تأثر بالعالم البريطاني "هنري جاكسون" و العالم الروسي "الكسندر بوبوف" و "أديسون" و فليمينج و دي فورست اللذين قاموا بتجارب حول الموجات الإرسالية .
فتعرف بأنها الانتشار و البث و الإرسال المنظم و المقصود في جميع الاتجاهات بغرض الإعلام ،
التثقيف ، التوجيه و الترفيه .

وهي تتفرد الإذاعة من بين وسائل الاتصال الجماهيري بالقدرة على التجسيد في شكل شخص
يقوم بتثقيف و ترفيه المستمع و مده بحالة الطقس ، إرشادات ... الخ . كما أن الحصول على
الخدمة الإذاعية أصبح سهلا لدى جميع الفئات و في كل الأوقات و في كل مكان .

6-2- التلفزيون :

مفهوم التلفزيون و تطوره : يتكون مصطلح (télévision) من كلمتين (télé) و يعني البعد و
كلمة (vision) و تعني الفرجة أو الرؤية و بالتالي المصطلح يعني نحصل على الرؤية من بعد .
ومن خصائص التلفزيون :

✚ يعد التلفزيون أقوى الأجهزة الإعلامية يعتمد في مخاطبته للجمهور على الصورة و الحركة
و اللون في آن واحد (عرض الأحداث بطريقة مشوقة و صورة جذابة مبسطة) .

✚ الاستحواذ : و هي خاصية مشتركة مع الإذاعة ، و إن كان التلفاز يتميز بشدة الاستحواذ
لأنه يجمع بين السمع و البصر و يشد انتباه المشاهد بما يعرضه من صورة و حدث .

✚ استخدام فنون الإخراج و السيناريو و الحوار و الألوان يزيد من التأثير العاطفي للمشاهد

✚ إن التلفزيون وسيلة مناسبة لعرض الإعلانات إذ يسهل اختيار المستهدف بالإعلان .

✚ يمتلك التلفزيون الإمكانيات الفنية التي تتيح له اختصار الزمن بين حصول الحدث و
عرضه .

و من هنا يتضح لنا جليا بأن التلفزيون أحد الوسائل الاتصالية التي تؤثر بشكل كبير في المشاهد لإيصال الرسالة باعتباره يعتمد على السمع و الرؤية أو البصر و خاصة إذا كانت المادة الإعلامية معروضة بطريقة مشوقة من حيث اللون و زمن العرض . و من هنا نتطرق لأهمية التلفزيون .

و تكمن أهمية التلفزيون بالنسبة لباقي الوسائط الاتصالية في كونه :

- يعد أفضل وسيلة للاتصال المواجه ، فهو يقدم المادة في وقت حدوثها بل و يتفوق على الاتصال المواجه في كونه يكبر الأشياء الصغيرة و يحرك الأشياء الثابتة .
- يعد مدرسة يزود بالزاد الثقافي ، المعرفي ، التعليمي ، و الوعي الاجتماعي و السياسي.
- يسهم في نشر ثقافة مشتركة ووجهة نظر تخدم الوحدة الوطنية و يقلل من عوامل التفتيت الاجتماعي
- إنه وسيلة إعلامية للتسلية و الترفيه و التزويد بالمعرفة .

6-3- الهاتف Téléphone :

تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكاناته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري (Photophone) أو الهاتف الفيديو (Vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخصن الصورة واسترجاعها، وينتشر الآن الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس .

ويستخدم الهاتف كوسيلة إتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما :

- طريقة الاتصال المباشر أي من هاتف لآخر .

- طريقة الاتصال غير المباشر أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التليكس، والحواسيب وغيرها.

مع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الإتصال ، أخذت الإتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد (هو النظام الرقمي) . ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينها مسافات ، وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات ، ويعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمية) أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو

والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة. (WWW. 1 Comment camarch .Net/Wireless/ Whintro PHP3)

7- وظائف وسائل الاتصال الجماهيري:

- 1 - الأخبار : جعل الجمهور مع الحدث أول بأول .
- 2 - التفسير للأحداث والموضوعات المختلفة لبناء رأي عام إزاءها .
- 3 - بناء الوعي الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى الجمهور .
- 4 - دعم العادات والتقاليد والسلوكيات التي تربط أجزاء المجتمع وتفاعله وتماسكه .
- 5 - متابعة التطورات التكنولوجية في العالم وتهيئة الأذهان باتجاه التغيير وتبادل المهارات والأفكار المختلفة . (عبد القادر حاتم: 1996، ص100)
- 6 - بناء اتصال غير مباشر بين الجمهور ومؤسسات الدولة من خلال الرقابة والمتابعة .
- 7 - مصدر أمن للجمهور من خلال التحذير من المخاطر والمشكلات التي تواجه المجتمع .

أهداف المحاضرة الخامسة

- يتعرف الطالب على مفهوم الاتصال التربوي.
- يتعرف الطالب على أهداف الاتصال التربوي.
- يتعرف الطالب خطوات الاتصال التربوي.
- يتعرف الطالب على وسائل الاتصال التربوي.

تمهيد :

يعتبر التواصل مهمة أساسية للعاملين في المجال التربوي، والاتصال عملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسة التربوية. والاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تقوم وتعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل.

1- مفهوم الاتصال التربوي:

يعرف الاتصال بأنه العملية التي يتم عن طريقها نقل المعلومات والتوجيهات والأفكار من شخص لآخر أو من مجموعة لأخرى في الهيكل التنظيمي، وبما يتم أحداث التفاعل بين أفراد الهيئة التعليمية ومساعدتهم على فهم أحداث وواجبات المنظمة وإيجاد التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة بقصد إحداث تغيير أو تعديل في الطريقة أو المحتوى أو السلوك أو الأداء. وهو عملية يقوم بها المعلم بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدما كل الوسائل المتاحة لتعنيه على ذلك، وتجعل المتعلمين مشاركين لما يدور حولهم في غرفة الصف.

(محمد على السيد:1999،ص37)

فهو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة إلى المعلمين أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى أو من المدرسة إلى الإدارة التعليمية وبالعكس وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف المدرسة من أجل تحقيق رسالتها. (محمد الرحمن:1999،ص45)

2- أهداف الاتصال التربوي :

يهدف الاتصال التربوي إلى:

- 1- نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات نظر المدير إلى المعلمين من أجل القيام بوظائفهم الأساسية.
- 2- إطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة.
- 3- تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.

4- إكساب المستقبل خبرات جديدة ومهارات ومفاهيم جديدة تساير التغير والتطور في العالم وزيادة التفاعل الاجتماعي بين المعلمين وتوطيد البعد الإنساني بينهم.

5- خلق درجة من الرضى الوظيفي والانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة لدى الأسرة التربوية.

6- تحسين سير العمل الإداري من أجل التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود تجاه الهدف المنشود.

7- إمداد المدير والمشرف بالمعلومات والبيانات الصحيحة مما يساعد في اتخاذ القرارات السليمة والمناسبة. (الحلية محمد محمود: مرجع سابق، ص124)

3- خطوات الاتصال التربوي:

- 1- تحديد غرض الاتصال: أي ما هو الهدف من هذا الاتصال؟
- 2- تحديد الوقت المناسب للاتصال: التعرف على الظروف النفسية والتربوية العامة للمعلمين أو التلاميذ خلال الحصة الدراسية أو خارجها ومدى توافق هذه الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال وواسطته.
- 3- تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة: وسائل وأساليب تقييم وفعالية الاتصال من حيث الغرض والمحتوى والواسطة والتوقيت.
- 4- تنفيذ الاتصال: تقديم الرسالة.
- 5- تحديد محتوى الاتصال: من معلومات وقيم وسلوك ومهارات والتي تولي ترجمة الطرفي إلى حقيقة أو خبرة إنسانية محسوسة.
- 6- تحديد خصائص وحاجات المستقبلين: تشمل قيمهم وميولهم الشخصية العامة ومعتقداتهم الجسمية ودرجة ونوع ذكائهم وخلفياتهم الاجتماعية.
- 7- تحديد واسطة أو وسيلة الاتصال المناسبة: كأن تكون كلمة شفوية ملفوظة أو مسموعة أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً أو هاتفياً.

4- وظائف الاتصال التربوي:

الاتصال التربوي هو وسيلة و ليس غاية، لأنه يسعى لتحقيق وظائف أو أهداف يمكن اجمالها في ثلاثة وظائف حسب عبد اللطيف

4-1- وظيفة التبادل :

-تعني تبادل الخبرات و التجارب و المعارف بين أفراد الجماعات البشرية منها العلاقة التبادلية و هذه العملية تعتبر أساسية في التفاعل.

تبادل الخبرات و التجارب و المعارف يكون أيضا بين أفراد الصف الدراسي (معلم ، متعلم) أو بين أعضاء المجموعة التعليمية (متعلمين فيما بينهم) يتجسد هدف العملية التبادلية في أحداث تغيير أو تعديل في السلوك من أجل التكيف . فالتبادل نوع من أنواع التكيف و التأقلم في الجو الاجتماعي الإنساني لصف الدراسي ، و تتم العملية بالتحدث و حسن الاستماع للأخر مع فهم تصرفات كل الأطراف .

4-2- وظيفة التبليغ :

عملية التبليغ تفيد نقل رسالة بين نسقين أو أكثر ، فالمرسل ينقل رسالة تكون تحمل أفكار و تجارب و انفعالات لتبليغها الى المستقبل ،و بالتالي يحدث تفاعل بين هذه العناصر .

هذه العملية ضرورية في علاقة التفاعلات التعليمية و حتى الاجتماعية لهذا لا تتم أي عملية تفاعلية دون حدوث عملية التبليغ فهي تحمل و تزود المستقبل بالمعلومات و الخبرات المختلفة .

4-3- وظيفة التأثير :

عملية التأثير تتضمن الوظيفتين السابقتين؛فالتعبير عن التجارب و المعارف لا يفيد فقط تبليغ رسالة للمتلقي ،بل تفيد أيضا ممارسة تأثير على هذا المتلقي يكون التأثير في العملية التفاعلية برد الفعل أو التغذية الراجعة التي تبدو في السلوكيات و التصرفات الصادرة عن المجموعة أو عن المعلم في الموقف التعليمي .

(الفاربي عبداللطيف و آخرون:1991،بتصرف)

4- وسائل الاتصال التربوي: ومن أهم أدوات الاتصال التربوي شيوعا ما يلي:

4-1- الأوامر الشفهية والمكتوبة:

يقوم المدير بإعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الأهمية المحدودة أما في الأمور والمسائل المهمة فإن التعليمات تكون مكتوبة حتى لا يتعلل بعض العاملين بعدم الإخطار وهنا يطلب من العاملين التوقيع بالعلم.

4-2- النشرات:

وهي أكثر أدوات الاتصال شيوعا في مدارسنا ويجب أن تكون صياغتها دقيقة ، وواضحة، ومفهومة حتى يصبح المعلمون ملتزمين بما جاء فيها ويطلب منهم التوقيع عليها.

4-3- المذكرات والتقارير:

المذكرة هي عرض لموضوع أو مشكلة معينة يقدمها المعلمون إلى المدير من أجل إبداء الرأي في موقف معين. أما التقارير فهي تتضمن حقائق عن موضوع معين معروضا عرضا تحليليا. وهي تكون إما شهرية أو سنوية، و يجب أن تكون منظمة وتلتزم بالثقة والموضوعية في ألفاظها، وتقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية، وتتسم بالوضوح والبساطة في التعبير مع مراعاة الأمانة وعرض الحقائق السلبية والإيجابية منها، وعدم التحيز. ومثال على ذلك المذكرات التي يقدمها الموجهون إلى المعلمين وتقارير المعلمين عن أحوال التلاميذ وتقارير المدير الدورية عن الحالة التعليمية في المدرسة.

4-4- الاجتماعات المدرسية:

وهي من وسائل الاتصال الضرورية التي لا يستغني عنها مديرو المدارس حيث تكون الفرصة متاحة لتبادل وجهات النظر بين المدير والمعلمين وهنا يشعر المعلمون بقرب الإدارة منهم وهذا يشجعهم على العمل الجاد ويعمل على نجاح العملية التعليمية وحتى تكون الاجتماعات كذلك يجب أن: يحدد جدول الأعمال مسبقا ويشارك في الإعداد كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع. تتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المشاركين. إتاحة الفرصة لتناول وجهات النظر بين قائد الاجتماع والأعضاء. أن يسود الاجتماع جو من الألفة والاحترام المتبادل وحسن الاستماع أثناء المناقشة.

4-5- لوحة الإعلانات:

إن العديد من المدارس تستخدم لوحة إعلانات لتوصيل المعلومات والبيانات والتعليمات إلى العاملين بها. ويجب أن توضع لوحة الإعلانات في مكان بارز للجميع وتكون أخبارها متجددة. ويجب أخذ موافقة المدير قبل نشر أي إعلان على هذه اللوحة.

4-6- مجلة المدرسة:

وهي مجلة تصدرها بعض المدارس في نهاية كل عام وتحتوي على أخبار المدرسة والمعلمين ونشاط الطلاب ويشارك فيها مدير المدرسة والمعلمون وبعض الطلاب مما يرفع من روحهم المعنوية ويجعلهم يشعرون بأنهم أسرة واحدة تنمي لديهم شعور الانتماء والاعتزاز نحو المدرسة والفخر بها.

4-7- الإذاعة المدرسية:

تعتبر الإذاعة المدرسية من أدوات الاتصال التربوي السهل والسريع في توصيل الأخبار والمعلومات والآراء والتوجيهات للعاملين في المدرسة، وهي وسيلة اتصال يمكن لمدير المدرسة أن يوظفها للاتصال بالعاملين لتبليغهم الأمور الهامة في وقت واحد. (أحمد حافظ، حافظ محمد: 2003، ص158)

أهداف المحاضرة السادسة

- يتعرف الطالب على وسائل الاتصال التعليمي.
- يتعرف الطالب على أنواع الاتصالات التعليمية.
- يتعرف الطالب على أنماط الاتصال التعليمي.
- يتعرف الطالب على خطوات الاتصال التربوي الفعال

1- وسائل الاتصال التعليمي:

تجده عدده وسائل أو أساليب للاتصال ، وسوف نقنصر هنا على ثلاثة وسائل مهمة بالنسبة لمدير المدرسة نذكر بعضها، وهي :

1-1- الوسائل الشفهية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة ، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم . ونظراً للمهام المباشرة لمدير المدرسة فهو يستخدم ويحتاج هذه الوسائل أكثر من غيرها .

1-2- الوسائل الكتابية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى...الخ) ، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية ، ويوضح العثيمين (1414هـ، ص25) أنه توجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف (C) ، وهي أن تكون كاملة (COMPLETE) ، ومختصرة (COCISE) ، وواضحة (CLEAR) ، وصحيحة (CORRECT) ، ولطيفة (COURTEOUS) .

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة ، أما أهم عيوبها فهي : البطء في إيصال المعلومات ، تأكد احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى .

1-3- الوسائل غير اللفظية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ) ، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم body language ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير

مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة (المدرسة) وداخل المجتمع أيضاً .

2- أنواع الاتصالات :

توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ، وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسيين من الاتصالات مهمة بالنسبة لمدير المدرسة ذكرهما كل من، والشماخ ، وحمود (1420هـ، ص228، 229) وهما :

أولاً: الاتصالات الرسمية :

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة ، وقد تكون داخلية (داخل المدرسة) وقد تكن خارجية (مع مدارس أخرى) ، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي :

1- الاتصالات العمودية :

وتتقسم إلى :

أ - اتصالات نازلة : وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل (من مدير المدرسة إلى مختلف العاملين في المدرسة من معلمين وموظفين ومستخدمين...الخ) ، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات ، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية، ، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

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

2 - الاتصالات الأفقية :

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة (مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين ببعضهم البعض) ، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً ما ركز على : تنسيق العمل ، وتبادل المعلومات ، وحل المشكلات الإقلال من حدة الصراعات والاحتكاكات ، ودعم صلات التعاون بين العاملين . (أسامة محمد السيد ،عباس حلمي الجمل:2014،ص113)

3- الاتصالات المتقابلة أو المحورية :

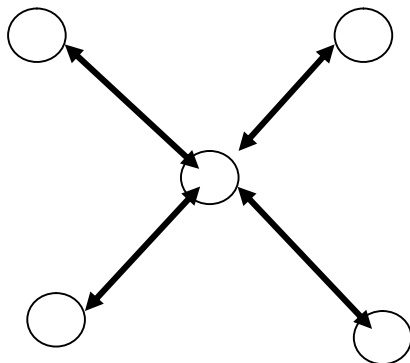
وهي الاتصالات بين المدرء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيمياً (مثل اتصال مدير المدرسة بمدرسين في مدرسة أخرى أو رئيس نشاط في المدرسة بأعضاء أنشطة أخرى) ببعضهم البعض) ، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المدرسة ، وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية .

ثانيا: الاتصالات غير رسمية:

ذكر غت (1951م) وليفيت (1962م) أن بعض البحوث التي أجريت حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات كشفت أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، وذكر العديلي ناصر (1416هـ) إلى أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط الاتصالات جميعها تقريبا تستند على الأنماط الأربعة التالية :

1 - النمط الأول (شكل العجلة) :

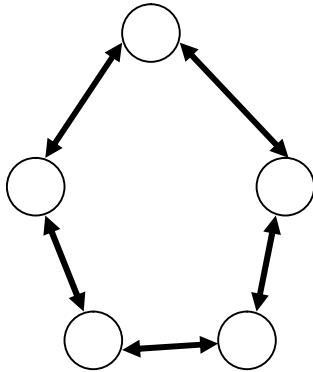
وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير .



الشكل رقم 7 يمثل نمط اتصال شكل العجلة

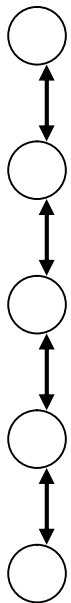
2 - النمط الثاني (شكل الدائرة) :

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.



الشكل رقم 8 يمثل نمط اتصال شكل الدائرة

3 - النمط الثالث (شكل السلسلة) :

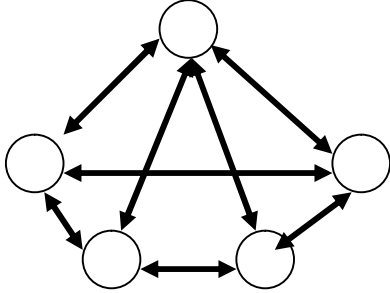


وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.

الشكل رقم 9 يمثل نمط اتصال شكل السلسلة

4 - النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك) :

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.



(العديلي ناصر :1416هـ، ص462-463)

الشكل رقم 10 يمثل نمط اتصال شكل الكامل المتشابك

3- خطوات الاتصال التربوي الفعال :

تختلف طبيعة عمل ومهام مدير المدرسة عن غيره من المدراء ، فهو يتعامل غالباً مع الجانب الانساني أكثر من الجوانب الأخرى ، ويستخدم في اتصالاته الوسائل الشفهية أكثر من الوسائل الأخرى (الكلمة المنطوقة) ، ولذا يمكن القول أن أولوية احتياجه في مهارات الاتصال تتركز في مهارتي الإنصات والتحدث ، وقد وضع القعيد ابراهيم حمد (1422هـ) خمسة عشر خطوة إرشادية لمساعدة المدير في أن يكون متصلاً بارعاً أكثر فاعلية وتأثيراً ، وتلك الخطوات هي :

- 1- تحقق من جدوى الاتصال : أسأل نفسك قبل الدخول في أي عملية اتصال : ما الهدف منها ؟ إذا كان هدفها واضحاً ويستحق المتابعة فالإتصال هنا أمر مطلوب وإلا كان تركه أفضل .
- 2- وسع دائرة التفكير لديك : تذكر بأن الكلمات عبارة عن رموز وكلما ازدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرتنا على التأثير والإقناع .
- 3- استمع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون إليك : ابحث عن كل ما تحمله من معاني ، ولا تقصر تركيزك على بضع كلمات من الرسالة ، فإن ما تعنيه هذه الكلمات بالنسبة لك قد يختلف عن ما تعنيه لشخص آخر .

- 4- ضع مصدر الرسالة في اعتبارك على الدوام : وكلما عرف المتصل بشكل أفضل كنت قادراً على تقييم رسالة والدوافع الكامنة وراء إرسالها بشكل أحسن .
- 5- صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين : اختر الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون معك بناء على ما يحملون من خلفية ومعرفة .
- 6- أطر الأسئلة ثم دع المتحدث يؤكد لك أن ما فهمته في الواقع صحيح .
- 7- أعرف ما ستحدث عنه : حيث أن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وتمكن شديد من الموضوع .
- 8- كن واضحاً ومحدداً : لا تدور حول الموضوع بالتحديث في العموميات الغامضة ، فإذا تحدثت بحديث عام فليكن لديك شيء محدد يوضح قصدك .
- 9- لا تخف من قول : أنا لا أعرف : فالكثير منا لا يعرف إلا القليل عن العالم الذي نعيش فيه والتظاهر بالإجابة أو تليفها يضاعف فقط من المشاكل الجهل ، وقديماً قال إمام من أئمة السلف ، " لست أدري نصف العلم .
- 10- تذكر أن أي شيء يصل للآخرين هو وسيلة اتصال : الطرف المرسل غير مهتم كثيراً بالتفاصيل إن الحرص على الشكليات المقبولة وبدون مبالغة ونبرة الصوت وارتفاعه وحدته ، والسكون ، كلها وسائل اتصال يتوجب عليك أن تضعها في الحسبان لئلا تقع في مأزق مخاطبة من حولك برسائل خاطئة من غير قصد .
- 11- ابتعد عن الوقوف في مصيدة عبارة (إما/ أو) : وذلك لأن كثير الأشياء في الحياة لا تقع تحت تصنيف الأسود والأبيض ببساطة .
- 12- توجه إلى أولئك الذين تتحدث إليهم بكل انتباك : إذا خصصت وقتاً للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه . إلى حديثه وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال .
- 13- لا تقاطع الشخص الآخر : فالمقاطعة بمثابة إبلاغ الطرف الآخر بالعبارة التالية "من فضلك اسكت .. فما سأقوله أنا هو الأكثر أهمية " .
- 14- حاول طرح أفكارك في المكان والوقت المناسبين : فالموقع والإطار الذهني الذي تكون فيه مع الطرف الآخر يؤثر بشكل كبير على مدى حسن استقبال آرائك وقبولها .
- 15- تأكد أن الاتصال وجهاً لوجه هو عملية مستمرة : حيث تشير الدراسات إلى أن إرسال رسالة واحدة يعني أن هناك على الأقل ست رسائل مختلفة ضمنية وهي :

• ما تعني قوله .

• ما تقوله فعلاً .

• ما يسمعه الشخص الآخر .

• ما يعتقد الآخر أنه يسمعه .

• ما يقوله الآخر .

• ما تعتقد أن الشخص الآخر يقوله . (القعيد ابراهيم حمد: 1422هـ، ص 413)

أهداف المحاضرة السابعة

- يتعرف الطالب على صور الاتصال التعليمي.
- يتعرف الطالب على وسائل الاتصال التعليمي.

1- صور للاتصال التعليمي هي:-

1-1- اتصال تعليمي بشري:

وهو صورة من صور الاتصال التعليمي، تتم بين طرفين من البشر، أي أن الاتصال هنا يكون بين إنسان وآخر، كالاتصال بين معلم ومتعلم، أو متعلم ومعلم، أو معلم ومعلم، وهذه الصورة من صور الاتصال هي الأكثر شيوعاً في مؤسساتنا التعليمية.

1-2- اتصال تعليمي نصف بشري:

ويمثل صورة أخرى من صور الاتصال التعليمي، الذي يتم بين طرفين أحدهما إنسان والآخر آلة تعليمية، كالاتصال بين: معلم وآلة تعليمية، أو متعلم وآلة تعليمية، أو بين المعلم والمتعلم من جهة، والآلة التعليمية من جهة أخرى.

وقد بدأ الاهتمام بتلك الصورة من صور الاتصال التعليمي في الآونة الأخيرة بمؤسساتنا التعليمية، خصوصاً مع تطور تقنيات الآلات التعليمية وظهور أجهزة الحاسب الآلي التعليمي واستخدامها كوسيط تعليمي فعال وتعميم هذه الأجهزة بكثير من مؤسسات التعليم.

1-3- اتصال تعليمي آلي:

في هذه الصورة من صور الاتصال التعليمي، يتم الاتصال بين طرفين غير بشريين، أي أن الاتصال يحدث بين آلة تعليمية وأخرى، خصوصاً بين الآلات التعليمية التي يمكن الاعتماد عليها كوسائط تعليمية فعالة كجهاز حاسوب.

وهذه الصورة لا يعتمد عليها كثيراً في نظامنا التعليمي، إلا في حالات خاصة ولخدمة

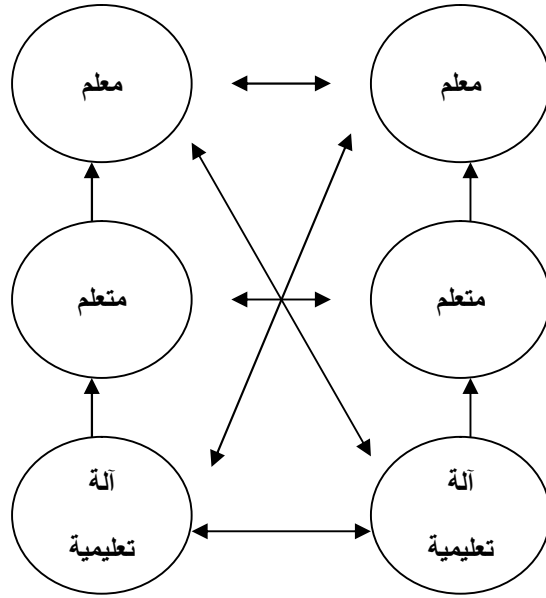
العنصر البشري

(معلم أو متعلم)، فدخول الحاسوب الشخصي على شبكة المعلومات الإلكترونية المعروفة بشبكة

الإنترنت للحصول على معلومات لخدمة موضوعات وقضايا تعليمية، يمثل اتصالاً بين آلة وآلة

يمثل مرحلة جزئية في منظومة الاتصال التعليمي، ويمكن إجمال صور الاتصال التعليمي في

النموذج الآتي:



الشكل رقم 11 نموذج صور الاتصال التعليمي

2- وسائل الاتصال التربوي :

من وسائل الاتصال داخل النظم التعليمية.

- المجالس
- الاجتماعات
- الندوات
- التقارير
- المنشورات
- المؤتمرات
- المقابلات الشخصية.

ويتوقف استخدام أي من هذه الوسائل على السرعة المطلوبة والسرية الواجب توفرها والتكلفة والعدد المطلوب ونوع الرسالة المطلوب إيصالها وأهميتها. (أسامة محمد سيد عباس حلمي الجمل:

2014، ص39)

3- خطوات الاتصال التربوي

- 2- تحديد غرض الاتصال: أي ما هو الهدف من هذا الاتصال؟
- 3- تحديد الوقت المناسب للاتصال: التعرف على الظروف النفسية والتربوية العامة للمعلمين أو التلاميذ خلال الحصة الدراسية أو خارجها ومدى توافق هذه الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال وواسطته.
- 4- تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة: وسائل وأساليب تقييم وفعالية الاتصال من حيث الغرض والمحتوى والواسطة والتوقيت.
- 5- تنفيذ الاتصال: تقديم الرسالة.
- 6- تحديد محتوى الاتصال: من معلومات وقيم وسلوك ومهارات والتي تولي ترجمة الطرفي إلى حقيقة أو خبرة إنسانية محسوسة.
- 7- تحديد خصائص وحاجات المستقبلين: تشمل قيمهم وميولهم الشخصية العامة ومعتقداتهم الجسمية ودرجة ونوع ذكائهم وخلفياتهم الاجتماعية.
- 8- تحديد واسطة أو وسيلة الاتصال المناسبة: كأن تكون كلمة شفوية ملفوظة أو مسموعة أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً أو هاتفياً. (عمر عبد الرحيم نصر الله: د ت، ص 25)

5- عوامل نجاح الاتصال التربوي

- الاستجابة المباشرة لخصائص وحاجات المستقبلين الذين يجري معهم الاتصال من حيث الرغبة واللغة.
- علاقة رسالة الاتصال الوثيقة بالموقف الذي بصدده .
- التوظيف المناسب لتوجيه وبدء رسالة الاتصال.
- اختيار صوت ولغة الاتصال وجودة المعلومات المقدمة.
- الطول الزمني المناسب لرسالة الاتصال بحيث لا تكون جداً أو طويلة جداً.
- الجد في الاتصال فرصتنا ومحتوى ووسيلة. (ابراهيم حسن محمد: 1995، ص 29)

أهداف المحاضرة الثامنة

- يتعرف الطالب على مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
- يتعرف الطالب على خصائص المعلومات.
- يتعرف الطالب على أقسام تكنولوجيا المعلومات.
- يتعرف الطالب على مميزات وخصائص تكنولوجيا المعلومات.
- يتعرف الطالب على القواعد العامة لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات .

1- مفهوم التكنولوجيا:

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة، والكلمة (logoy) وتعني علما أو فنا، أو دراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصناعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

(محمد محمود الحيلة: مرجع سابق، ص20)

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها : "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكانن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها .

(عبد الباري، إبراهيم درة: 2003، ص23)

2- أنواع التكنولوجيا :

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

1-2- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

1-1-2- التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز : و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2- على أساس موضوعها هناك :

1-2-2- تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

2-2-2- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

2-2-3- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

2-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

2-3- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار

(لمين علوطي:2004،ص10)

3- البيانات :

هي المادة الخام التي تجمع بناء على ما يحصل من اتصال وأحداث في العالم بصورة مجردة ، وتتضمن هذه البيانات أرقاما ، أسماء ، صوراً ، أصواتاً ورسومات . كما تعرف أيضا : حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام.

(شريف أحمد العاصي:2004،ص28)

و تعرف كذلك على أنها : عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها (محمد عبد العليم صابر:2007،ص36)

4- المعلومات:

تعطي الفرصة لأصحاب القرار اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، بما يتوفر لديهم من تحليل كامل للبيانات ومن نتائج لهذا التحليل. غير أن البيانات تبقى مجرد معطيات غامضة مجردة لا يمكن الحصول على جملة مفيدة منها بدون أن نخضعها للمعالجة، سواء أكانت هذه المعالجة يدوية أم باستخدام الكمبيوتر.

يعرفها wiig بأنها : حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة.

(مصطفى رحي:2010،ص102)

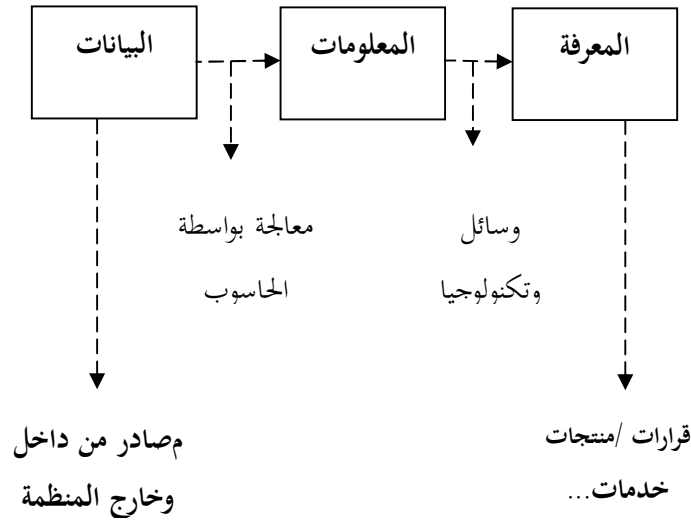
كما تعرف أيضا على أنها : بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية.

(شريف أحمد العاصي: مرجع سابق ،ص28)

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيلة مهمة و نهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم. (عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي:2008،ص31)

ويمكن توضيح علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات من خلال لشكل التالي:

الشكل رقم 12 : تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي: 2008، ص 31.

5- خصائص المعلومات :

- تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :
- التوقيت المناسب : و هي المعلومات المناسبة زمنياً و تتوافر في وقت الحاجة إليها.
- الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض.

- **الدقة** : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال.
- **الصلاحية** : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛
- **القياس الكمي** : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات.
- **المرونة** : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد.
- **عدم التحيز** : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين.
- **إمكانية الحصول عليها** : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال.
- **الشمول** : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها .

(يحي مصطفى حلمي:1998،ص78-79)

- **قابلة للمراجعة** : و هي خاصية منطقية نسبية و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.(مصطفى ربحي:2010،ص11)

6- أهمية المعلومات :

- تلعب المعلومات دورا هاما و حيوي يظهر ذلك في :
- إثراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا.
- تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات.
- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية ... الخ؛
- لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال والتقارير.
- تساعد المعلومات في نقل خبرتنا للآخرين و على حل المشكلات التي توجهنا، و على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

7- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل. و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات.

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال). (محمود علم الدين:1990،ص39)

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستتساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري.

(محمد الهادي:1989،ص39)

وهي استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة ومنها الكمبيوتر في جمع البيانات ومعالجتها .وهي ذلك الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات ، وعلوم الكمبيوتر ، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم . كما أنها منظومة تحوي ثلاثة أبعاد رئيسية هي :

- العتاد الصلب Hard Ware

- البرمجيات Soft Ware

- الموارد المعرفية Knowledge Ware

8- أقسام تكنولوجيا المعلومات: شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث اتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

8-1- صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم.

8-2- صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها.

8-3- صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات.

10- أهمية تكنولوجيا المعلومات: لقد اصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا، الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال.

ان تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيس لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات او الامكانيات لهذه التكنولوجيا والمتمثلة في:

✚ القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.

✚ تخزين كميات كبيرة من البيانات والمعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه.

✚ المكننة الآلية للعمليات والمهام التي تنجز يدويا بأقل كلفة.

✚ السرعة في الطباعة والتحرير . (اللوزي موسى: 201، ص2001)

✚ تقليل حدوث الأزمات بما توفره تكنولوجيا المعلومات من قاعدة معلومات مستقبلية.

✚ السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات.

✚ تحسين عملية اتخاذ القرارات وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل

المعلومات

✚ زيادة قدرة التنسيق بين الاقسام وبين المنظمات مع بعضها من خلال شبكات الاتصال الحديثة

وربط الحواسيب مع بعضها. (الحيايي سندس مروان: 11، ص2005)

11- مميزات استخدام التكنولوجيا الحديثة في توافر المعلومات:

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة في توافر المعلومات المحاسبية يتميز بـ :

✚ إمكانية ادخال عدد كبير من البيانات الخاصة بعمليات تسجيل الأحداث الاقتصادية ومعالجتها وتخزينها بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد والتكاليف في العمل فضلا عن الحصول على المعلومات اللازمة لاستخدام المستفيدين منها في فترات دورية محددة.

✚ معالجة البيانات وفق أسلوب محدد مسبقا.

✚ إمكانية عرض المعلومات بالشكل الذي يستفيد منه عدد كبير من المستخدمين للمعلومات بحسب أهدافهم المختلفة.

✚ تحليل المخرجات من المعلومات التي تم الحصول عليها من عملية معالجة البيانات وفق مؤشرات التحليل المالي للمساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة.

✚ أصبحت المعلومات موردا أساسيا لأي نشاط بشري وعاملا محددًا لعلاقة الإنسان بمجتمعه وعلاقة المجتمعات مع بعضها من النواحي السياسية والثقافية والاقتصادية.

(الدليمي، حسين علاوي: 2006، ص40)

12- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

✚ السرعة الفائقة في أداء العمليات الحسابية والمنطقية: تزويد المستخدمين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بالسرعة المطلوبة.

✚ الدقة العالية في أداء العمليات الحسابية والمنطقية: حيث يقوم الحاسوب بإعطاء النتائج بدقة عالية جداً فضلاً على أنه يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه مدخل البيانات أثناء عملية إدخال البيانات من أخطاء

✚ الموثوقية: يستطيع الحاسوب العمل بشكل متواصل لفترات طويلة من الزمن دون أن يتأثر بعوامل كثيرة تؤثر على دقة العمل .

✚ التوافق: يمكن للحاسوب إجراء العديد من الاختبارات المبرمجة مسبقاً للتأكد من تحقق الشروط التي يطلبها النظام يمكن برمجتها بحسب حاجة المستخدمين.

✚ التخزين : القدرة على تخزين كم هائل من البيانات بصورة مؤقتة أو دائمة .

(احمد حلمي جمعة:2000،ص26)

✚ قابلية التحقق بحيث يتم التأكد من أن المعلومة قابلة للفحص والتحقق والمراجعة.

✚ التكافل والشمولية في جميع جوانب الحياة.

✚ صلاحية المعلومة التي يقدر بها مدى ملائمة المعلومة مع احتياجات المستفيد.

✚ الوضوح بحيث تكون المعلومة بعيدة عن الغموض والخطأ الغير مبرر .

13-القواعد العامة لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات: تقسم لثلاثة مراحل

أولاً: مرحلة الاستعداد :

ينبغي الحصول علي الوسيلة قبل الموعد المحدد لاستخدامها بوقت كافي .

* يجب تجربة الوسيلة قبل استخدامها لدراسة محتوياتها واختبار مدى صلاحيتها، والمدة اللازمة لاستخدامها.

* يجب أن تحدد النقاط التي تحتاج إلي عناية خاصة عند تقديمها.

* يلزم إعداد المكان لاستخدام الوسيلة قبل بدء استخدامها، مع الاهتمام بالعوامل الطبيعية كالحرارة والرطوبة والتهوية التي تؤثر علي الطلاب أثناء تفاعلهم مع الوسيلة.

ثانياً مرحلة الاستخدام :

* يجب التقديم للوسيلة قبل عرضها ، ويشمل التقديم شرح الرموز التي يصعب فهمها وإعداد المتعلمين للتفاعل معها.

* يجب التأكد أثناء عرض الوسيلة من وضوحها لكل الطلاب وعدم وجود عوامل تؤثر علي راحتهم أثناء تفاعلهم مع الوسيلة.

* يجب تشجيع الطلاب علي المناقشة أثناء عرض الوسيلة في الحالات الممكنة.

* يجب عرض الوسيلة في الوقت المناسب حتي يكون للوسيلة دور وظيفي في الموقف التعليمي ولا تكون مجرد حشو أو شيء ثانوي وبهذا نبتعد عن الشكلية في استخدامها.

ثالثا مرحلة التقويم :

يبدأ التقويم بمعرفة الأهداف المراد تحقيقها ويتضمن بعد ذلك عدة خطوات الغرض منها تحديد الدرجة التي تحققت بها هذه الأهداف .ويستلزم ذلك معرفة نواحي القوة والضعف في الاستخدام ووضع التفسيرات الممكنة لأسباب ذلك . ويفضل أن يجيب المتعلم علي الأسئلة التالية:

هل أعطيت الوسيلة صورة واضحة من الأفكار والعمليات والأحداث التي تعرضها؟ هل حققت في النهاية الأغراض التي من أجلها اختيرت واستخدمت ضمن الدرس؟ هل محتوى الوسيلة تتناسب مع أعمار الطلاب ومستوياتهم العقلية؟ هل المادة التي تعرضها الوسيلة سليمة من الناحية العلمية؟ هل ساعدت الوسيلة في زيادة معني موضوع الدرس، وبالتالي هل عملت علي زيادة فهم الطلاب لموضوع الدراسة؟

أهداف المحاضرة التاسعة

- يتعرف الطالب على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تكنولوجيا المعلومات.
- يتعرف الطالب فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مقدمة :

لقد تم اكتشاف تكنولوجيا المعلومات في السنوات الأخيرة من هذا القرب، تتمثل هذه التكنولوجيا في: الويب، البريد الإلكتروني، الهاتف النقال، بطاقة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية، الرسائل، التطور الإلكتروني، تذاكر السفر، اليوتيوب، الفيس بوك وغيرها من الوسائل التي برزت فيها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فهي تسهل التواصل ما بين الناس في المقام الأول وتقضي على المسافات بينهم.

علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تكنولوجيا المعلومات:

يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات مع تكنولوجيا الاتصالات في المجال الأكاديمي الذي يشير إلى فرع تكنولوجيا المعلومات وهو كل ما يتصل بالأجهزة الرقمية التي يتم استخدامها في التواصل والتفاعل، لأن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تعد من المفاهيم التي تدخل في صناعة التكنولوجيا.

1- التعليم وتكنولوجيا الاتصالات:

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التعليم بشكل كبير لأنها تحسن من طريقة التعليم وتوفر بيئة تعليمية أفضل.

تقوم منظمة اليونسكو باتباع النظام التعليمي الشامل المعزز بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يركز على التحديات الأساسية في العمل المشترك سواء في مجال الاتصالات، المعلومات، العلوم، التعليم.

2- فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تتعدد فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن هذه الفوائد ما يلي:

1-2- الفوائد الاقتصادية:

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجال الاقتصادي من خلال زيادة الإنتاج الذي أدى إلى زيادة رأس المال وبالتالي إنعاش النظام الاقتصادي. (بديسي جميلة: 1994، ص 11)

2-2- الفوائد التعليمية:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية بشكل أكثر، فقد زادت من رفاعية الطالب وجعلته يقوم باستبدال الأساليب المتطورة في التعليم، والدليل على ذلك أننا نجد أن الكثير من المدارس الآن استبدلت الورقة والقلم باللوحة الذكية ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2-3- الفوائد الطبية:

لقد تطورت الأجهزة الطبية والمعدات الحديثة يفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير، لهذا نجد أن معظم الأجهزة الطبية الموجودة الآن تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في طريقة الاستعمال والكشف عن الأمراض وعلاجها.

3- أضرار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

على الرغم من الفوائد المتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن انتشار هذا النوع من التكنولوجيا ظهر له العديد من المساوئ ومنها:

- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حددت من فرص العمل المتوفرة الآن بشكل كبير، لأنها قللت مجالات فرص العمل في العديد من المجالات الأخرى بسبب توفر العديد من المصالح التي تقضى عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ❖ عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اختراق الأنظمة التي تعتمد على الوسائل الحديثة مما أدى إلى سهولة اختراق أي معلومات.
- ❖ زودت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتماد الطالب عليها حتى أصبح لا يشغل عقله في العديد من الأمور بسبب توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمامه ومساعدته على ذلك.
- ❖ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الألعاب يعمل على قتل الإبداع لدى الطفل ويعيق الطفل عن الحفظ بسهولة.

4- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التالي:

- ❖ البرمجيات.
- ❖ الأجهزة.
- ❖ العمليات.
- ❖ تقنيات الاتصالات.
- ❖ البيانات.
- ❖ الإنترنت.
- ❖ الحوسبة السحابية.

5- استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- ❖ تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات المالية من خلال بطاقات الائتمان ومن خلال التجارة الإلكترونية التي تضمن الشراء والبيع والدفع من خلال الإنترنت.
- ❖ الترفيه يعد أحد التقنيات الحديثة التي تعتمد على الكاميرات الرقمية والطابعات والمساحات الضوئية وتصوير الواجهات الرسمية.
- ❖ الخدمات العامة ومنها: دفع الفواتير، تجديد الوثائق الرسمية، رخصة القيادة وغيرها من الخدمات العامة.
- ❖ المنزل حيث يتدخل نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال نظام التحكم في الإضاءة والتكييف.
- ❖ التعليم من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق أجهزة الحاسب اللوحية وأجهزة عرض البيانات والألواح الإلكترونية. (أريج محمد: 2016، ص28)
- ❖ المصغرات الفيلمية التي تهتم بإعادة إنتاج المعلومات ونشر هذه المعلومات وإعادة الأشكال المسجلة.
- ❖ يمكن أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الكمبيوتر في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق.

تدخل أيضا في مجال التطبيقات الخاصة بالاتصالات عن بعد.

6- وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يمكن العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوظائف التالية:

❖ مدير حيث تعد وظيفة المدير أحد الوظائف الهامة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير.

❖ محلل الذي يقوم بالمطور وهو الشخص الذي يقوم بتصميم نظم المعلومات والتعرف على كيفية ترقية البرمجيات وكيفية عمل الأجهزة.

❖ مهندس يستطيع القيام بعمل برمجيات تعمل على تطوير وتنفيذ البرامج والتطبيقات الخاصة بالنظام.

7- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من التطبيقات نذكر منها:

❖ الحكومة الإلكترونية التي يقصد بها إدارة المعلومات والخدمات الهامة التي تقدم للمواطن في الدولة بشكل إلكتروني.

❖ التعليم الإلكتروني الذي يقدم من خلال المحتوى الإلكتروني الذي يستخدم بأيسر الطرق وعن طريق استخدام الوسائط الإلكترونية.

❖ التجارة الإلكترونية التي هي عبارة عن تطبيقات تستخدم في تقنية المعلومات من خلال تحقيق الفائدة للشركات ومن خلال الربح والنفاد للأسواق على أوسع نطاق.

❖ الصحة الإلكترونية التي تعمل على توفير مواقع الأخصائيين في العديد من المجالات ومنها مجال الطب، الاستشارة الطبية، العيادات.

8- مستحدثات وسائل الاتصال التعليمية:

العارض البصري أو الكاميرا الوثائقية- اللوحة التفاعلية أو السبورة الذكية الكتاب الإلكتروني- النشر الإلكتروني- الامتحانات الإلكترونية- التعليم الإلكتروني- المكتبة الإلكترونية وعرض النتائج والدرجات إلكترونيا والتسجيل في المقررات إلكترونيا. المدونات الإلكترونية.

9- معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

على الرغم من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا إلا أن لها العديد من المعوقات ومنها:

❖ ضعف البنية التحتية التي تعتمد على ثورة تكنولوجيا المعلومات بجانب قلة الخبرات بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة اليومية.

❖ نقص التوعية وعدم الاهتمام بنشر مفهوم الوعي بالثقافة الإلكترونية مع عدم تشجيع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات. (محمود دريد السامرائي: 2006، ص39)

أهداف المحاضرة العاشرة

- يتعرف الطالب على مفهوم الإنترنت.
- يتعرف الطالب على طرق البحث في الإنترنت
- يتعرف الطالب على ايجابيات وسلبيات الإنترنت.

مقدمة:

يتبادل الأفراد عن طريق الإنترنت المعلومات والبرامج والتواصل مع بعضهم البعض ومع غيرهم بطرق كثيرة صوتية، وبصرية، ونصية بتكلفة قليلة وغير مقيدة لا بزمان ولا بمكان ولا شروط معينة مكانية أو زمنية.

ظهرت فكرة الإنترنت لأول مرة في بداية الستينيات في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان الغرض وراء هذه الفكرة إيجاد نقطة اتصال بعيدة لخدمة الأغراض العسكرية، ثم بدأت تتطور هذه الشبكة تدريجياً حتى وصلت إلى ما وصلت إليه الآن .

1- مفهوم الأنترنت:

الإنترنت لغويًا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارًا للاسم الإنجليزي international-network، ويطلق عليها مسميات عدة: مثل الشبكة "the net"، أو الشبكة العالمية "world net" أو شبكة العنكبوت "the web"، أو الطريق السريع للمعلومات.

(ماجد سالم تريان: 2008، ص27)

يعرف J.N.yolin الإنترنت : أنها عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط. (نوفيل حديد: 2007، ص121)

والإنترنت هي الشبكة التي تصل بين الآلاف من أجهزة الكمبيوتر المنتشرة في جميع أنحاء العالم، ولا تمتلك شبكة الإنترنت أجهزة الكمبيوتر التي تتألف منها الشبكة، ولكن شبكة الإنترنت عبارة عن شبكة تتكون من أجهزة كمبيوتر يملكها أفراد ومؤسسات ومدارس ووكالات حكومية ومعاهد بحثية منتشرة في كل مكان في العالم، وقد نشأت الإنترنت نتيجة حاجة مستخدمي أجهزة الكمبيوتر للمشاركة في المعلومات التي تخزنها أجهزة الكمبيوتر. (مسعد محمد الخياط: 2007، ص87)

الإنترنت هو الشبكة العنكبوتية التي تم تصميمها وإنشاءها والتي جعلت من عالما قرية صغيرة برغم وجود فواصل مكانية وزمانية، وأيضاً وجود حدود بين هذه الدول ووجود اختلافات في العقائد واللغات بين هذه الدول فقد أتاح الإنترنت تبادل الصور والرسائل وأيضاً الفيديوهات عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

وهذا الأمر قد ساهم في عملية الترابط الاجتماعي وأيضاً عمل على تسهيل التعرف على الحضارات المختلفة والأشخاص والأماكن حول العالم، ولكن يجب العلم أنه عندما يتم استخدام الإنترنت بالطريقة الخاطئة فإنه من الممكن أن يضر بالأفراد بل بالمجتمع بأكمله.

2- الخدمات التي يقدمها الإنترنت:

توفر شبكة الإنترنت لأفراد مجتمعها مجموعة من الخدمات المتنوعة في كثير من المجالات نظير مبلغ محدد من المال ؛ ليتمكنهم من الوصول مباشرة إلى الإنترنت ، والتجول داخل الشبكة لمحاولة إشباع حاجاته ، والخدمات التي يمكن أن يجدها المستخدم في شبكات الإنترنت بصفة عامة هي:

- 1- البريد الإلكتروني مع كل أنحاء العالم.
- 2- الاستفادة من الرسائل العلمية والكتب والمعلومات الخاصة بالعلوم التي لا يتيسر للإنسان وجودها في المكتبات العامة بسهولة.
- 3- مشاهدة الأفلام والأحداث المصورة السياسية والرياضية والعلمية والثقافية.
- 4- متابعة تطورات الأحداث العالمية فور حدوثها وبتفاصيل أو في من تلك التي يقدمها الراديو والتلفزيون والصحف.
- 5- قراءة الصحف اليومية والمجلات الأسبوعية.
- 6- الاطلاع على تقنيات الأسواق الدولية ومتابعة أسواق المال والأسهم.
- 7- التعاقد على شراء السلع بطريقة فورية عبر الشبكة.
- 8- إنشاء صفحات خاصة للدعوة لموضوع معين ونشر المعلومات التي تريد أن يطلع عليها المتابعون للأحداث العالمية.
- 9- تصحيح كثير من المفاهيم الخاطئة عن الدول والمجتمعات والأديان والعادات والتقاليد.
- 10- نشر التراث والآداب والفنون والآثار.
- 11- الدعاية للسلع والسياحة وللمنتجات الوطنية.
- 12- نقل التكنولوجيا للمجتمعات المتطلعة لمزيد من التطور.
- 13- التعليم والتعلم عن بعد .
- 14- الرد على بعض المعلومات الخاطئة التي وجدت طريقها إلى الشبكة.

- 15- الاستفادة من المنجزات العلمية في مجال الهندسة والعلوم ومعرفة المعلومات التي ساعد الباحث في الحصول على ما يريد من بيانات ومعلومات تدعم بحوثه ودراساته.
- 16- الاستفادة من بعض التصاميم الهندسية في العمارة والصناعة.
- 17- كل المجالات التي قد لا يتذكرها الإنسان وهو مقبل على الإنترنت سيجدها حتما إذا هو فيها وهام في محيطاتها حتى يرسو على الساحل الذي يريد أن يصل إليه.
- (على محمد شمو: 2002، ص 242-243)

3- أسباب استخدام الإنترنت :

تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب التالية:

3-1- تخفيض التكاليف :

يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و هذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت و الإنترنت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، و كذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

و بتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلولاً إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف و طلبات الصيانة و الخدمات الإدارية المتعددة.

3-2- توفير الوقت :

تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة. كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات و عدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها و لا يتم إرسالها عن طرق النظام البريد الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آلياً في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة و توفر الوقت.

3-3- الاستقلالية و المرونة :

توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Brovsrer)، ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.

(بشير عباس العلق، سعد غالب ياسين: 2005، ص 59-60)

4- كيفية البحث على شبكة الانترنت:

كل ما على الشبكة من مواقع مرتب ومصنف بالاسم والموضوع والفرع والنوع. . إلخ ويسمى هذا الترتيب بنظام الفهرسة وهناك مواقع على الشبكة تقوم بالبحث من خلالها عما تريده وهي مصممة على فهم ما تطلبه منها عن طريق لغة خاصة وهي لغة البحث .وهي ما يطلق عليها محركات أو مواقع البحث وتعمل هذه المحركات أو المواقع بطرق مختلفة جدا عن بعضها البعض لغة البحث المستخدمة على شبكة الإنترنت.

5- لغة البحث:

إن لغة البحث هي عبارة عن مجموعة من الأوامر التي تقوم بكتابتها لمحرك البحث وهذه الأوامر تتكون من مجموعة من الرموز والمفاتيح الخاصة وأيضا بعض الأحرف والاختصارات وهي كالتالي: علامة الاستفهام (؟)

علامة النجمة (*)، علامة الجمع (+)، كلمة (NOT)، حرف الجر (and)، حرف الجر (or)، العلامة (|)، علامات الأقواس (....)، الحروف الكبيرة (Capital Letters).

لصفحة الإنترنت الكلمات أو الرموز المعبرة عن عناصر صفحة الإنترنت

1. عنوان الصفحة titel أو sit

2. الإرتباطات link أو url

3. النصوص text

4. الصور iamge

5. الملفات File

6. فئة الموقع domain وأهم فئات المواقع الموجودة على الشبكة مع الإختصارات المعبرة عنها. المواقع التجارية commercial والإختصار .com. المواقع الحكومية government والإختصار .gov. المواقع العسكرية military والإختصار .mil. المواقع التعليمية education والإختصار .edu. مواقع الشبكات والإتصالات network والإختصار .net. المنظمات والمؤسسات organization والإختصار org ويكتب الإختصار الخاص بالـ domain مسبوقة بنقطة.

6- طرق البحث في الأنترنت:

6-1- البحث عن طريق اللغة (Language): عربي ar، فرنسي fi، إيطالي it.

أسباني es. ألماني de. ياباني ja. سويدي sv

6-2- البحث عن طريق البلد أو المنطقة (Location): مصر(eg). الإمارات (uae).

السعودية(ksa). أمريكا (us). بريطانيا (gb) أو (uk). إيطاليا (it). كندا (ca). فرنسا (fr).

ألمانيا (de). اليابان (jp). السويد (se)

8- محركات البحث: بعض محركات البحث في الانترنت

أولا محرك بحث msn.

ثانيا محرك بحث Yahoo.

ثالثا محرك بحث Altavista,lycos .

رابعا محرك بحث excite.

خامسا محرك بحث HotBot.

سادسا محرك بحث google .

سابعا محرك بحث euroseek.

9- فوائد الأنترنت على التعليم والتعلم:

لقد أثر الأنترنت بشكل كبير في العلم والتعليم، وسوف نعرف أثاره من خلال الآتي وهو:

سهولة التوصل إلى أي معلومة مهما كانت عن طريق المواقع، فأصبح من السهل معرفة كل شيء تجهل به، فعند السؤال عنه تتم الإجابة بكل سهولة، فتواجد المواقع العديدة ساعد على مثل هذا الشيء.

التقديم الذي يحدث للاختبارات الشهرية أصبح ممكن من خلاله بكل سهولة.

التحصيل على النتيجة في وقت قياسي دون الحاجة إلى الخروج من المنزل، فسوف يتم معرفتها بشكل سريع.

استخدام طرق جيدة في التعلم تجعل الطالب يفضل الدخول إليها والتعلم من خلالها، فنجد أن توصيل المعلومة يتم بطريقة جميلة جداً تجعل الطالب يفضل الإنترنت دائماً، فهناك نشر للمعلومات بشكل جيد جداً، بحيث نجد أن هناك مدارس تهتم بنشر المعلومات عن طريق الإنترنت.

تهتم بتعليم الطالب الذي لم يجد فرصة من قبل عن طريق نظام التعليم المفتوح، أي التعليم الذي يكون عن بعد باستخدام الإنترنت لأي مكان في العالم، فيمكن لأي شخص أن يحصل على التعليم الذي يرغب به من أي مكان في العالم عن طريق الإنترنت، وهذه ميزة هامة للغاية وبالفعل تعامل معها العديد من الأشخاص.

تجعل الطالب يسعى دائماً للقراءة، فهو يستطيع أن يحمل أي كتاب يرغب به من خلال الإنترنت ويتمكن من قراءته بشكل أفضل.

أصبح لذوي الاحتياجات الخاصة فرص أفضل في التعليم، مع عدم الإلزام لحضور لهم من غيره.

10- أضرار الإنترنت:

تتعرض الكثير من البيانات والمعلومات للاختراق وأحياناً للسرقه إذا لم تتوفر الحماية الكافية لهذه البيانات والأنظمة.

استخدام شبكة الإنترنت في تصفح المواقع الفاسدة والمواقع الإباحية التي تقتل بذرة العقّة والحياء والصلاح، ومنظومة القيم لدى الشباب والفتيات والأطفال أحياناً.

التجسس على خصوصيات الآخرين عن طريق بعض المواقع التي تستضيف المستخدمين والمبرمجين.

❖ ويقوم هؤلاء المستخدمين بإلقاء بياناتهم وما يخصهم على اعتبار أنهم في مأمن من التجسس والاختراق ويحصل لهم عمس ذلك.

❖ التعرف على أصحاب السوء ومن يضر الإنسان التواصل معهم في بعض الأحيان.

❖ استخدام الإنترنت لأغراض مُحرمة وغير أخلاقية ولا هادفة ومن أمثلة ذلك العمل على نشر الفيديوهات غير الأخلاقية أو مشاهدتها.

❖ الاستخفاف ببعض الأديان والمعتقدات وغيرها من الأمثلة.

❖ نشر مفاهيم العنصرية والتعصب ضد أفراد بعينهم أو شعوب.

❖ الخمول والكسل والاعتماد على كل ما هو متوفر دون بذل الجهد في الواقع.

❖ عمليات الاحتيال والنصب والسرقة والابتزاز والتي قد يقوم بها مرضى الأنفس عند طريق العديد من الطرق والوسائل.

❖ تدمير وإضرار أجهزة الحاسوب المرتبطة بالإنترنت بسبب كثرة الفيروسات والبرامج الضارة التي تأتي عبر الإيميل وملفات التحميل.

❖ تعتبر المشكلة الأكبر في التعامل مع الإنترنت هي مشكلة أنه مضيعة للوقت.

❖ فلا يشعر الإنسان بكم بالوقت والساعات التي تمر طوال الفترة التي يحدث فيها أمام الحاسوب إلا بعض انقضائها ويكون قد قضاها في متابعة أمر ليس مفيد ولا نافع.

❖ إذا لم يتم عمل الرقابة الكاملة للأطفال بشتى مراحلها فسوف نخسرها ونخسر مستقبله للأبد.

❖ فلا نعرف مع من يتحدثون، ومصادقة الأشخاص السيئون والفاقدون، فلا نعلم ماذا سيحدث بعد ذلك، وما هي خطتهم في تدمير الاطفال. (حنان الشاعرالنتيكي:2020)

❖ فرق بين الإنترنت والإنترنت والإكسترنات: قبل ان نتطرق إلى الفرق بين الإنترنت والإنترنت والإكسترنات يجب أن ان نتعرف على هذه المصطلحات حتى ندرك الفرق بينهم لقد ذكرت في بداية المحاضرة إلى مفهوم الإنترنت والآن سنعرف كل من الإنترنت والإكسترنات.

❖ الإنترنت : مصطلح جديد نوعا ما هناك من يسميها الشبكة الداخلية أو الشبكات الشخصية الفعلية دعوني أحدثكم عنها قليلا في الواقع أن شبكة الإنترنت هي تطبيق فعلي لشبكة الإنترنت ولكن داخليا بالمؤسسة أو الشركة بنفس أعرافها وبروتوكولاتها ومبدأ الشبكة العالمية WWW وتتميز

بأنها تعطي مظهرا منتظما لقواعد بيانات العملاء ، وملفات الاتصال ، ومعلومات المنتجات مما يعني أنها أسهل استخداما من قبل الموظفين فتطبيقها مثلا لأنظمة البريد الإلكتروني تساهم في توفير النفقات بالمقارنة مع البريد العادي والنفقات قد تكون مالا ، جهدا ، وقتا. واستخدامها لنفس تطبيقات الانترنت لا يعني بأي حال من الأحوال بأنها مفتوحة لأشخاص خارج نطاق المؤسسة، بل قد تكون مفصولة كليا عن الشبكة العالمية www أو تكون مرتبطة بها ولكن من خلال إضافة مميزات Security جدار ناري يطلق عليه FireWall يسمح بدخول الأشخاص المصرح بذلك ويمنع الآخرين والتصريح قد يكون بكلمة سرية و ببطاقات ذكية تستخدم التشفير للولوج إلى الشبكة الداخلية.

الإكسترنات (Extranet) : عبارة عن شبكات أو خدمات شبكية متشابهة تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية تتغير معياريتها من يوم لآخر استنادا إلى ما يستجد في العالم التقني المعاصر. وقد ظهرت شبكات الإكسترنات في الفترة الأخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الإنترنت التي تربطها شراكة من نوع ما(تعليم، تجارة، تسويق، ...). فهي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح أحمية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها. أي إن شبكة الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد.

فالفرق بين هذه المصطلحات هي أن الإنترنت Interne فهي شبكة معلومات عالمية ، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف والأقمار الصناعية مفتوحة لجميع المستخدمين ، أما الانترانت (Intranet) : هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما و لكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الانترنت و غير متصلة بالإنترنت ، في حين نجد أن الاكسترنات(extranet) : هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما و لكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الانترنت و متصلة بالإنترنت .

أهداف المحاضرة الحادية عشر

- يتعرف الطالب على مفهوم التواصل الاجتماعي.
- يتعرف الطالب على أنواع التواصل الاجتماعي.
- يتعرف الطالب على الآثار الايجابية والسلبية للتواصل الاجتماعي.

مقدمة:

إن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت من سمات الأساسية التي تميز العصر الحالي وأصبحت من الوسائل المؤثرة بشكل كبير ومباشر في تشكيل فكر الأفراد والجماعات فهي تعتبر سلاح ذو حدين فقد تكون وسيلة لتعزيز السلوك الإيجابي داخل المجتمع عن طريق تشجيع الفرد على تكوين صداقات والتعرف على كل ما هو جديد في مجال العلوم وتبادل الخبرات العلمية في جميع المجالات وعلى كافة الأصعدة، وقد تكون أيضا وسيلة فتاكة تفتك بجميع قيم المجتمع التي ينبغي أن يمتلكها الفرد.

1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

هناك عدة تعريفات خاصة بمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي نورد منها:

أنها شبكة تضم مجموعة من الأفراد لهم نفس الاهتمامات والميول والرغبة في تكوين بعض الصداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية. (بهاء الدين محمد مزيد: 2012)

كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها " منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.

كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها مقهى اجتماعي يجتمع في بعض الأفراد للقيام بتبادل المعلومات فيما بينهم مع وجود فارق بين المقهى الحقيقي والمقهى التكنولوجي وهو أنك تستطيع حمل هذا المقهى التكنولوجي أينما كنت. (علي محمد رحومة: 2007، ص75)

وقد عرفت شبكات التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تجمعات اجتماعية من خلال شبكة الإنترنت يستطيع روادها القيام بمناقشات خلال فترة زمنية مفتوحة، يجمعهم شعور إنساني طيب، وذلك في إطار محدد.

وعرفت أيضا بأنها مجتمعات افتراضية عبر شبكات الإنترنت تجمع مجموعة من الأفراد يحملون ذات الاهتمامات يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم من خلال إطار برنامج أو تطبيق محدد يشتركون جميعا في استعماله. (جيهان حداد: 2002)

وهي عملية التواصل مع عدد من الناس (أقارب ، زملاء ، أصدقاء ، ..) عن طريق مواقع وخدمات الكترونية ، توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع ، فهي مواقع لا تعطيك

معلومات فقط ، بل تتزامن وتتفاعل معك اثناء إمدادك بتلك المعلومات ، وبذلك تكون أسلوبا للتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الانترنت (خالد غسان المقدادي:2014، ص24).

2- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

ويمكن تقسيم مواقع التواصل الاجتماعي إلى ثلاثة أقسام كما يلي:

- أ- مواقع تواصل اجتماعي من خلال شبكة الإنترنت وتطبيقاتها مثل: الفيسبوك، التويتز، اليوتيوب، الانستجرام، غرف الدردشة، البريد الإلكتروني، المدونات.
- ب- بعض التطبيقات الخاصة بالتواصل الاجتماعي على أجهزة الهواتف النقالة مثل: "ويتساب، فايبر، سكايب.

ج- بعض البرامج الخاصة بالتواصل الاجتماعي عبر التلفاز والراديو: مثل بعض البرامج التي تسمح بإجراء اتصالات هاتفية ومدخلات تعمل على تعميق مفهوم التواصل الاجتماعي. ونتيجة لانتشار العديد من المواقع الخاصة بالتواصل الاجتماعي فإنه هناك صعوبة في حصر جميع المواقع الخاصة بذلك النشاط- التواصل الاجتماعي- إلا أنه بالرغم من تعدد تلك المواقع يظل هناك بعض المواقع تعد هي الأبرز في هذا المجال ألا وهي:

2-1- الفيسبوك:

هو موقع من مواقع التواصل الاجتماعي، يسمح للمستخدمين به بالتواصل مع بعضهم البعض عن طريق استخدام أدوات الموقع وتكوين روابط وصدقات جيدة من خلاله، كما يسمح للأشخاص الطبيعيين بصفتهم الحقيقية أو الأشخاص الاعتباريين كالشركات والهيئات والمنظمات بالمرور من خلاله وفتح آفاق جديدة للتعريف بالمجتمع بهويتهم. (إيهاب خليفة:2016،ص114)

إن خدمات الفيس بوك كثيرة جدا، ولا يمكن التوقف عندها جميعا، ولكن يمكن في نهاية الحديث التوقف عند خدمة الملاحظات، فهي فكرة جديدة تفنقر إليها الكثير من المواقع، ويكاد ينفرد بها الفيس بوك، حيث تكون هذه الخاصية بمثابة مفكرة يسجل فيها صاحب الصفحة الشخصية أهم مواعيد وارتباطاته. والفيس بوك الذي كان يعني في بداية ظهوره (الدفتز الورقي)، أصبح اليوم من أضخم المؤسسات التجارية، وأكبر مواقع التواصل الاجتماعية، ولا يمكن في الوقت الحاضر الاستغناء عنه، خاصة وأنه أصبح سلاحا فعالا للتواصل والتجمع والتحريض، وبت الأفكار الثورية، وفضح الأنظمة الدكتاتورية، ليس في العالم العربي فقط، وإنما في جميع أنحاء العالم،

وأصبح الفيس بوك أحد ألد الأعداء وأهم المعالم، التي يوجه إليها الحكام الطغاة حقدهم وغضبهم عن طريق حجه في بلدانهم، ومنعه من أداء دوره الكبير والتميز في فضح أنظمتهم المستبدة والفاصلة. (محمد المنصور: 2012، ص79)

2-2- التويتر:

هو أحد مواقع التواصل الاجتماعي التي ساهمت بشكل كبير في بعض الأحداث السياسية الهامة التي جرت في الفترة الأخيرة في العديد من البلدان سواء كانت البلدان العربية أم الأجنبية، فهو موقع مخصص لإرسال تغريدات صغيرة كان لها شديد الأثر في الأحداث التي جرت على الساحة في الآونة الأخيرة. يصل حجم الرسائل النصية الصغيرة التي يرسلها برنامج تويتر إلى 140 حرفاً للرسالة الواحدة. (إيهاب خليفة: مرجع سابق، ص118)

إن لشبكة (تويتر) ميزات وعيوب واضحة، فمن ميزاته يعلمك بالخبر حال وقوعه ومن موقع الحدث، كما أنه يضعك في معرفة دائمة عن أخبار الذين تهتم بهم، وتستطيع من خلاله الحصول على الاستشارة والاستفادة من تجارب الأصدقاء، ويتيح أيضاً إقامة علاقات صداقة جديدة وإجراء حوارات مع أناس مشهورين في مختلف المجالات وخاصة تلك التي تهتمك، إضافة إلى إمكانية الحصول على خلاصة وافية لما تنتشره المواقع الإلكترونية، التي ترتبط بها مباشرة أو من خلال أصدقائك. ومع كل ذلك فإن تويتر لا يخلو من النواقص والعيوب العديدة، يأتي في مقدمتها الترويج السريع للشائعات، والادعاءات الكاذبة بانتحال شخصيات وهمية، وقد يحتوي التويتر في بعض الأحيان على صور خاصة لا تليق بالذوق العام، كما وأن البعض يلجأ في استخدام تويتر في أمور ضارة وغير مفيدة. (محمد المنصور: مرجع سابق، ص84)

2-3- اليوتيوب:

على الرغم من اختلاف بعض الآراء حول كون اليوتيوب موقع للتواصل الاجتماعي أم موقع لرفع ملفات الفيديو، إلا أن هناك رأي يقول بأنه موقع يجمع بين النشاطين وهو ما يميزه عن غيره وذلك نتيجة للضغط الهائل على مشاهدة الفيديوهات التي تنتشر من خلاله وهو ما يدفع بعض المشتركين للمشاركة بإدلاء آراءهم ووضع تعليقات على الفيديو المنشور وهو ما يفتح مجالاً للتواصل الاجتماعي مع غيرهم من متابعي نفس الفيديو. (إيهاب خليفة: مرجع سابق، ص70)

إن موقع اليوتيوب واسع الانتشار، لم يعد حكراً على مؤسسات إعلامية أو قنوات تلفزيونية فضائية، أو أشخاص مهتمين من الصحفيين وغيرهم، بل أصبح متاحاً لكل من يرغب بالحصول على موقع خاص به، ابتداءً من كبار القادة والمسؤولين في العالم، إلى عامة الناس بمختلف فئاتهم العمرية وخصوصاً الشباب منهم، لما يقوم به هذا الموقع من خدمات مميزة خصوصاً دوره البارز في أحداث العالم الأخيرة. لقد أصبح اليوتيوب جزءاً لا يتجزأ من اهتمامات الملايين من الناس على اختلاف أعمارهم وبمختلف اهتماماتهم، كما وأنه أضاف خدمة كبيرة وفاعلة لوسائل الإعلام والاتصال الجماهيري الحديثة. (محمد المنصور: مرجع سابق، ص 86)

3- دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

هناك العديد من الدوافع التي تدفع الأفراد لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتتباين تلك الدوافع من حيث الأهداف والأسباب سنوضحها كما يلي:

3-1- بعد المسافات بين الأهل والأقارب:

أدى بعد المسافة بين الأهل والأقارب واضطرار بعض الأشخاص المقربين للسفر لدواعي العمل أو العلاج إلى محاولة البحث على طريقة ووسيلة للتواصل مع هؤلاء الأشخاص، وكان ذلك سبباً هاماً للجوء إلى استعمال مواقع التواصل الاجتماعي. (خالد غسان المقدادي: 2014، ص 35)

3-2- المشكلات الأسرية:

يلجأ الكثير من الأفراد إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كهروب من المشكلات الأسرية التي تحدث داخل المنزل، فيلجأ الفرد إلى البحث عن أصدقاء جدد كمحاولة للبعد عن ذلك التوتر.

3-3- عدم وجود فرص للعمل:

يلجأ الكثير من الشباب إلى مواقع التواصل الاجتماعي كنتيجة للبطالة وعدم توافر فرص عمل يفرغ فيها الشباب طاقته وقدرته على العطاء والإنجاز، فيتجه إلى مواقع التواصل الاجتماعي للهروب من ذلك الواقع المرير. (باسم الجعبري: 2009، ص 121)

3-4- أوقات الفراغ:

يقوم البعض بملء وقت الفراغ عن طريق التحوار مع بعض الأصدقاء وتكوين صداقات جديدة في محاولة منهم للقضاء على الشعور بالملل والرغبة في التجديد وخلق جو اجتماعي وراء شاشات الكمبيوتر. (المرجع نفسه، 122)

4- تأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي:

مواقع التواصل الاجتماعي لها العديد من الآثار سواء كانت سلبية أم إيجابية. وفيما يلي توضيح لبعض التأثيرات الإيجابية والإيجابية لها:

أولاً: التأثيرات الإيجابية:

1. **تقريب المسافات بين القارات:** فتعد مواقع التواصل الاجتماعي طفرة تكنولوجية نتج عنها إمكانية مشاهدة الأقارب والأهل كما يمكن عن طريقها إجراء اجتماعات خاصة بالعمل وإنجاز العديد من المهام التي كان يصعب إنجازها فيما قبل.

2. **اكتساب الخبرات وتكوين الصداقات:** استطاعت مواقع التواصل الاجتماعي تقديم كل ما يحتاجه المرء من إمكانيات وأدوات لاكتساب الخبرات من جميع أنحاء العالم كما مكنت الأفراد من تكوين صداقات على مستوى العالم.

3. **مد أواصر الصداقة بين الأصدقاء القدامى:** في حين ظن الأشخاص أن صلتهم قد انقطعت عن أصدقائهم القدامى قدمت مواقع التواصل الاجتماعي يدها للتدخل بشكل قوي وتعيد تلك الصداقات القديمة إلى الحياة مرة أخرى فهي تساعدك على استرجاع الصداقات القديمة التي كنت تظنها قد انتهت .

ثانياً: التأثير السلبية:

1- ضعف العلاقات الأسرية والعزلة النسبية للأسرة:

أصبحت الأسرة العربية تشهد ضعفاً وتخلخلاً في تركيبتها وأصبح الطابع الفردي هو السائد بين أفرادها وأصبح هناك انخفاض في التفاعل بين أفراد الأسرة وزيادة العلاقة سوءاً بين الزوجين وبين الأبناء وبين الآباء وذلك بسبب الجلوس أما التلفاز وألعاب الكمبيوتر لفترات طويلة ناهيك عما تبثه تلك الوسائل من أفكار هدامة تنعكس بالسلب على سلوك الفرد داخل أسرته سواء كان زوج أو

أب أو أم أو ابن وهذا ما وصل إليه بالفعل حال الأسر العربية التي انغمست بشدة في استخدام تلك الوسائل.

2- التباعد بين الزوجين وأفراد الأسرة في مناقشة الأمور الأسرية:

أصبحت السمة السائدة بين الأزواج داخل الأسرة العربية هو انشغال كل منهم بجهازه الخاص سواء كان جهاز تليفون محمول أو كمبيوتر أو متابعة الأفلام الخاصة به مما أدى إلى حدوث فجوة كبيرة بين الزوجين فكل منهما مشغول بعالمه الخاص والذي لا يجد فيه وقت لمناقشة المشكلات الخاصة بالأسرة والأبناء وهو ما أدى إلى حدوث تفكك أسري وعدم دراية كل منهما بما يهدد الأسرة من أخطار لعدم وجود الوقت الكافي لمناقشتها وحلها.

3- شيوع ثقافة الاستهلاك داخل الأسر وخاصة بين الشباب:

من الآثار السلبية المترتبة على انتشار استخدام وسائل الاتصال الحديثة شيوع ثقافة الاستهلاك والتطلع إلى ما يفوق قدرات الأسرة المالية فكل فرد يريد أن يحدث جهاز التليفون المحمول الخاص به بما لمجرد الحصول على جهاز آخر متطور ذو إمكانيات أعلى للبقاء دائما على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وهو ما تنهافت للوصول إليه كبرى شركات المحمول والتي تعمل على إغراق السوق كل فترة بأجهزة جديدة ذات تقنيات عالية ليقوم المستهلك بمحاولة التحديث وهو ما يرهق ميزانية الأسرة العربية وبالتالي تقع المشكلات الاقتصادية والتي قد تؤدي في النهاية بالأسرة بكاملها. (ثرثيا جبريل وآخرون: 2002، ص43-44)

خاتمة

خاتمة:

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصون في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بقرية صغيرة.

فلقد سيطرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات ، و أصبحت جل المؤسسات والشركات بمختلف تخصصاتها أكبر المستفيدين من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل نقل المعلومات و تحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و شركائها.

إن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر استخدامها على الاتصال فقط لكنها أصبحت منصات هامة أساسية تستخدمها الجامعات لتقديم الدروس لطلابها ،وكذا الشركات للتسويق لسلعها وخدماتها وللتواصل مع العملاء بشكل آني وفعال وقليل التكلفة، كما تستخدمها الجمعيات الخيرية غير الربحية للوصول إلى المستفيدين والمانحين، ناهيك عن استخداماتها المتعددة والمؤثرة في المجالات التعليمية في المدارس والمكتبات والتعليم عن بعد لمختلف الفيئات.

إن ففوة وسائل الاتصال الجديدة لا تقتصر على مجرد خاصية التفاعل التي تتيحها والتي تسمح لكل من المرسل والمستقبل بتبادل أدوار العملية الاتصالية، ولكن تلك الوسائل أحدثت أيضا ثورة نوعية في المجال الاتصالي متعدد الوسائط والذي يشتمل على النصوص والصور وملفات الصوت ولقطات الفيديو .

فلقد بقيت وسائل الاتصال التقليدية لفترة ليست بالقليلة مسيطرة على المشهد الاتصالي في المجتمعات البشرية المعاصرة. ولقد كانت النظرة التقليدية لوسائل الاتصال بأنها وحدة مركزية للتواصل داخل المجتمع لا يمكن تجاوزها، وبالرغم من أهمية الدور الذي كانت تقوم به تلك الوسائل، إلا أن وسائل الاتصال الجديدة أعادت تشكيل خارطة العمل الاتصالي والإعلامي في المجتمعات المعاصرة بما تحمله من خصائص كعالمية الانتشار وسرعة الوصول والتفاعل وقلة التكلفة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1- ابراهيم حسن محمد(1995):الوسائل التنفيذية لتكنولوجيا والاعلام، بدون جهة نشر، القاهرة ،مصر .
- 2- أحمد حافظ، حافظ محمد (2003): إدارة المؤسسات التربوية ، عالم الكتب ، القاهرة ، مصر .
- 3- احمد حلمي جمعة (2000): المدخل الحديث لتدقيق الحاسبات،ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،الاردن .
- 4- أحمد ماهر (1999): السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر .
- 5- أسامة محمد السيد ،عباس حلمي الجمل(2014):الاتصال التربوي رؤية معاصرة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع .
- 6- جمال محمد أبو شنب و اشرف محمد خوخه (2005): الدعاية والإعلان ، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية، مصر .
- 7- حريري هشام بكر (1420هـ) :الإدارة التربوية ، مكتبة الأفق ، مكة المكرمة .
- 8- الحلية محمد محمود (2000): تصميم و انتاج الوسائل التعليمية التعليمية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع،ط1،عمان ،الاردن .
- 9- حنان الشاعر النتيكيت، أو أخلاقيات التعامل على الإنترنت، تاريخ الإتاحة 28-12-2020 - متاح في: http://arab-librarians.blogspot.com/2008/02/blog-post_27.html
- 10- حيالي سندس مروان (2005): تقانة المعلومات الصحيحة وانعكاساتها في الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة، كلية الادارة والاقتصاد، غير منشورة، جامعة الموصل، العراق .
- 11- خالد غسان المقدادي(2014): ثورة الشبكات الاجتماعية- ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وأبعادها،ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع .
- 12- الدليمي حسين علاوي (2006): تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، غير منشورة ، جامعة بغداد، العراق .
- 13- سمير محمد حسين(1984): الإعلام والاتصال بال جماهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر .

قائمة المراجع

- 14- سيزلاقي ، وولاس (1412هـ) : السلوك التنظيمي والأداء ، ترجمة جعفر ابو القاسم احمد ، معهد الإدارة العامة.
- 15- شريف أحمد العاصي(2004):،نظم المعلومات الإدارية، دار نشر .
- 16- صالح خليل أبو إصبع(1999): الاتصال الجماهيري، ط1، (د ن) ، عمان، الاردن.
- 17- عبد الباري إبراهيم درة(2003): تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- 18- عبد الفتاح ،محمود أحمد (2014):الاتصال اللفظي والغير اللفظي ،ط1،المجموعة العربية للتدريب والنشر ،القاهرة ، مصر .
- 19- عبد القادر حاتم(1996): الإعلام و الدعاية نظريات و تجارب، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر .
- 20- عبد اللطيف بن دبيان العوفي (2018): المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل، ط2، دار جامعة الملك سعود للنشر ، المملكة العربية السعودية.
- 21- عبد اللطيف حمزة(1984): الإعلام و الدعاية، ط1، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر .
- 22- العثيمين فهد سعود عبدالعزيز (1414هـ) : الاتصالات الإدارية ، ماهيتها - أهميتها - أساليبها ، مطابع شركة الصفحات الذهبية ، ط2 . المملكة العربية السعودية.
- 23- العديلي ناصر (1414هـ) : إدارة السلوك التنظيمي ، ط1 ، الرياض
- 24- عصام موسى (2009): كتاب المدخل في الاتصال الجماهيري ، ط6، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- 25- علاقي مدني (1405هـ) : الإدارة : دراسة تحليلية للوظائف والمقررات الإدارية ، ط3 ، تهامة ، جدة.
- 26- على محمد شمو(2002): الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة (الإنترنت- القمر الصوتي الرقمي- الملتيميديا)، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر .
- 27- عمر عبد الرحيم نصر الله (د ت): مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن

قائمة المراجع

- 28- الفاربي عبد اللطيف و آخرون (1991): المدرس و التلميذ أية علاقة ؟ دراسة تحليلية نقدية للعلاقة التربوية ، ط3، دار الخطابي للطباعة و النشر.
- 29- فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي(2010): دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن .
- 30- فضيل الدلو (2010): التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن.
- 31- القعيد ابراهيم حمد (1422هـ) : العادات العشر للشخصية الناجحة ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض
- 32- كنعان نواف (1402هـ) : القيادة الإدارية ، ط2، دار العلوم للطباعة والنشر ، الرياض.
- 33- لبنى مهدي :تاريخ النشر 6نوفمبر <https://e3arabi.com/author/lubna-otoum2020>
- 34- لمين علوطي(2004): تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 35- اللوزي موسى (2001): التنمية الادارية-المفاهيم والأسس والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان ، الاردن.
- 36- ماجد سالم تريان(2008): الإنترنت والصحافة الالكترونية ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ،مصر.
- 37- محمد المنصور(2012): تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية "العربية نموذجا، رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال غير منشورة، مجلس كلية الآداب والتربية ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك.
- 38- محمد الهادي(1989): تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر.
- 39- محمد سلامة ،عطية السيد عبد الحميد(1991): الاتصال ووسائله بين النظري والتطبيق ،المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر.

قائمة المراجع

- محمد صاحب سلطان(2014): مبادئ الاتصال، الأسس و المفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 41- محمد عبد العليم صابر(2007): نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 42- محمد منير حجاب(2010): نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر.
- 43- محمود دريد السامرائي(2006) :الاستثمار الأجنبي المعوقات والضمانات القانونية ،ط1، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، لبنان.
- 44- محمود علم الدين(1990): تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر.
- 45- محمود محمد سفر(1982): الإعلام موقف ،ط1، مطبعة تهامة ، السعودية .
- 46- مسعد محمد الخياط(2007): دور الإنترنت والصحافة في إعداد المراهقين بالمعلومات، دراسة ميدانية في محافظة دمياط، رسالة ماجستير ،غير منشورة ، مصر.
- 47- مصطفى ربحي(2010): اقتصاد المعلومات، ط1، دار الصفاء، عمان، الاردن.
- 48- ملحم سامي محمد (2001) :سيكولوجية التعليم و التعلم -الأسس النظرية و التطبيق،ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان ،الأردن .
- 49- نوفيل حديد(2007): تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 50- ياغي محمد عبدالفتاح (1403هـ) : مبادئ الإدارة العامة ، الطبعة الأولى .
- 51- يحي مصطفى حلمي(1998): أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.

قائمة المراجع
