

كلية الآداب واللغات
قسم اللغة والأدب العربي

التخصص: لسانيات تطبيقية

العنوان:

فاعلية الوسائط التكنولوجية في العملية التواصلية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الليسانس

إشراف الدكتورة: مقدم فاطمة

إعداد الطالبتين:

1 - بطاهر حليلة

2 - هلال شهرزاد

السنة الجامعية:

1445/1444 هـ

2023 - 2024 م

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات ، ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة " مقدم فاطمة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيّمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث . كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى لجنة المناقشة لإثراء هذا العمل بملاحظاتهم القيمة وتوجيهاتها القيمة وتوجيهاتها السديدة .

إلى جميع أساتذة قسم اللغة العربية.

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الله العظيم إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب

الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك ... الله جل جلاله .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ونور العالمين سيدنا محمد ﷺ .

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل

افتخار ، أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافا بعد طول انتظار ...أبي

الحنون .

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحياة إلى معنى الحنان والتفاني ، إلى سيمة الحياة إلى من كان

دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي ...أمي الحبيبة . إلى سندي وقوتي وملاذي في الحياة

...أمي الثانية، العم الحنون .

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله جدتي أطال الله في عمرها .

إلى من يطيب معهم همي وتعي ويسري في عروقهم دمي إخوتي وأخواتي حفظهم الله

إلى جميع أفراد عائلتي و شكر خاص لابنة خالي : سمية

إلى من هم في ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي .

حليمة

إهداء

من قال أنا لها "نالها" .

لم تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي لها أن تكون ,

لم يكن الحلم قريب ولا الطريق كان مخفوفاً بالتسهيلات , لكني فعلتها و نلتها .

الحمد لله حبا و شكرا و امتنانا ,الذي بفضله ها أنا اليوم انظر

إلى حلما طال انتظاره و قد أصبح واقعا افتخر به .

إلى ملاكي الطاهر ,و قوتي بعد الله ,داعمتي الأبدية "أمي"

أهديك هذا الانجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ,ممتنة لأن

الله قد اصطفاك لي من البشر أما يا خير سند و عوض .

إلى من دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل "أي"

إلى من أنارت حياتي ابنتي الغالية "ريتا"

(سنشد عضدك بأخيك)

إلى من مد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي

أخي أدامك الله ضلعا ثابتا لي .

إلى من آمنت بقدراتي و أمان أيامي "أختي الكبرى" .

إلى من تذكروني بقوتي و تقف خلفي كظلي "أختي الصغرى"

شهرزاد

مقدمة

مقدمة

فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها على مختلف المجالات , إذ شهد العصر الحالي استخداما مفرطا لمختلف الأدوات التكنولوجية , و يرجع ذلك بطبيعة الحال إلى التطور الهائل في أنواع التكنولوجيا المختلفة , فقد أصبح العالم بتلك الصورة عبارة عن قرية صغيرة أضحت فيها المسالة التواصلية قضية هامة و صارت لازمة للتواصل بين مختلف الفئات .

ان الدافع وراء الاستمرار في تطوير التكنولوجيا , هو ما تقدمه هذه الاخيرة من خدمات تسهل حياة الإنسان , فقد ظهرت اختراعات كثيرة لا يمكن حرصها بفعل التكنولوجيا و هذه الاختراعات دخلت إلى حياتنا حتى أصبحت من الضروريات .

و لا يمكن التخلي عن أدوات المنزل الكهربائية كما لا يمكن التخلي عن وسائل الاتصالات الحديثة و لا حتى عن هواتفنا الذكية فهذه الاختراعات التي أخرجتها لنا التكنولوجيا سهلت حياة الإنسان حتى أصبحت هي حياته .

الإشكالية :

يعتبر الاتصال أو العملية التواصلية من ضروريات الحياة بل هو أول فعل يقوم به الإنسان في بداية حياته فهو يعبر عن حاجاته و عن الأفكار و الآراء و مقترحات ليس لها وجود في الواقع إلا بنقلها للغير من خلال الاتصال , باعتباره حاجة ضرورية لجميع الأفراد , تحويل المجموعة الساكنة إلى مجموعة متحركة و متفاعلة .

كما أن الاتصال أو العملية الاتصالية لا تزال عنصرا هاما في الحياة برزت أهميتها و فاعليتها مع زيادة التقدم التكنولوجي فالرهانات التي فتحتها تكنولوجيا الاتصال الجديدة على تعددها تعرض على المجتمعات النامية للتحكم في التقنيات الجديدة و الحديثة للاتصال و استعمالها للمساهمة في تحقيق النجاح و الكفاءة المنشودة على كافة المستويات سياسيا ,اقتصاديا,اجتماعيا,ثقافيا و الركب الحضاري الراهن من خلال الاستثمار في هذه الوسائل و حسن توظيفها .

وعلى هذا الأساس فان التطور السريع في وسائل التكنولوجيا و الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل و تبادل المعلومات و البيانات و الخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة و تتم بسرعة و فعالة و أصبحت التكنولوجيا الحديثة سياسة هامة لنقل الأفكار و المعلومات كما تعتبر من أهم وسائل الاتصال المستخدمة بين البشر .

الإشكالية و التساؤلات :

- 1-ما هو دور الوسائط التكنولوجية في العملية التواصلية ؟
- 2-كيف أثرت الوسائط التكنولوجية على العملية التواصلية ؟
- 3-كيف تساهم الوسائط التكنولوجية في تحسين العملية التواصلية و فاعليتها لدى مستخدمي الانترنت ؟

الفرضيات :

-الوسائط التكنولوجية لها دور و تأثير في تحسين العملية التواصلية .

أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على واقع استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة بشكل عام .
- معرفة مدى استخدام الوسائط التكنولوجية و انتشارها في المجتمع .
- الوقوف على الجوانب التي أثرت فيها هذه الوسائط على مستوى العملية التواصلية .
- محاولة الإلمام في الوسائط التكنولوجية الأكثر استخداما في العملية التواصلية .
- التعريف بالمفاهيم الأساسية لهذه الوسائط و إبراز قيمتها في عملية التواصل .
- إبراز فوائد و مزايا جراء استخدام هذه الوسائط التكنولوجية على مستوى العملية التواصلية .
- تحديد المشاكل و المعوقات التي قد تواجه استعمال هذه الوسائط التكنولوجية على العملية التواصلية .

● الوقوف على الايجابيات و السلبيات لهذه الوسائط التكنولوجية بصفة عامة .

في إطار المضي نحو تحقيق تلك الأهداف كان لزاما المزاوجة بين المنهجين بدءا بالمنهج الوصفي في الجانب النظري للحديث عن فاعلية وسائل التكنولوجيا في العملية التواصلية ,بالإضافة الى المنهج الإحصائي و آلية التحليل في الجانب الميداني باعتبار أن النتائج المتحصل عليها بحاجة إلى تحليل و استنتاجات و تفسيرات .

و بما أن لكل بحث علمي خطة تضبط حدوده فقد جاءت خطتنا على النحو التالي :

-مقدمة تناولنا فيها الإشكالية المطروحة ,الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع و أهدافه ,المنهج المتبع في الدراسة ,الخطة المعتمدة في هذا البحث بالإضافة إلى أهم المصادر و المراجع المعتمدة,متطرقين فيها كذلك إلى ما واجهناه من صعوبات في هذا البحث .

-أما في الفصل الأول فعنوانه ب"فاعلية الوسائل التكنولوجية " و جاء مقسم إلى مبحثين ,حيث خصصنا المبحث الأول منه للحديث عن بعض المفاهيم الخاصة و المتمثلة في الوسيلة و التكنولوجية و خصائص و أهداف هذه الأخيرة , أما في المبحث الثاني:وسائل التكنولوجية الحديثة ,قمنا بذكر مراحل تطورها عبر التاريخ و تعريف وسائل التكنولوجية الحديثة و أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في التواصل , و من أمثلتها ما يلي : الحاسوب ,التلفاز , الانترنت .

-الفصل الثاني " دور الوسائط التكنولوجية في تفعيل عملية التواصل " و جاء مقسم إلى ثلاثة مباحث ,حيث خصصنا المبحث الأول منه للحديث عن مفاهيم التواصل ,العملية التواصلية و ذكر طبيعة العملية التواصلية .أما في المبحث الثاني قمنا بذكر عناصر العملية التواصلية و فاعلية الوسائط ووظائفها .المبحث الثالث الذي كان يدور حول صعوبات و معوقات العملية التواصلية و العوامل المساعدة في نجاح العملية التواصلية .

-أما في الفصل الثالث فقد جاء موسوما ب:الدراسة الميدانية لدور الوسائل التكنولوجية في العملية التواصلية تحديدا التواصل بين الطلبة و المشرف ,فقد خصصناه لتحليل نتائج الاستبيان الموجه للطلبة. وفي نهاية هذا البحث تطرقنا إلى خاتمة عرضنا فيها أهم النتائج المتوصل إليها من خلال جملة المحطات التي توقفنا عندها ,بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات التي نام لان تؤخذ بعين الاعتبار و الاستفادة منها لاحقا .

و كأني بحث علمي لا يكون له ركيزة الا بالرجوع الى جملة من المصادر و المراجع التي تخدم مباحثه و محتواه ,فقد جاء بحثنا معتمد على قائمة من مصادر و مراجع أهمها :عبد الله الحتوك (إشكالية

التواصل و أركان عملية تواصلية "القضايا اللغوية" - ابن منظور (مُحَمَّد بن مكرم بن منظور الافريقي جمال الدين أبو الفضل), لسان العرب- ابن فارس ,معجم مقاييس اللغة ,تحقيق ابراهيم شمس الدين- مُحَمَّد محمود الحيلة ,أساسيات تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية- غسام قاسم الحلاني ,ادارة التكنولوجيا و المفاهيم .

أما بالنسبة للصعوبات التي اعترضت مسار هذا البحث نذكر ما يلي :

-صعوبة الحصول على مراجع متخصصة في مجال التكنولوجيا و ذلك لقلتها في المكتبة الجامعية .
-قلة البحوث التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر, مما شكل لدينا نوع من الغموض و الضبابية في كيفية فك شفرات الموضوع .

-قلة المراجع الخاصة بالتقنيات الحديثة في الجامعة مما دفعنا إلى التنقل إلى جامعات أخرى .
و على الرغم من تلك الصعوبات إلا أننا سعيينا جاهدين بصبر و قوة و عزم من اجل المضي قدما نحو تحقيق الأحسن , فبتوفيق من الله عز وجل استطعنا إلى حد ما ننجز هذا العمل المتواضع الذي يعد قطرة من بحر التكنولوجيا ,راجين من المولى عز وجل أن يتقبل منا ,و يجعله طريقا جلي المعالم لكل من أراد مواصلة البحث في هذا الموضوع .

الجانب النظري

الفصل الأول

فاعلية الوسائط التكنولوجية .

الفصل الأول :

فاعلية الوسائط التكنولوجية .

-التمهيد .

- أ-المبحث الأول : الوسائل التكنولوجية .

1-مفهوم الوسيلة(الوسائط) .

2-مفهوم التكنولوجيا .

3- خصائص التكنولوجيا .

4- أهداف التكنولوجيا .

-ب-المبحث الثاني : وسائل التكنولوجيا الحديثة .

1-مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة عبر التاريخ .

2-تعريف وسائل التكنولوجيا الحديثة .

3-أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة .

-خلاصة .

المبحث الأول : الوسائط التكنولوجية .

-تمهيد:

ظهرت الوسائط التكنولوجية الحديثة في العصر الحديث الذي شهد العديد من التطورات في كثير من المجالات و منها مجال التكنولوجيا ,و قد دخلت الوسائط التكنولوجية الحديثة حياة الإنسان في مختلف نواحيها ,و أبرزها التواصل حيث تم الاستفادة من هذه الوسائط في التواصل بين مختلف الفئات و الأجناس و كذا الشركات و غيرهم .مما لاشك أن التطور الكبير الحاصل في تقنية المعلومات و تكنولوجيا الاتصال الحديثة أوجد نمطا جديدا للتواصل البشري على كافة المستويات ,وعزز من مفهوم القرية العالمية الذي برز خلال تسعينات القرن الماضي ,فلقد مكنت تقنيات الاتصال الحديثة من هواتف ذكية مرتبطة بالشبكة الدولية و برامج التواصل الاجتماعي مثل الفايسبوك و التويتر و المراسلات الفورية ,ومن خلق عالم من التواصل البشري العابر للحدود من الصعب إخضاعه للتحكم و المراقبة على رغم من إمكانية ذلك في بعض الحالات لقد أصبحت هذه الوسائط إحدى سمات المجتمعات الحديثة حيث أنها مرتبطة ارتباطا وثيقا.

1- مفهوم الوسيلة :

أ-لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور (ت 711 هـ) عن مادة (و م ل) : الوسيلة بمعنى المنزلة عند الملك ، وهي الدرجة ، و وسل فلان إلى الله وسيلة ؛ إذا عمل عملا تقرب به إلى الله والواصل : الراغب إلى الله " .¹

¹ ابن منظور (محمد بن مكرم بن منظور الإفريقي جمال الدين ابو الفضل)، لسان العرب ، دار الصادر ، بيروت، لبنان ، مج:11، ص725.

فالوسيلة بمعناها اللغوي هي : القربة ، وجمعها الوسائل . وجاء في مقاييس اللغة لابن فارس في مادة

(و س ل أن الواو والسين واللام كلمتان متباينتان ، الأولى : الرغبة والطلب فيقال وسل إذا رغب ،

والأخرى السرقة : فيقال : أخذ إبله سلا فالواصل : الراغب إلى الله.²

إذا الوسيلة في اللغة : تأتي على صيغة (فعيلة) ؛ وتكل هذه الصيغة على الآلة ؛ وهي بمعنى الطريقة

السهلة ، وجمعها الوسائل ، وهي كل ما يتقرب به الإنسان من أجل عمل ما .

ب-اصطلاحاً :

الوسيلة هي عبارة عن أداة أو قناة اتصال ، وهي مترجمة عن الكلمة اللاتينية (MEDIUM) التي

تعني " بين " ، وهذا يعني أن الوسيلة أي شيء ينقل المعلومات بين المرسل والمستقبل وبعبارة أخرى ،

إيصال المعارف من المرسل إلى المستقبل " .³

2- مفهوم التكنولوجيا :

أ- لغة :

يرجع لغة أصل كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين (Techno) وتعني

التشغيل الصناعي ، أما المقطع الثاني (Logie) ، والتي تعني العلم وبمصطلح واحد التكنولوجيا هي

علم التشغيل الصناعي .⁴

إذا التكنولوجيا هي عبارة عن وسائل تقنية كالحاسوب ، فهي نظام عملي للمعرفة العلمية وكيفية

الاستفادة من مختلف أدواتها .

² ابن فارس ، معجم مقاييس اللغة ، تحقيق ابراهيم شمس الدين ، دار الكتب العلمية بيروت ، لبنان ، ج:1، ص110.

³ محمد محمود الحيلة ، أساسيات تصميم و انتاج الوسائل التعليمية ص 25 .

⁴ ينظر : غسان قاسم الحلاني ، إدارة التكنولوجيا و المفاهيم ، عمان الاردن ط1 ، 2006م، ص22

ب - اصطلاحا :

تعد التكنولوجيا في النظرة الواسعة باعتبارها عملية على أنها التطبيق المنظم للمفاهيم والحقائق ونظريات العلوم المختلفة في أعراض عملية ، وبذلك لا يقتصر مفهوم التكنولوجيا على الأدوات والآلات والأجهزة فقط بل يشمل العمليات أيضا ⁵.

ويؤكد ذلك جالبريث في تعريفه للتكنولوجيا بأنها التطبيق المنظم للمعرفة العملية . كما تعرف بأنها فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات " . ويعرفها ماهر إسماعيل صبري : هي ليست مجرد علم أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة ، بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير ، فهي نشاط إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية ، وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته .

3-خصائص التكنولوجيا :⁶

- للتكنولوجيا خصائص عديدة و متنوعة نذكر منها :
- عملية ديناميكية لا اعتبارها حالة من التفاعل المستمر بين المكونات .
- يهتم بتطبيق المعرفة في كل نواحي الحياة .
- وسيلة فعالة لإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات .
- متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين .

⁵ دلال ملحق استثنائية ، عمر موسى سرحان ، تكنولوجيا التعليم و التعليم الالكتروني ، دار وائل ، ط1، 2007 م ، عمان الاردن ص17
⁶ ينظر :الموسى عبد الله بن عبد العزيز ، التعليم الالكتروني -مفهومه خصائصه فوائده -ورقة عمل مقدمة لندوة مدرسة المستقبل جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2002 م ، ص 20

4-أهداف التكنولوجيا :

مما لا شك فيه أن لكل علم أهداف يختص بها ,فللتكنولوجيا أهداف تتميز بها منها :

-تسمح بسهولة التواصل بين الأفراد و الشركات بسهولة .

-تقلل من تكاليف السفر و الإقامة لحضور الاجتماع أو مؤتمر , فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفضل

هذه التقنيات الحديثة .

-توفير وسائل التواصل مثل الهواتف الثابتة و المحمولة و شبكة الانترنت مما يتيح للأشخاص التواصل

عبر القارات و البلدان في ثواني معدودة .

-تساعد في زيادة الاختراعات في مختلف المجالات .

المبحث الثاني : وسائل التكنولوجيا الحديثة :

1-مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة عبر التاريخ :

مرّت التكنولوجيا بالعديد من المراحل التي أوصلتها للمرحلة التي هي عليها الآن، ومن أهم هذه

المراحل الآتي:

- مرحلة التكنولوجيا الناشئة: Emerging Technology

مصطلح يستخدم لوصف التكنولوجيا الجديدة التي يتم تطويرها حاليًا أو التي يُتوقع تطبيقها خلال

خمس إلى عشر سنوات، وقد يشير أيضًا إلى التطوير المستمر للتكنولوجيا الحالية وتستخدم للتعبير

عن تقنيات من المتوقع أن تحدث فرقًا وتأثيرًا اجتماعيًا أو اقتصاديًا.⁷

لقد أوجدت التقنيات الرقمية الناشئة فرصًا جديدة مع تحديات قانونية فيما يتعلق بحقوق النشر والعلامات التجارية وبراءات الاختراع والإتاوات والترخيص، فعلى سبيل المثال أدى تطوير وسائط اتصالات رقمية جديدة إلى ظهور قضايا تتعلق بالاستنساخ الرقمي وتوزيع الأعمال المحمية بحقوق الطبع والنشر.⁶

-مرحلة التكنولوجيا السريعة: Pacing Technology

هي تقنيات في مرحلة التطوير المبكرة ، و في فترة الثمانينات كانت الأمثلة البارزة لتقنيات السرعة هي: تكنولوجيا التصنيع المتكاملة بالكمبيوتر، وتقنية الشبكة العصبية مثل تقنية حوسبة مختلفة عن حوسبة التقليدية المبنية على الخوارزميات.⁸

وبعبارة أخرى يمكن القول إنها تكنولوجيا يتم قبولها بسرعة هائلة، وتجمع عدد كبير من المستخدمين بما أنها حصلت على الوثوق المبدئي ولكن لا زالت تحتاج لتحقيق تطور كبير قبل أن تصبح بكامل إمكاناتها التجارية.

-مرحلة التكنولوجيا الرئيسة: Key Technology

وهي التكنولوجيا التي أثرت بشكل كبير على المستوى التقدمي للإنسان، وتعد من التكنولوجيا الآمنة والموثوقة وتعني بالملكية الفكرية بما في ذلك براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر والأسرار التجارية وغيرها الكثير.⁹

-مرحلة التكنولوجيا الأساسية: Base Technology

⁸ Topics in the Management of technology and innovation .Esat Kuleuven.Retrieved 28/9/2021.

⁹ Key technology definition .Law insider .Retrieved29/9/2021

تعد الأساس الذي تستند عليه الشركات ولكنها لم تعد ضرورية للمنافسة، لأنها متاحة على نطاق واسع للمنافسين في جميع أنحاء الصناعة، ومن الأمثلة المستخدمة غالبًا شاشات عرض و الهندسة الوراثية المطبقة على وقاية النبات .

باستخدام هذه التقنية نجحت الشركات في صنع بذور هجينة مقاومة للبكتيريا، لذا يمكن للشركة التي أتقنت وقاية النبات من خلال التلاعب الجيني أن تكتسب ميزة تنافسية كبيرة على أساس كفاءتها التكنولوجية.¹⁰

مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

يعود السبب الأساسي إلى الجامعات والمؤسسات في مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات، بحيث ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات في السبعينيات، إذ بدأ استعمال أجهزة الكمبيوتر في الشركات التجارية ولغير المتخصصين في جهاز الحاسوب أو الكمبيوتر إذ يعود أصل كلمة كمبيوتر إلى القرن السادس عشر.

ثم ظهر ما يسمى بجدول البيانات ومعالج الكلمات، مما أدى إلى ثورة في زيادة الإنتاج للموظفين، وبالتالي أنشأت الشركات أقسامًا تسمى بتكنولوجيا المعلومات، وخلقت المزيد من الوظائف، ثم توالى الأبحاث والاكتشافات لتظهر لغات البرمجة، والتطبيقات، والأنظمة، التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل سير عمل الشركات.

تكنولوجيا التعليم تعد عمليةً معقدة نوعًا ما ولكنها متكاملة، أما مراحل تطور تكنولوجيا التعليم فهي كالآتي:¹¹

-الاستكشاف :

وتدور هذه المرحلة حول استكشاف الاتصالات وحل المشكلات واستخدام التكنولوجيا لتعريف الطلاب بدءًا من الأطفال بمجالات عديدة ومهمة مثل الكتابة والرسم.

- الاندماج والمشاركة:

تركز هذه المرحلة على استخدام الأجهزة والبرامج لإبقاء الطلاب في حالة من التشاركية والاطلاع وإضافة مزيد من العمق إلى تعلمهم.

-العصف الذهني :

بمجرد أن ينتقل الطلاب إلى مراحل دراسية أكبر ومواد دراسية ذات مستويات أعلى وأكثر تعقيدًا ينتقل التركيز إلى إلهامهم ليصبحوا مفكرين مستقلين قادرين على إيجاد واستنباط حلول جديدة ومميزة.

-التطبيق والاستمرارية :

وهي المرحلة الأخيرة وتدور حول أهمية إبقاء اهتمام الأشخاص من جميع الأعمار بالتعلم واستخدامهم التكنولوجيا كوسيلة لمتابعة شغفهم وتطوير خبراتهم من أجل استمرار النجاح على المستويين الشخصي والمهني.

أما عن مراحل تطور وسائل الاتصال فهي كالآتي:

¹¹ Sam Pudwell (22/1/2016) .The four stages .of education technology .IT Pro Portal .Retrived 29/9/2021

-الوسائل البدائية والتواصل غير اللفظي :

استُخدمت طرق التواصل بصورها البدائية في العصور القديمة من خلال نطاق محدود من الأصوات؛ كالزجاجة والصراخ وكذلك من خلال إشارات الأيدي والأرجل.

- التواصل والتواصل اللفظي :

تطور الإنسان في مرحلة المحادثة وازداد التواصل بمقدار معقول بينهم حيث كانت الرسوم المنقوشة على الأحجار والجلود هي أدوات الاتصال والتعبير في هذه المرحلة.

- كتابة الرموز الصوتية والتواصل غير الشخصي :

حيث اعتمد الإنسان على الكتابة التصويرية على الحجارة والمعابد.

*الطباعة

* الإعلام والاتصال الجماهيري

*الإنترنت والتواصل التفاعلي

التكنولوجيا عبر العصور:

لقد بدأ تاريخ التكنولوجيا منذ بدء الخليقة، فقد تم اكتشاف آثار مثل الحجارة التي كانت تستخدم

كالكسكاكين، وأحجار كبيرة كانت تستخدم كمطارق، وبعض الرسومات التي تظهر مظاهر

التكنولوجيا في تلك العصور، ومن أهم خصائص التكنولوجيا على مر العصور الآتي:¹²

- خصائص التكنولوجيا في العصور الوسطى :

¹² Erik Gregersen .History of Technology Timeline .britannica .Retrieved 13/11/2021

أوضحت المؤشرات على تطور التكنولوجيا في العصور الوسطى وتطبيقها وربطها بالزيادة السكانية في ذلك الوقت، وخاصة في مجال إنتاج الحبوب، حيث وسّع المزارعون نطاق العمل بشكل كبير عن طريق الحصول على الحد الأقصى من إنتاج الحبوب قبل ظهور الأسمدة الكيماوية الحديثة واستخدام الجرارات التي تعمل بمحرك، فقد تم استخدام الخيول كحيوانات جر. واضطروا لتطوير حدوات الأحصنة لتلائم هذه المهمة.

- خصائص التكنولوجيا في العصر الحديث:

في العصر الحديث تم استخدام تصميمات وابتكارات جديدة للتكنولوجيا لتحسين نوعية حياة الإنسان، فأصبحت الحياة تتنوع بمختلف الأدوات الحديثة التي يمكن القول أنه لا يمكن العيش دونها مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والمركبات الحديثة، هذه الأدوات تكون غالية الثمن في البداية و لكن تصبح أرخص يوما بعد يوم بسبب صناعة هذه العناصر بكميات كبيرة و تطورها بسرعة هائلة . كما انه في عصر التكنولوجيا الحديثة تم استبدال الآلات محل الإنسان , لأنها تحتاج لوقت كبير للعمل بأقصى الإمكانيات و هو فرق كبير عن الوقت الذي يحتاجه العمال البشريين الجدد لضبط أنفسهم في بيئة العمل الجديدة , و قد ساهمت هذه التكنولوجيا في العديد من جوانب حياة الإنسان مثل صنع القرار , بناء علاقات و كيفية التواصل .

مرت التكنولوجيا بالعديد من مراحل التطور مثل : الناشئة و تعنى بالتكنولوجيا الجديدة التي يتم تطويرها أو يتوقع تطبيقها خلال سنوات قليلة , السريعة و التي تهتم بالتكنولوجيا الآمنة و الموثوقة و تعني بالملكية الفكرية و غيرها , و الأساسية وهي التي تعتبر أساس تستند عليه كل الشركات .

و يعد السبب الأساسي لتطور تكنولوجيا المعلومات إلى الجامعات و المؤسسات و قد تطورت خصائص التكنولوجيا عبر العصور لخدمة المجتمع الإنساني بجميع تفاصيله من العصور الوسطى ووصولاً إلى العصر الحديث .

2-تعريف وسائل التكنولوجيا الحديثة :

التكنولوجيا الحديثة مصطلح يطلق على التقنية (الأجهزة الإلكترونية) القائمة على الكفاءة والسرعة العالية في تنفيذ المهام التي يحتاج إليها المستخدم، فيصبح قادرًا على الوصول إلى أهدافه بمختلف الطرق بأسرع وقت وبأعلى درجات الكفاءة، كما أنها طريقة مثالية للوصول إلى المصدر الموثوق للحصول على الخدمة أو المعلومة القيّمة، هذا ويدرج تحت مصطلح التكنولوجيا الحديثة مجموعة من التقنيات والأجهزة الإلكترونية التي يستلزم وجودها لتسهيل حياة الأفراد في مختلف مجالات الحياة، فمن الملاحظ أنه هذه التكنولوجيا قد اجتاحت كافة القطاعات كالصحة والتعليم والطب والأسلحة والنقل والسياحة وغيرها .

3-أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة :

من أهم تقنيات التواصل: الهاتف, التلفزيون ,الانترنت ,الحاسوب , الفيديو التفاعلي .

أ-الهاتف :

-الاتصال و التواصل :يعتبر الهاتف من أكثر الأجهزة التي من شأنها تحسين عملية الاتصال و

التواصل الفوري بين الأشخاص في جميع أنحاء العالم و ذلك من خلال الخدمات المتعددة التي تقدمها

هذه الأجهزة مثل :المكالمات الصوتية أو مكالمات الفيديو أو الرسائل النصية القصيرة أو من خلال

مواقع التواصل الاجتماعي التي تتيح للمستخدمين البقاء على التواصل الدائم مع الزملاء و الأصدقاء.¹³

هناك العديد من المزايا الأخرى التي يوفرها الهاتف للمستخدم و أهمها :

- إمكانية التواصل الفوري مع الجهات المساعدة المختلفة أثناء حدوث أي أمر طارئ , و يرى ما يزيد عن 40% من مستخدمي الهواتف أن هذا الجهاز كان الحل في إدارة حالة طارئة واجهتهم .
- الوصول إلى شبكة الانترنت : تستخدم الهواتف الذكية من اجل الوصول إلى المحتوى المتوفر عبر شركة الانترنت العالمية و ذلك من خلال متصفحات الويب .
- الترفيه و قضاء أوقات الفراغ: يعتبر الهاتف احد أهم مصادر الترفيه بالنسبة لمستخدميها .
- سرعة الحصول على المعلومة .
- انجاز المهام اليومية .
- العثور على الطرق و الأماكن التي يرغب الشخص بالوصول إليها .
- وسيلة لمشاهدة البث المباشر للأحداث الجارية و التي تبث عبر الانترنت .
- تسهيل عملية التواصل .

ب-التلفاز : أو الرائي أو التلفزيون أي هو تحويل مشهد متحرك و ما يرافقه من أصوات إلى إشارات كهربائية ثم نقل الإشارات و إعادة تحويلها بجهاز استقبال إلى صورة مرئية متحركة مرفقة بصوت و يعد التلفاز أكثر وسائل الاتصال جماهيرية أهمية و تأثيرا نظرا لما يتمتع به من خصائص و مميزات

يتوفق بها عن غيره من وسائل الاتصال الجماهيرية الأخرى , و التلفاز يقدم مواد عبر قوالب و أشكال متعددة و متنوعة ,و للتلفاز ايجابيات و سلبيات تتمثل في :

-ايجابيات التلفاز:

يُعدّ التلفاز واحداً من أهمّ الاختراعات التكنولوجية في القرن العشرين، وللتلفاز العديد من

الإيجابيات، ومنها ما يأتي:

-يُعدّ التلفاز وسيلةً من وسائل التعلم، حيث توجد العديد من القنوات التعليمية والأخلاقية سواءً

للأطفال أو الكبار، حيث توجد بشكلٍ خاصٍ قنواتٌ تعليميةٌ للأطفال تعرض برامجٍ تمزج بين التسلية والتعليم في آنٍ واحدٍ.

-التلفاز وسيلةٌ لبقاء الطفل مشغولاً وهادئاً، حيث يمكن للأب والأم إشغال أطفالهم بمشاهدة التلفاز

فيما هو نافعٌ ومفيدٌ وبرقابةٍ تامةٍ، ويُمكنهم ذلك من أداء واجباتهم المنزلية بكل هدوءٍ.

-يُمكن التلفاز الفرد من الاطلاع المستمر على الأحداث الجارية حول العالم.

-يُعدّ التلفاز من وسائل الترفيه المتاحة ورخيصة الثمن.

-تزيد بعض البرامج التلفزيونية من وعي المرء بالعالم من حوله، كما تزيد من معرفته وثقافته.

-تُحفّز بعض البرامج التلفزيونية المرء للسير في طريق تحقيق أحلامه وطموحاته.

-يوفر التلفاز طريقاً سهلاً لتعلم مهارات الحياة المختلفة والجديدة في العديد من المجالات، فعلى سبيل

المثال هناك قنواتٌ لتعليم الطهي، كما توجد برامجٌ مختلفةٌ تقدم الم نشرات المتعلقة بالأمور المالية

والاستثمار، وتوجد بعض البرامج التي تساعد في تدبير شؤون المنزل، كما يمكن أن يكون التلفاز وسيلةً لتعلم لغةٍ جديدةٍ مختلفةٍ.

- يُتيح التلفاز التعرف على ثقافاتٍ جديدةٍ، كما تشرح بعض البرامج التلفزيونية الكثير عن العالم من حولنا، وتساعد المرء على التفكير بطرقٍ مختلفةٍ وجديدة.

- يمنح التلفاز الفرد العديد من الذكريات المشتركة مع العائلة، وخاصةً عند اجتماع العائلة لمتابعة برنامجٍ أو فيلمٍ ما.

- يساعد التلفاز المرء على التخلص من الشعور بالوحدة أثناء مشاهدة فيلمٍ أو برنامجٍ تلفزيونيٍّ مفضل.

- قد يكون للتلفاز دورٌ في تعزيز صحة الفرد، فمثلاً يمكن للمرء أن يُمارس التمارين الرياضية أثناء مشاهدته لبرنامجهِ المفضل دون أن يشعر بالملل أو التعب.

- تُوفّر بعض القنوات الدعائية بعض الأدوات والأجهزة المختلفة التي يُمكن شراؤها بالتواصل مع الشركة أو الجهة المصنّعة.

-سلبيات التلفاز :

تتعدّد سلبيات التلفاز التي تُؤثّر في نواحٍ عدة، ويُمكن تلخيصها بالآتي:

- قد يؤثّر التلفاز سلباً على صحة الأفراد، حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقةٍ وثيقةٍ بين

الإدمان على التلفاز والسمنة أو البدانة، كما أنه من الممكن أن يسبّب اضطراباتٍ في النوم، وإجهاداً، وانخفاضَ القدرة على التركيز.

- يؤدي التلفاز في بعض الأحيان إلى تشويه الواقع، فقد تتم المبالغة في الكثير من الأمور التي يتم عرضها، كما أنه من الصعب في بعض الأحيان التمييز بين الصحيح والخاطئ فيما يُعرض على التلفاز، كما أنه من الممكن أن يتعلم المرء عن طريق التلفاز أموراً ذات عواقب وخيمة.
- يُمكن أن يأخذ التلفاز دور الأسرة والأصدقاء ويجعل الفرد في عزلةٍ عن المجتمع.
- كثيراً ما تُصور البرامج التلفزيونية مشاهد من العنف، والجريمة، والأمور الجنسية التي تؤثر سلباً على عقول الأطفال، وخاصةً المشاهد العدوانية، حيث أثبتت الدراسات بوجود علاقةٍ بين مشاهدة العنف على شاشات التلفاز والعدوان الذي يبدأ عند الفرد في مرحلة الطفولة ويستمر حتى سن البلوغ، وقد ينتهي الأمر بالفرد في السجن أو في المستشفى جراء التقليد الأعمى لما يشاهده على شاشة التلفاز.
- من الممكن أن يكون التلفاز مضيعةً للوقت خاصةً إذا لم يكن هناك برنامجٌ محددٌ يود أن يشاهده المرء فينتهي به المطاف إلى تضييع وقته في التقلب بين القنوات، بدلاً من القيام بنشاطٍ بدني، أو القراءة، أو إنجاز العديد من الأعمال الأخرى والواجبات المنزلية، أو إثراء الهوايات وما إلى ذلك.
- قد يؤدي التلفاز إلى حدوث صدماتٍ عند البعض، وخاصةً الذين يأخذون كل ما يحدث في المشاهد المعروضة على محمل الجد؛ كحدوث صدماتٍ عاطفيةٍ عند فقدان علاقة الصداقة الوهمية مع شخصيةٍ محددةٍ في التلفاز.
- تستهدف الأجنحة الخفية للعديد من المواد الإعلامية المعروضة على التلفاز المتلقي لتحقيق مصالحها، كما في الإعلانات التي تتعلق بالأطعمة الجذابة المضرة بالصحة.

- تعرض بعض البرامج التلفزيونية الأمور السطحية فقط، دون التوغل في الحقائق، الأمر الذي يجعل تفكير الفرد سطحيًا إلى درجة ما، وعادةً ما تكون البرامج المعروضة قصيرةً وتتخللها الإعلانات بشكلٍ كبيرٍ بدلاً من التوغل في الحوارات الغنيّة المفيدة، كما أن بعض البرامج تعرض محتوياتٍ غير هادفةٍ وعديمة الفائدة .

ج-الانترنت : الإنترنت هو شبكة عالمية من شبكات الحاسوب المتصلة مع بعضها البعض، تسمح بتبادل المعلومات والاتصال بين مستخدمي هذه الشبكات في جميع أنحاء العالم. يعود أصل الانترنت إلى ستينات القرن الماضي، وفي تسعينات القرن الماضي، طُورت بروتوكولات اتصال جديدة أدت إلى نشوء الإنترنت كشبكة عالمية لتبادل المعلومات بين آلاف الشبكات. ومنذ ذلك الحين، أصبح الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من الحياة المعاصرة وأحدث ثورة كبيرة في مجال الاتصالات ونقل المعلومات .

-الحاسوب : هو ابتكار تكنولوجي رائع يعتبر من أهم الاختراعات في عصرنا الحديث .يوجد العديد من الايجابيات و السلبيات لاستخدام الحاسوب في حياتنا اليومية .

*ايجابيات الحاسوب :

من الايجابيات الرئيسية للحاسوب هو :

-سهولة الوصول إلى المعلومات ,حيث يمكن للأفراد البحث عن أي معلومة يرغبون فيها بسرعة و سهولة عبر الانترنت .

-كما يمكن استخدام الحاسوب في التواصل مع الأصدقاء و العائلة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

*سلبيات الحاسوب :

هناك بعض السلبيات لاستخدام الحاسوب منها :

-يؤدي الاعتماد الزائد على الحاسوب إلى انعزال الأفراد و قلة التفاعل الاجتماعي .

-كما يؤدي الإدمان على الألعاب الالكترونية إلى تقليل الوقت المخصص للأنشطة الخارجية .

على سبيل المثال ,يمكن استخدام الحاسوب في التواصل لتسهيل عملية الاتصال و التواصل بين أفراد

العائلة .و من ناحية أخرى قد يؤدي الاعتماد الكبير على الحاسوب في الاتصال إلى تقليل الزيارات

و قطع صلة الأرحام و قلة الحوار و التشاور بين أفراد العائلة .

لذا يجب علينا أن نتوازن بين استخدام الحاسوب بشكل ايجابي و تجنب السلبيات التي قد تنجم

عنه.يجب علينا أن نستخدم التكنولوجيا بحكمة و أن نكون مدركين لتأثيرها على حياتنا اليومية.

خلاصة

و ختاماً لفصلنا هذا و من خلال ما قدمناه من معلومات حول دور الوسائط التكنولوجية في تفعيل العملية التواصلية حاولنا من خلالها الغوص في الحديث عن مفهومي الوسيلة و التكنولوجية اللذان يعتبران من أهم المفاهيم التي تساعد في دراسة هذا الموضوع و كذا خصائص و أهداف التكنولوجية , حيث حاولنا في بحثنا هذا التعرف على مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة عبر التاريخ و كذا مفهوم وسائل التكنولوجية الحديثة, و أهم و ابرز وسائل التكنولوجية الحديثة .

الفصل الثاني

دور الوسائط الالكترونية في
تفعيل العملية التواصلية

الفصل الثاني :

دور الوسائط الالكترونية في تفعيل العملية التواصلية

- التمهيد

- أ-المبحث الأول : مفهوم العملية التواصلية في ظل التطور التكنولوجي .

-1- مفهوم التواصل .

-2- مفهوم العملية التواصلية .

-3- طبيعة العملية التواصلية .

- ب- المبحث الثاني :عناصر العملية التواصلية و فاعلية الوسائط .

-1-عناصرها.

-2-وظائفها .

- ج- المبحث الثالث :صعوبات العملية التواصلية.

-1-الصعوبات (المعوقات).

-2-العوامل المساعدة في نجاح العملية التواصلية .

- خلاصة .

تمهيد :

أصبحت عملية التواصل الاجتماعي بفضل التكنولوجيا الحديثة عموماً و تكنولوجيا المعلومات صفة خاصة من الوسائل الاتصال الرئيسية التي غيرت مسار الاتصالات و أصبحت من السهل الحصول على المعلومات بشكل منظم و سريع من خلال الحواسيب و الهواتف الشخصية و على مدار اليوم. و تعد مواقع التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات تقنية الاتصال و أكثرها شعبية و إذا أنها تمتلك مجموعة من الخصائص التي تميزها عن المواقع الأخرى الالكترونية مما جعلها الأكثر انتشاراً على شبكة الانترنت و هذا ما شجع متصفحى الشبكة من كافة أنحاء العالم على الإقبال عليها. لقد مثلت مواقع التواصل الاجتماعي في أحد مظاهر التفاعل في إطار ثورة التكنولوجيا الحديثة الاتصال برمته أو ما يسمى ب (الإعلام الجديد) و الذي يمارس من خلالها المستخدمون كل الأنشطة التفاعلية و التشاركية بكل حرية . و إذا لم تعد تقتصر على كونها أدوات اتصال و تبادل و تسلية بين الأفراد و المجتمعات فقط عبر ما توفره من آلاف التطبيقات لمستخدمها بل تجاوزت ذلك لتشكل واحدة من أهم أدوات الإعلام التفاعلي إذا يتواصل من خلالها الملايين الذين تجمعهم اهتمامات مشتركة فهي تتبع لمستخدميها التعليق الحر و مشاركة الملفات و المقاطع الفيديو و الصور و إنشاء المدونات و إرسال الرسائل و إجراء المحدثات الفورية .

و قد وفر ظهور مواقع التواصل الاجتماعي فتحاً ثورياً نقل الإعلام إلى الأفق غير مسبوقه وأعطى لمستخدميه فرصاً كبرى للتأثير و الانتقال عبر الحدود بلا قيود أو رقابة إلا بشكل نسبي محدود إذ وجد ظهور هذه الوسائل قنوات البث المباشر على الجمهور في تطور يغير من جوهر النظريات

الاتصالية و المعرفية و يوقف احتكار الرسالة الإعلامية لينقلها إلى مدى أوسع و أكثر شمولية و بقدرة
تأثيرية و تفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال.

الاتصالية و المعرفية و يوقف احتكار الرسالة الإعلامية لينقلها إلى مدى أوسع و أكثر شمولية و بقدرة
تأثيرية و تفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال.

أ- مفهوم العملية التواصلية في ظل تطور التكنولوجي :

1- مفهوم التواصل :

يعد التواصل من أهم وسائل تحقيق التكامل الإنساني على مستوى تبادل الأفكار و المعلومات
لتصحيح السلوك وهو حاضر في جميع المجالات و جميع الظروف فلا تستقيم حياة الإنسان إلا به أو
كما عبر عنها الأستاذة "مهند ركيك": "أنه ذلك العلم الجوكيري الزئبقي الذي يتمظهر في كل العلوم
على اختلاف مجالاتها و تخصصاتها ' و قال ابن خلدون : "أن الاجتماع الإنساني ضروري ' .(بمعنى
أن حياة الإنسان لا تستقيم إلا بالتعاون مع أبناء جنسيته لتوفير الغذاء و الملبس و المأوى و من
هنا تتجلى أهمية التواصل بين الأفراد في المجتمع سواء كانوا تابعين أو متبوعين رؤساء أو مرؤوسين و
ذلك من أجل حفظ النوع و تأمين البقاء...).

و قد أصبح التواصل اليوم علما مستقلا بذاته و من أهم العلوم التي تدرس في المدارس و الجامعات و
المعاهد لضبط قواعده و اكتساب مهاراته و إشاعة ثقافة التواصل قصد تحقيق البناء المتكامل في كل
مجال من مجالات الحياة .

تعد كلمة تواصل في المعاجم العربية القديمة إلى (و.ص.ل) و هي تعني ضم شيء إلى شيء آخر و ارتباط شخص بشخص آخر، أو بلوغه الانتماء إليه و هي ضد الوصل و القطع و الصرم. قال ابن فارس : 'الواو الصاد و اللام': أصل واحد يدل على ضم الشيء حتى يعلقه .و قال الفيروز أبادي : وصل شيء بالشيء وصلا وصلة ،ووصلته:لأمه و بلغه و انتهى إليه' و قال ابن دريد: 'و الوصل وصلك بالشيء و نحو الحبل و غيره و الوصل ضد القطع' و قال ابن منظور: 'وصل الشيء إلى الشيء انتمى إليه و بلغه ،وصله إليه أوصله :انتهى إليه و بلغه إياه.... و التواصل ضد التصارم'. لقد تفرع عن الجذر الثنائي "ص-ل" بعد انتقال العربية من مرحلة الثنائية إلى مرحلة الثلاثية "وصل الذي انقرض من العربية و الساميات:المشتقات الآتية :وصل إيصال ،اتصال ، تواصل , صلة،توصيل،تواصل،و نشير إلى هذا الأخير.

أتى على صيغة تفاعل التي تحيل مورفولوجيا علما و صرفيا ودلاليا على صفات : تشارك ،تفاعل ،تبادل ،تفاهم ، تعاون ،توافق،تراخي ،تناغم ،تلاقح... تدل هذه الصيغة اللغوية على وجود شخصين أو أكثر يتواصلان و يتعاونان و يتبادلان معلومات أو أخبارا ، أو يناقشان قضية ما أي أنهما يقومان بأعمال و أمور مشتركة بينهما وفق نظام تواصلية متفق عليه مسبقا من قبل عشيرة ما،أو من طرف مجموعة أفراد"¹

¹ عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية "القضايا اللغوية")المجلد 3-العدد-1-جوان2022ص96

أما في المعاجم العربية فقد ورد كلمة تواصل فقد تعدد التعريفات التي قدمت للتواصل فمنها من عرفه باعتباره (فعلا لإيصال شيء ما: رأي رسالة ، معلومة و يضيف على أن المصطلح في علم النفس يشير إلى نقل خبر داخل مجموعة ما و النظر إليه في علاقاته مع بنية هذه المجموعة)² .

يراد بالتواصل في الاصطلاح على أنه عملية نقل الأفكار و التجارب و تبادل المعارف و المشاعر بين الذوات و الأفراد و الجماعات , و قد يكون هذا التواصل ذاتيا شخصا أو تواصلا غيريا , و قد يبنى على الموافقة أو على المعارضة و الاختلاف و يفترض التواصل أيضا باعتباره نقلا و إعلاما مرسلا و رسالة و متقبلا و شفرة , يتفق في تسنينها كل من المتكلم و المستقبل (المستمع), و سياقاً مرجعياً و مقصديه الرسالة و يعرف شارل كولي CHARLES COOLEY التواصل قائلاً : "التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية و تتطور , انه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال و تعزيزها في الزمان و يتضمن أيضا تعبير الوجه و هيئات الجسم و الحركات و نبرة الصوت و الكلمات و الكتابات و المطبوعات و القطارات و التلغراف و الهاتف و كل ما يشملها آخر ما تم في الاكتشافات في المكان و الزمان ". يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية و يحقق تطورها . لذا فالتواصل له وظيفتان .

من خلال هذا التعريف :

وظيفة معرفية : تتمثل في نقل الرموز الذهنية و تبليغها زمكانيا بوسائل لغوية و غير لغوية وظيفة

تأثيرية وجدانية :تقوم على توطيد و إرساء العلاقات الإنسانية و تفعيلها على مستوى اللفظي و غير اللفظي .³

و هناك من يعرف التواصل بأنه:"هو العملية التي بها يتفاعل المراسلون و المستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة و للتواصل ثلاث وظائف بارزة يمكن إجمالها في :

Echange التبادل

Transfert التبليغ

Impact التأثير

و يعرف التواصل أيضا بأنه هو : "تبادل المعلومات و الرسائل اللغوية و غير اللغوية سواء أكان هذا التبادل قصديا أم غير قصدي .بين الأفراد و الجماعات " .

ولا يقتصر التواصل بالتالي على ما هو ذهني معرفي بل يتعداه إلى ما هو وجداني و ما هو حسي حركي و ألي أي أن التواصل ليس مجرد تبليغ المعلومات بطريقة خطية أحادية الاتجاه,و لكنه تبادل للأفكار و الأحاسيس و الرسائل التي قد تفهم و قد لا تفهم بنفس الطريقة من طرف كل الأفراد المتواجدين في وضعية تواصلية ,و من هنا فالتواصل هو عبارة عن تفاعل بين مجموعة من الأفراد و الجماعات يتم بينها تبادل المعارف الذهنية و المشاعر الوجدانية بطريقة لفظية و غير لفظية و يضيف الأستاذ "محمد الركيك" معرفا التواصل بقوله : "التواصل نظام إخباري اجتماعي و تربوي يستلزم عناصر مشاركة و متفاعلة فيما بينها,و يشترط في هذه الأطراف المشاركة في السيورة التواصلية توافرها

³ عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص98

على نية و قدرة إرسال الرسائل و استقبالها و تأويلها و فهمها عبر استعمال شفرة و قناة تستعمل رموز و علامات و قوانين متفق عليها سلفا مستنديين في ذلك إلى مرجع ثقافي و سوسيو-

سيكولوجي مشترك.⁴

و يبقى مفهوم التواصل يكتنفه الغموض نظر لتعدد اهتماماته و تداخله مع مختلف العلوم و لدخوله كذلك في علاقة ترادف و اشتراك مع مجموعة من المصطلحات التي تشاركه الدلالة سواء من حيث الجذر أو من حيث الحقل الدلالي - مثل : التواصل إيصال و التبليغ و الأخبار و التخاطب و المخاطبة و الإبلاغ و التحاور أو المحاورة .

و قد حاول طه عبد الرحمان التمييز بين الفئة الأولى ذات الجدار المشترك من حيث جعل التواصل مقولة كبرى تشمل الوصل الذي هو نقل الخبر و الإيصال الذي هو نقل الخبر مع اختيار المخبر و الاتصال هو نقل الخبر مع اعتبار المخبر إليه معا و يضيف صاحب المقال من جهته التوصيل الذي هو نقل الخبر مع اعتباره الخبر إليه و المخبر عبره.⁵

أما فيما يخص مفهوم التواصل عند الأصوليين و المفسرين المسلمين قدماء كانوا أم محدثين فلا شك أنهم انطلقوا في شرحه و تفسيره انطلاقا من الآيات التي ورد فيها الجذر "و.ص.ل" في القرآن الكريم ولا شك أن كل مفسر أعطى لمفهوم التواصل تعريفا بحسب الخلفية العقدية التي يتبناها سواء كان مذهبا أو فرقة كلامية (سنة , معتزلة , خوارج و غيرهم ...).

ورد تفسير التواصل في ماهيته اللغوية موحدا بين المفسرين حيث جعلوه نقيض القطع.

⁴ عبد الله الحنوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد 1-جوان 2022 ص99
⁵ عبد الله الحنوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد 1-جوان 2022 ص100

ورد في القرآن الكريم الفعل "وصل" في قوله تعالى: "الذين ينقضون عهد الله من بعد ميثاقه و يقطعون ما أمر الله به أن يوصل و يفسدون في الأرض أولئك هم الخاسرون". (البقرة 26).

كما جاء في نفس السياق قوله تعالى: "و الذين ينقضون عهد الله من بعد ميثاقه و يقطعون ما أمر الله به أن يوصل و يفسدون في الأرض أولئك لهم اللعنة و لهم سوء الدار". (الرعد 25)

يقول الزمخشري في تفسير قوله تعالى "الخاسرون" "لأنهم استبدلوا النقص بالوفاء و القطع بالوصل و الفساد بالصلاح. و يأتي في نفس سياق قوله تعالى "و الذين يصلون ما أمر الله به أن يوصل و

يخشون ربهم و يخافون سوء الحساب" (الرعد 21). ففسر الوصل أيضا بعدم القطع .

ومن الآيات التي ذكر فيها لفظ الوصل قوله تعالى "إلا الذين يصلون قوم بينكم و بينهم ميثاق أو جاءوكم حسرة صدورهم أن يقاتلوكم أو يقاتلوا قومهم" (النساء 90) ⁶.

يقول القرطبي في تفسيره للآية: فقال إلا الذين يصلون أي يتصلون بهم و يدخلون فيما بينهم الجوار و الحلف... و قال ابو عبيد يصلون ينتسبون... وأنكره العلماء , لان النسب لا يمنع من قاتل الكفار و قتلهم... قلت: حمل بعض العلماء ممن ينتسبون إلى أهل الإيمان , أي أن المنتسب إلى أهل

الإيمان امن إذا امن الكل منهم , لا على معنى النسب الذي هو بمعنى القرابة. ⁷

ب- مفهوم العملية التواصلية :

إن عملية التواصل ظاهرة إنسانية شمولية , عملية طبيعية ولدت مع بدء خلق الإنسان حين استخلفه

الله في أرضه , ومن ثم شكل التواصل -باعتباره نشاطا إنسانيا -مرتعا خصبا للبحث و إثارة

⁶ عبد الله الحنوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص100
⁷ عبد الله الحنوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص 101

الإشكالات و قضايا فكرية متعددة المشارب و مختلفة الرؤى و التوجيهات فكانت تعد بؤرة للنقاش و الدراسة .تناولها العلماء و الباحثون.. و أسسوا لها نظريات عديدة و مناهج متنوعة و تجاذبته حقول معرفية مختلفة (علم النفس,علم الاجتماع,اللسانيات,السيمياءيات و علم الإعلام..).

يشير القاموس اللغوي أن تعريف عملية الاتصال على أنها :العملية التي من خلالها يتم تبادل المعلومات أو المعاني بين طرفين أو أكثر و ذلك من خلال نظام مشترك عن الرموز.

تعني جملة الإجراءات المتخذة بهدف تسجيل استجابة بين القائمين يعمل في المؤسسات عن طريق التواصل فيما بينها ⁸.

تعرف على أنها عملية ديناميكية دائرية يتفاعل من خلالها فرد أو أكثر أو مجموعة أو نظم اجتماعية مع بعضها البعض تبادل المعلومات و الأفكار المختلفة و تتم في وسط اجتماعي يساعد على المشاركة في المعلومات و الانفعالات و الصور الذهنية و هذه العملية لها أهداف معينة و ردود حالية و مستقبلية ⁹.

مما سبق يمكن القول أن العملية الاتصالية هي عبارة عن نشاط و عملية مخططة و مدروسة داخل النظام الواحد من أجل نظام و تبادل جيد و صحيح للمعلومات و مختلف العمليات الوظيفية و المهنية.

⁸ابراهيم علي رباعيه.مهارة الاتصال,اللوكة للنشر ،مصر،2015،ص3.

⁹مصطفى يوسف(الكافي)الرأي العام و نظريات الاتصال, دار الحامد للنشر و التوزيع عمان الاردن2015،ص121

ج- طبيعة العملية التواصلية (خصائص) :

- من المزايا التي يتميز بها الاتصال هو أن الاتصال نشاط حركي , من منطلق كونه عملية ديناميكية , حيث يشير ذلك إلى عملية التغيير و عنصر الحركة في الاتصال فمن المستحيل عدم الاتصال . و هذه الخاصية من خصائص الاتصال تشير إلى الأخذ في اعتبار كافة العوامل الداخلية و الخارجية المحيطة بموضوع الرسالة حيث أنه ناتج عن مفهوم العملية و الممارسات و العلاقات المتداخلة و درجة التأثير و التأثير بين العوامل و العناصر المكونة لعملية الاتصال.¹⁰
- يمتاز الاتصال بأنه هدي , فالأفراد يزاولون عملية الاتصال للحصول على ما يحتاجون إليه حيث يساعد الاتصال في انجاز أو تحقيق أو إشباع رغبات معينة .
- من خصائص الاتصال أنه يرتبط بالسلوك الإنساني فالفرد متقلب المزاج ، و الاستعداد و المواهب و الإدراك و من الصعب التنبؤ بسلوك معين بصورة منتظمة لاختلاف الدوافع و الأسباب التي تدفع الإنسان نحو هدف ما و بالتالي يتأثر الاتصال بالتفاعلات الإنسانية و الظروف المحيطة بطرفي الاتصال .

¹ سعيد عامر، المؤتمر السنوي الثالث استراتيجيات التغيير و تطوير منظمات الاعمال العربية (القاهرة:وايد سيرفيس للاستشاراتو التطوير الاداري 1993م)ص 167

المبحث الثاني : عناصر العملية التواصلية وفاعلية الوسائط :

1-عناصر العملية التواصلية :

تعرف سيرورة التواصل بوصفها عملية نقل الرسائل من مرسل إلى مستقبل عبر قناة (أداة تواصلية) مستفيدة في هذا الشأن من تدخلات فرعية لرسالة التغذية الراجعة , الأمر الذي يؤدي إلى اشتراك الفعل -الحدث- مع الرسالة -الخبر- وكذا وساطة مترابطة ومتبادلة و في هذه الحالة يتدخل الساق لإعطاء معنى لهذا التبادل. بيد أن ثمة من يعتبر سيرورات التواصل هي نفسها سيرورات السياق أو التسييق على اعتبار أنها موجة المعيرة لأبعاد متعددة أساسية في العملية التواصلية كالبعد المكاني ,البعد الزمني ,البعد العلائقي ,البعد المعياري و البعد الذاتي ,و يمثل كل بعد من هذه الأبعاد واحد من أبعاد كل "سياق عام" تدرج في إطار ظاهرة تواصلية . نظرا للدور الحيوي الذي تضطلع عليه السيرورة التواصلية و نظرا للأهمية التي تكنسها ,حيث تعمل على إنتاج الرسالة و نقلها إلى المتلقي ,و بحكم ارتباط الوثيق علوم الأخبار و السيكلوجيا و الاتصال السلوكي و اللاسلكي و اللسانيات و السيميولوجية ... نظرا لهذا كله فقد حظيت باهتمام الغ من قبل مختلف الباحثين ,ذلك لان الحديث عن هذا المفهوم سيقودنا إلى ¹¹ الحديث عن علامات والمسارات التي تقطعها وعن معانيها و تأويلاتها و سياقاتها و أبعادها النفسية و الاجتماعية و غيرها من الشروط الذاتية و الموضوعية المساهمة بشكل أو بآخر في إنتاج العلامات و الرسائل و تؤدي الأدوار التواصلية الموكولة إليها .

ترى جادي برسن و آخرون أن عناصر العملية التواصلية يمكن حصرها في ما يلي:

¹¹ عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص101

-المرسل Sender وهو الذي يبدأ العملية التواصلية بإرسال رسالة نحو المستقبل .

-المرسل إليه Reciver و هو الذي يتلقى الرسالة و يعمل على فهم المعرفة قصد المرسل و هدفه من التواصل .

-الرسالة Message و هي الشكل اللفظي أو غير اللفظي او هما معا,الحل للمعنى أو الأفكار أو الأحاسيس المراد إبلاغها لشخص آخر .

-القناة Channel و هي الوسيط الذي يتم عبره تمرير الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه و قد تكون هذه الرسالة عبارة عن موجات صوتية أو موجات هوائية ...

-التغذية الراجعة (رد فعل) Feedback وهو كل ما يصدر عن المستقبل للرسالة من ردود أفكار تعبر عن تفاعله مع الرسالة و قد تكون هذه الردود لفظية (كلمات و جمل و نصوص) و قد تكون غير لفظية (حركات ,إشارات,إيماءات ...) أو هما معا .¹²

و حدد الأزهري ثلاثة لحالات رد الفعل و هي :

الحالة الأولى :رد الفعل الآني : يكون في الحوارات الثنائية (تاجر/زبون-زوج /زوجة-قاضي/متهم,و نضيف إلى هذا النوع التواصل الجماهيري مرسل "خطيب"/جمهور).

الحالة الثانية :رد فعل المتأخر : ويكون من التسجيلات الصوتية عبر الهاتف .¹³

الحالة الثالثة :رد فعل مباشر :و يكون في التواصل الإعلامي (مرسل /التلفزة-فيديو/راديو-مستقبل/متفرج).

¹² عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص101

¹³ عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص102

-الشفرة Code : و هي ترتيبات تنظيمية للرموز المستعملة في خلق المعاني في ذهن الشخص او عدة أشخاص و يقصد بها القواعد التركيبية و النحوية التي يمكن بها تكوين كلمات و جمل حاملة للمعاني و الأفكار المراد إبلاغها.

التشفير و فك التشفير: يشير العملية التي يتمكن المتكلم من خلالها من تجسيد المعاني في رموز محددة. و هذا لا يكون إلا بالكتابة (الرسالة المكتوبة) أو بالتحدث و الكلام (الرسالة الشفوية) و هذه العملية خاصة بالمرسل ,أما فك التشفير فيشير إلى عملية تحليل الرسالة لفهم المعنى الذي تحمله و لا يكون ذلك إلا بالقراءة (مع الرسالة المكتوبة) أو الاستماع (مع الرسالة الشفوية) .

-الضجيج :وهو أي تدخل في عمليات التشفير و فك التشفير يجعل الرسالة غير واضحة أو يؤثر عليها فتصبح غير مفهومة ,مثل الأصوات المرتفعة أو الأحكام القبلية عن الموضوع أو عن الشخص المتواصل معه .

و قد أضاف ديفيتو بعض المكونات الأخرى هي :

-الرسالة الموجهة Feed for ward :وهي الرسائل التي تستعمل و تفتح رسائل أخرى يمكنها أن تستعمل لفتح قنوات التواصل أو تمديده .فهي إذا المعلومات التي تسبق إرسال الرسائل الرئيسية للمجالات أو التصدير أو المقدمات في الكتب و التقديم في الخطابات العامة و الافتتاحية .

-التأثير (الأثر) :وهو الأثر أو الهدف الذي يتحقق أثناء التواصل أو بعده و قد يكون إيجابيا

كالوصول على المعلومات المطلوبة أو تعلم الشيء أو تحقيق اتفاق أو صفقة ...و قد يكون الأثر

سلبيا وهو ما يعبر عن فشل التواصل (سوء الفهم -حدوث صراع) .¹⁴

-سياق التواصل : يقصد اسكارييت بسياق التواصل الظروف التاريخية و المقامية التي تحيط بالفعل

التواصل و التي تؤثر حتما في العملية التواصلية .و يمكن أن ندخل في هذا الصدد كل الظروف و

العوامل النفسية و الاجتماعية المرتبطة بذات الفرد (المرسل و المستقبل) مثل (الشعور

بالتعجب,الإجهاد النفسية,التوتر ,النظرة الاجتماعية للعالم الآخر ,الدوافع و الخبرات النفسية الماضية)

, و التي تتدخل حتما فتؤثر في عملية التواصل سواء أثناء إنتاج الرسالة اللغوية أو أثناء تلقيها و

فهمها .

و يتأمل موران فيما يخص العناصر الخمسة المكونة للتواصل :

-المرسل L'émetteur : مصدر الرسالة التي غالبا ما يشير فيها إلى انه يتمتع بامتياز في

التحليلات .

-المتلقي Le récepteur : متلقي الرسالة و هو كما يقال غالبا العنصر الرئيسي .

-الرسالة Le message : المحتوى المرسل الذي يصرح بإهماله في التحليل .

-الواسطة Le media :قناة الإرسال و إذ كانت هناك قناة واحدة ,التلفزيون مثلا .

فان الوساطة تستطيع أن تنوب على الرسالة ذاتها بالرؤية .

¹⁴عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد-1-جوان 2022 ص103

-الوسائط les intermédiaires :من المحتمل أنهم يتناوبون كما يتجاورون و يتزعمون الرأي .

و يشير إلى أن هذه العناصر الخمس تخلق تواصلا عبر موجات متتالية تتناوب و تتوحد أو تلغي الأثر

الحاسم للخبر (بحسب تأكيدها أو تناقضها معا) و يعد فحصه لمختلف أشكال التواصل

الاجتماعي,فانه (موران) يؤكد على المناقشة التي يحل محلها الحوار Le dialogue

و الحجاج L'argumentation الذين يلزمهما مبدئيا , و حسب رؤيا متفائلة لا يشارطها

(موران) علنا ضمان الفهم المشترك .

و يركز هذا التعريف على المتلقي و على التناوب بين المرسل و المتلقي خلافا للتعريفات المذكورة

سلفا فهو يتطابق كثيرا مع إبعاد التواصل الإنساني المنظور إليها باعتبارها أداة للاتصال و التأثير بين

الأفراد او الجماعات .ان تحديد الاتجاهات السائدة و نقائصها يفيد كثيرا في مقارنة تكاملية

لسيرورات التواصل ,و ينبغي لهذا التقديم الایحائي أن يكون متناقضا مع فارق ضئيل :يبدو أن

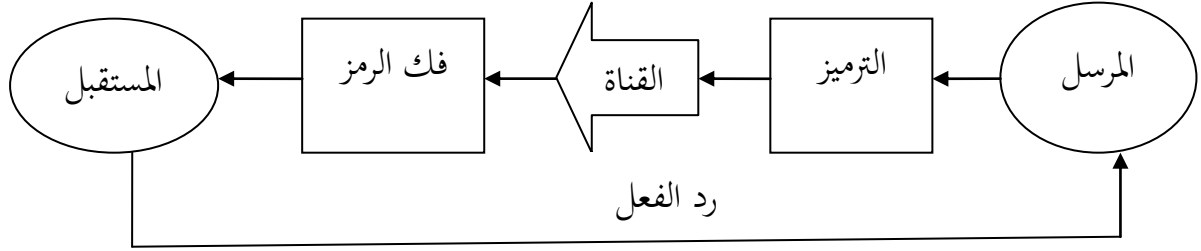
(موران) يعتبر فقد ما يربط بدعامة ما كقناة نقل للتواصل .¹⁵

و الحال ان الدعوة بمكوناته (التعريف) اللفظية و غير اللفظية Paralinguistiques هي في الان

نفسه دعامة و قناة ضمن مواجهة تواصلية و بالتالي هناك دائما قناة .

¹⁵عبد الله الحتوك (اشكالية التواصل و اركان عملية تواصلية " القضايا اللغوية ") المجلد 3-العدد 1-جوان 2022 ص104

-مخطط يوضح عناصر العملية التواصلية :



السياق

الشكل : عناصر العملية التواصلية

2-وظائف العملية التواصلية (عند العرب و الغرب) :

بذلك الأركان الستة ربط جاكيبسون ست وظائف ترتب كل وظيفة بركن منها , لكنه نوه بأنه من الصعوبة بمكان أن نجد رسائل ذات وظيفة واحدة , بمعنى ان الرسائل تتضمن عدة وظائف , و لكن هناك وظيفة هرمية تتصدى الرسالة و هي الوظيفة المهنية تليها المراتب الثانوية للوظائف الأخرى , على اللساني الآخذ بها و ايلائها الاهتمام المستحق .¹⁶ و عليه فإننا مهما تتبعنا الحديث عن وظائف اللغة فإننا لا نظفر برؤيا محددة و متفق عليها , إذ أن تحديد الوظائف يظل متأثرا بالحقل المعرفي للدارس , الذي ينتمي إليها أساسا ... و مع الاتفاق حول إمكانية التعدد , في هذه الوظائف بناء على اختلاف نظرنا إلى اللغة فالقول بإحداها أو ببعضها لا يلغي الوظائف الأخرى , إذ أن المقاربة هي التي تحدد نوعها و أهميتها .¹⁷

والى هذا ذهب الدكتور عبد الرحمن طه و يعرض اللسانيين الغربيين .¹⁸

و هذه الوظائف بحسب ارتباطها بأركان العملية التواصلية تكون على النحو الآتي :

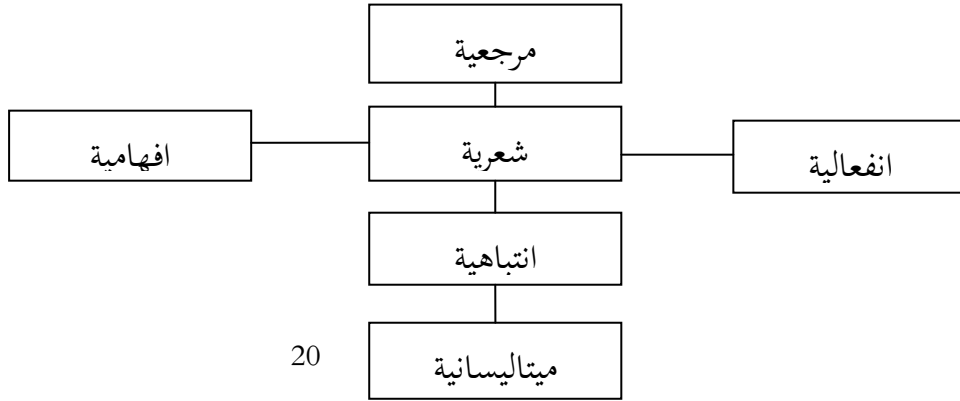
¹⁶رومان جاكيبسون 1988 ص 28

¹⁷عبد الهادي طافر الشهري 2004 ص20

¹⁸د.عبد الرحمن طه. 2000. ص27

- 1-الوظيفة التعبيرية الانفعالية و ترتبط بالمرسل.
- 2-الوظيفة الافهامية الانتباهية و ترتبط بالمرسل إليه .
- 3-الوظيفية الميتالسانية : (ما فوق اللغة أو بعدها),أو الواصفة و ترتبط بالشفرة و تسمى السنن:وهي الوظيفة التي تشرح لغة الرسالة ,أي بيان المضمون ,المقصود,من دون وهم و لبس (ماذا تقتصد؟ ماذا تريد؟ماذا قلت؟أنا لا أفهمك) .
- 4-الوظيفة الشعرية (أي الابداعية) :في إطارها الإبداعي العام ,و ليست مقتصرة على الشعر فقط , و هذه الوظيفة ترتبط بالرسالة مثالها :تتكلم فتاة (راهب رهيب) ,لماذا رهيب ؟,لأنني اكرهه ,لكن لماذا لا تقولين : مفزع و فظيع و مرعب و مقرف؟ لا ادري لماذا .إلا أن (رهيب) تناسبه أفضل من غيرها , فهنا تظهر الوظيفة الإبداعية و هنا ما سيظهر لنا بوضوح في التعبيرات القرانية المرتبطة بالظاهرة الصوتية .
- 5-وظيفة إقامة التواصل :و ترتبط بالقناة الناقلة أو وسيلة الاتصال ,غايتها إقامة التواصل و استمرارها للتأكد أن دورة الكلام التواصلية مازالت تعمل و هي العبارات التي تثير الانتباه كالنداء (الو وغيرها) .

6- الوظيفة المرجعية وترتبط بالسياق :¹⁹ و يمكن تمثيلها بالمخطط التالي :



الشكل : مخطط يوضح الوظيفة المرجعية

و يمثل المخطط الآتي ارتباط وظائف التواصل بأركانه :²¹

أرقام العناصر و الوظائف	عناصر التواصل	مصدر التواصل	الوظيفة
(1)	المرسل	الرسالة	انفعالية تعبيرية
(2)	الرسالة	الرسالة	شعيرة جمالية
(3)	المرسل اليه	الرسالة	تأثيرية انتباهية
(4)	القناة	الرسالة	حفاظية اتصالية
(5)	المرجع	الرسالة	مرجعية موضوعية
(6)	اللغة	الرسالة	وظيفية لغوية

و بناء على ما تميزت به نظرية التواصل العربية فقد وجدنا من ست الوظائف تلك التي عرفتھا نظرية

التواصل العربية، و تمثلت وظائف التواصل العربية كالتالي :

1- وظيفة الإبانة مرتبطة بعنصر الإعراب .

¹⁹ عبد الهادي الشهري، 2004، ص 12-13

²⁰ جاكيبسون 1988 ص 33

²¹ (د جميل حمداوي، مقال على الانترنت) و (د ايمان سليم ص 152 2001) و (د محمد العبد 2007)، ص 41

2- الوظيفة القصدية المرتبطة بعنصر القصد .

3- وظيفة تمام الكلام المرتبطة بعنصر الإفادة .

4- الوظيفة التفسيرية .

5- الوظيفة التعليمية .

6- الوظيفة المعجمية .

7- الوظيفة التعددية .

و بذلك تكون الوظائف التواصلية عند العرب أربعة عشر وظيفة قابلة للزيادة بحسب ما تكشف عنه

الدراسة الجادة .²²

المبحث الثالث : صعوبات العملية التواصلية:

1- معوقات العملية التواصلية :

معوقات الاتصال لا تقتصر على إنتاج الأفكار والآراء والمعتقدات و نقلها من شخص إلى آخر بل

تتعداه المجموعة من الأفراد من حيث الاستقبال و الإرسال ولذلك فإنها تتعرض لمعوقات مختلفة ،

تعمل على تشتيت المعلومات أو تصفيتها الأمر الذي يحد من فاعليتها ونجد أن هناك أنواع من

المعوقات هي :

²²د ايمان سليم ص 207. 333. 2021.

المعوقات الشخصية : وهي التي تعود للشخص نفسه سواء كان المرسل أو المستقبل وتحدث عكسيا بسبب الفروقات الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم عن الأشياء وبالتالي فهمهم لعملية الاتصال و أهم هذه المعوقات هي :

- *تباين الإدراك : تباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة بسبب اختلافاتهم الفردية والبيئية .
- *الاتجاهات السلبية : وتتضمن اتجاهات المرسل السلبية اتجاه نفسه واتجاه الموضوع المستقبل فتبلور هذه الاتجاهات السلبية بآراء تعبر عن وجهة نظر غير مرضية نحو المرسل أو الموضوع أو المستقبل . .
- *القصور في المهارات : أن الاتصال الجيد يتطلب توفر مهارات معينة في كل من المرسل و المستقبل كمهارة التحدث والكتابة و التفكير المنطقي و الكتابة ... الخ .

*تشويه وترسيخ المعلومات : فالتشويه عمل مقصود يهدف إلى الحصول على نتائج تخالف أهداف التنظيم الرسمي

*سوء العلاقات بين الأفراد له اثر عام في سير عملية الاتصال وفاعليته ، حيث تكون المعلومات .

المعوقات التنظيمية :

- هي المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم كمركية التنظيم وعدد المستويات الإدارية وتجانس الجماعة
- فالمركية تحتم رجوع الفرد لرئيس واحد يملك قدرا كافيا من المعلومات عن مراكز التنفيذ أن الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة لضياع المعلومات وعدم صحتها .
- كما أن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة الهرم في الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرضها لعمليات التحريف و الحذف.

كذلك من المعوقات التنظيمية معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال التي تربط الأفراد داخل التنظيم وذلك في حالة استخدام وسيلة ما دون ملائمتها لطبيعة المستقبل ، بالتالي استخدام قناة غير مناسبة أو غير متوافقة مع الرسالة .

معوقات تتعلق بالموقف الاتصالي بشكل عام :

وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية منع عادات وتقاليده وقيم و ظروف اجتماعية و اقتصادية وسياسية ، قد تكون مقاومة ومعوقة لهدف الاتصال بالتالي تحد من التأثير الايجابي لعملية الاتصال . ما يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة في تدفق العديد من الرسائل ومن ثم التعامل مع كم كبير وهائل منها في وقت واحد وما يصاحب ذلك من الاختلافات في التغيير و الفهم وتشويشها على بعضها البعض نتيجة التراكم .

الموقع الجغرافي : أن بعد المسافة بين مراكز اتخاذ القرارات ومراكز التنفيذ تؤدي إلى صعوبة الاتصال بينهما في الوقت المناسب مما يسبب في تأخير الأعمال و يزيد الضغط على وسائل الاتصال المختلفة الإفراط في طلب البيانات من قبل الأجهزة الرقابية المختلفة تؤدي إلى اختناق المنشأة ممارسة العلاقات الإنسانية عن طريق الاتصال المباشر مع الأفراد ، كما أنها تؤدي إلى صراع الدور عن العاملين .

عدم وجود نشاط اجتماعي في المنظمة يعتبر من الوسائل التي تبعد بين الأفراد وتحد من الاتصال بينهم فالمناخ الاجتماعي الجيد يؤدي إلى ممارسة عملية الاتصال الفعال .

المعوقات الفنية :

تتميز المعوقات الفردية والتنظيمية بالصعوبة ، إلا أن المعوقات الفنية والتقنيكية والتي مصدرها عدم

وضوح أو التعليمات أو عدم استخدام الوسيلة الملائمة أو نقص في الخطط فهي أكثر سهولة في علاجها من الأهداف المعوقات الأخرى التي تتعلق بالنفس البشرية .

معوقات اتصال مرتبطة بالجانب الاقتصادي للعمل :

تتمثل في ما يلي : عدم وضع سياسة محددة للأجور و المرتبات ، فتكون هناك صعوبة في التنبؤ بكيفية الدفع ومواعيده فتتضارب التزامات العاملين المادية بسبب سوء الاتصال وعدم توفير المعلومة والمعرفة ...

-عدم وضوح السياسات المتعلقة بالأجور والمرتبات .

-عدم وجود نظام لقياس الإنتاجية ، فهو يسهم في تسيير الأنشطة الإدارية من خلال تحديد الأهداف بصورة أدق حيث انه تصبح الأهداف اعم و.اشمل دون توافر طرق القياس فيصعب اختبار القرار السليم .

-العشوائية في اختيار العمل الإضافي والذي يؤثر بطريقة مباشرة على علاقة العاملين ببعضهم البعض وعلى نظرة العاملين بالإدارة العليا .

2-عوامل نجاح العملية الاتصالية :

عد العملية الاتصالية جزءاً من حياة الإنسان ، لذلك فهي ليست ثابتة أو مستقرة ، وإنما هي متطورة ومتغيرة باستمرار . فعندما يسلك الإنسان سلوكاً اتصالياً فإنه يستحضر فيه اتجاهاته وقيمه وخبراته ومعتقداته ، أي انه يستخدم محصلة نتائج سلوكه في الماضي . ويتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منها , ومن أهم هذه العوامل :

أولاً : عوامل تتصل بالمرسل (المصدر) : ومن أهم العوامل الواجب توافرها في المرسل حتى يتحقق الاتصال الناجح ما يلي :

1- أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل ، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبنى عليه المستقبل تفاعله .

2- أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية ، من خلال مهاراته في عملية الترميز ، وذلك عن طريق استخدام عنصرها اللفظي وغير اللفظي ، الأمر الذي ينعكس على مدى قدرته على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح ، والمراعية في ذات الوقت لطبيعة المستقبل من الناحية الفكرية والاجتماعية والنفسية حتى تكون جاذبة ومفهومة بالنسبة له ، كما يجب أن تتوفر لدى المرسل مهارة متابعة رد الفعل لدى المستقبل حتى يتأكد من تحقيق هدفه من الاتصال على النحو المأمول .

3- حسن اختيار الوقت والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل ، والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها .

ثانياً : عوامل متصلة بالرسالة :

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها ، ومن هذه الشروط .

1- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ، ودرجة استيعابه ، ومستوى إدراكه ، وتلبية احتياجاته ، حيث أن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة المرجوة منها ، والجهد المبذول في استقبالها ومن ثم فهمها والاستفادة منها .

2 حسن صياغتها وتضمنها عنصر التشويق والإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل ، ويضمن قوة

تفاعله معها ، بالإضافة إلى حسن استخدام النسق الرمزي بما يتلائم وهدف الرسالة ، وطبيعة

المستقبل لها .

ثالثا : عوامل متصلة بالمستقبل :

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تستقبل الرسالة وتقوم بترجمة رموزها ، وتفهمها في

ضوء خبراتها السابقة ، وكلما تشابهت خبرات المستقبل مع موضوع الرسالة ازداد فهمه لها ، ومن ثم

ازدادت احتمالات نجاح عملية الاتصال . وسوف نتناول هنا العوامل المتصلة بالمستقبل :

1- يقوم المستقبل بتفسير رموز الرسالة وفقا لتصوراته التي تتحكم في سلوكه وفي نظريته للأشياء ،

وهذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته .

2- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل ، و المتمثل في حواسه من سمع و بصر و لمس و تذوق

باعتبارها أنها الطريق إلى التعرف على الرسالة ، فان كانت هذه الحواس معطلة لسبب أو لآخر ، فان

ذلك يمثل عائقا لا يمكن التغلب عليه ، مهما بذل المرسل من جهد في إعداد رسالته .

3- دافعية المستقبل إلى المعرفة : حيث انه من الخطأ القول بان المستقبل يدرك الرسالة بمجرد إرسالها ،

حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد إدراكه ويترك مالا يريد إدراكه ، فكلما كانت الرسالة محققة

لحاجات معينة لدى المستقبل ، كلما سعى إليها هو بنفسه .

4- الظروف المحيطة بالمستقبل : حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة ، وتكسبها قوة

وقدرة على التأثير .

رابعاً : عوامل متصلة بوسائل الاتصال : وسائل الاتصال متعددة ومتنوعة فمنها الرمز ، الشكل ، اللغة المنطوقة ، اللغة المكتوبة ، رسائل غير لفظية الخ) ولكل من هذه الرسائل مزاياها وعيوبها ، وعلى ذلك فكلما توفر عدد من الوسائل أمام المرسل كلما ازدادت الفرصة أمامه لاستخدام الوسيلة المناسبة لرسالته ، و التي تتناسب مع الهدف المقصود لذلك فان التنوع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد المستقبلين ، وهذا من شأنه أن يساعد على إنجاح عملية الاتصال .

خلاصة

ختاماً لفصلنا هذا و من خلال ما قدمناه من معلومات حول دور الوسائط التكنولوجية في تفعيل

العملية التواصلية حاولنا من خلالها الغوص في الحديث عن مفهوم التواصل و العملية التواصلية الذي

يعتبر من المفاهيم التي شغلت بال المفكرين قديماً و حديثاً في بحوثهم العلمية و التخصصية حيث

حاولنا في بحثنا هذا التعرف على طبيعة العملية التواصلية و العناصر التي تتضمنها ووظائفها و

الصعوبات التي تواجهها بالإضافة إلى وضع حلول و العوامل المساعدة في نجاح العملية التواصلية .

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

1-تعريف الاستبيان:

الاستبيان هو عبارة عن أداة يستخدمها الباحثون للتوصل إلى معلومات و التعرف على خبرات واتجاهات لا يمكن الحصول عليها بالوسائل التقليدية مثل الوثائق والكتب وذلك بطريقة منظمة ومضبوطة وليس بطريقة فوضوية.

2-مشكل البحث و تساؤلاته :

نظرا للاستخدامات اليومية المتعددة للتكنولوجية و خاصة وسائل التواصل طرأت علينا تساؤلات تؤيد بحثنا و هي كالآتي :

*ما مدى أهمية وسائل التكنولوجيا في تسهيل عملية التواصل بين الطالب و الأستاذ المشرف؟

*ما هي أهم الأهداف التي قد يحققها الطالب عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا في التواصل مع

المشرف أثناء انجاز مذكرة التخرج ؟

3-منهجية الاستبيان المنجز :

قمنا بانجاز الاستبيان (مفتوح مغلق (مقفول)) مكون من 11سؤال وهي أسئلة متنوعة ومرتبة, وقد تم

طبع 20 نسخة وزعت عشوائيا .

4-العينة المختارة لتوزيع الاستبيان :

تم تقديم الاستبيان ل 20 طالب بكلية الآداب و اللغات -جامعة احمد زبانة -غليزان - و كان

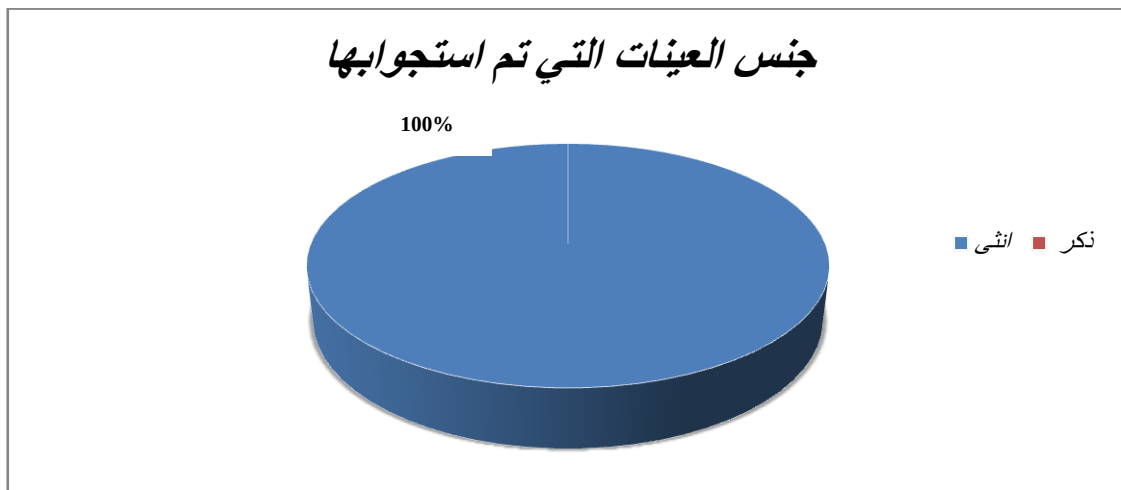
اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية .

5-طريقة العمل:

استرجعت كل النسخ بعد توزيعها ، ودرست النتائج واستخرجت النسب ومثلت بدوائر نسبية وفي الأخير تم تحليل وتفسير النتائج ثم مناقشتها .

6- تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان:

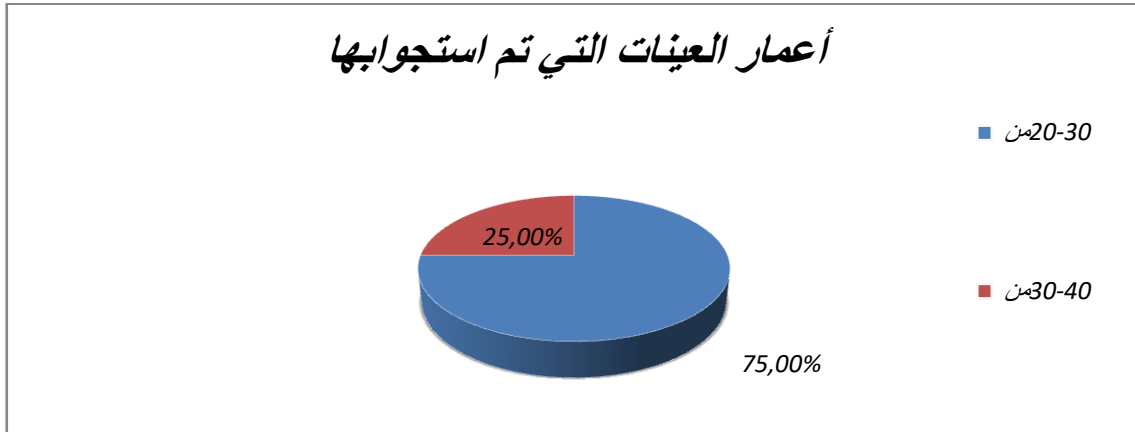
6-1-الجنس :دائرة نسبية تمثل جنس العينات التي تم استجوابها .



سجلنا نسبة كاملة تقدر بـ 100% لجنس أنثى ,في المقابل سجلنا 00% من جنس ذكر ,من

أصل 20 مبحوث و هذا ما يفسر أن أفراد العينة المستجوبة من جنس أنثى فقط .

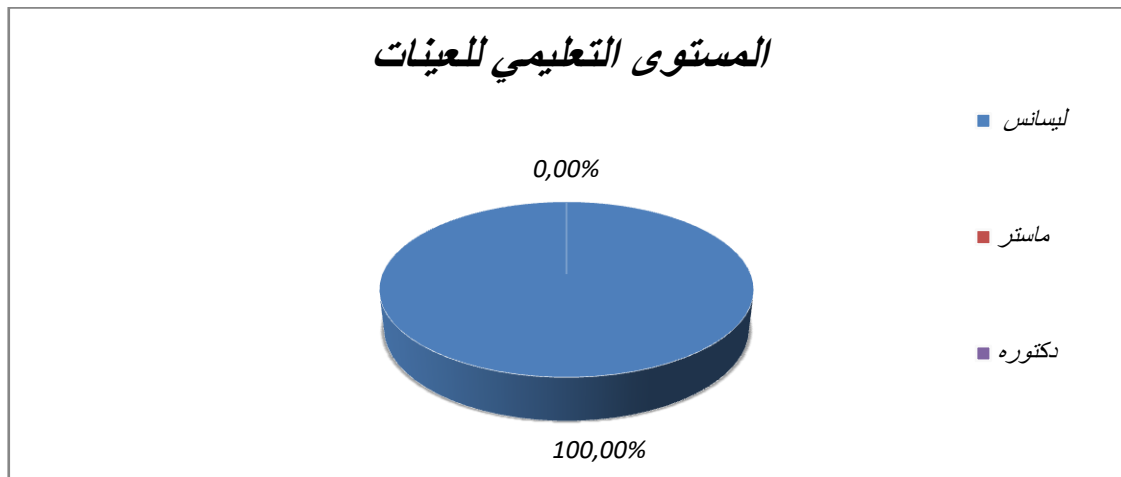
6-2-السن : دائرة نسبية تمثل أعمار العينات التي تم استجوابها .



سجلنا أعلى نسبة مقدرة ب 75% للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة , بالمقابل

سجلنا نسبة 25% من الفئة التي تتراوح أعمارهم من 30-40 سنة .

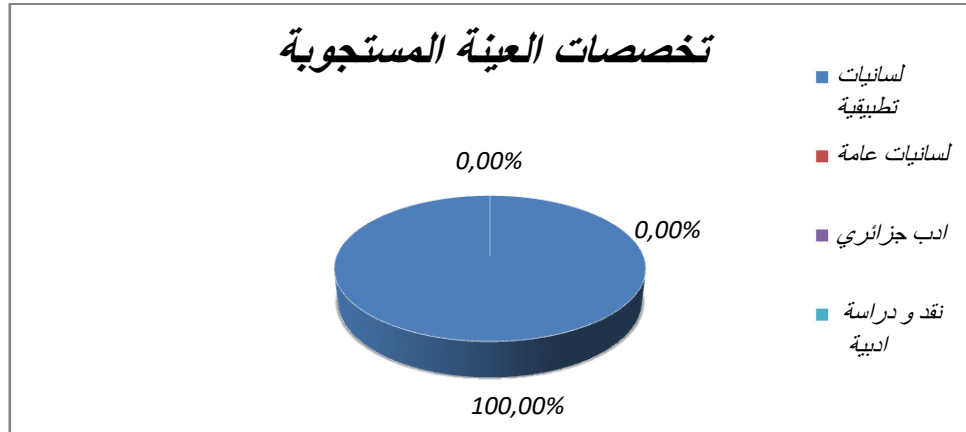
6-3- المستوى التعليمي : دائرة نسبية تمثل المستوى التعليمي للعينات المستجوبة .



بعد التوزيع وجدنا أن النسخ وزعت على الطلبة ذو المستوى التعليمي ليسانس المقدرة نسبته

100% عكس المستويات الأخرى التي قدرت نسبهم ب 0.00%.

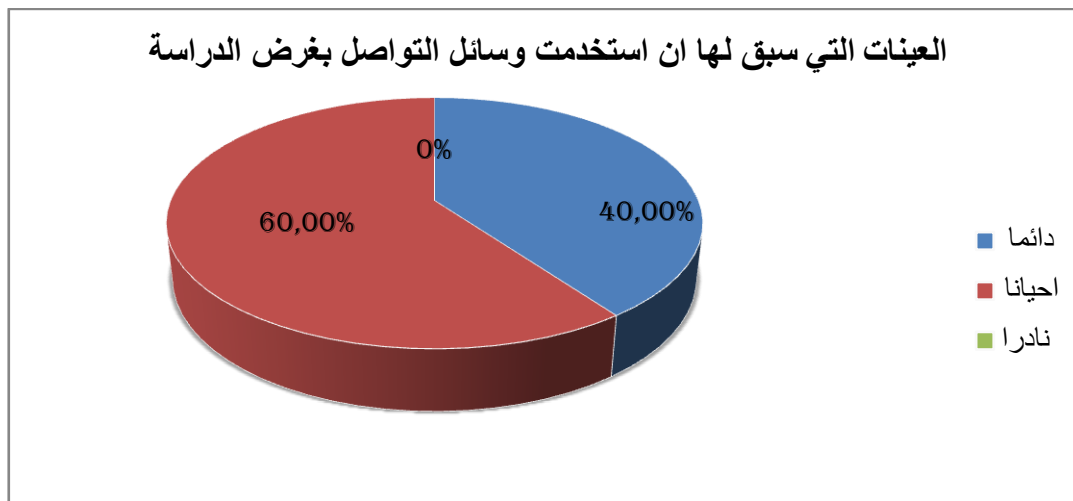
6-4- التخصص : دائرة نسبية تمثل تخصصات العينة المستجوبة .



بعد التوزيع وجدنا أن تخصص لسانيات تطبيقية سجل نسبة 100% عكس التخصصات الأخرى

6-5- هل سبق لك أن استخدمت وسائل التواصل بغرض الدراسة؟

دائرة نسبية تمثل العينات التي سبق لها أن استخدمت وسائل التواصل بغرض الدراسة .



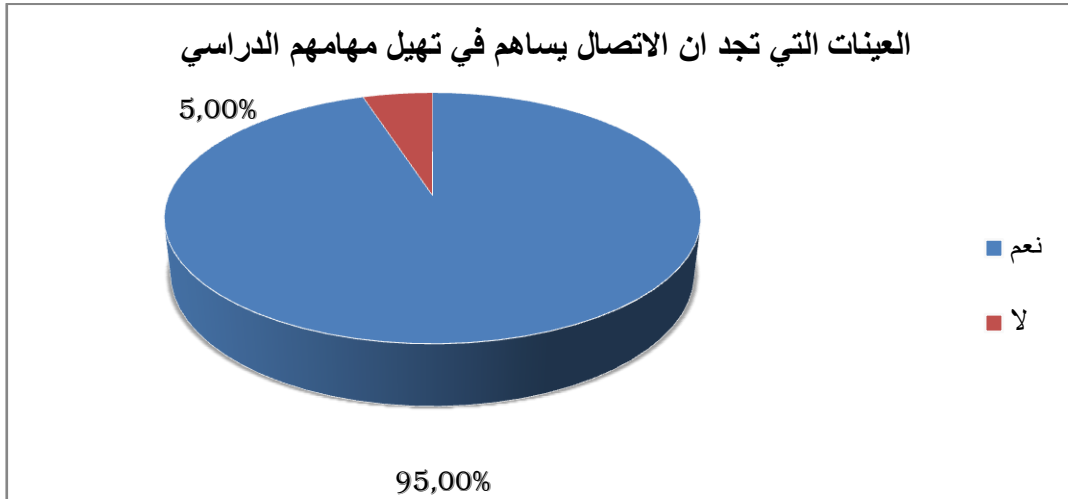
وجدنا من خلال النتائج أن نسبة 60% يستعملون أحيانا وسائل التواصل بغرض الدراسة ,

و 40% يستعملونها دائما , و هنا نستنتج أن اغلب أفراد العينة يستخدمون التواصل الاجتماعي

أحيانا بغرض الدراسة .

6-6- حسب رأيك هل الاتصال يساهم في تسهيل مهامك الدراسي ؟

دائرة نسبية تمثل العينات التي تجد أن الاتصال يساهم في تسهيل مهامهم الدراسي .



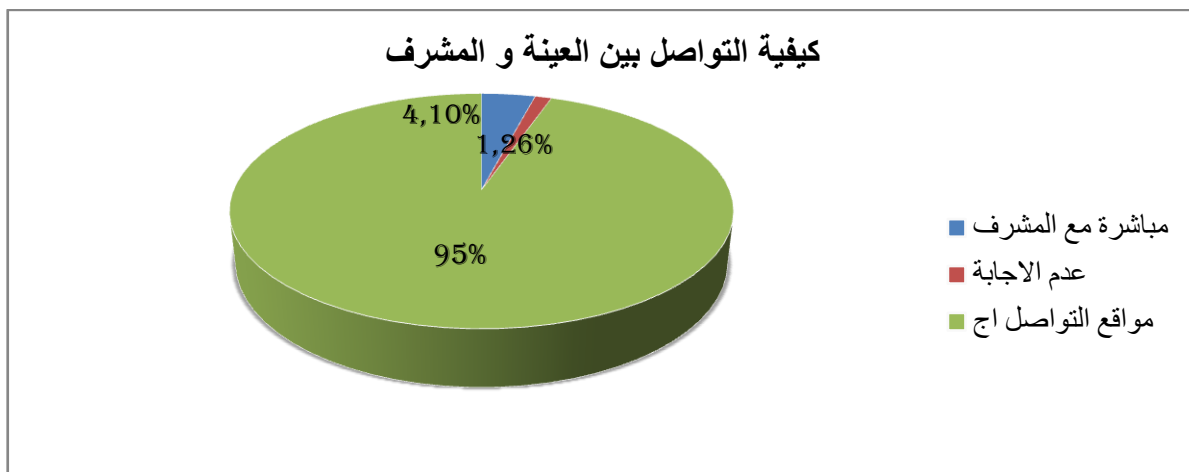
وجدنا من خلال النتائج أن نسبة العينات التي ترى أن الاتصال يساهم في تسهيل مهامهم الدراسي

95% و النسبة الباقية كانت إجابتهم ب لا ,و هذا ما يبين لنا أن الاتصال يساهم في تسهيل

المهام الدراسي لأفراد العينة المستجوبة .

6-7- كيف تمت عملية التواصل بينك و بين الأستاذ المشرف ؟

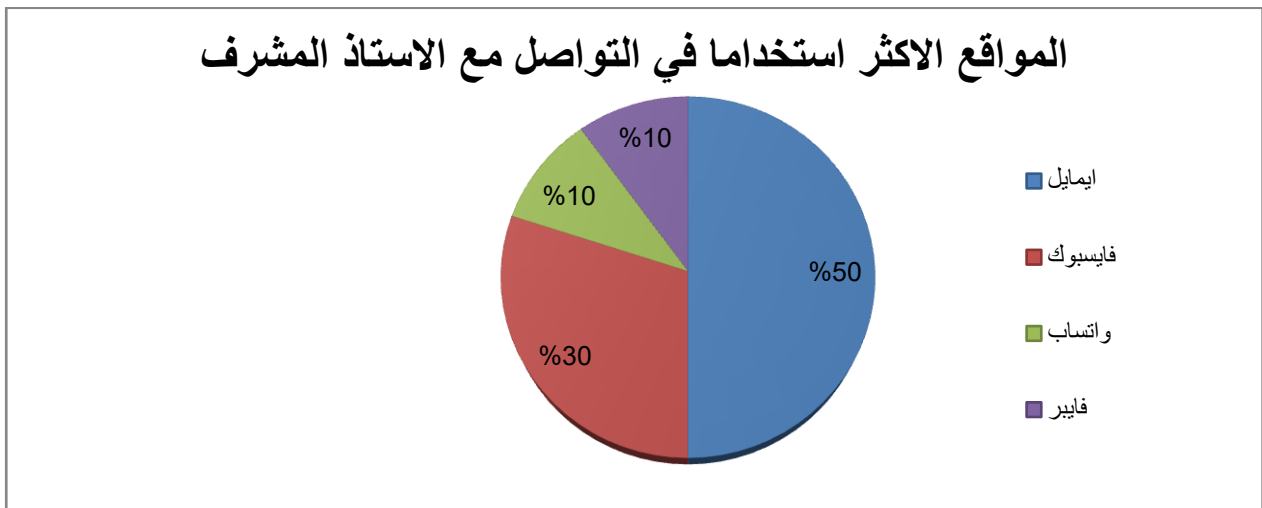
دائرة نسبية تمثل كيفية عملية التواصل بين العينة و المشرف



سجلنا أكبر نسبة للإجابة المتمثلة في التواصل مع المشرف عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي ثم تليها إجابة التواصل مباشرة مع المشرف .

6-8- ما هي المواقع التي استخدمتها في التواصل مع أستاذك المشرف ؟

دائرة نسبية تمثل المواقع الأكثر استخدام في التواصل مع الأستاذ المشرف .



من خلال النتائج المسجلة في الإجابة عن المواقع المستخدمة في تواصل الطالب مع أستاذه المشرف

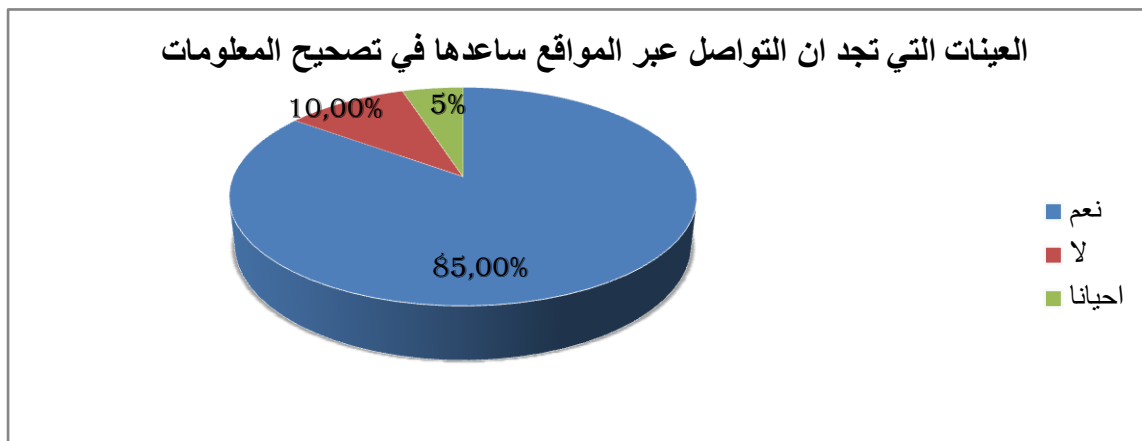
حيث سجلنا أعلى نسبة و المقدرة ب 50% عبر الایمایل أما نسبة 30% كانت للإجابة عن

عن طريق الفيسبوك , أما النسبة المقدرة بـ 10% تشاركت فيها الإجابة عن واتساب و فايبر , و هذا ما يوضح أن اغلب أفراد العينة المستجوبة تواصلوا مع أستاذهم المشرف عبر اليميل .

6-9- هل التواصل عبر هذه المواقع ساعدك في تصحيح معلوماتك بينك و بين الأستاذ

المشرف ؟

دائرة نسبية تمثل العينات التي تجد أن التواصل عبر المواقع ساعدها في تصحيح المعلومات



وجدنا من خلال النتائج أن نسبة العينات التي ترى أن التواصل عبر المواقع ساعدها في تصحيح

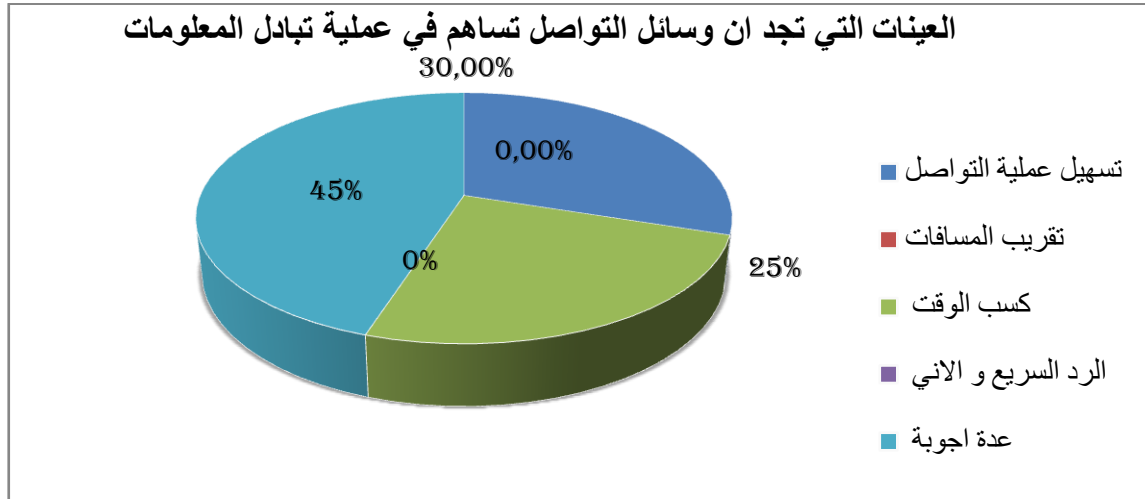
معلوماتها مع الأستاذ المشرف قدرت بـ 85% في المقابل سجلنا نسبة 10% في الإجابة

ب لا , أما نسبة 5% كانت للإجابة ب أحيانا , و هنا نلاحظ بان معظم أفراد العينة ساعدهم

التواصل عبر المواقع في تصحيح معلوماتهم مع الأستاذ المشرف.

6-10- هل تساهم وسائل الاتصال في عملية تبادل المعلومات ؟

دائرة نسبية تمثل العينات التي ترى أن وسائل التواصل تساهم في عملية تبادل المعلومات .

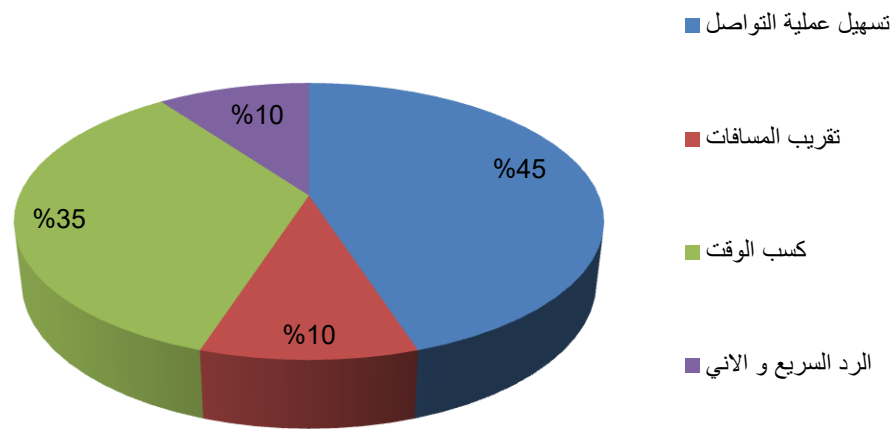


من خلال نتائج توزيع أفراد العينة حسب متغير الإجابة عن سؤال "هل تساهم وسائل الاتصال في عملية تبادل المعلومات؟"، حيث سجلنا أعلى نسبة و المقدرة بـ 85% بالإجابة بـ نعم ، في المقابل سجلنا نسبة 5% للإجابة بـ لا ، و هذا ما يوضح لنا أن معظم أفراد العينة ساعدتهم وسائل الاتصال في عملية تبادل المعلومات .

6-11- ما هي الأهداف التي حققتها عبر الاتصال بينك و بين الأستاذ المشرف ؟

دائرة نسبية تمثل الأهداف التي تم تحقيقها عبر الاتصال بين العينة و الأستاذ المشرف .

الاهداف التي تم تحقيقها عبر الاتصال بين الطالب و المشرف



من خلال النتائج سجلنا أعلى نسبة المقدرة ب 45% بإجابة "تسهيل عملية التواصل"، ثم تليها

إجابة "كسب الوقت" بنسبة 45% ثم إجابتي "الرد السريع و الآني" – "تقريب المسافات"

بنسبة 10% لكل واحدة منهم، و هذا ما يوضح لنا أن اغلب الطلاب المستجوبين ساعدتهم

وسائل التواصل في انجاز عملهم و ذلك بتسهيل العملية التواصلية .

الختام

ختاماً لموضوعنا يمكننا القول أن الوسائط التكنولوجية لها جد فعال في مسار العملية الاتصالية الهادفة حيث تمثل الإطار الجوهري لكيان العملية الاتصالية الفعالة .

لا يفوتنا هنا أن ننوه بالدور الذي تلعبه هذه الوسائط المختلفة في العملية الاتصالية الناجحة باعتبارها الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العملية الاتصالية مهما كان نوعها و الميدان التي تنتمي إليه لتحقيق التفاعل الايجابي ,و بذلك إضفاء سمعة جيدة و صورة حسنة لضمان استمرارية هذه العملية عبر كل مراحلها و بالتالي العملية الاتصالية نشاط لا يمكن الاستغناء عنه خاصة في ظل وجود وسائط متعددة شريطة توفير كل الشروط و العوامل و المؤهلات التي تحقق الهدف من هذه العملية .

و لكي يكون هذا التحصيل المعرفي و العلمي مفيد للطلبة أردنا طرح تساؤل قد يصبح بداية لدراسات جديدة مستقبلا :

كيف تؤثر الوسائط الالكترونية الحديثة المتعددة في تحديد جودة العملية الاتصالية ؟

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أحمد زبانة - غليزان -

معهد: الآداب و اللغات

تخصص: لغوية - لسانيات تطبيقية

قسم: لغة و أدب عربي

الاستبيان

سيدي /سيدتي :

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس أدب عربي , نضع بين يديك هذا الاستبيان الخاص

بموضوع :

" فاعلية الوسائط التكنولوجية في العملية التواصلية "

لا يمكننا التوصل إلى الدراسة إلا بمساعدتك لهذا أتقدم بالشكر الجزيل راجين منك الإجابة على الأسئلة

التالية علما أن هذا الاستبيان سري (لا يتم ذكر أسماء المشاركين)

-ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة :

1-الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2-السن : ☐ من 20-30 ☐ من 30-40 ☐ 40 فما فوق

3-المستوى التعليمي : ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجيستر ☐ دكتوراه

4-التخصص : ☐ أدب جزائري ☐ نقد و دراسات أدبية ☐ لسانيات تطبيقية

☐ لسانيات عامة

5-هل سبق ل كان استخدمت وسائل التواصل بغرض الدراسة :

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

6-حسب رأيك هل الاتصال يساهم في تسهيل مهامك الدراسي ؟

نعم ☐ لا ☐

7-كيف تمت عملية التواصل بينك و بين الأستاذ المشرف ؟

.....

8-ما هي المواقع التي استخدمتها في التواصل مع أستاذك المشرف ؟

فيسبوك ☐ فاير ☐ واتساب ☐ إيميل ☐ غيرها ☐

9-هل التواصل عبر هذه المواقع ساعدك في تصحيح معلوماتك بينك و بين الأستاذ المشرف ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

10-هل تساهم وسائل الاتصال في عملية تبادل المعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐

11-ما هي الأهداف التي حققتها عبر الاتصال بينك و بين الأستاذ المشرف ؟

تسهيل عملية التواصل ☐ -كسب الوقت و توفير الجهد ☐

تقريب المسافات ☐ -الرد السريع و الآني ☐

شكرا على الإجابة

المراجع

المراجع باللغة العربية

- 1- ابن منظور ,معجم لسان العرب ,دار الصادر للنشر ,بيروت ,لبنان, مجلد 2, ط3, 1994 م .
- 2- ابن فارس , معجم مقاييس اللغة , تحقيق إبراهيم شمس الدين ,دار الكتب العلمية بيروت ,لبنان, ج:1.
- 3- مُجد محمود الحيلة ,أساسيات تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية .
- 4- احمد اسماعيل حجي ,التعلم الجامعي المفتوح عن بعد ,دار الكتاب ,القاهرة ,مصر ط1, 2003م.
- 5- احمد حساني ,دراسات في اللسانيات التطبيقية ,حقل تعليمية اللغات ,ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر 2000 م .
- 6- غسام قاسم الحلاني ,ادارة التكنولوجيا و المفاهيم ,عمان الاردن ط1, 2006م .
- 7- دلال ملحق استيتية ,عمر موسى سرحان ,تكنولوجيا التعليم و التعليم الالكتروني ,دار وائل, ط1, 2007 م ,عمان الاردن.
- 8- الموسى عبد الله بن عبد العزيز ,التعليم الالكتروني -مفهومه خصائصه فوائده -ورقة عمل مقدمة لندوة مدرسة المستقبل جامعة الملك سعود , كلية التربية ,الرياض ,المملكة العربية السعودية ,2002م.
- 9- عبد الله الختوك (اشكالية التواصل و أركان عملية تواصلية "القضايا اللغوية")المجلد 3-العدد-1- جوان 2022
- 10- براهيم علي ربايعه.مهارة الاتصال,اللوكة للنشر ،مصر، 2015

- 11- مصطفى يوسف (الكافي) الرأي العام و نظريات الاتصال, دار الحامد للنشر و التوزيع عمان الأردن 2015 .
- 12- سعيد عامر، المؤتمر السنوي الثالث استراتيجيات التغيير و تطوير منظمات الاعمال العربية (القاهرة: وايد سيرفيس للاستشاراتو التطوير الاداري 1993م .
- 13- رومان جاكيسون 1988 .
- 14- عبد الهادي ظافر الشهري 2004 .
- 15- د. عبد الرحمن طه. 2000.
- 16- (د جميل حمدواي ,مقال على الانترنت) و (د ايمان سليم ص 152 2001)
- 17- خالد دواس الشمري ,تكنولوجيا التعليم و الاتصال .
- 18- حمادي الموقت , اللغة العربية و اشكال التواصل , في ضوء اللسانيات الحاسوبية , طبعة 2.
- 19- قاسم النعواشي , استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم , دار وائل , عمان الاردن , ط 1 , 2010.
- 20- نواف عدوان , الطفل و التلفزيون , مجلة الاذاعات العربية , تونس , العدد 2 , 1990 م.

المراجع الاجنبية

- 21- Emerging –technology .wiston .Retrieved.Edited 28/09/2021.
- 22- Topics in the Management of technology and innovation .Esat Kuleuven.Retrieved 28/9/2021.
- 23- Key technology definition .Law insider .Retrieved29/9/2021.
- 24- History of information Technology and Evolution of IT of Jobs .www.vitstacollege .edu Retrived 29/9/2021.
- 25- Sam Pudwell (22/1/2016) .The four stages .of education technology .IT Pro Portal .Retrived 29/9/2021.
- 26- Erik Gregersen .History of Technology Timeline .britannica .Retrieved 13/11/2021 .
- 27- Business phone systéme .www.nibusinessinfo.co.uk.Retrieved 18/2/2021.

الفهرس

الصفحة

الموضوع

1.....مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول : فاعلية الوسائط التكنولوجية .

7.....- التمهيد

أ-المبحث الأول: الوسائل التكنولوجية .

7.....1. مفهوم الوسيلة (الوسائط).....

8.....2- مفهوم التكنولوجيا.....

9.....3- خصائص التكنولوجيا.....

10.....4- أهداف التكنولوجيا.....

ب-المبحث الثاني : وسائل التكنولوجيا الحديثة .

10.....1-مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة عبر التاريخ.....

16.....2-تعريف وسائل التكنولوجيا الحديثة.....

16.....3-أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة.....

23.....-خلاصة.....

الفصل الثاني : دور الوسائط الالكترونية في تفعيل العملية التواصلية

25.....-التمهيد

أ-المبحث الأول: مفهوم العملية التواصلية في ظل التطور التكنولوجي .

26.....1- مفهوم التواصل

31.....2-مفهوم العملية التواصلية

33.....3-طبيعة العملية التواصلية

ب-المبحث الثاني : عناصر العملية التواصلية و فاعلية الوسائط

34.....1-عناصرها

39.....2-وظائفها

ج- المبحث الثالث: صعوبات العملية التواصلية.

42.....1-الصعوبات (المعوقات)

45.....2- العوامل المساعدة في نجاح العملية التواصلية

49.....-خلاصة

الجانب التطبيقي

50.....1- تعريف الاستبيان

50.....2- مشكل البحث وتساؤلاته

50.....3- منهجية الاستبيان المنجز

50.....4- العينة المختارة لتوزيع الاستبيان

5- طريقة العمل.....51

6- تحليل ومناقشة النتائج.....51

الخاتمة.....60

الملحق.....61

المراجع.....63-65