



جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال



أثر الاتصال في تفعيل نظام التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا
2022/2020

"دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات والإعلام والاتصال بجامعة الجلفة"
مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالب:

لجنة المناقشة

بن زوينة علي

الأستاذ: محمدي بشير	الأستاذ: حمام محمد	الأستاذ: طاهري زكرياء
أستاذ محاضر	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر
مناقشا	رئيسا	مشرفا

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم وبه نستعين وبعد يسعدني وأتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني سواء بتوجيه منه أو ملاحظة أو نصيحة تصب في إنجاز وإتمام هذا العمل شكر الكل من أعطاني القليل من وقته الثمين وتفرغ من اجلي ، كما أوجه شكري خاصة إلى الأستاذ الذي شرفني وقبل أن يكون مشرفا على إنجاز هذا العمل الأستاذ البشوش والخلوق "طاهري زكرياء" فلقد كان نعم الأستاذ بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه اشكره أيضا لصبره عليا وأرجو من الله أن يجازيه افضل الجزاء وان يجعل عمله هذا في ميزان حسناته ونسأله تعالى أن يديم عليه الصحة والعافية وعلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية واطح بال شكر أساتذة قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال والشكر لكل من كان له فضل علينا ، واشكر أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه ومقامه على قبولهم لهذا العمل وفي الأخير اسأل الله أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتي وان ينفع به كل من يحتاجه من الطلبة في أبحاثهم مستقبلا

الطالب بن زوينة علي

الإهداء

اهدي هذا العمل إلى أمي وأبي
إلى كل عائلتي واطفالي بالذكر أبناء أخواتي
إلى أصدقائي الذين تمنوا لي النجاح وشجعوني
على القيام بكل ما يجب من أجل التفوق
إلى من أشرف علي ووجهني لأتم العمل الأستاذ الدكتور
طاهري زكرياء

مقدمة

مقدمة:

تفاجأ العالم بداية سنة 2020 بانتشار مرض خطير أدى إلى هلاك الملايين من البشر عبر كافة أنحاء العالم و مع الانتشار السريع لهذا الوباء و طريقة العدوى التي تميز بينها، جعل كل العالم في أزمة وادخل الأطباء و الحكام في حيرة من أمرهم خاصة لتأخر إيجاد دواء أو لقاح لهذا المرض، وهذا ما أدى إلى اتخاذ إجراءات وقائية صارمة تم اتباعها في كل دول العالم كان أهمها فرض حجر صحي كامل و توقيف جميع النشاطات و التجمعات مثل التظاهرات الرياضية و الدراسة و غيرها، ثم غلق جميع الأماكن العامة و تقليل تنقل الأفراد داخل و خارج الدول لأجل الحد من انتشار العدوى و مواجهة هذه الأزمة.

وأدت جائحة كورونا إلى توقف الحياة بشكل شبه تام في التعليم العالي نظرا لأنه يشهد تجمعات كبيرة للطلبة والأساتذة، ولهذا السبب تم الإعلان عن إيقاف الدراسة بمختلف جامعات الوطن من قبل وزير التعليم العالي والبحث العلمي يوم 2020/02/29، وتم إغلاق مختلف الأماكن العامة لفترة غير محددة من الزمن، هذا الأمر دفع وزارة التعليم العالي إلى البحث عن حل أو طريقة للتعايش مع الأزمة بشكل مؤقت و تنقادي انقطاع و توقف كلي للدراسة، ومن بين الحلول التي اتبعتها بعض الدول كان التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد، حيث كان بمقدور المعلم والمتعلمين البقاء على تواصل والتحاور والتفاعل بينهم مع حفاظهم على حياتهم إذ يستطيع المعلم تقديم الدروس للمتعلم

مقدمة

وشرحها عن بعد، و يعتبر التعليم عن بعد بمثابة قفزة نوعية في التعليم وهذا باستخدام مختلف التقنيات الاتصالية والتكنولوجية.

إن نجاح نظام التعليم عن بعد سواء في الدول المتقدمة أو في الجزائر كان يجب أن يتم وفق اتباع استراتيجية اتصالية معينة داخل الوسط الجامعي تسهل من عملية نقل مختلف التوجيهات والتعليمات بين مختلف المستويات الإدارية، وكان لابد من اختيار أكثر الأساليب الاتصالية فعالية وسهولة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من اعتماد نظام التعليم عن بعد وكان يجب توفير برامج تعليمية معينة للتعليم عن بعد تناسب بنيته.

إننا في هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على الأهمية الكبيرة للاتصال في نجاح اعتماد نظام التعليم عن بعد داخل الجامعة الجزائرية كما وتحدثنا عن أهمية التعليم عن بعد إذ يعتبر الأخير الخطوة التالية في التعليم للمزايا التي يوفرها وقلة تكلفته وفاعليته الكبيرة، وأيضا لكونه مناسبا لهذا النوع من الأزمات، ومن اجل القيام بهذا اعتمادنا على خطة بحثية كما يلي:

الجانب المنهجي للدراسة: ويتشكل من إشكالية الدراسة ومنهجها إضافة إلى الدراسات السابقة ومجتمع البحث وعينته، أسباب اختيار الموضوع ومبرراته وأهدافه وحدود الدراسة الزمانية والمكانية والبشرية، وجانب نظري قسم إلى فصلين: الفصل الأول تحدثنا فيه عن الاتصال الداخلي والفصل الثاني تناولنا فيه موضوع التعليم عن بعد، وفي الجانب التطبيقي في الفصل الثالث ناقشنا نتائج الدراسة.

الجانب المنهجي

الجانب المنهجي

الإشكالية:

يشكل الاتصال عنصرا أساسيا داخل المؤسسات التعليمية والجامعات حيث يعتبر أداة للتنسيق بين مختلف الطلبة والأساتذة داخل الجامعة وهذا باستخدام طرق الاتصال الرسمي وغير الرسمي في توجيه مختلف التعليمات والتوجيهات أو في إيصال الشكاوى والطلبات ومختلف الآراء، ولقد كان للاتصال دور في ضمان سير الأمور بسلاسة داخل الجامعة وفي تفعيل وإنجاح نظام التعليم عن بعد داخلها في الفترة التي انتشرت فيها الجائحة.

لقد غيرت جائحة كورونا طرق وأساليب الدراسة المعتمدة على مستوى المؤسسات الجامعية، بسبب الإجراءات الوقائية المتبعة في التصدي لها والتقليل من سرعة انتشارها بين مختلف الأساتذة والطلبة داخل الجامعة، وهو الأمر الذي دفع بإدارة الجامعة إلى فرض حجر صحي وإيقاف الدراسة بمختلف الكليات بشكل مؤقت، والبحث عن طرق جديدة وأساليب مبتكرة للتأقلم مع التطورات الأخيرة، وإيجاد طريقة مناسبة لتدريس الطلبة والحفاظ على سلامتهم، ليتم في نهاية الأمر اعتماد نظام التعليم عن بعد وانطلاقا من هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما الدور الذي لعبه الاتصال الداخلي في تفعيل نظام التعليم عن بعد داخل قسم علم المكتبات

والإعلام والاتصال؟

الجانب المنهجي

التساؤلات الفرعية:

- هل تمكن نظام التعليم عن بعد من تحقيق الأهداف المرجوة؟
- ما مدى نجاح اعتماد نظام التعليم عن بعد داخل القسم؟
- هل يعتبر نظام التعليم عن بعد البديل المناسب للتعليم التقليدي؟

أهداف الدراسة:

- إن الغرض من إجراء هذه الدراسة هو معرفة الطريقة التي تم بها مسايرة الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا داخل مختلف الجامعات، ومعرفة كيف اعتمد نظام التعليم عن بعد في هذه الفترة كحل مناسب لها باستعمال الأساليب الاتصالية المختلفة.
- وتهدف أيضا إلى تسليط الضوء أكثر عن الأسباب التي تجعل من نظام التعليم عن بعد الحل الوحيد الذي يتماشى والأزمات المماثلة للجائحة.
- بالإضافة إلى التحدث عن أهمية المنصات التعليمية في الربط بين الأساتذة والطلبة في الفترة التي تم فيها إيقاف الدراسة بشكل مؤقت واعتماد الأخير كأداة للتواصل بينهم.

أهمية الدراسة:

- ✓ تساعدنا هذه الدراسة في فهم ومعرفة تأثير الاتصال في تفعيل نظام التعليم عن بعد وكيف ساهم في التصدي لجائحة كورونا داخل قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال
- ✓ معرفة استراتيجيات الاتصال والإجراءات المتبعة لتسهيل عملية التواصل بين الطلبة والأساتذة

الجانب المنهجي

✓ الأهمية الكبيرة التي سيحظى بها نظام التعليم عن بعد في الجامعات مستقبلا حيث يعتبر من

أكثر الطرق فعالية وأكثرها سهولة إذ يتميز الأخير بالمرونة وقابلية التطوير والتجديد عكس

التقليدي

✓ تسليط الضوء أكثر حول نظام التعليم عن في الجزائر ولفت نظر المسؤولين وصناع القرار

من اجل تطويره وجعله أكثر سهولة

مبررات اختيار الموضوع:

▪ الرغبة في معرفة أثر الاتصال الداخلي في تفعيل نظام التعليم عن بعد، ومعرفة أهمية هذا

النظام بالنسبة للأساتذة.

▪ التحدث عن دور التعليم عن بعد في الحفاظ على سلامة كل من الأساتذة والطلبة داخل

مختلف الجامعات.

▪ التطرق لموضوع الاتصال الداخلي والدور الذي يلعبه في التصدي للاثمات الصحية المماثلة

لازمة كورونا.

▪ معرفة مختلف آراء الأساتذة حول النظام التعليمي الجديد وأفاق اعتماده بالنسبة لهم، وهل هو

البديل المستقبلي للتعليم التقليدي.

الجانب المنهجي

مفاهيم الدراسة:

التعليم عن بعد: هو عملية تعليمية بين معلم ومتعلم تفصل بينهما أبعاد مكانية أو زمانية، ويتم باستخدام وسائل اتصال حديثة ووسائل تعليمية معينة لسد هذا وهدف هذه الوسائل إيصال بيانات ومعلومات معينة من المعلم للمتمدرسين.

الجائحة: هي وباء أو مرض ينتشر على نطاق عالمي واسع ويصيب العديد من الأشخاص في بلدان وأماكن مختلفة من العالم.

كورونا covid19: هو الاسم العلمي الذي تم إطلاقه على الجائحة المرضية التي بدأت في الانتشار أواخر سنة 2019 في جميع أنحاء العالم.

منصة "المودل": هي منصة تعليمية مفتوحة المصدر توفر العديد من الخدمات التعليمية الإلكترونية، تتميز الأخيرة بواجهة مستخدم سهلة وتحتوي على العديد من المميزات التفاعلية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:¹ كانت تحت عنوان "واقع التعليم الجامعي عن بعد في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية لمجموعة من الطلبة بالجامعات الجزائرية"، وهدفت الدراسة إلى محاولة التعمق أكثر في

¹ معزوز هشام وآخرون، واقع التعليم الجامعي عن بعد في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية لمجموعة من الطلبة بالجامعات الجزائرية، مجلة مدارات سياسية، مجلد 2، 2020

الجانب المنهجي

واقع التعليم عن بعد في فترة انتشار جائحة كورونا، وتم إجراء هذه الدراسة على مجموعة من طلبة الجامعة، وتم اختيار المنهج الوصفي لإجراء هذه الدراسة الامبريقية وقد تم تحديد العينة التي أخضعت للدراسة بـ 23 طالبا من مستويات مختلفة، وكانت استمارة الاستبيان الإلكترونية الأداة التي تم اعتمادها في جمع النتائج، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها:

- أن إجراءات الحجر الصحي أثرت نفسيا على مختلف الطلبة وأفقدتهم الرغبة في الدراسة
- أن المشرفين على التدريس لم يرافقوا الطلبة بشكل ملائم خلال هذه الفترة
- شكل عدم امتلاك بعض الطلبة إلى الحواسيب أو الهواتف صعوبة في عملية التعليم عن بعد

- كان اعتماد نظام التعليم عن بعد مفاجئ للطلبة والأساتذة على حد سواء مما شكل عقبة في تفعيله بشكل كامل

- تم تسجيل عدة صعوبات تقنية لعدم امتلاك الطلبة لحواسيب أو شبكة أنترنت
- تتسم عملية التعليم الجديدة بكونها مبهمة المعالم للطلبة والأساتذة

الدراسة الثانية:² حملت عنوان "إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد لطلبة الجامعات في

الجزائر: دراسة إستبائية لجامعة ابن خلدون تيارت" ولقد كان الهدف من إجراء الدراسة معرفة

² ديب محم سليمان وحمرى عبد الصمد، إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد لطلبة الجامعات في الجزائر: دراسة استبائية لجامعة ابن خلدون تيارت، 2022

الجانب المنهجي

إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية، وإلقاء الضوء على الأهمية الكبيرة

التي يحظى بها، ومحاولة تحليل اعتماد نظام التعليم عن بعد في وقتنا الحالي كون الأخير

البديل عن التعليم التقليدي، وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الدراسة

والاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي خرج بها الباحثون

هي:

✓ أن أكثر من نصف الطلبة يستعملون منصة المودل للحصول على المحاضرات

✓ وأن نصف الطلبة اقرروا باستفادتهم من الدروس المقدمة في المنصة

✓ استيعاب الأغلبية من الطلبة للدروس والمحاضرات

✓ فاعلية التعليم عن بعد بالجامعة

✓ سهولة وصول الطلبة إلى الدروس الموجودة على مستوى المنصة

✓ عدم تمكن الطلبة من استخدام تقنيات التعليم عن بعد

أهمية الدراسات السابقة:

لقد ساعدتنا الدراسات السابقة في اختيار منهج البحث المناسب للقيام بالدراسة واختصرت علينا

الوقت وقللت الجهد بتوفير العديد من مصادر المعلومات التي تسهل من عملية إجرائنا للدراسة، كما

كان للأخيرة دور هام في اختيارنا للعينة التي سنجري عليها دراستنا.

الجانب المنهجي

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي

يستخدم منهج البحث الوصفي اذا أراد الباحث دراسة ظاهرة ما فيقوم بجمع معلومات معينة عنها، ويتم دراسة الظاهرة في المنهج الوصفي كما هي في الواقع ويتم وصفها بشكل دقيق والتعبير عنها كميا أو كيفيا، كيفيا بوصف كل ما يتعلق بها من خصائص وكميا بإعطاء تقديرات رقمية لها لتوضيح مدى ارتباطها بظواهر أخرى، ويرتبط المنهج الوصفي التحليلي بدراسة الظواهر والمشكلات المتعلقة بالعلوم والمجالات الإنسانية ويعد هذا سببا في اختيارنا له منهج مناسب لدراستنا، ويبرر هذا كون المنهج التجريبي يلقي صعوبة في دراسة الظواهر والموضوعات الإنسانية، إذ لا يمكن إجراء التجارب في هذه المواضيع.³

أدوات جمع البيانات: استمارة الاستبيان

إن الباحث العلمي يجب عليه أن يكون على دراية شاملة بمختلف الأدوات والوسائل التي تستخدم في البحث العلمي، وعليه أيضا أن يكون مدركا لأكثر هذه الأدوات ملائمة له وللدراسة التي سيقوم بها، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الاستبيان من اجل جمع المعلومات والبيانات التي ستساعدنا في فهم مختلف الجوانب المتعلقة بدراستنا والوصول إلى نتائج حول الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها.

³ ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، 1974، ص 187

الجانب المنهجي

تعريف الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة التي يجيب عليها المبحوثين بطرق مختلفة ويتم تصميم الاستبيان من اجل جمع بيانات محددة، وهذا هو سبب احتواء الاستبيان لعدة إجابات يمكن أن يختار المبحوث ما يناسبه منها، وقد تحتوي بعض الاستبيانات على أسئلة مفتوحة يمكن فيها للمبحوث أن يجيب بالطريقة التي تناسبه، يتم في الاستبيان طرح نفس الأسئلة على مختلف المبحوثين دون أي تغيير في طريقة وضع الأسئلة أو في العبارات المستخدمة في صياغتها ولكل سؤال منها عدة إجابات يتم اختيار المناسب منها، ويعد تصميم الاستبيان اهم مرحلة حيث يقوم التصميم بتحديد الأسئلة التي يجب على الباحث تحليلها في النهاية، ولهذا فان طرح الأسئلة غير المناسبة أو إعطاء إجابات غير مناسبة يؤدي إلى عدم مقدرة الباحث على جمع البيانات المرغوب فيها، ولهذا فان الصدق في الاستبيان وفي طريقة جمع البيانات هو العامل الأساسي في تحقيق الجودة والنتائج المرجوة في النهاية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تم إجراء هذه الدراسة داخل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الجلفة في قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال، حيث ركزنا على الاتصال داخل القسم وعلى نظام التعليم عن بعد خاصة

الجانب المنهجي

استخدام الأساتذة لمنصة "المودل" وكيف تم الحفاظ على سيرورة العمل داخله أثناء الظرف الصحي حينها.

الحدود البشرية:

لقد تم إجراء الدراسة على الأساتذة بقسم علم المكتبات والإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الجلفة، حيث تم اعتماد نظام التعليم عن بعد داخل القسم كما حدث في مختلف الأقسام في مختلف جامعات الوطن خلال جائحة كورونا.

الحدود الزمانية:

لم يأخذ إجراء الدراسة الميدانية منا وقتا طويلا كوننا اخترنا مجتمعا بحثيا يتكون من النخبة العلمية للجامعة وهم أساتذة القسم مما سهل من إنجازنا للدراسة واختصر الوقت والجهد علينا حيث امتدت من 14 ماي 2024 إلى 21 ماي 2024 أي حوالي أسبوع، أما بالنسبة للجانب النظري فأخذ الكثير من الوقت في جمع المعلومات والاطلاع على الدراسات السابقة ومعرفة ما توصل إليه مختلف الباحثين وامتد من مارس 2024 إلى ماي 2024، إعداد المذكر وإخراجها استغرق شهرا تقريبا.

مجتمع البحث:

لقد تم إجراء هذه الدراسة داخل جامعة زيان عاشور بالجلفة حيث تعتبر الأخيرة مجتمع البحث الكلي الذي سنجري على عينة منه دراستنا من اجل الوصول إلى نتائج معينة.

الجانب المنهجي

العينة:

لقد قمنا باختيار أساتذة قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال كعينة عمدية من أجل إجراء الدراسة عليهم وجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

الجانب النظري

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

المبحث الأول: الاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال والاتصال

الداخلي

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلي

وظائفه

المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي ووسائله

المبحث الثاني: استراتيجيات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاستراتيجية

المطلب الثاني: استراتيجيات تطبيق الاتصال

الداخلي

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

تمهيد: يحظى الاتصال الداخلي بأهمية كبيرة داخل مختلف المؤسسات، حيث يعتبر أحد الركائز التي تبني عليها المؤسسة أو المنظمة العلاقات الاجتماعية التي تربط بينها وبين مختلف روادها وموظفيها، ويلعب الاتصال الداخلي دورا كبيرا في رسم صورة حسنة عن المؤسسة والحفاظ عليها لدى جمهورها، وللاتصال أساليب معينة واستراتيجيات تساهم في الرفع من فعاليته وضمان تحقيقه للمبتغى الذي تسعى له المؤسسة وللتطرق لكل هذا قمنا بوضع خطة للتحدث عن الاتصال الداخلي وهم استراتيجياته تتشكل من مبحثين وفي كل مبحث ثلاثة مطالب.

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال والاتصال الداخلي

مفهوم الاتصال:

حسب تعريف قاموس أوكسفورد فإن الاتصال هو تبادل للمعلومات ونقل للأفكار سواء عن طريق الكتابة أو الكلام أو بالإشارات، فهو عملية تبادل تحدث بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين، فهدف الاتصال هو تقوية الروابط الاجتماعية بين مختلف الأفراد.¹

ويعود أصل كلمة اتصال إلى الفعل اتصل، ويعني الرسالة الشفوية المبلغة أو الآراء والأفكار المتبادلة عن طريق الكلام أو الإشارات، وللكلمة معنى ثاني هو شبكة الطرق أو الاتصالات وتوضح الأخيرة أهمية التفاعل بين أفراد المجتمع في بناء العلاقات الإنسانية.²

تعريف إجرائي:

من خلال ما سبق ذكره يمكن أن نقول إن الاتصال هو عملية تحدث بين شخصين أو أكثر هدفها نقل وتبادل المعلومات والأفكار بينهم من أجل تقوية روابطهم الاجتماعية والإنسانية، حيث يقوم شخص بنقل أفكاره ومشاعره لشخص آخر من أجل التأثير فيه.

¹ دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر، الطبعة 1، مصر، 2003، ص 15

² هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003، ص 14

الجانب النظري

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

مفهوم الاتصال الداخلي:

هو عملية نقل وتبادل المعلومات التي تخص مؤسسة معينة داخليا وخارجيا، وهو وسيلة تساهم بشكل كبير في عملية تبادل الآراء والاتجاهات والأفكار بين أعضاء المؤسسة، مما يساهم في تقوية الروابط وزيادة التماسك بينهم، حيث يلعب دورا أساسيا في التأثير في الموظفين ودفعهم نحو الغاية التي يريد المسؤول تحقيقها، ويمكن أن نقول عنه أيضا انه أداة مهمة لتغيير سلوك الأفراد.¹

والالاتصال الداخلي عملية تحدث داخل المؤسسة ويتم من خلاله إيصال معلومات، علمية كانت أو تعبيرية بين أعضاء هيكل المؤسسة التنظيمي، سواء كانوا من نفس المستوى أو أحدهم اعلى من الآخر، بهدف إحداث تغيير معين أو للحصول على بيانات أو إعطائها، وبهذا يصبح الاتصال الداخلي أداة للتأثير وتغيير سلوك الأفراد.²

تعريف إجرائي:

الاتصال الداخلي عملية تهدف إلى نقل الأفكار والمعلومات وتبادلها بين أعضاء مؤسسة معينة وخلق جو من التفاهم والألفة بينهم وفق السلم أو الهيكل التنظيمي داخلها، والغاية منه تحقيق أهداف منشودة تسعى المؤسسة للوصول إليها ولا يمكن أن يحدث هذا دون تطبيق مختلف التعليمات

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22

² محمد فهمي العطوزي، العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات، عالم الكتب، الطبعة 1، القاهرة 1960، ص 341

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

والتوجيهات التي حددتها المؤسسة سلفا من اجل الحفاظ على سمعتها وصورتها لدى مختلف جماهيرها.

المطلب الثاني: وأهداف الاتصال الداخلي ووظائفه

أهداف الاتصال الداخلي:

للاتصال الداخلي العديد من الأهداف التي لها دور في تحقيق الغاية التي تسعى المؤسسة إلى الوصول إليها، وتقسم هذه الأهداف إلى:

أ- أهداف تخص الإدارة:

- اطلاع القائد على كل ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة
- تسهيل عملية اتخاذ القرار وإعطاء التعليمات والتوجيهات على القائد
- يحقق الاتصال الداخلي التكامل بين مختلف أنشطة الإدارة في المؤسسة
- تسيير عملية الإشراف على العمال والتأثير فيهم

ب- أهداف تخص العمال:

- رفع مستوى الثقة والتفاهم بين العمال
- خلق جو من الارتياح والرضى بين الموظفين
- إشراك العمال في العمليات الإدارية مما يساهم في رفع معنوياتهم
- الاستماع إلى مختلف آراء الموظفين مما يدفعهم إلى تقديم مجهود أكبر

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

ت-أهداف تخص الجمهور:

- معرفة رأيه والاستماع إلى مختلف اقتراحاته
- التعريف بمختلف الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة
- تحسين سمعة المؤسسة لدى الجمهور
- رسم صورة حسنة عن المؤسسة في أذهان رواد المؤسسة وزبائنها

وظائف الاتصال الداخلي:

للاتصال الداخلي مجموعة من الوظائف التي لها أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة ويمكن أن نختصرها فيما يلي:

أ- التخطيط: والمقصود هنا هو مجموعة الأهداف المسطرة وما تطمح المؤسسة لتحقيقه مستقبلا بالاعتماد على مجموعة من الأساليب والطرق المناسبة.¹

ب- التنظيم والتوجيه: هو ترتيب الموارد التي تحتويها المؤسسة وعمالها من اجل تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة للوصول إليها عن طريق الإرشادات والتوجيهات التي تم تقديمها للموظفين داخل المنظمة²

¹ عيسى بوكرموش، استراتيجية الاتصال في المجالات الإعلامية، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2013، ص 37
² مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 143

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

ت-التنسيق: هو مجمل الإجراءات والجهود التي يقوم بها مختلف الموظفين والعمال داخل المؤسسة،

من اجل توحيد الأداء وجعله متكاملًا بما يحقق غايات المنظمة وما تسعى لتحقيقه.¹

ث-اتخاذ القرار: ونقصد هنا اختيار الوقت المناسب لكي يتم اتخاذ أي قرار أو إيجاد طرق وحلول

بديلة مبنية على مجموعة من التوقعات والدراسات المسبقة.

ج-المراقبة: أو الرقابة والغرض من الأخيرة متابعة وتقييم مدى تنفيذ وتطبيق ما تم إقراره، ومدى

فاعليته داخل المؤسسة بما يخدم مصالحها وأهدافها.²

المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي ووسائله

للاتصال الداخلي في أي مؤسسة أو منظمة عدة أنواع وتتنوع حسب شكلها وطرق سير المعلومات

وانسيابها وهذه الأنواع هي:

الاتصال الرسمي: يتم هذا الاتصال عبر القنوات الرسمية في المؤسسة اعتمادًا على هيكلها التنظيمي

الذي يحدد هذه القنوات وطرق التعامل والعمل من خلالها، من اجل تحقيق التأثير المناسب والتأكد

من فاعلية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة.³

¹ بوفلجة غايات، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 35

² علي عباس، أساسيات علم الإدارة، الطبعة 1، المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 156

³ مصطفى عشوي، المرجع السابق، ص 141

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

إن تحقيق تدفق ناجح للمعلومات والتعليمات داخل المؤسسة لا يمكن أن يحدث دون وجود اتصال رسمي فعال بين الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة، ولا يمكن الوصول إلى اتصال رسمي دون وجود الوسائل المناسبة لنقل واستقبال مختلف المعلومات بين المنظمة وجمهورها.¹

الاتصال غير الرسمي: يحدث هذا النوع من الاتصال خارج القنوات الرسمية للمؤسسة، ويسعى في غالب الأحيان إلى تحقيق أهداف شخصية لدى الأفراد كتبادل الأفكار والمعلومات والآراء، وفي بعض الحالات يكون الاتصال غير الرسمي أكثر فعالية من الرسمي إذا استخدم بطريقة جيدة.²

هناك اتصالات غير رسمية تحدث في المؤسسة، تنتج بين الأفراد ولا علاقة للإدارة بها، وتنتج في الغالب بين العمال لوجود علاقات شخصية واجتماعية بينهم، فيتصلون ببعض على هذا الأساس.³

الاتصال حسب الاتجاه: هناك ثلاثة أنواع في الاتصال إذا أخذنا بعين الاعتبار اتجاهه سواء كان من الإدارة إلى الموظفين أو العكس أو بين الموظفين أنفسهم:

¹ مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة الدولية للتدريب والنشر، الطبعة 3، القاهرة، 2015، ص 31/30

² محمد حنفي، تكنولوجيا الاتصال في خدمة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 139

³ نوري منير، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية الطبعة 1، الجزائر، 2015، ص 145

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

الاتصال النازل: يكون هذا النوع من الاتصال عبارة عن مجموعة من التعليمات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى مختلف الموظفين والعمال داخل المؤسسة، ويكون مرسل الرسالة هنا الرئيس أو المدير والمستقبل هو مختلف العمال.¹

الاتصال الصاعد: على عكس الاتصال النازل فان هذا النوع من الاتصال يكون من العمال والموظفين إلى الإدارة العليا، ويكون في اغلب الأحوال عبارة عن طلبات وشكاوى أو اقتراحات من اجل مواجهة الصعوبات والعقبات التي قد تواجهها المؤسسة.²

الاتصال الأفقي: يحدث هذا النوع من الاتصال في نفس المستوى بين العمال والموظفين أو بين الإدارات والمسؤولين، يكون هدفه غالبا التنسيق بينها من اجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها، ويعتبر هذا النوع من الاتصال مهما لبناء علاقات طيبة بين مختلف الإدارات والعمال³

وسائل الاتصال الداخلي:

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم في الاتصال الداخلي من اجل إيصال المعلومات وإعطاء الأوامر والتوجيهات، تلعب هذه الوسائل دورا هاما في نجاح العملية الاتصالية ومن بينها:

¹ جمال الدين لعويسات، مبادئ الإدارة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 135

² طلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة مفاهيم ووظائف وأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، جدة، 2000، ص 419

³ لبنان هاتق الشامي، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، دار اليازوري العلمية، الطبعة 1، الأردن 2002، ص 79

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

أ- الوسائل المكتوبة: هي مختلف الاتصالات التي يتم إجرائها باستخدام الاتصال الكتابي، وتعتبر

من أكثر الوسائل دقة وفعالية في المؤسسة وأكثر الوسائل استخداماً فيها، يتم هذا النوع من الوسائل

بالدقة والوضوح والبساطة ومن أنواعه:

المذكورة: عبارة عن مجموعة من التعليمات التي تحدد طرق وأليات العمل داخل المؤسسة، في كل

من يخص المؤسسة من تغييرات وتعديلات.

الإعلان: تستعمله المؤسسة عندما يتعلق الأمر بتسيير المؤسسة بطريقة معينة تضمن تحسين صورة

المؤسسة وسمعتها، والإعلان وثيقة رسمية لها تاريخ محدد وتحمل الإضاء

التقرير: يقوم بكتابته أحد العمال داخل المنظمة، بعد كل اجتماع يخص العمل أو وسائل الإعلام،

الهدف منه إيصال ما تم الاتفاق عليه من قبل الحاضرين إلى باقي العمال، بعد الخروج بتوصيات

ومقترحات معينة.¹

مجلة المؤسسة: من بين الوسائل ذات الأهمية الكبيرة في المنظمة في نقل مختلف الأخبار والأحداث

المتعلقة بالعمل والعمال وإنجازاتهم ومبادراتهم داخل المؤسسة، تتميز بمشاركة مختلف العمل فيها

مما يجعلها تحتوي اقتراحاتهم وأفكارهم المختلفة.²

¹ محمد حجازي، الاتصال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطلبة، بيروت، 1998، ص 160/161

² محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص 176

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

بالإضافة إلى وسائل أخرى كدليل المنظمة الذي يتضمن معلومات مختصرة عن المؤسسة ومختلف أنشطتها، ولوحة الإعلانات وصندوق الاقتراحات، ...

ب- الوسائل الشفوية: يتم فيها نقل وتبادل المعلومات عن طريق الكلمات المنطوقة شفهيًا، تعتبر من أكثر وسائل الاتصال سهولة وأكثرها إقناعًا ونجد فيها:

الاجتماعات: يتم فيها تبادل المعلومات بشكل مباشر بين المرسل والمستقبل، سواء كان هذا الاجتماع من أجل نقل وتبادل مختلف المعلومات والخبرات أو لنقل المعلومات والقرارات وتقديم مختلف الاقتراحات والتوصيات أو الاستفسار والتساؤل.¹

المحاضرات: عبارة عن لقاءات تقوم بها المنظمة بمشاركة شخصيات من داخلها وخارج، يتم الحديث فيها عن المسائل المتعلقة بالمنظمة أو غيرها، لها دور في بناء علاقات عمل جيدة بين مختلف الموظفين.

وتوجد وسائل شفوية أخرى كالمقابلة التي يتم فيها الاتصال بشكل مباشر وتبنى على الحوار، والهاتف،...²

¹ بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، الطبعة 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 36

² مختار تهامي، مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، بغداد، الطبعة 1، ص 175

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

ت-الوسائل التكنولوجية: أتاح التطور التكنولوجي العديد من الوسائل التي ساهمت في تسهيل وفعالية

العملية الاتصالية، حيث أصبحت تجمع بين الصوت والصورة في نقل الرسائل الاتصالية ومنها:

الأنترنت: ساهمت الأنترنت بشكل كبير في التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة وزيادة فعاليتها

واختصرت عليها الوقت والجهد.¹

البريد الإلكتروني: أصبح يعوض الاتصال الشخصي في عملية الاتصال، حيث أتاح لمدير المؤسسة

الاتصال مع مختلف الموظفين، وتلقي استفساراتهم وتساؤلاتهم والإجابة عنها

المجلة الإلكترونية: تعتبر بمثابة فضاء رقمي يلتقي فيه مختلف رواد وعمال المؤسسة وكل أفراد

العملية الاتصالية.

وهناك وسائل تكنولوجية أخرى مثل المذياع والسينما وغيرها،...²

ويتم اختيار الوسيلة بالنظر إلى سرعتها وتكلفتها ونوع الرسالة المراد إيصالها وإلى من سنرسلها،

ومدى فاعلية الوسيلة.

¹ السيد بخيت، الأنترنت كوسيلة اتصال جديدة، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، الطبعة 2، 2010، ص 15

² عمرو غنايم وعلي الشرقاوي، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1982، ص 487/486

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

المبحث الثاني: استراتيجيات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاستراتيجية

يمكن أن نقول إن الاستراتيجية هي التوقع المبدئي لما قد يحدث مستقبلا في المؤسسة بعد أن تحدد أهدافها ذات المدى البعيد، وتحديد ما ينجم عنها في البيئة المحيطة بالمؤسسة ومعرفة نقاط ضعفها وقوتها وهذا من أجل اختيار القرار الاستراتيجي الأكثر فعالية وتأثيرا ومراجعته وتقويمه أثناء مراحل تنفيذه. ¹

مفهوم استراتيجية الاتصال الداخلي:

تعرف على أنها الخطوات العلمية المدروسة والمنظمة المتكاملة مع بعض، تهدف إلى تحقيق غايات ذات أهمية للمؤسسة وجماهيرها، حيث أنها طريقة تسيير مختلف طرق وأشكال الاتصال في المؤسسة لكي تحقق أهدافها وتطلعاتها. ²

المطلب الثاني: استراتيجيات تطبيق الاتصال الداخلي

إن للاتصال دور كبير في حياتنا ومن أجل أن نتغلب على مختلف المعوقات والمشاكل التي قد تعترض الأخير، وللحصول على عملية اتصالية ناجحة وذات نفع، تم وضع عدة استراتيجيات تحتوي مجموعة من الأفكار، التي تهدف إلى زيادة فعالية الاتصال وتأثيره ومن بين هذه الاستراتيجيات نجد:

¹ مؤيد ساعد سالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، علم الكتب الحديثة، الطبع 3، الأردن، 2009، ص 9

² محمد البادي، التخطيط الاستراتيجي للاتصال، الطبعة 1، دار المهندس للطباعة، 2005، ص 105

الجانب النظري **الفصل الأول: الاتصال الداخلي**

أ- استراتيجية النشر والتأمل: تعتبر هذه الاستراتيجية قليلة الفعالية حيث أن المسؤول عن الاتصال يعلم حجم المعلومات الكبيرة التي يريد إيصالها للمرؤوسين، وهذا لن يحقق اتصالا ناجحا لان كثرة المعلومات تؤدي إلى خلق تشويش في الاتصال وتفرغه من مضمونه وينتقل من كونه محددًا إلى كونه عاما، وسبب حدوث هذا هو عدم اكتراث المرؤوسين بكثرة المعلومات واكتفائهم بالدقة في المضمون دون الإلمام بمختلف جوانبه، هذا الأمر يؤدي غالبا إلى فشل الاتصال وعدم تحقيقه للفعالية اللازمة.¹

ب- استراتيجية الإخبار والترغيب: على عكس الاستراتيجية السابقة يقوم المسؤول عن الاتصال هنا بإيصال كم محدد من المعلومات من اجل تحقيق عملية اتصالية ناجحة، حيث يكون محتوى الرسالة واضحا ودقيقا ويكون موضوعها مفهوما وذا جاذبية، ورغم هذا لا يمكن أن نقول إنها تحقق أفضل النتائج المتوقعة في العملية الاتصالية.²

ت- استراتيجية تحديد الأهم ثم استطلاع: يمكن أن نصف هذه الاستراتيجية بكونها الأفضل من جهة الفعالية، وهذا لتحقيقها توافقا بين المعلومات المنقولة ومستوى فعالية العملية الاتصالية، حيث يتم فيها استطلاع ومعرفة آراء المرؤوسين في المعلومات التي يتم نقلها أثناء مراحل سير عملية

¹ بشير علاق، الترويج والإعلان، دار اليازوري، الطبعة 1، عمان، 2007، ص 148

² محمد هاشم رضوان، الاتصال التسويقي، كلية الدراسات العليا، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2010، ص 12

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

الاتصال، ويتم تعزيز فعاليتها من خلال وجود رجع الصدى وتحيين للمعلومات بما يجعلها أكثر توافقاً وانسجاماً وهذا يعتبر غاية كل إدارة.¹

ث- استراتيجية التقيد والتعزيز: يتم في هذه الاستراتيجية إبلاغ العمال بما يحتاجونه فقط مع تحديد الوقت المناسب لهذا، حيث تتصف بالسرية والصارمة على مختلف المعلومات التي تصدر حيث تعتبر المعلومات مصدراً للقوة داخل المؤسسة، ولكن قلة المعلومات يؤدي غالباً إلى فسح المجال لانتشار الشائعات حول مختلف المواضيع التي تستهدفها الاستراتيجية وهذا ما يؤدي إلى نقص فعاليتها.

تسعى اغلب المؤسسات إلى إيجاد استراتيجية مناسبة من بين الاستراتيجيات المذكورة وقد تلجأ أحياناً إلى اتباع نوع معين منها، ولا يمكن أن نؤكد أن الاستراتيجية المختارة هي الأكثر فعالية في العملية الاتصالية.²

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

تنقسم المعوقات التي تؤدي إلى نقص فعالية الاتصال الداخلي إلى شخصية وتنظيمية وبيئية تؤثر الأخيرة في فعالية العملية الاتصالية وعدم تحقيقها للمطلوب منها:

¹ سالم مؤيد سعيد، أساسيات الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة 1، 2005، ص 45

² بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 88/89

معوقات شخصية: هي كل الفروق التي تؤثر في العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل بشكل

عكسي، حيث إن الفروق الفردية بين المرسل والمستقبل تؤثر في حكمهم ومدى تفسير كل منهم

للمرسلة، ويمكن أن نحدد هذه الفروق في:

فوارق اللغة: اذا كانت اللغة المستخدمة في العملية الاتصالية غير مفهومة لدى المستقبل لما قد

تحتويه من مصطلحات أو كلمات لها أكثر من معنى، أو بسبب استعمال أسلوب معقد فيها قد يعقد

ويزيد من صعوبة فهم محتوى الرسالة وعدم تحقيقها لهدفها ¹

الفوارق الشخصية: قد تشكل عادات وقيم كل من المستقبل والمرسل وعدم توافق خبرات كل منهما

إلى وسلوكه إلى خلق عقبات تؤثر على فعالية الرسالة، حيث إن اختلاف الخبرات يؤدي اختلاف

فهم كل منهما لمضمون الرسالة وبالتالي فشل العملية الاتصالية بينهما.

معوقات تخص المرسل: وقوع المرسل في الخطأ أثناء اتصاله مع غيره نتيجة عوامل نفسية وفردية

تؤثر في كمية المعلومات التي يريد إيصالها ومن بين هذه العوامل نجد التعليم والخبرة إضافة إلى

عوامل روحية وعقلية.

معوقات تخص المستقبل: إن للحالة النفسية للمستقبل أثر في طريقة استقبال وفهم الرسالة وتحليل

مضمونها، وفي اغلب الأحيان يتم الاتصال مع الأخذ بعين الاعتبار أن المستقبل يمتلك القدرة على

¹ طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 86

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

فهم للرسالة، إذ أن الأخير يتمتع بقدرات ذهنية وفكرية ملائمة لتفكيك الرسالة واستيعابها، ولكن هذا يؤدي إلى عدم النظر للجانب النفسي للمستقبل مما يجعل الرسالة تفشل في تحقيق الفعالية اللازمة.

1

معوقات تنظيمية: تتمثل المعوقات التنظيمية التي تؤثر على فعالية الاتصال في:

قلة كفاءة هيكل المؤسسة التنظيمي: إن تعدد المستويات الإدارية المرتبطة بالهيكل التنظيمي قد تزيد من احتمال حدوث تغيرات في المعلومات المنقولة بينها.

فقدان الهيكل التنظيمي: يعتبر عدم وجود هيكل تنظيمي على مستوى المؤسسة العقبة الأولى التي قد تواجهها أي منظمة، حيث يلعب الأخير دورا هاما في نقل المعلومات بين المستويات المختلفة للمؤسسة، وعدم وجوده يجعل اغلب العمال يعتمدون بشكل كلي على الاتصالات الغير رسمية في مختلف تعاملاتهم، الأمر الذي يسبب حالة عدم توافق مع أهداف المؤسسة.²

التخصيص: يمكن أن يخلق التخصص حالة من عدم التوافق بين مختلف الموظفين لوجود لغة تميز كل فرقة، وأيضا لاختلاف أهداف كل واحدة وتحيز أفرادها إلى تخصصاتهم دون تخصصات غيرهم مما سبب ضررا لمصالح المؤسسة ويهدد نجاحها.

¹ محمد حسين، خضير محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة، الطبعة 1، الأردن 2014، ص 214

² نوري منير التسيير العملي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 1، الجزائر، 2015، ص 68

الفصل الأول: الاتصال الداخلي

الجانب النظري

عدم الاستقرار التنظيمي: إن إجراء تعديلات على بنية الهيكل التنظيمي في فترات زمنية متقاربة يخلق حالة من عدم الاستقرار وضعف العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة بين مختلف عمالها.¹

معوقات بيئية: هي مختلف المشاكل التي قد تؤثر في فعالية العملية الاتصالية، وتتمثل في العوامل المجتمعية التي تحيط بالفرد وهي:

البعد الجغرافي للمؤسسة: تتأثر عملية الاتصال بحجم المؤسسة ومدى انتشارها جغرافياً، لأن المسافة بين مختلف فروع المنظمة يؤدي إلى في بعض الأحيان إلى تعديل وتغيير الرسالة أو تحريفها، إذ أن المسافة تلعب دوراً في وصول الرسالة في الوقت والظروف المناسبة.

دلالة الألفاظ: تحمل بعض الكلمات أكثر من معنى لهذا يتم وضعها في مضمون يحدد مدلولها مع إضافة كلمات أخرى مفسرة لها، ويرجع هذا الأمر القائم بالاتصال في انتقاء الجمل المفهومة والواضحة المعنى.²

¹ محمود حسن الهواسي وحيدر شاكر، مبادئ علم الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق، 2014، ص 143

² نوري منير، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، مرجع سابق، ص 69

بعد الاطلاع ودراسة ما سبق ذكره يمكن لنا القول إن الاتصال الداخلي يعتبر بمثابة الوسيط الذي يسهل من عملية نقل وتبادل الأفكار ومختلف التوجيهات والتعليمات بين مصالح المؤسسة ولهذا السبب تسعى مختلف المنظمات إلى اعتماد وسائل واستراتيجيات محددة تساعد في تحقيق أهدافها والوصول إلى غاياتها والحفاظ على صورة المؤسسة وسمعتها بين مختلف جماهيرها.

حيث أن الاتصال الداخلي يساعد الإدارة في بناء علاقات عمل قوية مع مختلف موظفيها مبنية على الاحترام والتقدير، ويدفعها إلى التطور والازدهار ومنافسة مختلف المؤسسات التي تنشط في نفس المجال ويسهل من عملها ويجعلها قادرة على تخطي مختلف التحديات والصعوبات التي قد تواجهها.

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد

المطلب الثاني: نماذج التعليم عن بعد

المطلب الثالث: تحديات تطبيق التعليم عن بعد

المبحث الثاني: طرق وأساليب تطبيق نظام

التعليم عن بعد

المطلب الأول: التعليم عن بعد في الجزائر

المطلب الثاني: أدوات تطبيق التعليم عن بعد

المطلب الثالث: طرق تفعيل نظام التعليم عن بعد

تمهيد:

يعتبر نظام التعليم عن بعد أحد أشكال التعليم الحديث ويحظى الأخير بأهمية كبيرة لما يوفره من مميزات تجعل منه نظاما ذا أهمية كبيرة، ولقد سعت الجزائر منذ عقود إلى استغلال مختلف التقنيات الحديثة في التعليم، لسهولة استخدام هذه التقنيات وفعاليتها الكبيرة.

ولقد تحدثنا في هذا الفصل عن التعليم عن بعد في مختلف الجامعات ودوره الكبير في الحفاظ على التواصل الذي كان موجودا بين الأساتذة والطلبة قبل جائحة كورونا ولكي نسلط الضوء على اهم المعالم التي ساهمت في بروز هذا النظام.

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد

التعليم عن بعد هو نوع من التعليم الذي تكون فيه مؤسسة التعليم أو المعلم الذي يقدم الدروس التعليمية في مكان أو زمان بعيد عن المتعلم، الأمر الذي يجعل من الضرورة لكليهما استخدام وسائل خاصة من أجل التواصل بينهم سواء كانت هذه الوسائل مكتوبة أو سمعية أو مرئية، بحيث تسهل من عملية نقل وتبادل المعلومات.¹

ويمكن أن نقول إن التعليم عن بعد هو إرشاد الطلاب ومساعدتهم عن بعد بواسطة مختلف الوسائل والأساليب المتوفرة للمعلمين، ويقصد به التعليم أو الدراسة المستقلة الخارجية أو الدراسة عن طريق المراسلة.²

ويعرف التعليم عن بعد بأنه الطريقة التعليم التي يكون فيها الاتصال الشخصي مع المتعلم منعماً، بسبب فارق زمني أو مكاني ولهذا يتم استخدام وسائط أخرى قد تكون مطبوعة أو مسموعة أو مرئية لتزويده بما يحتاجه من دروس ومعلومات.³

¹ جمال الدين نجوي، التعليم عن بعد: التجربة المصرية، مجلة التربية والتعليم، العدد 15، القاهرة، 1999، ص 51

² أبو سنينة المنجى، اللغة المستخدمة في التعليم عن بعد، القاهرة، 2001، ص 14

³ عامر طارق عبد الرؤوف، التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، دار اليازوري العلمية للنشر، 2018، ص 03

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

تعريف إجرائي: التعليم عن بعد هو استخدام مخالف وسائل الاتصال التي تتيح للمعلم نقل وإيصال المعلومات لمختلف الطلبة والمتعلمين في أي مكان وزمان، دون الحاجة إلى مقابلتهم بشكل مباشر.

المطلب الثاني: نماذج التعليم عن بعد

النموذج الأمريكي:

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في مجال التعليم عن بعد، حيث توجد أكثر من جامعة معروفة بالتعليم عن بعد وعلى سبيل المثال لا الحصر توجد جامعة إلينويز حيث قامت هذه الجامعة بتوفير مقرراتها التعليمية في التخصصات العلمية مثل الميكانيكا النظرية والكيمياء على شبكة الأنترنت، ووفرت واجهة مستخدم سهلة تمكن مختلف الطلبة من التفاعل والحوار عن طريق الشبكة، كما قامت جامعة كولومبيا بوضع برنامج افتراضي على شبكة الأنترنت لتعليم المعلمين ويوفر هذا البرنامج كل المقررات وبرامج التعليم على الأنترنت مع قدرة المستخدمين على التفاعل معاً، ويحتوي هذا البرنامج على مشاريع للدارسين معاً كنوع من العمل التعاوني، ويمكن الالتحاق بهذا البرنامج وفق الزمان والمكان المناسبين للمتعلمين.¹

¹ محمد الهادي محمد، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت أفاق تربوية متجددة، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

النموذج البريطاني:

بدأ التعليم عن بعد في الجامعة البريطانية من تسعينيات القرن الماضي وقد انطلقت من وقتها بتمويل حكومي عن طريق مجالس التعليم العالي، هذا الأمر أدى إلى ظهور تدمع يختص بتطوير البرمجيات الخاصة بمقررات الدراسة في كل المستويات والتخصصات في موقع على الأنترنت، ولقد مولت الحكومة الشبكة الخاصة بمختلف الأكاديميات وقامت بربطها بمختلف الجامعات ومركز التعليم العالي في الدول الأوروبية الأخرى ويمكن أن نضع كمثل لهذه الجامعات الجامعة البريطانية المفتوحة، وفرت الجامعة المفتوحة مختلف أنواع التعليم عن بعد لكل من يريد التعلم دون النظر إلى سنهم ومؤهلاتهم وركزت على اختبارات المدارس للالتحاق والتسجيل في احد المقررات المقترحة التي يختارها الطالب، ونجاح الطالب فيه يعتبر المعيار الأساسي للانضمام، يلتحق بالجامعة المفتوحة اكثر من 30 الف طالب بريطاني و حوالي سبعة آلاف طالب اجنبي، يتلقون كل ما يحتاجونه من معلومات ومساعدة من خلال موقع الجامعة على الأنترنت.¹

النموذج الكندي:

لقد كانت كندا من بين الدول التي تعمقت في مجال التعليم عن بعد حيث بذلت الكثير من الموارد والمالية فيه خاصة بعد تزايد الطلب على هذا النوع من التعليم، كما وقد قامت بتوفير واستغلال

¹ جعفر موسى جبر، استخدام تقنيات التعليم وأجهزة الاتصال في تعليم الكبار، منظمة السودان للتعليم المفتوح، المكتب الإقليمي

للتربية في الدول العربية، منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم، ص 24

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

مختلف الوسائل والتقنيات الاتصالية الحديثة من أجل التأكيد على جودة هذا النوع من التعليم، ومن بين الجامعات الكندية التي بدأت باستخدام التعليم عن بعد لدينا كلية مونت الملكية وتعتبر هذه الكلية من رواد مطوري برامج التعليم الرقمي، حيث توفر العديد من البرامج المتعددة للتعليم معتمدة على مختلف الوسائط المتعددة والتقنيات الحديثة، وتوجد أيضا كلية جورج براون وهي من المؤسسات المهمة في التعليم الإلكتروني إذ تعتمد على الأساليب التعليمية المتنوعة في مقرراتها الدراسية.¹

النموذج السعودي:

تعتبر المملكة العربية السعودية من بين الدولة العربية الرائدة في مجال التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني، وقد قامت في السنوات الأخيرة بالكثير من الخطوات الجادة التي جعلتها تحقق قفزة نوعية في هذا النوع من التعليم، ومن بين أشكال تطبيق التعليم عن بعد فيها نجد ما يعرف بالبوابة التعليمية "المستقبل" وتحتوي الأخيرة على مقررات دراسية تشمل كل الأطوار التعليمية، وقامت السعودية بالشراكة مع شركة ميكروسوفت بإنشاء منصة التعليم "مدرستي" موفرة العديد من الدروس ونماذج الاختبارات والمواد التعليمية المختلفة من المعلمين إلى المتعلمين، كما وحرصت على إجراء العديد من الدورات التكوينية للمتعلمين والمعلمين على حد سواء.²

¹ محمد عطا مدني، التعليم عن بعد، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2000، ص 178

² مليكة بوجيت، أهمية التعليم الإلكتروني في ضمان استمرارية العملية التعليمية في ظل كوفيد 19: تجارب دولية وتحديات، مجلة

مدارات سياسية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2023، ص 328

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

المطلب الثالث: تحديات تطبيق التعليم عن بعد

قد يصادف التعليم عن بعد مجموعة من العقبات أو التحديات التي قد تؤدي إلى فشله في تحقيق الأهداف المرجوة منه وقد تؤدي هذه التحديات إلى عدم قدرته على اخذ مكانة تضمن بقائه، ومن بين اهم هذه التحديات يمكن لنا أن نذكر ما يلي:

1- عدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة:

إن التمعن في مناهج التعليم ومقرراته يؤكد ضرورة القيام بتعديلها وتغييرها لتوافق التطورات التي تحدث كل سنة نتيجة التقدم التكنولوجي، حيث لا يمكن مواصلة استخدام التقنيات القديمة في التعليم عن بعد بل يجب تحديثها وتغييرها لتجنب أي عجز أو خلل قد يحدث في المنظومة التعليمية لهذا النظام.¹

2- تدفق الأنترنت:

يعاني نظام التعليم عن بعد من عدم وجود أنترنت ذات سرعة مناسبة تسهل من عملية ولوج الطلبة إلى المنصات الخاصة بالتعليم، مما يدعو إلى العمل على تحسين شبكة الأنترنت ليصبح التعليم عن بعد أكثر فعالية وسهولة.²

¹ عثمان طرشون، وآخرون، خصائص وأهداف التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني: دراسة مقارنة عن تجارب بعض الدول العربية، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، العدد 6، 2019، ص 292

² نبيلة خبيرة، تحديات التعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية في ظل الأزمة الوبائية (Covid-19)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، الجلفة، الجزائر، 2021، ص 406

3-المنهج المستخدم:

إن اتخاذ القرار في نظام التعليم عن بعد يتم اعتمادا على التجارب الشخصية للتقنيين والفنيين دون اخذ مصلحة المستخدم بعين الاعتبار، بينما يتم وضع خطة واضحة عند تعلق الأمر بالتعليم لان تأثير الأخير يرجع على الطالب والمعلم، إن هذا الأمر يضعنا أمام حقيقة أن التعليم عن بعد بيد مجموعة من التقنيين، فيما يتم تهميش المختصين في التربية والتعليم وعدم الأخذ بأرائهم في التعليم عن بعد ويمكن لنا أن نقول أن صنع القرار ليس بأيديهم، هذا الأمر يؤكد على ضرورة الاستفادة وإشراك المعلمين في عملية إعداد منهج مناسب لهذا النظام.¹

4-نقص التكوين على استخدام التكنولوجيا الحديثة:

يتطلب إتقان استخدام التقنيات الحديثة والتحكم فيها إجراء دورات تكوينية للمعلمين والمتعلمين لضمان تحكمهم منها وحصولهم على أكبر قدر الاستفادة، فلا بد من الحرص على أن تواكب مختلف الدورات التدريبية والتكوينية مختلف التطورات الحاصلة في القطاع الرقمي، حيث يعاني الكثير من الطلبة والأساتذة من عدم القدرة على التحكم بالوسائل والتقنيات الحديثة لعدم تعاملهم معها سابقا.²

وتوجد تحديات أخرى قد تعرقل من اعتماد نظام التعليم عن بعد ومنها ضرورة تعليم المتعلمين كيفية استخدام الأنترنت ومختلف التقنيات والبرمجيات المتعلقة بها وأيضا صعوبة حصول بعض

¹ فنورة نجاه وعادل شبيب، الرقمنة في التعليم العالي وتحديات التعليم عن بعد في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية،

المجلد 8، العدد 4، الجلفة، الجزائر، 2023، ص 258

² نبيلة خبيرة، المرجع السابق، ص 402

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

الطلبة على حواسيب تمكنهم من الولوج إلى مواقع التعليم، وقد نجد صعوبة في التحول نحو النظام التعليمي الجديد وتطبيق بعض المواد الموجودة في مقرراته، قد يحدث لبس عند بعض المتعلمين أو المعلمين يؤدي غالبا إلى نقص في فهم واستيعاب ما يراد إيصاله.¹

المبحث الثاني: طرق وأساليب تطبيق نظام التعليم عن بعد

المطلب الأول: التعليم عن بعد في الجزائر

لقد واجهت الجزائر عدة تحديات سياسية واقتصادية بعد استقلالها عن الاستعمار الفرنسي، أدى هذا الأمر إلى ضرورة منح أهمية كبيرة للتعليم من خلال إنشاء المدارس ومختلف مؤسسات التعليم والتأكيد على أن يكون التعليم فيها مجانا، ولكن قلة الإمكانيات مقارنة مع حجم الأهداف المسطرة دفع بها إلى إيجاد حل بديل تمثل في إنشاء مركز للتعليم عن طريق المراسلة، وتم توجيهه لكل من أراد التعلم فتم تأسيس المركز الوطني للتعليم المعمم سنة 1969 باستخدام الأدوات والوسائل المتوفرة حينها، ثم تم تطويرها من خلال شبكة الإنترنت والتقنيات الإلكترونية المختلفة.²

ويعتبر التعليم الإلكتروني من أهم الطرق التي تستخدمها الدول في الوقت الحالي وهناك من يرى أن له القدرة في منافسة التعليم التقليدي والتفوق عليه من ناحية الفعالية والسهولة مستقبلا، ولكن

¹ رمزي احمد عبد الحي، التعليم عن في الوطن العربي وتحديات القرن العشرين، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2010، ص

² بادي سوهام، سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم، دراسة ميدانية بجامعة الشرق الجزائري-ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2004/2005، ص 54

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

بناء شبكة إلكترونية خاصة بالتعليم عن بعد قد يكون أكثر كلفة من إعداد المقررات وتدريب الطلاب، ولكن هذا الأمر يكون غالبا على المستوى القريب عكس التعليم التقليدي الذي يستوجب ميزانية وتكلفة محددة كل سنة، إذا يمكن للتعليم عن بعد استخدام نفس الموارد لعدة سنوات والقدرة على تعديلها إن دعت الحاجة.¹

لقد كان لجائحة كورونا دور كبير في اعتماد نظام التعليم عن بعد وتفعيله بالجامعات الجزائرية، حيث أثرت الأخيرة على مختلف جوانب الحياة وغيرتها وأجبرت الناس على تبني طرق جديدة في تعاملاتهم مع بعض لضمان استمرارهم، مع الأخذ بعين الاعتبار إلزامية الاحتياط من تبعات الإصابة بهذا الفيروس في الأماكن والمرافق العامة، ولم يكن قطاع التعليم بعيدا عن هذه التحولات حيث تم اعتماد أساليب محددة للحفاظ على سلامة رواد الجامعات وكان التعليم عن بعد اهم هذه الأساليب وأكثرها أمنا، ومن اجل ضمان وصول مختلف التعليمات والقرارات التي تتم داخل الجامعة للطلبة قررت وزارة التعليم العالي إنشاء منصة التعليم عن بعد، حيث كانت الأخيرة بمثابة جسر للتواصل بين الإدارة والأساتذة من جهة وبين الطلبة والأساتذة من جهة أخرى، وقد اعتبرت هذه الخطوة كحل مناسب وفعال في تلك الفترة الحساسة والخطرة، وانتقلت بالتعليم العالي إلى مستوى جديد ويعتبر التعليم الإلكتروني احد أساليب التعليم عن بعد ويركز أساسا على استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة للربط بين المعلم والمتعلم مع اقل مجهود وفي وقت اسرع.

¹ نادية سعيد عاشور، التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية، دار سوهام للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2021، ص 226

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

إن التعليم الإلكتروني يحتاج إحداث تغيير في الطرق المتبعة في إيصال المعلومات من المعلم إلى المتعلم، ولنجاح هذا الأمر لابد من توفير المنهج المناسب والوسيلة المناسبة للتأكد من وصول المادة التعليمية، فالأهمية في التعليم عن بعد تكمن في إيصال المعلومات بأكثر الطرق فعالية.¹

المطلب الثاني: أدوات تطبيق التعليم عن بعد

لقد تغيرت الوسائل المستخدمة في التعليم عن بعد على مدى عقود بسبب التغيرات التكنولوجية التي حصلت في أدوات الاتصال والوسائط الرقمية ويمكن لنا نقسم ظهورها إلى عدة مراحل وكل مرحلة تحتوي أدوات معينة:

أ/المرحلة الأولى: وتشتمل على مختلف الأدوات المطبوعة وتتمثل الأخيرة في الكتب والرسائل البريدية التي تستخدم من أجل إيصال الدروس والمحاضرات إلى المتعلمين.

ب/المرحلة الثانية: هي مرحلة تم فيها استغلال الوسائط المتعددة في عملية التعليم عن بعد ويقصد بها استخدام الوسائل السمعية البصرية التي تمكن من إيصال المعلومات إلى المتعلمين ومن بينها الأشرطة والأقراص المدمجة والبيث عن طريق التلفاز أو الإذاعة وأيضا نجد من بين الوسائط الهاتفية والحاسوب.

¹ نادية سعيد عاشور، المرجع السابق، ص228-229

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

ت/المرحلة الثالثة: لقد تم استعمال الأقمار الصناعية من اجل بث ونقل مختلف الأخبار والمعلومات وسهلت الأخيرة من نقل ونشر مختلف الأحداث بالصوت والصورة في كل أنحاء العالم، وتم استخدامها في التعليم عن بعد لأنها اختصرت الوقت والجهد وتخطت عقبة المكان والزمان بين المعلم والمتعلمين، حيث صار بمقدور المعلم أن يفتح محاضرة مع مختلف المتعلمين بغض النظر عن أماكن وأوقات تواجدهم من مكتبه بواسطة الحاسوب أو الهاتف والبدء في إعطاء وإيصال المعلومات التي يريد قولها ويمكن للمتعلمين التفاعل معه في نفس الوقت.¹

المرحلة الرابعة:

في هذه المرحلة تم الجمع بين الوسائط المتعددة والأنترنت من اجل إنشاء شبكات تعليم عن بعد توفر تفاعلية أكثر من غيرها، ولقد تم تعريف التعليم عن بعد باستخدام الأنترنت بالتعليم الإلكتروني، وعدد رواده في تزايد مستمر في مختلف الدول التي لها بنية اتصالية وشبكة أنترنت متطورة ويوجد شعبها التعامل مع مختلف الوسائط والتقنيات الحديثة، الأمر مختلف بالنسبة للدول العربية وهذا بسبب افتقار الأخيرة للبنية التحتية المناسبة لهذا النوع من التعليم وعدم نعود شعوبها عليه.²

¹ رمزي احمد عبد الحي، المرجع السابق، ص 102

² عامر قنديلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2002، ص

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

المطلب الثالث: طرق تفعيل نظام التعليم عن بعد

1-الفيديو التفاعلي:

هو مجموعة من الوسائط المتعددة التي تم جمعها لتعطينا فيديو ذو محتوى تعليمي، وبمقدور المتعلم التفاعل والاستجابة على مواضيعه.

ويعرف أيضا بأنه البيئة التفاعلية التي يخلقها مزج الفيديو بتقنيات الحاسوب مع منح التحكم فيه للمتعلم وهو عبارة عن نصوص وصور ولقطات فيديو ذات محتوى تعليمي.¹

مميزاته:

- يوفر إمكانية الاتصال بين المعلم والمتعلمين رغم المسافات الكبيرة بينهم
- يساهم في حصول المتعلمين على مهارات كثيرة في التعامل مع التقنيات الحديثة
- وجود تفاعل ونشاط بين مختلف المتعلمين لما يوفره الفيديو التفاعلي من مميزات
- توفير مساحة دراسة تكفي لمختلف الطلبة مهما كان عددهم
- عدم وجود أية فوارق بين المتعلمين إلا من ناحية زمن الدخول إلى الموقع

¹ من موقع موسوعة التعليم والتدريب، [الفيديو التفاعلي ودوره في العملية التربوية \(edutrapedia.com\)](http://edutrapedia.com) ، تاريخ الزيارة

- التكلفة الباهظة لأجهزة الاتصال والحواسيب
- نقص البرمجيات التي تتوافق مع هذا النوع من التعليم
- قد يسبب تعب وإرهاق للمعلم من ناحية عدد المتعلمين الذين يوجه إليهم المحتوى واختلاف مستوياتهم
- مكلفة من ناحية صيانة العتاد والأجهزة التي يجب صيانتها بشكل دوري من قبل متخصصين

1

2- منصة المودل Moodle:

هو برنامج مجاني مفتوح المصدر على الأنترنت يستعمل لتوفير بيئة مثالية للتعليم عن بعد، تتوفر على وسائل لإعداد المقررات وتوجيه المتعلم ومراقبته، كما تحتوي على وسائل متعددة وصفحات للويب وتوفر إمكانية إعداد وتصحيح الامتحانات إلكترونياً والإعلان عن نتائجها، كما أنها توفر جواً تفاعلياً بين المعلمين والطلبة وكل هذا لضمان تحقيق الأهداف التعليمية التي تم تسطيرها مسبقاً، ويمكن القول أنها برنامج تم تصميمه من أجل إدارة مختلف الأنشطة التعليمية على الأنترنت

¹ رانيا محمد عطية، أثر استخدام الفيديو التفاعلي في تحصيل مادة العلوم لدى طالبات الصف السادس بمحافظة بلجرشي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الباحة، ص 22-25

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

ومتابعة الأخيرة، فهي توفر كل خدمات التعليم الحديثة سواء عن طريق الاتصال المباشر أو من خلال الأنشطة الافتراضية.¹

مميزاتها:

- تدعم المنصة العديد من اللغات ومن بينها اللغة العربية
- التواصل الدائم بين المتعلمين والمعلم من خلال غرفة الدردشة والحوار
- المتابعة المستمرة للمتعلم ومعرفة آراءه من خلال رجع الصدى
- تقييم المتعلمين من خلال الامتحانات الإلكترونية وتصحيحها وتسجيل نتائجها
- تتسم بالأمان لصعوبة اختراقها²

¹ فرزولي مختار، صغيري ميلود، رمضان الخامسة، واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle بالجامعة الجزائرية دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2، 2021، ص961

² عبد المهدي الجراح، اتجاهات طلبة الجامعة الأردنية نحو استخدام برمجية المودل في تعلمهم، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد الثاني، الجامعة الأردنية، الأردن، ص 195-197

الجانب النظري

الفصل الثاني: التعليم عن بعد

خلاصة الفصل الثاني:

لقد كان لنظام التعليم عن بعد دور كبير في مواجهة أخطار انتشار فيروس كورونا والحد منها، كما مكن من إعادة بعث التعليم داخل الجامعة بشكل تدريجي، ولقد ساهم الأخير في التسريع من عملية رقمنة قطاع التعليم العالي ونقله من المستوى التقليدي إلى المستوى الجديد والحديث وهو التعليم الإلكتروني، وكان للتقنيات التي يوفرها التعليم الإلكتروني دور هام في خلق جو تفاعلي بين الطلبة والمتعلمين رغم فارق الزمن والوقت الذي كان يفصل بينهم.

لعبت منصة "المودل" دورا هاما في الجامعات الجزائرية أثناء انتشار فيروس كورونا، ووفرت بيئة تعليمية متكاملة ساهمت في عودة الحياة داخل الجامعة إلى شكلها الطبيعي بشكل تدريجي، وتعد جامعة الجلفة واحدة منها حيث قامت الأخيرة بتوفير صفحة خاصة بها داخل المنصة وتم اعتبار الأخيرة جسرا للتواصل بين الطلبة والأساتذة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي

تمهيد:

تعتبر الدراسة التطبيقية اهم جزء في البحوث العلمية حيث يسعى الباحث من خلال قيامه بها محاولة إيجاد حل أو توضيح للمشكلة موضوع الدراسة، ويقوم في هذه المرحلة بالتنسيق بين الجانب النظري فيما يتعلق بطرق إجرائه للدراسة واختبار العينات وربط ما توصل اليه من نتائج بالفرضيات إن وجدت، وبين الجانب التطبيقي الذي يجعل الباحث في كثير من الأحيان فردا من مجتمع البحث مما يسهل عليه من فهم أسباب حدوث المشكلة في بيئتها الأصلية.

الجانب التطبيقي

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: يبين لنا توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	18	60%
أنثى	12	40%
المجموع	30	100%

توضح لنا النسب المبينة في الجدول رقم (01) أعلاه أن غالبية مجتمع بحثنا كانوا من الذكور

18 أستاذًا بنسبة 60% مقابل 12 أستاذة بنسبة 40% من عينة الدراسة.

الجدول رقم 02: يبين لنا أعمار المبحوثين

السن	التكرار	النسبة %
38/28	6	20%
48/38	19	63.34%
58/48	5	16.66%
68/58	0	0%
المجموع	30	100%

الجانب التطبيقي

إن النتائج التي تظهر لنا في الجدول رقم (02) كان الهدف منها إعطائنا النسبة الخاصة بمتوسط أعمار عينة البحث حيث تظهر لنا أن غالبية الأساتذة المتواجدين على مستوى القسم تتراوح أعمارهم بين 28 و38، وهم يشكلون نسبة 63.37% يليهم الأساتذة أصحاب 38 و48 سنة بنسبة 20% ثم من تتراوح أعمارهم بين 48 و58 بنسبة 16.66%.

الجدول رقم 03: يوضح لنا الدرجة الجامعية للأساتذة

الدرجة الجامعية	التكرار	النسبة %
أستاذ تعليم عالي	7	23.33%
أستاذ محاضر	11	36.67%
أستاذ مساعد	12	40%
المجموع	30	100%

إن ملاحظتنا للجدول رقم (03) يظهر وجود تنوع منسجم في درجات الأساتذة المشرفين على تأطير وتدریس الطلبة وإدارة مختلف شؤونهم على مستوى القسم، حيث نجد انه يوجد 7 أساتذة تعليم عالي بنسبة بلغت 23.33% من مجموع الأساتذة، ولدينا 11 أستاذا محاضرا بنسبة 36.67% بالإضافة إلى وجود 12 أستاذا مساعدا يشكلون نسبة 40%.

الجانب التطبيقي

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في القسم

الجدول رقم 04: اعتماد استراتيجية اتصالية معينة أثناء فترة كورونا

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
10%	3	2	1	لا
10%	3	1	2	غير متأكد
80%	24	9	15	نعم
100%	30	12	18	المجموع

تظهر لنا البيانات التي في الجدول رقم (04) والتي كانت تتعلق بالسؤال إن كان قد تم اعتماد استراتيجية اتصالية معينة أثناء جائحة كورونا، فيمكن لنا أن نرى بوضوح أن اغلب الإجابات كانت بنعم بنسبة 80% مما يؤكد على اعتماد استراتيجية اتصالية معينة أثناء فترة الجائحة حيث يتطلب هذا النوع من الأزمات اتباع قواعد وطرق اتصال تضمن السلامة وتساهم في نجاح العملية الاتصالية، في حين أن نسبة 20% من الأساتذة كان لهم رأي معارض ومختلف.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم 05: للاتصال الداخلي دور في التصدي للجائحة

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
10%	3	1	2	لا
23.33%	7	5	2	غير متأكد
66.67%	20	6	14	نعم
100%	30	12	18	المجموع

من ملاحظة ما تم تسجيله من بيانات في الجدول رقم (05) والذي يظهر إجابات الأساتذة حول دور الاتصال الداخلي في التصدي لجائحة كورونا يمكن لنا القول إن أكثر من نصف الأساتذة أكدوا على أن للاتصال الداخلي دور في التصدي لجائحة كورونا داخل القسم، حيث فاقت نسبة من أجابوا بنعم 66% من إجمالي أساتذة القسم، ونرى أيضا أن من أجابوا بلا هي 10% فقط من العدد الكلي للأساتذة هذا الأمر يؤكد لنا أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسات عند حدوث أزمات مماثلة.

بالنظر إلى النتائج التي حصلنا عليها يمكن لنا القول إن الاتصال الداخلي كان له دور في التصدي للجائحة داخل القسم أثناء الفترة التي انتشرت فيها جائحة كورونا.

الجدول رقم 06: اختيار الاستراتيجية الاتصالية المناسبة امر ضروري لهذا النوع من الأزمات

الجانب التطبيقي

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
6.67%	2	1	1	لا
13.33%	4	3	1	غير متأكد
80%	24	9	15	نعم
100%	30	13	17	المجموع

إذا نظرنا إلى النتائج المسجلة في الجدول رقم (06) أعلاه يمكن لنا رؤية أن الغالبية الساحقة من الأساتذة والذين بلغت نسبتهم 80% قد أكدوا على ضرورة اعتماد استراتيجية معينة لمواجهة هذا النوع من الأزمات داخل القسم.

يعتبر اختيار الاستراتيجية المناسبة من أهم العوامل التي تساعد في بناء اتصال داخلي ناجح وفعال وهو ما أظهرته النتائج أعلاه.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم 07: الوسيلة المستخدمة في الاتصال مهمة لتحقيق أهداف العملية الاتصالية

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
16.67%	5	3	2	لا
3.33%	1	0	1	غير متأكد
80%	24	9	15	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن البيانات الكمية التي تظهر أمامنا في الجدول رقم (07) تظهر تأييد 80% من الأساتذة لأهمية الوسيلة في تحقيق أهداف العملية الاتصالية داخل القسم وهم يشكلون غالبية من قمنا بإجراء الدراسة عليهم، وتوجد نسبة قليلة لا تتعدى 20% خالفت الاستنتاج الذي توصلنا اليه.

تعتبر الوسيلة المستخدمة في العملية الاتصالية من اهم العناصر التي تلعب دورا كبيرا في تحقيق العملية الاتصالية لأهدافها المنشودة.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (08): هل ساهم الاتصال الداخلي في التقليل من حالات الإصابة بفيروس كورونا

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
10%	3	2	1	لا
40%	12	5	7	غير متأكد
50%	15	5	10	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن الجدول رقم (08) يظهر لنا أن نصف من قاموا بالإجابة على السؤال المتعلق بمساهمة الاتصال الداخلي في التقليل من حالات الإصابة بالفيروس وهم يشكلون نسبة 50% من عينة دراستنا، أن الاتصال الداخلي قد ساهم في التقليل من حالات الإصابة داخل القسم في فترة كورونا، في حين أن ما نسبته 40% منهم كانوا غير متأكدين من حدوث هذا في حين أن 10% نفوا حدوث هذا من الأساس.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (09): حقق الاتصال الداخلي الأهداف المرجوة منه خلال جائحة كورونا

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
13.34%	4	2	2	لا
43.33%	13	5	8	غير متأكد
43.33%	13	5	8	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن المعطيات التي يحتويها الجدول رقم (09) تظهر لنا حدوث تماثل لعدد للنتائج التي تحصلنا عليها حول تحقيق الاتصال الداخلي للأهداف المرجوة منه أثناء جائحة كورونا بين من أجابوا بنعم ومن كانوا غير متأكدين من تحقيق الاتصال الداخلي لأهدافه في تلك الفترة داخل القسم، حيث كانت النسبة متساوية وقد بلغت 43.33% لكل منهما من إجمالي العينة التي أخضعناها للدراسة، بينما أجابت النسبة الباقية من الأساتذة بعدم تحقيق الاتصال الداخلي للأهداف المرجوة داخل القسم.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (10): للقائم بالاتصال داخل القسم دور في إنجاز العملية الاتصالية

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
6.66%	2	1	1	لا
13.34%	4	2	2	غير متأكد
80%	24	9	15	نعم
100%	30	12	18	المجموع

في البيانات التي يحتويها الجدول رقم (10) أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 80% من الأساتذة قد أكدوا على أهمية القائم بالاتصال في نجاح العملية الاتصالية وهم يشكلون الغالبية العظمى من عينة دراستنا، ويرجع هذا إلى فعالية الوسيلة التي يختارها القائم بالاتصال في إرسال واستقبال مختلف الآراء والمعلومات في تحقيق أهداف العملية الاتصالية.

من النتائج التي حصلنا عليها يمكن أن ندرك أن القائم بالاتصال يعتبر المسؤول الأول على نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة وتحقيقها أهدافها.

الجانب التطبيقي

المحور الثالث: التعليم عن بعد داخل القسم

الجدول رقم (11): اعتماد التعليم عن بعد داخل الجامعة مهم جدا بالنسبة لك

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
16.66%	5	2	3	لا
16.66%	5	4	1	غير متأكد
66.68%	20	6	14	نعم
100%	30	12	18	المجموع

من ملاحظتنا إلى البيانات التي تظهر في الجدول رقم (11) يمكن لنا لن نرى بوضوح أن النسبة الأكبر من الأساتذة والذين بلغوا حوالي 66.68% أجابوا بالموافقة حول أهمية اعتماد نظام التعليم عن بعد داخل بالنسبة لهم، وما نسبته 16.66% كانوا غير متأكدين من أهمية الأخير داخل الجامعة إضافة إلى نفي البقية وهم يشكلون 16.66% لأهمية نظام التعليم عن بعد داخل الجامعة.

يرى الكثير من الأساتذة أن التعليم عن بعد له أهمية كبيرة حيث له العديد من المميزات وهو السبب الذي يدفعهم إلى القول بضرورة اعتماده داخل الجامعة.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (12): وجدت سهولة أكبر في التعليم عن بعد أثناء جائحة كورونا

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
30%	9	3	6	لا
20%	6	2	4	غير متأكد
50%	15	7	8	نعم
100%	30	12	18	المجموع

المعطيات الكمية التي نراها أعلاه في الجدول رقم (12) تظهر لنا أن 50% أي نصف من أجريت عليهم دراستنا والذين قمنا بسؤالهم عن إيجادهم لأريحية أكبر في التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا قالوا نعم بينما 30% منهم قالوا عكس في حين أن 20% كانوا غير متأكدين من الأمر.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (13): واجهت صعوبة في إيصال المعلومات عن طريق التعليم عن بعد

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
33.34%	10	4	6	لا
16.66%	5	2	3	غير متأكد
50%	15	6	9	نعم
100%	30	12	18	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (13) أن ما نسبتهم 50% من العدد الكلي لمن أجابوا على إيجادهم لصعوبة في إيصال المعلومات عن الطريق التعليم عن بعد من عدمه، قد أكدوا على هذا الأمر وإيجادهم لصعوبة فيه، بينما كان رأي 33.34% منهم عكس هذا أما ما تبقى منهم فلم ينفوا أو يوافقوا على حدوث هذا.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (14): هل يحتاج التعليم عن بعد إلى بنية اتصالية وتكنولوجية متطورة

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
13.33%	4	2	2	لا
3.33%	1	1	0	غير متأكد
83.34%	25	9	16	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن أول ما يمكن لنا أن نلاحظه في بيانات الجدول رقم (14) أن غالبية من أجابوا على سؤالنا المتعلق بأن التعليم عن بعد يحتاج إلى بنية اتصالية وتكنولوجية متطورة، قد أكدوا على هذا الأمر حيث بلغت نسبة من أجابوا بنعم 83.34% مشكلين بهذا الغالبية من أساتذة القسم، بينما نجد أستاذًا واحد غير متأكد من إجابته ومعارضة أربعة منهم لهذا.

إن النتائج التي توصلنا إليها تؤكد على ضرورة وجود بنية اتصالية وتكنولوجية متطورة من أجل اعتماد نظام التعليم عن بعد حيث تعتبر من أهم العوامل الفاعلة في نجاحه.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (15): قمتم بدورات تعريفية أو تم تدريبكم على استخدام تقنيات التعليم عن بعد

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
73.34%	22	7	15	لا
26.66%	8	5	3	نعم
100%	30	12	18	المجموع

يتضح لنا من معطيات الجدول رقم (15) أن أكثر من أغلبية أساتذة القسم لم يقوموا بأي دورات تدريبية حول استخدام تقنيات التعليم عن بعد، إذ بلغت نسبتهم 73.34% من العدد الكلي للأساتذة، بينما أكثر من ربع الأساتذة أكدوا قيامهم بدورات تعريفية عن تقنيات التعليم عن بعد.

تعتبر الدورات التكوينية أحد العوامل التي تساهم بشكل كبير في نجاح اعتماد الأساليب التعليمية الحديثة، حيث تساعد الأساتذة في فهم كيفية العمل واستخدام مختلف التقنيات الحديثة.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (16): كان للتعليم عن بعد دور هام في عودة الحياة داخل القسم

الخيارات	التكرار		النسبة %
	الذكور	الإناث	
لا	3	3	20%
غير متأكد	4	2	20%
نعم	11	7	60%
المجموع	18	12	100%

من المعطيات المدرجة في الجدول رقم (16) أعلاه نرى أن التعليم عن بعد ساهم في عودة الحياة بشكل تدريجي داخل القسم، حيث بلغت نسبة من أجابوا بنعم 60% من عدد الأساتذة وكانت نسبة من خالف هذا 20% وأيضا بالنسبة لمن لم يكن متأكدا من إجابته منهم.

إن النتائج التي توصلنا إليها تؤكد لنا أن التعليم عن بعد كان له دور في عودة الحياة داخل القسم في الفترة التي انتشرت فيها الجائحة.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (17): التعليم عن بعد أكثر فعالية من التعليم التقليدي

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
60%	18	7	11	لا
23.33%	7	3	4	غير متأكد
16.67%	5	2	3	نعم
100%	30	12	18	المجموع

النتائج التي تظهر لنا في الجدول رقم (17) تؤكد لنا أن التعليم عن بعد ليس أكثر فعالية من التعليم التقليدي بالنسبة لأساتذة القسم، حيث بلغت نسبة من عارضوا هذا 60% من العدد الإجمالي للأساتذة وكانت إجابات الأساتذة خاصة بنتائج الطلبة ومستوياتهم في الفترة التي تم فيها اعتماد التعليم عن بعد 2022/2020 ومستويات الطلبة لاحقاً، ولم تتعدى نسبة من وافقوا 16.67% منهم، بينما حوالي ربعهم لم تكن لهم إجابة نافية أو مؤيدة للأمر.

الجانب التطبيقي

المحور الرابع: وسائل تطبيق التعليم عن بعد

الجدول رقم (18): كانت منصة "المودل" حل فعال لإيصال الدروس للطلبة

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
13.34%	4	2	2	لا
23.33%	7	3	4	غير متأكد
63.33%	19	7	12	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن الجدول رقم (18) يظهر لنا أن أكثر من نصف الأساتذة أكدوا أن منصة "المودل" كانت حلاً فعالاً لإيصال الدروس للطلبة، حيث فاقت نسبتهم 63.33% من إجمالي الأساتذة وكان لأربعة أساتذة رأي مخالف لهذا، فيما لم يكن 23.33% متأكدين من إجاباتهم.

تعتبر منصة المودل من بين الطرق التي تم استخدامها من أجل إيصال وتعليم الطلبة، حيث مكنت الأخيرة الأساتذة من البقاء على تواصل مع مختلف طلبتهم.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (19): تتميز منصة "المودل" بالتعقيد والصعوبة قليلا

النسبة %	المجموع	التكرار		السن			الخيارات
		الإناث	الذكور	58/48	48/38	38/28	
%33.34	10	4	6	3	4	3	لا
%20	6	3	3	2	2	2	غير متأكد
%46.66	14	5	9	0	13	1	نعم
%100	30	12	18	5	19	6	المجموع

تظهر لنا النتائج التي يحتويها الجدول رقم (19) أعلاه نسبة متباينة بين من قال بكون منصة "المودل" معقدة وصعبة قليلا، حيث أن نسبة 46.66% من الأساتذة أكدوا على صعوبتها وتراوحت أعمارهم بين 48/38 وخالفهم الرأي أساتذة بلغت نسبتهم 33.34% أما بالنسبة للبقية منهم وكانت نسبتهم 20% لم يكونوا متأكدين من إجاباتهم، ويمكن لنا أن نرجع الأمر إلى عدم تلقي الأساتذة أي دورات تدريبية أو تكوينية حول استخدام تقنيات التعليم عن بعد وبرامجه.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (20): تعتبر أن منصة "المودل" بمثابة أداة للتواصل مع الطلبة

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الإناث	الذكور	
20%	6	3	3	لا
26.66%	8	4	4	غير متأكد
53.34%	16	5	11	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إذا تمعنا في البيانات التي يظهرها لنا الجدول رقم (20) والمتعلقة بردود الأساتذة حول اعتبارهم لمنصة "المودل" أداة للتواصل بينهم وبين الطلبة، نجد أن أكثر من نصفهم قد أجابوا بنعم وكانت نسبتهم 53.37% مؤكدين على هذا، بينما أجاب 20% منهم بلا ولم يكن بقيتهم وقد بلغت نسبتهم 26.66% متأكدين من الأمر.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (21): وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني أكثر سهولة وفعالية من منصة

"المودل"

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
13.33%	4	3	1	لا
20%	6	4	2	غير متأكد
66.67%	20	5	15	نعم
100%	30	12	18	المجموع

تشير النسب التي تظهر في الجدول رقم (21) أن ما يبلغ نسبتهم 66.67% من الأساتذة قد أكدوا أن وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني أكثر فعالية وسهولة من منصة "المودل"، بينما 20% منهم لم يضعوا أو يرفعوا هذا الأمر وكان عدد من أجاب بلا 13.33% فقط، والسبب في ذلك أن أغلب الطلبة يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من استخدامهم لمنصة "المودل". تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي أحد الوسائل الهامة التي تم استخدامها أثناء فترة كورونا، حيث تتميز بسهولتها الكبيرة وفعاليتها بسبب تعود الطلبة والأساتذة على استخدامها.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (22): عدم الالتزام بالمواعيد وعدم التحاق كل الطلبة يؤثر على التحصيل ونجاح

العملية الاتصالية

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
10%	3	3	0	لا
16.66%	5	2	3	غير متأكد
73.34%	22	7	15	نعم
100%	30	12	18	المجموع

في المعطيات التي تظهر في الجدول رقم (22) أعلاه والتي تتعلق بأن عدم الالتزام بالمواعيد وعدم التحاق الطلبة يؤثر على تحصيلهم وعلى العلية الاتصالية، أيد 73.34% لهذا الأمر وهذه النسبة تشكل الغالبية من أساتذة القسم، ولم يكن 16.66% متأكدين من حدوث هذا فيما رفض البقية لإمكانية حدوثه، فغياب الطلبة يؤثر عليهم ولا يشمل هذا التأثير العملية التعليمية ككل.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (23): هل تعتبر أن تدفق الأنترنت يشكل عائقا في تحقيق أهداف التعليم عن بعد

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
0%	0	0	0	لا
13.34%	4	2	2	غير متأكد
86.66%	26	10	16	نعم
100%	30	12	18	المجموع

إن الملاحظ للإحصائيات التي يقدمها لنا الجدول رقم (23) بوسعه أن يرى أن الأغلبية الساحقة للأساتذة تعتبر أن تدفق الأنترنت يشكل عائقا في تحقيق أهداف التعليم عن بعد، ولقد بلغت نسبتهم 86.66%، ولم نصادف أي أستاذ قال بخلاف هذا الكلام وكانت نسبة من لم يكونوا متيقنين من الإجابة حوالي 13.34%.

إن تذبذب الأنترنت قد يكون أحد المعوقات التي تقف في اعتماد نظام التعليم عن بعد بشكل كلي، حيث يحتاج البقاء على تواصل دائم أنترنت ذا جودة عالية.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (24): استخدام الحاسوب والهاتف في التدريس لفترات طويلة كان له أثر سلبي على

صحتك

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
23.34%	7	3	4	لا
16.66%	5	3	2	غير متأكد
60%	18	6	12	نعم
100%	30	12	18	المجموع

نلاحظ في الجدول رقم (24) أعلاه أن أكثر من نصف من أجابوا على السؤال المتعلق بالأثر السلبي لاستخدام الحاسوب والهاتف في التدريس لفترات طويلة على صحتهم، حيث بلغت نسبة من أكدوا حدوث هذا 60% وكانت نسبة من أجابوا بلا نافرين حدوث أي أثر سلبي لهم 23.34%، أما بقية الأساتذة فلم ينفوا أو يؤكدوا حدوث هذا، ويمكن أن نرجع هذا إلى أعمار الأساتذة كما رأينا في الجدول رقم (02).

الجانب التطبيقي

المحور الخامس: أفاق التعليم عن بعد في الجزائر

الجدول رقم (25): هل ترى أن التعليم عن بعد هو أفضل الطرق لمواجهة الأزمات المشابهة

لجائحة كورونا

النسبة %	المجموع	التكرار		الدرجة الجامعية			الخيارات
		الإناث	الذكور	أستاذ تعليم عالي	أستاذ مساعد	أستاذ محاضر	
16.67%	5	4	1	1	2	2	لا
13.33%	4	1	3	1	1	1	غير متأكد
70%	21	7	14	5	9	8	نعم
100%	30	12	18	7	12	11	المجموع

يرى حوالي 70% من أساتذة القسم ودرجتهم العلمية إما محاضرين أو مساعدين أن التعليم عن بعد هو أفضل الطرق لمواجهة الأزمات التي تشبه جائحة كورونا، وهو الأمر الذي يمكن أن نراه في الجدول رقم (25) أعلاه، مما يؤكد نجاح الأخير خلال فترة الجائحة، فيما رأى 16.67% منهم انه ليس أفضل البدائل التي يمكن اعتمادها، ففي التعليم عن بعد يتم التدريس بطريقة تضمن عدم حصول أي تجمعات أو لقاءات تؤدي إلى انتشار أكبر للفيروس.

يرى الكثير من المختصين والخبراء أن التعليم عن بعد سيكون البديل المستقبلي للتعليم التقليدي، حيث يوفر العديد من المميزات الخصائص التي تجعله أكثر فعالية وسهولة.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (26): ضرورة الإسراع في تعميم التعليم عن بعد في كل ما يتعلق بما تقدمه الجامعة

النسبة %	المجموع	التكرار		الخيارات
		الذكور	الإناث	
23.33%	7	3	4	لا
20%	6	4	2	غير متأكد
56.67%	17	5	12	نعم
100%	30	12	18	المجموع

يرى أكثر من نصف أساتذة القسم بضرورة الإسراع في تعميم التعليم عن بعد في كل ما تقدمه الجامعة، ويظهر هذا جليا في الجدول رقم (26) حيث بلغت نسبتهم 56.67% وكانت نسبة من أجاب بعكس هذا 23.33% بينما لم يكن حوالي 20% منهم متأكدين من هذا الخيار.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (27): ضرورة القيام بدورات تكوينية حول برامج التعليم الإلكتروني للأساتذة والطلبة

الخيارات	التكرار		النسبة %
	الذكور	الإناث	
لا	0	1	3.34%
غير متأكد	1	1	6.66%
نعم	17	10	90%
المجموع	18	12	100%

إن غالبية أجوبة الأساتذة حول ضرورة القيام بدورات تكوينية حول برامج التعليم الإلكتروني للأساتذة والطلبة كانت بنعم كما يظهر في الجدول رقم (27)، حيث بلغت نسبتهم 90% الأمر الذي يؤكد أهمية الأمر عندهم وقد أجاب أستاذ واحد عكس هذا وأستاذين لم يكونا متأكدين من الإجابة، حيث رأينا في الجدول رقم (13) تلقي العديد من الأساتذة لصعوبة في استخدام نظام التعليم عن بعد بسبب عدم تلقيهم لدورات تكوينية في استخدام تقنياته كما ظهر في معطيات الجدول رقم (15).

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (28): يعتبر التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني البديل الأفضل للتعليم التقليدي

النسبة %	السن			التكرار		الخيارات
	58/48	48/38	38/28	الإناث	الذكور	
%40	3	6	3	5	7	لا
%26.66	1	4	3	4	4	غير متأكد
%33.34	1	3	6	3	7	نعم
%100	5	13	12	12	18	المجموع

المعطيات الكمية التي يوفرها لنا الجدول رقم (28) أعلاه تظهر لنا نسبا متفاوتة في اعتبار الأساتذة داخل القسم للتعليم عن بعد أو للتعليم الإلكتروني كبديل مستقبلي للتعليم التقليدي، حيث نفى حوالي 40% لإمكانية حدوث الأمر وتتراوح أعمار الأغلبية منهم بين 48/38 ووافق 33.37% عليه وكانت أعمار نصف هذا العدد بين 38/28، أما البقية وهم بنسبة 26.66% فهم غير متأكدين من الأمر، ويعود السبب إلى عدم التزام الطلبة بحضور حصص التعليم عن بعد من جهة وإلى ضعف البنية الاتصالية والتكنولوجية داخل الجامعة من جهة أخرى.

يمكن لنا أن نلاحظ أن أعمار من قالوا بان التعليم عن بعد ليس البديل الأفضل كانت أكبر من

48 وهذا يؤكد أن الجيل الجديد من الأساتذة أكثر استعمالا للتكنولوجيا الحديثة عكس القديم.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (29): ضرورة إنشاء برامج ومنصات خاصة بالتعليم عن بعد ذات تفاعل وسهولة

استخدام أكبر

النسبة %	المجموع	التكرار		الدرجة الجامعية			الخيارات
		الإناث	الذكور	أستاذ تعليم عالي	أستاذ محاضر	أستاذ مساعد	
6.66%	2	1	1	2	0	0	لا
13.34%	4	3	1	2	1	1	غير متأكد
80%	24	8	16	3	10	11	نعم
100%	30	12	18	7	11	12	المجموع

من الواضح لنا من بيانات الجدول رقم (29) والتي تمحورت حول سؤالنا فيه عن ضرورة إنشاء

برامج ومنصات خاصة بالتعليم عن بعد أكثر فعالية وأكثر سهولة تأييد الغالبية لهذا الاقتراح وقد

بلغت نسبتهم 80% من أساتذة القسم وكانت درجة الأغلبية منهم إما أستاذا محاضرا أو مساعدا،

وكان 13.34% منهم غير متأكدين من ضرورة الأمر بينما رفض أستاذين الأمر.

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (30): التعليم عن بعد يمكنه أن يوفر العديد من المزايا التي لا يمكن للتعليم التقليدي

توفيرها

الخيارات	التكرار		المجموع	النسبة %
	الذكور	الإناث		
لا	3	4	7	23.34%
غير متأكد	3	3	6	20%
نعم	12	5	17	56.66%
المجموع	18	12	30	100%

من المعطيات الكمية التي يظهرها لنا الجدول رقم (30) يمكن لنا أن نستنتج أن أكثر من نصف عينة دراستنا وبنسبة 56.66% قد كان جوابهم بنعم حول تساؤلنا عن توفير التعليم عن بعد لمزايا لا يمكن للتعليم التقليدي أن يوفرها، فيما ذهب 23.34% أي حوالي الربع إلى القول بخلاف هذا، أما بقيتهم فلم يكونوا متأكدين من هذا، حيث يقتصر الأخير الوقت والجهد لكل من الطلبة والأساتذة ويستخدم مختلف التقنيات الحديثة في إيصال المعلومات بطريقة سهلة وسريعة.

يعلم الجميع أن التعليم عن بعد يتمتع بالكثير من المزايا والصفات التي نجعله يتفوق على التعليم التقليدي من حيث سهولة الأخير وفعاليته.

الجانب التطبيقي

النتائج:

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

1. لعب الاتصال الداخلي دورا كبيرا في التصدي لجائحة كورونا، كما كان له دور هام في التقليل من عدد الإصابات داخل القسم.
2. يجب أن تعتمد أي مؤسسة تواجه أزمات مشابهة لجائحة كورونا استراتيجية اتصالية محددة، تكون مدروسة بحيث تحافظ على المؤسسة وتحقق أهدافها.
3. تلعب الوسيلة المستخدمة في الاتصال دورا هاما جدا في ضمان نجاح العملية الاتصالية وتحقيقها لأهدافها، واختيار الوسيلة المناسبة يقع على عاتق القائم بالاتصال.
4. يعتبر التعليم عن بعد البديل المناسب للتعليم التقليدي في مواجهة الأزمات التي تشبه جائحة كورونا، ومن الضروري أن يشمل مختلف الخدمات التي تقدمها الجامعة.
5. ضرورة تطوير البنية الاتصالية والرقمية في الجامعة وضرورة القيام بدورات تكوينية للأساتذة والطلبة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتعلقة بالتعليم عن بعد.
6. أهمية تطوير منصات وبرامج وطنية للتعليم عن بعد توفر سهولة أكبر في الاستخدام وتفاعلا أكثر تكون بوابة للتعليم الإلكتروني مستقبلا.

الجانب التطبيقي

7. يعد التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد في بداياته الأولى في الجزائر ويحتاج لسنوات حتى

يعتاد كل من الأساتذة والطلبة على استخدامه.

8. التكوين والتدريب عنصر فعال وأساسي لتحقيق الاستراتيجية، إذ يقلل التكوين من الصعوبات

التي يتعرض لها الأستاذ ويسهل عليه أداء مهامه وفق الاستراتيجية المتبعة والوسائل المتاحة

له.

الجانب التطبيقي

التوصيات:

من خلال ما توصلنا اليه من نتائج في دراستنا حول أثر الاتصال في اعتماد نظام التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا، خرجنا بجملة من التوصيات التي أردنا نشارككم بها وهي:

أ- ضرورة القيام دورات تدريبية مكثفة حول التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني بشكل دوري للأساتذة والطلبة، والعمل من اجل جعلهم يألفون العمل والتفاعل في المنصات التعليمية.

ب- الحرص على توعية مختلف الطلبة والأساتذة بالأهمية الكبيرة لهذا النوع من التعليم، حيث يعتبر التعليم الإلكتروني الخطوة القادمة في التعليم لما يوفره من مزايا.

ت- العمل على نشر ثقافة التعليم عن بعد في كل التعاملات التي تخص الطالب والأساتذ، حيث يقتصر الأخير الجهد والوقت على كليهما.

ث- إنشاء منصة تعليمية جامعية تجمع مختلف الطلبة تكون ذات تفاعل كبير، وتحتوي على كل المقررات الجامعية والأوراق البحثية.

ج- توفير حواسيب بسعر مخفض من اجل الدراسة للطلبة وهذا بالتعاقد مع الشركات الوطنية.

ح- ضرورة العمل على توفير دخول مجاني لمنصات التعليم لكل الطلبة وهذا بالتعاون مع شركات الاتصالات المختلفة.

الخاتمة

خاتمة:

لقد كانت جائحة كورونا أحد أهم العوامل التي دفعت بالدول إلى الاعتماد بشكل كلي على التعاملات الرقمية والإلكترونية، حيث تسببت الأخيرة في غلق شبه كلي لمختلف المؤسسات وهذا من أجل احتواء الجائحة وكبحها، وكانت الجزائر من بين الدول التي تبنت هذه التعاملات في مختلف القطاعات وخاصة في قطاع التعليم العالي حيث كان لا بد من إيجاد حل للتعايش مع الأزمة والتأكد من سلامة مختلف الطلبة والأساتذة وكان أحد الحلول المقترحة اعتماد نظام التعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي، ولم يكن الأخير لينجح ويحقق الأهداف المرجوة منه لولا وجود اتصال داخلي فعال على مستوى مختلف الجامعات، حيث لعب الأخير دورا هاما في نقل وإيصال مختلف التعليمات بين الأساتذة والطلبة، إن الأسلوب أو الاستراتيجية الاتصالية التي تم اتباعها في التصدي للجائحة حققت الهدف المنشود منها وكانت سببا في نجاح اعتماد نظام التعليم عن بعد في فترة كورونا داخل القسم.

لقد نجح الاتصال الداخلي في تحقيق الأهداف المرجوة منه أثناء فترة كورونا، حيث يعتبر الأخير احد الأسباب الرئيسية في نجاح اعتماد نظام التعليم عن بعد، ويعتبر نظام التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية حديث النشأة ويحتاج الأخير إلى توفير بنية تقنية واتصالية متطورة بالإضافة إلى وجود مختصين داخل الجامعة تكون مهمتهم الحرص على تقديم دورات تدريبية للأساتذة والطلبة على استخدام تقنيات التعليم عن بعد.

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- أبو سنيينة المنجى، اللغة المستخدمة في التعليم عن بعد، القاهرة، 2001
- 2- السيد بخيت، الأنترنت كوسيلة اتصال جديدة، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، الطبعة 2، 2010
- 3- بوب ماتيو، ليز روس، الدليل العملي لمناهج البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: 4- محمد الجوهري، القاهرة، المركز القومي للترجمة، الطبعة 01، 2016
- 5- بوفلجة غايات، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992
- 6- بشير علاق، الترويج والإعلان، دار اليازوري، الطبعة 1، عمان، 2007
- 7- بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، الأردن، 2009
- 8- جمال الدين لعويسات، مبادئ الإدارة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005
- 9- جمال الدين نجوي، التعليم عن بعد: التجربة المصرية، مجلة التربية والتعليم، العدد 15، القاهرة، 1999
- 10- جعفر موسى جبر، استخدام تقنيات التعليم وأجهزة الاتصال في تعليم الكبار، منظمة السودان للتعليم المفتوح، المكتب الإقليمي للتربية في الدول العربية، منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم
- 11- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، الطبعة 3، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007
- 12- دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر، الطبعة 1، مصر، 2003
- 13- ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، 1974
- 14- رمزي احمد عبد الحي، التعليم عن في الوطن العربي وتحديات القرن العشرين، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2010

- 15- سالم مؤيد سعيد، أساسيات الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة 1، 2005
- 16- طلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة مفاهيم ووظائف وأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، جدة، 2000
- 17- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007
- 18- عيسى بوكرموش، استراتيجية الاتصال في الجمالات الإعلامية، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2013
- 19- علي عباس، أساسيات علم الإدارة، الطبعة 1، المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
- 20- عمرو غنایم وعلي الشرقاوي، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1982
- 21- عامر طارق عبد الرؤوف، التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، دار اليازوري العلمية للنشر، 2018
- 22- عامر قنديلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2002
- 23- لبنان هاتف الشامي، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، دار اليازوري العلمية، الطبعة 1، الأردن 2002
- 24- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001
- 25- محمد فهمي العطوزي، العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات، عالم الكتب، الطبعة 1، القاهرة 1960
- 26- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992
- 27- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة الدولية للتدريب والنشر، الطبعة 3، القاهرة، 2015
- 28- محمد حنفي، تكنولوجيا الاتصال في خدمة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006
- 29- محمد حجازي، الاتصال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطلبة، بيروت، 1998
- 30- محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية

- 31- مختار تهامي، مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، بغداد، الطبعة 1
- 32- مؤيد ساعد سالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، علم الكتب الحديثة، الطبع 3، الأردن، 2009
- 33- محمد البادي، التخطيط الاستراتيجي للاتصال، الطبعة 1، دار المهندس للطباعة، 2005
- 34- محمد هاشم رضوان، الاتصال التسويقي، كلية الدراسات العليا، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2010
- 35- محمود حسن الهواسي وحيدر شاكر، مبادئ علم الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق، 2014
- 36- محمد الهادي محمد، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت أفاق تربوية متجددة، الدار المصرية اللبنانية، 2005
- 37- محمد عطا مدني، التعليم عن بعد، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2000
- 38- نوري منير، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية الطبعة 1، الجزائر، 2015
- 39- نادية سعيد عاشور، التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية، دار سوهام للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2021
- 40- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003

الرسائل والمجلات:

1. بادي سوهام، سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم، دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري- ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005/2004
2. رانيا محمد عطية، أثر استخدام الفيديو التفاعلي في تحصيل مادة العلوم لدى طالبات الصف السادس بمحافظة بلجرشي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الباحة
3. عثمان طرشون، وآخرون، خصائص وأهداف التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني: دراسة مقارنة عن تجارب بعض الدول العربية، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، العدد 6، 2019

4. عبد المهدي الجراح، اتجاهات طلبة الجامعة الأردنية نحو استخدام برمجية المودل في تعلمهم، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد 02، الجامعة الأردنية، الأردن
5. فرزولي مختار، صغيري ميلود، رمضان الخامسة، واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle بالجامعة الجزائرية دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2، 2021
6. فنورة نجاه وعادل شهيب، الرقمنة في التعليم العالي وتحديات التعليم عن بعد في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 4، الجلفة، الجزائر، 2023
7. مليكة بوجيت، أهمية التعليم الإلكتروني في ضمان استمرارية العملية التعليمية في ظل كوفيد 19: تجارب دولية وتحديات، مجلة مدارات سياسية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2023
8. نبيلة خبارة، تحديات التعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية في ظل الأزمة الوبائية (COVID-19)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، الجلفة، الجزائر، 2021

مواقع الأنترنت:

من موقع موسوعة التعليم والتدريب، الفيديو التفاعلي ودوره في العملية التربوية (edutrapedia.com)

الملاحق

الملاحق

الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد

نضع أمامكم هذا الاستبيان من اجل استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة والغرض منه جمع المعلومات اللازمة لدراستنا التي تحمل عنوان: "أثر الاتصال في تفعيل نظام التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا 2022/2020: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال بجامعة الجلفة" ويعتبر هذا الاستبيان أداة للبحث العلمي تهدف إلى معرفة كيف تم اعتماد نظام التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا ومعرفة أثر الاتصال في تفعيله، لذا نرجو من حضرتكم الإجابة بكل أريحية وموضوعية، كما نريد أن ننوه إلى أن الغرض من البيانات التي سيتم جمعها هو إثراء البحث العلمي وليس لأجل دوافع شخصية

وفي الأخير تقبلوا منا خالص عبارات الشكر والامتنان

إعداد الطالب: بن زوينة علي.....إشراف الأستاذ: طاهري زكرياء

الموسم الجامعي: 2024/2023

الملاحق

تم تحكيم هذا الاستبيان من قبل:

الأستاذ	الدرجة الجامعية
الدكتور مجبري حسان	أستاذ محاضر
الدكتور محمدي بشير	أستاذ محاضر
الدكتور عمراني ثامر	أستاذ محاضر

ملاحظة: ضع إشارة (X) في المكان المناسب

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن: 38/28 48/38 58/48 68/58

الدرجة الجامعية: أستاذ تعليم عالي أستاذ محاضر أستاذ مساعد

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في القسم

الفقرة	الفقرات	لا	غير متأكد	نعم
01	تم اعتماد استراتيجية اتصالية معينة أثناء فترة كورونا			
03	اختيار الاستراتيجية الاتصالية المناسبة امر ضروري لهذا النوع من الأزمات			
04	الوسيلة المستخدمة في الاتصال مهمة لتحقيق أهداف العملية الاتصالية			
05	هل ساهم الاتصال الداخلي في التقليل من حالات الإصابة بالفيروس			
06	حقق الاتصال الداخلي الأهداف المرجوة منه خلال جائحة كورونا			
07	للقائم بالاتصال داخل القسم دور فعال في إنجاح العملية الاتصالية			

الملاحق

المحور الثالث: التعليم عن بعد داخل القسم

رقم الفقرة	الفقرات	لا	غير متأكد	نعم
08	اعتماد التعليم عن بعد داخل الجامعة مهم جدا بالنسبة لك			
09	وجدت سهولة اكبر في التعليم عن بعد أثناء جائحة كورونا			
10	واجهت صعوبة في إيصال المعلومات بشكل مناسب عن طريق التعليم عن بعد			
11	هل يحتاج التعليم عن بعد إلى بنية تقنية واتصالية متطورة			
12	قمت بدورات تعريفية أو تم تدريبكم على استخدام تقنيات التعليم عن بعد			
13	كان للتعليم عن بعد دور هام في عودة الحياة داخل القسم بشكل تدريجي			
14	التعليم عن بعد اكثر فعالية من التعليم التقليدي			

المحور الرابع: وسائل تطبيق التعليم عن بعد

رقم الفقرة	الفقرات	لا	غير متأكد	نعم
16	كانت منصة "المودل" حل فعال لإيصال الدروس للطلبة			
17	تتميز منصة "المودل" بالتعقيد والصعوبة قليلا			
18	تعتبر أن منصة "المودل" كانت بمثابة أداة للتواصل مع الطلبة			
19	وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني اكثر سهولة وفعالية من منصة "المودل"			
20	عدم الالتزام بالمواعيد وعدم التحاق كل الطلبة يؤثر على التحصيل ونجاح العملية الاتصالية			

الملاحق

			هل تعتبر أن تدفق الأنترنت يشكل عائقا في تحقيق أهداف التعليم عن بعد	21
			استخدام الحاسوب والهاتف في التدريس لفترات طويلة كان له اثر سلبي على صحتك	22

المحور الخامس: أفاق التعليم عن بعد في الجزائر

رقم الفقرة	الفقرات	لا	غير متأكد	نعم
23	هل ترى أن التعليم عن بعد هو افضل الطرق لمواجهة الأزمات المشابهة لجائحة كورونا			
24	ضرورة الإسراع في تعميم التعليم عن بعد في كل ما يتعلق بما تقدمه الجامعة			
25	ضرورة القيام بدورات تكوينية حول برامج التعليم الإلكتروني للأساتذة والطلبة			
26	يعتبر التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني البديل الأفضل للتعليم التقليدي			
27	ضرورة إنشاء برامج ومنصات خاصة بالتعليم عن بعد ذات تفاعل وسهولة استخدام اكبر			
28	التعليم عن بعد يمكنه أن يوفر العديد من المزايا التي لا يمكن للتعليم التقليدي توفيرها			

الفهرس

2	*شكر وتقدير*
3	الإهداء
أ	مقدمة:
1	الإشكالية:
2	التساؤلات الفرعية:
2	أهداف الدراسة:
2	أهمية الدراسة:
3	مبررات اختيار الموضوع:
4	مفاهيم الدراسة:
4	الدراسات السابقة:
6	أهمية الدراسات السابقة:
7	منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي
7	أدوات جمع البيانات: استمارة الاستبيان
8	تعريف الاستبيان:
8	حدود الدراسة:
8	الحدود المكانية:

9	الحدود البشرية:
9	الحدود الزمانية:
9	مجتمع البحث:
10	العينة:
12	تمهيد:
13	المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
13	المطلب الأول: مفهوم الاتصال والاتصال الداخلي
13	مفهوم الاتصال:
14	مفهوم الاتصال الداخلي:
15	المطلب الثاني: وأهداف الاتصال الداخلي ووظائفه
15	أهداف الاتصال الداخلي:
15	أ- أهداف تخص الإدارة:
15	ب- أهداف تخص العمال:
16	ت- أهداف تخص الجمهور:
16	وظائف الاتصال الداخلي:
17	المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي ووسائله
19	وسائل الاتصال الداخلي:
23	المبحث الثاني: استراتيجيات الاتصال الداخلي
23	المطلب الأول: مفهوم الاستراتيجية
23	مفهوم استراتيجية الاتصال الداخلي:
23	المطلب الثاني: استراتيجيات تطبيق الاتصال الداخلي
25	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي
29	خلاصة الفصل الأول:
32	المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

32	المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد
33	المطلب الثاني: نماذج التعليم عن بعد
33	النموذج الأمريكي:
34	النموذج البريطاني:
34	النموذج الكندي:
35	النموذج السعودي:
36	المطلب الثالث: تحديات تطبيق التعليم عن بعد
36	1-عدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة:
36	2- تدفق الأنترنت:
37	3-المنهج المستخدم:
37	4-نقص التكوين على استخدام التكنولوجيا الحديثة:
38	المبحث الثاني: طرق وأساليب تطبيق نظام التعليم عن بعد
38	المطلب الأول: التعليم عن بعد في الجزائر
40	المطلب الثاني: أدوات تطبيق التعليم عن بعد
42	المطلب الثالث: طرق تفعيل نظام التعليم عن بعد
42	1-الفيديو التفاعلي:
43	2-منصة المودل Moodle:
45	خلاصة الفصل الثاني:
47	تمهيد:
48	المحور الأول: البيانات الشخصية
50	المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في القسم
57	المحور الثالث: التعليم عن بعد داخل القسم
64	المحور الرابع: وسائل تطبيق التعليم عن بعد
71	المحور الخامس: آفاق التعليم عن بعد في الجزائر
77	النتائج:

79	التوصيات:
80	خاتمة:
81	قائمة المراجع:
81	الكتب:
83	الرسائل والمجلات:
84	مواقع الأنترنت:
85	الملاحق
85	الاستبيان
89	الفهرس