جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
القسم: العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

الميدان: كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
الفرع: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: **إتصال وعلاقات عامة**

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
دركوش فاطمة الزهراء – دركوش ليلى

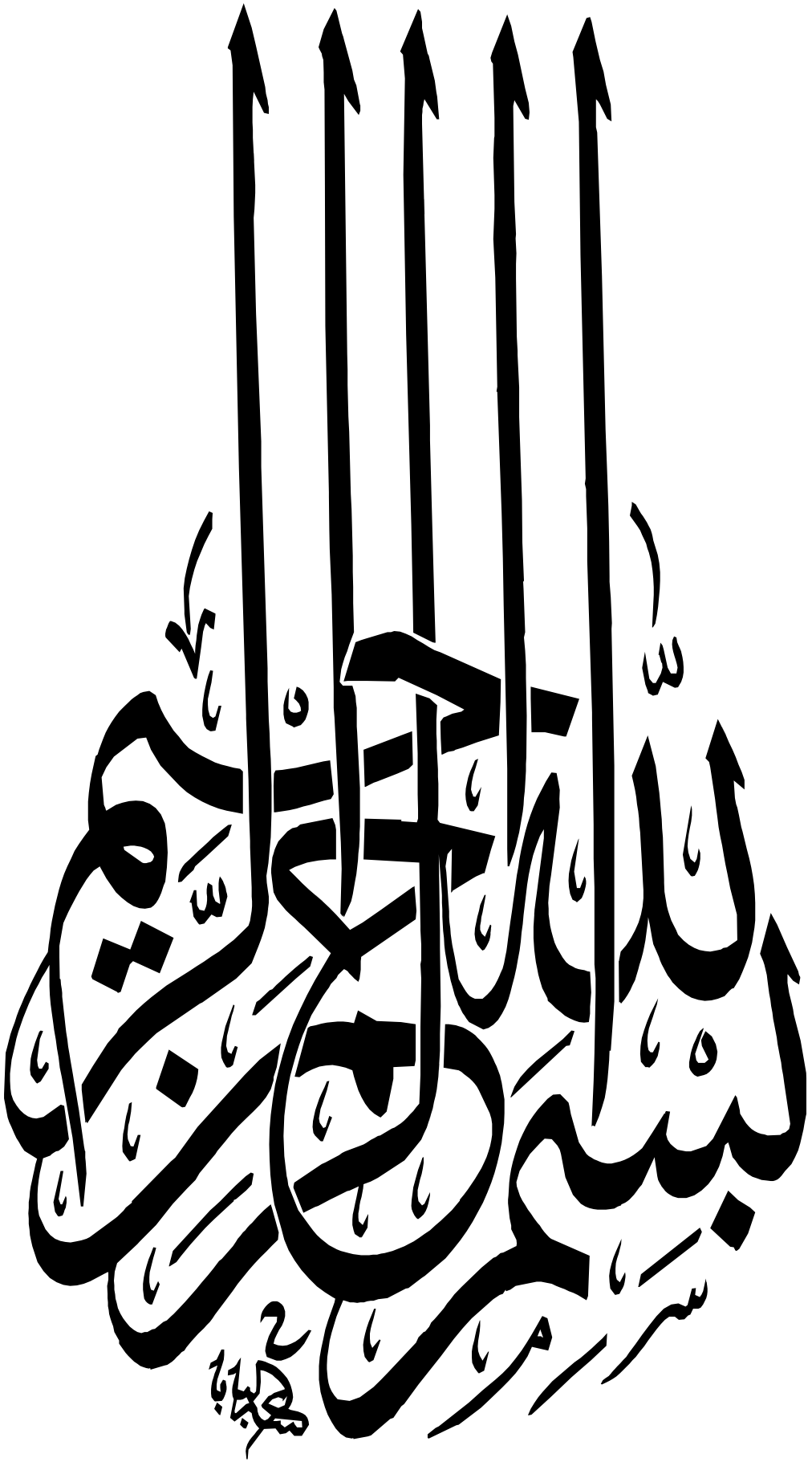
يوم:...../...../.....

الدورات التكوينية عن بعد و دورها في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية
دراسة مسحية على عينية من متابعي صفحة تميزي (فيسبوك)

لجنة المناقشة:

سراي سعاد	أ. د.	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيسة
قوراري صونيا	د.د	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفة
منوبية قاسمية	د.د	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقشة

السنة الجامعية: 2024-2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير:

قبل كل أحد، وبعد كل أحد، الشكر للواحد الأحد، الفرد الصمد، الذي أمدنا بالقوة والعون والسدد لإنجاز هذا العمل، وندعوه عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتورة المشرفة قوراري صونيا على ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر الخالص لعائلتي الكريمة التي كانت سندا لي طوال فترة إنجازي لهذا العمل، ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من علمنا حرفا، كلمة وفضل علينا.

وأتوجه بجزيل الشكر إلى أساتذتي تخصص الاتصال والعلاقات العامة والمؤطرون الذين قدموا لنا يد المساعدة و إلى كل الزملاء و الأساتذة الذين تعلمنا على أيديهم وأخذنا منهم الكثير.

الإهداء:

إلى أولئك الذين كانوا النور الذي أضاء دربي، والسند الذي شد من عزيمتي، والمصدر الذي استقيت منه الصبر والإرادة...

إلى من غمروني بحب لا يضاهى، بدعاء لا ينقطع إلى من سهرا الليالي من أجلي، وتحملا عناء الحياة كي أرتقي.....

إلى أبي وأمي، أكتب أول أسطر هذا الإهداء بقلب يفيض امتنانا وعرفانا، فقد كنتما لي الحلم والملاذ، الدعاء والرجاء، والفخر والدافع.

لولاكما، بما كنت ما أنا عليه اليوم، فكل نجاحي هو ثمرة غرسكما، وكل إنجازي صدى لتضحياتكما.

إلى إخوتي وأخواتي، من كنتم دوما العون وقت الشدة، والفرحة في وقت النجاح.

لكم مني كل الحب والاحترام، فأنتم من رسم البسمة على وجهي حين ضاقت علي الأيام.

إلى أساتذتي الأفاضل، من غرسوا في نفسي حب العلم، وغذوا فكري، ووجهوني بحكمة وصبر.... لكم مني أصدق عبارات التقدير والعرفان.

إلى زملائي وأصدقائي، من تقاسموا معي لحظات الجهد والقلق، قبل أن نصل معا إلى ثمرة تعبنا.... أنتم جزء لا يتجزأ من هذا الإنجاز.

إلى من آمن بي، وساندني، ولو بكلمة طيبة أو دعاء في ظهر الغيب.... إليكم جميعا، أهدي هذه المذكرة، فهي ليست مجرد عمل أكاديمي، بل قصة كفاح، وأثر لا ينسى.

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالدورات التكوينية عن بعد ورصد دورها في اكتساب مهارات الاتصال الإلكترونية، حيث انطلقت دراستنا من الإشكالية التالية: كيف ساهمت الدورات التكوينية عن بعد في تعلم مهارات الاتصال الإلكترونية؟ وللإلمام بالدراسة وتحقيق أهدافها اعتمدنا على منهج المسح الاجتماعي، وقد تضمنت أداة الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية للحصول على المعلومات من العينة المبحوثة، تضمنت دراستنا نوع من أنواع العينة وهي العينة المتاحة العرضية وتمثلت في 101 من متابعي صفحة تميزي (فيسبوك).

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج التي تخص مختلف محاورها، حيث تلعب الدورات التكوينية عن بعد دورا حيويا في عصرنا الحالي من خلال قدرتها على اكتساب مهارات اتصالية إلكترونية وتطويرها، وساهمت في تنمية مختلف المجالات .

كما توصلت هذه الدراسة الى أن منصة تميزي (فيسبوك) ساهمت في تطوير مختلف المهارات الاتصالية الإلكترونية باعتبارها منصة مرنة ذات تفاعل.

الكلمات المفتاحية : التعليم عن بعد، الدورات التكوينية عن بعد، مهارات الاتصال الالكترونية.

Study Summary:

This study aimed to understand distance learning courses and their role in acquiring electronic communication skills. Our study began with the following question: How have distance learning courses contributed to the learning of electronic communication skills? To understand the study and achieve its objectives, we relied on a social survey approach. Our study included an electronic questionnaire as the primary tool for obtaining information from the research sample. Our study included a type of sample, the available cross-sectional sample, consisting of 101 followers of the Tamyizy (Facebook) page.

The study reached a set of results related to its various axes. Distance learning courses play a vital role in our current era through their ability to acquire and develop electronic communication skills, and have contributed to the development of various fields.

This study also concluded that the Tamyizy (Facebook) platform has contributed to the development of various electronic communication skills as a flexible and interactive platform.

Keywords: Distance learning, distance learning courses, electronic communication skills**.**

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير:

الإهداء:

قائمة الجداول

ملخص الدراسة

مقدمة أ

الجانب المنهجي للدراسة

1/ الإشكالية 6

2/ التساؤلات الفرعية: 7

3/ أسباب اختيار الموضوع: 7

4/ أهداف الدراسة: 8

5/ أهمية الدراسة: 8

6/ تحديد المفاهيم: 8

7/ نوع ومنهج الدراسة: 10

8/ مجتمع البحث وعينة الدراسة: 11

9/ أداة جمع بيانات الدراسة: 12

10/ الدراسات السابقة: 15

11/ النظرية المؤطرة: 20

الجانب النظري للدراسة

تمهيد: 24

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد 25
المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد 25
المطلب الثاني: عناصر التعليم عن بعد 26
المطلب الثالث: مستويات التعليم عن بعد 27
المطلب الرابع: متطلبات التعليم عن بعد 29
المطلب الخامس: تقنيات المستخدمة في التعليم الإلكتروني. 31
خلاصة المبحث الأول 33
المبحث الثاني: مدخل إلى الدورات التكوينية عن بعد 34
المطلب الأول: الدورات التكوينية عن بعد 35
ثانيا: تعريف التكوين عن بعد (التدريب الإلكتروني). 35
ثالثا: تعريف التدريب. 36
رابعا: تعريف الدورات التكوينية عن بعد(الدورات التدريبية الإلكترونية): و 37
المطلب الثاني: مميزات و مزايا التكوين عن بعد. 37
المطلب الثالث: أهمية التدريب الإلكتروني. 38
المطلب الرابع: أنواع التكوين الالكتروني. 38
المطلب الخامس: مبادئ التكوين الإلكتروني. 40
خلاصة المبحث الثاني: 41
المبحث الثالث: مدخل إلى مهارات الاتصال ومهارات الاتصال الالكترونية. 42
تمهيد: 42

المطلب الأول: تعريف مهارات الاتصال. 43
المطلب الثاني: أهمية مهارات الاتصال 44
المطلب الثالث :أنواع مهارات الاتصال. 45
المطلب الرابع : أساليب تعلم مهارات الاتصال. 50
المطلب الخامس: مهارات الاتصال الإلكترونية. 51
خلاصة المبحث الثاالث: 55
الإطار التطبيقي للدراسة
تمهيد: 58
أولا: مجالات و حدود الدراسة 59
ثانيا: عرض و تحليل نتائج الدراسة: 59
ثالثا: نتائج الدراسة: 90
النتائج العامة: الإجابة عن الأسئلة البحثية 94
الخاتمة: 97
قائمة المصادر والمراجع 98
الملاحق

قائمة الجداول

عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01) : توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	**59**
الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	**61**
الجدول رقم (03) :توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي	**62**
الجدول رقم (04) :توزيع أفراد العينة حسب خاصية اللغة	**63**
الجدول رقم (05) :توزيع أفراد العينة حسب نوع الدورات	**64**
الجدول رقم (06) :توزيع أفراد العينة حسب السبب الرئيسي لاختيار الدورات عن بعد	**66**
الجدول رقم (07) :توزيع أفراد العينة حسب وضوح أهداف الدورة	**67**
الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب مدى تحقيق أهداف الدورة	**68**
الجدول رقم (09) : توزيع أفراد العينة حسب مستوى الرضا عن الدورات التكوينية عن بعد	**69**
الجدول رقم (10) : توزيع أفراد العينة حسب ملاءمة محتوى الدورة	**70**
الجدول رقم (11) :توزيع أفراد العينة حسب نوع الأنشطة التكوينية	**72**
الجدول رقم (12) :توزيع أفراد العينة حسب مدة الدورة التكوينية	**73**
الجدول رقم 13) :توزيع أفراد العينة حسب سهولة استخدام منصة تميزي	**74**
الجدول رقم (14) :توزيع أفراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين والمدرب.	**75**
الجدول رقم (15): توزيع افراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين والمدرب.	**76**

الجدول رقم (16): توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة الدورة في تطوير مهارات التواصل.	**78**
الجدول رقم (17): توزيع افراد العينة حسب مستوى التحسن في المهارات	**79**
الجدول رقم (18): توزيع افراد العينة حسب مستوى مساعدة الدورة في تعلم مهارة الانصات.	**80**
الجدول رقم (19): توزيع افراد العينة حسب المهارة التي تطورت لدى المشاركين بفضل الدورة	**81**
الجدول رقم (20): توزيع افراد العينة حسب إذا ساعدت الدورة في استخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال	**82**
الجدول رقم (21): توزيع افراد العينة حسب السبب الرئيسي لاختيارهم الدورات التكوينية عن بعد(الجنس، السن)	**85**
الجدول رقم (22): توزيع افراد العينة حسب إذا كانت الأنشطة التعليمية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة (المستوى التعليمي)	**87**

مقدمـة

مقدمة

لقد شـهد العصـر الحديث تطورات كبيرة في مجال الاتصـال وتكنولوجيا التعليم فتغير مفهوم التعليم من التعليم التقليدي الى التعليم التكنولوجي، الذي يقدم من خلال الوســائط المتعددة بطرق تفاعلية وأكثر جاذبية وأقل تكلفة ولا تقيده عوائق الزمان والمكان، حيث أتاح فرصـــا واســـعة لتعلم الأفراد في مختلف السياقات ومسهلا الوصول إلى المعرفة بأساليب حديثة ومرنة.

وفي هذا الإطار ظهر نموذج الدورات التكوينية عن بعد كرافد مهم من روافد التعليم الرقمي، خاصة في ظل التحولات المتســارعة التي عرفها العالم، لاســيما بعض الازمات الصــحية التي فرضــت على المؤسـسـات التعليمية والتكوينية البحث عن بدائل رقمية تضـمن اسـتمرارية التعلم والتدريب، وقد أصـبحت هذه الدورات تمثل خيارا فعالا للأفراد الطامحين إلى تطوير مهاراتهم المهنية والشـــخصـــية، ســـواء في المجالات التقنية، الإدارية، التربوية أو حتى الاجتماعية.

إن الدورات التكوينية عن بعد لا تقتصـر فقط على ايصـال المعلومات، بل تتعدى ذلك لتوفير بيئة تفاعلية تعتمد على تقنيات متعددة مثل المحاضـرات المصـورة، المنتديات، التقنيات الرقمية، المنصـات التعليمية، وهو ما يعزز من جودة التكوين ويتيح فرصـا أوسـع للتعلم الذاتي والتفاعل الاجتماعي، تميز هذا النمط التكويني بالمرونة والانفتاح والتنوع في المحتوى والوسائط مما جعله أكثر توافقا مع احتياجات سوق العمل المعاصر، ومع متطلبات الاقتصاد الرقمي المتسارع.

وتأتي مهارات الاتصـال في قلب هذا المسـار التكويني باعتبارها من الكفاءات الأسـاسـية التي لا غنى عنها في أي مجال مهني أو اجتماعي، فالاتصـال الفعال يعد وسـيلة رئيسـية لفهم الأخرين وتبادل الأراء والعمل التعاوني سـواء كان ذلك بشـكل شـفهي أو كتابي لفظي أو غير لفظي، ومع تطور أنماط التكوين وتزايد الاعتماد على الوسـائط التكنولوجية تطورت أشـكال الاتصـال بدورها لأخذ بعدا جديدا يتمثل فيما يعرف بمهارات الاتصال الالكترونية.

ففي البيئة الرقمية ليم يعد التواصل مقتصرا على التفاعل، بل أصبح يعتمد بشكل كبير على أدوات وتقنيات متعددة مثل البريد الالكتروني، منصـات، الاجتماعات الافتراضـية، المنتديات التفاعلية وتطبيقات الدردشـة، وهنا تبرز أهمية الدورات التكوينية عن بعد كوسـيلة فعالة لا تقتصـر على نقل المعرفة فحسـب، بل تسهم أيضا في تنمية مهارات الاتصال التقليدية والرقمية إلى حد سواء.

وللإلمام بجميع جوانب الدراسة ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاث جوانب رئيسية، تضم الإطار المنهجي كجانب أول احتوى على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، منه وأداة الدراسة، إضافة الى الدراسات السابقة وتحديد مفاهيم دراستنا والمقاربة النظرية كأخر عنصر.

الجانب الثاني تمثل في الجانب النظري للدراسة وتضمن ثلاث مباحث المبحث الأول جاء بعنوان التعليم عن بعد، والمبحث الثاني بعنوان مدخل للدورات التكوينية عن بعد، والمبحث الثالث بعنوان ماهية مهارات الاتصال.

الجانب الثالث تمثل في الإطار التطبيقي للدراسة تضمن مجالات الدراسة ونبذة عن منصة تميزي (فيسبوك)، انتهى بمجموعة نتائج و خاتمة للدراسة.

الجانب المنهجي للدراسة

- 1/ الإشكالية
- 2/ التساؤلات الفرعية:
- 4/ أهداف الدراسة:
- 5/ أهمية الدراسة:
- 6/ تحديد المفاهيم:
- 7/ نوع ومنهج الدراسة:
- 8/ مجتمع البحث وعينة الدراسة:
- 9/ أداة جمع بيانات الدراسة:
- 10/ الدراسات السابقة:
- 11/ النظرية المؤطرة:

1/ الإشكالية

يشـهد العالم تحولا متسـارعا نحو التعليم الالكتروني، مدفوعا بالتطور التكنولوجي وانتشـار الانترنت، بعض الأزمات الصحية، التي فرضت على مؤسسات التعليمية البحث عن البديل للتعليم التقليدي ألا وهو التعليم الالكتروني وهو نظام تعليمي يعتمد على اسـتخدام التكنولوجيا ووسـائل الاتصـال الحديثة للتقديم المحتوى التعليمي والتفاعل بين المدربين والمتعلمين، دون الحاجة إلى تواجد في مكان محدد، فهو يتيح للمتعلمين التعلم في الوقت والمكان الذي يناسبهم، مما يجعلهم خيارا مثاليا لأشخاص الذين لديهم ارتباطات أخرى مثل العمر أو الأسـرة. إلا أن التعليم الالكتروني يتيح الكم الهائل من التدريبات التي يتفاعل بها المتعلم مع البرمجيات التعليمية وهو عاملا فاعلا ومؤثرا في العملية التعليمية، ويعد اسـتجابة فاعلة للثورة الالكترونية والمعلوماتية الحديثة في العالم.

وتعتبر الدورات التكوينية عن بعد المعروفة أيضـا بالتعلم عن بعد أو التعليم الالكتروني، نمطا تعليميا يعتمد على اسـتخدام تكنولوجيا ووسـائل الاتصـال الحديثة لتقديم المحتوى التعليمي والتفاعل بين المدربين والمتعلمين، دون الحاجة إلى التواجد في مكان محدد. وتعمل على توفير مجموعة واسـعة من التخصـصـات والمواضـيع، مما تتيح للمتعلمين اختيار المجالات التي يرغبون في تطويرها، في تعزز التفاعل والتواصل مع المدربين والزملاء، كالمنتديات وغرفة الدردشة يمكن متابعة التقدم الدراسي والحصول على دعم البيداغوجي مستمر.

فمهارات الاتصال من أهم المهارات التي يحتاجها الفرد في حياته الشخصية والمهنية، حيث تساعده على التواصـل الفعال مع الآخرين والتعبير عن أفكاره وأراءه بوضـوح، بناء علاقات قوية وتحقيق النجاح في مختلف المجالات، ويشمل ذلك كل من التواصل اللفظي في شكلها أساسي، تتضمن مهارات اللفظية على تحدث واستماع وكتابة بطريقة فعالة. ويتعلق الأمر بتنظيم الأفكار بطريقة واضحة ومنتجة، واستماع بعناية إلى ما يقال، والتأكد من أن التعابير الوجهية والإيماءات تعبر عن الرسـائل التي نريد إيصـالها، وتشمل المهارات غيراللفظية أيضا، والقدرة على فهم البيئة المحيطة بنا ومن يحيطون بنا .

ومع التطور السـريع في تقنيات الاتصـال ظهر نوع جديد من المهارات تعرف بمهارات الاتصـال الالكترونية والتي فرضـتها الحاجة الى التفاعل عبر الوسـائط الرقمية مثل البريد الالكتروني تطبيقات المحادثة المؤتمرات المرئية ومنصـات التواصـل الاجتماعي وقد أصـبحت هذه المهارات ضـرورية في

العصـر الرقمي حيث لم يعد الاتصـال مقتصـرا على اللقاءات المباشـرة بل بات يعتمد بشـكل متزايد على الوسائط الالكترونية التي تتطلب كفاءة خاصة في الاستخدام وصياغة الرسائل وإدارة الحوار عن بعد.

أحدثت الدورات التكوينية عن بعد ثورة في مجال التعليم، حيث أتاحت لأفراد فرصـة اكتسـاب معرفة وتطوير المهارات في أي وقت ومكان يناســبهم. من خلال اســتخدام الأدوات التفاعلية، وتوفير محتوى تعليمي متنوع، يمكن للمدربين مساعدة المتعلمين على تطوير مهاراتهم في التواصل والتفاعل بشكل فعال. والتكيف مع أنماط الاتصـال المختلفة مما يجعلها أداة قوية لتحسين الكفاءة الشـخصـية والمهنية في عصـر الرقمنة.

إن هذه الأفكار والمعطيات دفعتنا للتساؤل التالي:

-كيف ساهمت الدورات التكوينية عن بعد في تعلم اكتساب الاتصال الالكترونية؟

2/ التساؤلات الفرعية:

1- ماهي مجالات الدورات التكوينية عن بعد على صـفحة تميزي التي سـاهمت في اكتسـاب مهارات الاتصال الالكترونية؟

2- ماهي الميزات التي تتميز بها الدورات التكوينية على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصـال الالكترونية؟

3- ماهي أهم المهارات الاتصـالية التي يتحصـل عليها المشـاركون في الدورات التكوينية على صـفحة تميزي؟

3/ أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن صدفة وإنما جاء لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية

-1الأسباب الذاتية :

- التجربة الشخصية في التعرض للدورات التكوينية عن بعد التي ولدت لدينا اهتمام متزايد بهذا النوع من مواضيع البحثية ورغبة ملحة لاختياره للدراسة والبحث.
- الشغف العلمي باكتساب معارف جديدة حول موضوع الدورات التكوينية عن بعد.

-2الأسباب الموضوعية :

- محاولة إسقاط الدراسة النظرية على الواقع والخروج بنتائج تثري جانب البحث والتطوير.

- تزايد الاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية (البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية ....)، يجعل من الضروري التمكن من هذه المهارات.
- الدورات التكوينية عن بعد توفر بيئة مرنة تسمع للفرد بتعلم مهارات الإتصال الإلكترونية، حسب وتيرته الخاصة.

4/ أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على أهمية مهارات الاتصال الالكترونية في مختلف جوانب الحياة.
- استعراض مجالات الدورات التكوينية عن بعد وتقييم فعاليتها في تطوير مهارات الاتصال الالكترونية.
- التعرف على أهم الميزات التي تتميز بها الدورات التكوينية عن بعد الناجحة.
- معرفة أهم المهارات الاتصالية الالكترونية التي يتحصل عليها المشاركون في الدورات.

5/ أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في حاجة إلى فهم الأفضل للدور الدورات التكوينية عن بعد في تطوير مهارات الاتصال الالكترونية، ومعرفة أهم المهارات المكتسبة من قبل هاته الدورات.
- إبراز الأساليب والتقنيات التي يستخدمها الدورات التكوينية عن بعد لتعزيز مهارات الاتصال الالكترونية المشاركين في الدورات.
- معرفة مدى استفادة تخصص اتصال وعلاقات العامة من الدورات التكوينية عن بعد.

6/ تحديد المفاهيم:

1- التعليم الالكتروني (التعليم عن بعد):

يعرف على أنه منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريسية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الأنترنت، الإذاعة، القنوات المحلية، الهاتف، البريد الالكتروني) لتوفير بيئة تعليمية تعلمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة أو غير متزامنة عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتمادا على التعليم الذاتي والتفاعل بين المتعلم والمعلم.[1]

[1] طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مدينة النصر، القاهرة، مصر، 2014م، ص27.

❖ **التعريف الإجرائي:**

هو نظام تعليمي يعتمد على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة مثل الأنترنت والحواسيب والأجهزة الذكية في العملية التعليمية، يشمل مجموعة من الأنشطة المتنوعة مثل المحاضرات المسجلة، والدروس التفاعلية، المنتديات التعليمية.... الخ.

2- التكوين عن بعد:

هو عملية التكوين باستخدام شبكة الأنترنت المعتمدة على البث ونشر المحتويات في أشكال المختلفة، وإدارة العملية التكوينية ومجموعة المتدربين عبر الشبكة مع وجود مختصين في العملية التكوينية ومجموعة المحتويات، فعملية التكوين عن بعد تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين والتعلم، ويتم ذلك بطرقة سريعة وبتكاليف منخفضة بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية [1]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هو تلك العملية التكوينية التي تتم عن بعد باستخدام الانترنت بهدف توفير المعرفة اللازمة للمتدربين حول الموضوعات مختارة أو متخصصة.

3- مهارات الاتصال:

❖ **تعريف المهارة:**

أنماط متعلمة من التفاعل الناجح مع البيئة لتحقق الفرد ما يهدف إليه،وهي القدرة على القيام بالأعمال المطلوبة من الفرد بسهولة وبدقة، وكذلك تعرف على أنها القدرة على إنجاز المهام المطلوبة بإتقان وفي الوقت المحدد مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك[2]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هي مجموعة المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي يجب ان تتوفر عند اي شخص لكي يتمكن من انجاز عمل معين.

---

[1] عائشة سموم وآمال تباني،التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد7، العدد2، الجزائر،3، 2022م، ص4.

[2] بركان دليلة، مهارة الاتصال: تحديات المسير الناجح، مجلة العلوم الإنسانية، العدد46، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017م، ص650.

4- تعريف مهارة الاتصال:

وتعرف بأنها مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات تتعلق بالاتصال مع الآخرين، حيث تتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الآخرين.[1]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هي العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى أخر أو آخرون، بهدف تحقيق الأهداف المنشودة.

5- تعريف مهارات الاتصال الإلكتروني:

هي القدرة على تنفيذ سلسلة من الخطوات المترابطة بشكل منطقي لتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين أفراد المجتمع الافتراضي، هذا الأخير الذي يتواصل المستخدمين المتواجدين داخله عن طريق التواصل الرقمي الذي يعتمد على مهارات خاصة بهذا النوع الاتصالي لتحقيق التواصل الفعال من خلال استخدام اللغة والتعبيرات اللفظية وغير اللفظية التي تتوافق مع السياق الرقمي.[2]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هي مجموعة القدرات والمعارف التي يمتلكها الفرد والتي تمكنهم من استخدام وسائل الاتصال الرقمية بشكل فعال من اجل ارسال واستقبال المعلومات والأفكار عبر الانترنت أو الأجهزة الإلكترونية، بطريقة واضحة ومتوافقة مع متطلبات السياق التعليمي.

7/ نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى دراسة وصفية استكشافية، نظرا لحداثة الموضوع وندرة الدراسات السابقة التي تناولته، الأمر الذي يتطلب استكشاف أبعاده وجمع بيانات أولية تساهم في بناء تصور أولي يساعد على توجيه دراسات أولية بصورة أدق.

- **المنهج:** باعتبار أن المنهج مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في ضبط أبعاد، مساعي، أسئلة، فرضيات البحث.

[1] بركان دليلة مرجع سابق، ص 650

[2] بوشنافة كريمة، وسار نوال، مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الإفتراضي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2023، ص192.

المنهج المستخدم:

يعرف على أنه مجموعة من المبادئ المبنية على أســـاس الملاحظة والمنطق، والتي تهدف إلى تأكيد على أن فهمنا للعالم دقيق قدر إمكان، ويقدر العلماء النتائج القابلة للتحقق والقابلة للتكرار أكثر شيء أخر على أنها أساس المعرفة.

وانطلاقا من مشــكلة دراســتنا التي تبحث وتكشــف عن أهم المهارات المكتســبة من قبل الدورات التكوينية عن بعد فإنه يمكن القول بأن دراستنا تتدرج ضمن الدراسات الوصفية الاستكشافية التي تتيح للباحث الوصـــف المنتظم والدقيق للظواهر كما هي في الواقع والغرض الحصـــول على جل المعلومات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها بالإضافة إلى وصف مجتمع البحث وتحديده.

ووفقا لذلك فإنه يتعين علينا اســتخدام المنهج المســح الاجتماعي باعتباره منهج من مناهج البحث العلمي الرئيسية لتحقيق أكبر قدر من الدقة العلمية بجمع وتحليل الظواهر ودراستها، إذ هو علمية لظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين، إنه ينصب على الظواهر الحالية، يتناول أشياء موجودة بالفعل، وقت إجراء المسح وليس في فترة ماضية. وأخيرا يسعى إلى تعميم النتائج لاستفادة منها في وضع الخطط والبرامج لإصلاح إجراء الاجتماعي [1]

-إذا تبعا لنوع دراستنا التي تنتمي إلى الدراسات الوصفية الاستكشافية واستنادا إلى المنهج المسح الاجتماعي، سنحاول وصف الظاهرة المدروسة وتشخيصها، وذلك من خلال جمع البيانات والحقائق المتعلقة بها من عينة الدراسة ومعالجتها.

8/ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث على أنه: مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من عناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.

ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا على متابعي صفحة تميزي (فاسبوك). ونظرا لكبر حجم البحث وتنوع مفرداته إضافة إلى توفير الوقت والجهد فقد اعتمدنا على أسلوب المعاينة.

- **العينة:** مجموعة من وحدات المعاينة تخضــع للدراســة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلا صادقا ومتكافئا من المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه.

[1] ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع دراسة سوسيولوجيةà تحليلية، فقسم علم الاجتماع، كلية الآداب في جامعة ماردين، العدد31، 2021م، ص536.

وقد اعتمدنا في دراســـتنا على العينة المتاحة وهي ذلك النوع من العينات غير الاحتمالية ويكون الاختيار في هذا النوع من العينات ســـهلا، اذ يعتمد الباحث على اختيار عدد من الأفراد الذين يســـتطيع العثور عليهم، في مكان ما، وفي فترة زمنية محددة وبشـكل عرضـي أي عن طريق الصـدفة[1]، ولقد تمثلت عينة دراستنا في 101 من متابعي صفحة تميزي (فيسبوك).

9/ أداة جمع بيانات الدراسة:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف على حد كبير في اختيار أدوات مناسـبة التي تتماشـى مع طبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات ومعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

ويمكن أن نعرف أدوات الـدراســـة في البحث العلمي بـأنهـا الطرق التي يتم من خلالهـا جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث، والتي تساعد في دراسة وتحليل مشكلة البحث، وبعد ذلك التوصل إلى نتائج.

إذا انطلاقا من طبيعة دراسـتنا وإشـكاليتها وأهدافها فإنه يتعين علينا اسـتخدام اسـتمارة الاسـتبيان الالكترونية كأداة رئيسية لهذه الدراسة وذلك بما تتميز به من توفير للوقت والجهد لإمكانية تطبيقها جماعيا وفي زمن قصـير. ويعد الاسـتبيان الالكتروني على أنه "اسـتبانة يتم تصـميمها عبر الانترنت وإرسـالها للمفحوصـين عن طريق البريد الالكتروني، بغرض سرعة الحصـول على البيانات وتخضـع لنفس الشـروط وقواعد الاستبانة الورقية قبل تصميمها ونشرها على الأنترنت بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه ويرسل الاستبيان عبر البريد لمجموعة من الأفراد أو مؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث".[2]

❖ **التعريف الاجرائي:**

الاستبيان الالكتروني هو استبيان متعلق بشبكة الانترنت بحيث يصمم بطريقة الكترونية ويوضع عن طريق الرابط الالكتروني ويدخل اليه المبحوثين الذين لديهم اتصال بالأنترنت لكي يتم الإجابة عليه المتعلقة بالظاهرة.

---

[1] محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، دار الكتب، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2015م، ص175.

[2] صباح غربي ومحمود يتشوش، الاستبيان الالكتروني كأداة الجمع البيانات من المجتمع الافتراضي، مجلة الحوار الثقافي، مخبر المسـألة التربوية في الجزائر في ظل التنمية الراهنة، المجلد11، العدد3، جامعة محمد خيضـر، بسـكرة، 202"م، ص43.

وقد استخدمنا هذه الأداة في دراستنا وقمنا بصياغة أسئلتها في الشكل النهائي، وتضمنت 21 تساؤلا موزعين على أربعة محاور (20 سؤال مغلق، وسؤال واحد مفتوح):

- **على المحور الأول:** البيانات الشخصية يضم 4 أسئلة تتعلق بالمعلومات حول متابعي صفحة تميزي (الفيسبوك).
- **المحور الثاني:** مجالات الدورات التكوينية على صفحة تميزي التي ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية، ويضم 6 أسئلة.
- **المحور الثالث:** الميزات التي تتميز بها الدورات التكوينية الناجحة على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية ويضم 5 أسئلة.
- **المحور الرابع:** أهم المهارات الاتصالية التي تحصل عليها المشاركون في الدورات التكوينية على صفحة تميزي (الفيسبوك).

اختبار الصدق والثبات:

-1صدق الأداة (صدق المحكمين) باستخدام معادلة هولستي(Holsti)

من أجل التحقق من صدق الأداة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبيان تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين وذلك بهدف التأكد من مدى صلاحية الفقرات لقياس الأبعاد المراد دراستها، ومدى وضوحها واتساقها مع الإطار النظري للموضوع، بالإضافة إلى خلوها من الغموض أو التكرار أو عدم الاتساق المفاهيمي.

وقد تم قياس درجة الاتفاق بين المحكمين من خلال معادلة هولوستي ،(Holsti) وهي من الأدوات الكمية المعروفة في التحقق من صدق المحتوى ،(Content Validity) حيث تقيس نسبة الفقرات التي أُجمع على صلاحيتها من قبل أغلب المحكمين (اثنين على الأقل)، مقارنة بإجمالي عدد فقرات الأداة.

❖ **تعريف معادلة هولستي:**

تُستخدم معادلة هولستي لقياس درجة اتفاق المحكمين حول صلاحية فقرات أداة القياس، وهي تُحتسب وفق العلاقة التالية:

نسبة الاتفاق= (عدد الفقرات التي تم الاتفاق عليها /إجمالي عدد الفقرات) ×100

ويُشــترط لقبول الفقرة أن تكون قد حازت على موافقة اثنين على الأقل من بين ثلاثة محكمين، أو ما يعادل أغلبية الأصوات في حال وجود عدد أكبر من المحكمين.

تطبيق المعادلة:

في هذه الدراسة تم عرض الاستبيان على 3 محكمين وتم الحصول على البيانات التالية:

- ✓ عدد المحكمين = 3
- ✓ عدد الفقرات الكلية في الاستبيان = 21 فقرة
- ✓ عدد الفقرات التي حصلت على موافقة محكمين اثنين أو أكثر = 16 فقرة

إذن:

نسبة الاتفاق= (16 /21) ×100=76.19%

2-تفسير وتحليل النتائج:

تشـير النتيجة المحسـوبة (76.19%) إلى أن هناك نسـبة عالية من الاتفاق بين المحكمين حول صــلاحية فقرات الاســتبيان، مما يدل على أن الأداة التي تم تطويرها تقيس بشــكل مقبول المفاهيم التي تهدف الدراسة إلى دراستها.

وبحســب الأدبيات المنهجية تعتبر نســبة الاتفاق بين (70% – 80%) مقبولة علميًا وتدل على وجود صــدق محتوى مقبول، بينما النســب التي تفوق 80% تعد ممتازة وتدل على جودة مرتفعة للأداة. وبالتالي، فإن النسـبة المحصـلة في هذه الدراسـة (76.19%) تدل على أن أغلب الفقرات تم صـياغتها بشكل دقيق وموضوعي، وتعكس مضمون الظاهرة موضوع الدراسة.

وتعني هذه النتيجة أن المحكمين وجدوا في معظم فقرات الاســتبيان ما يتوافق مع الأبعاد النظرية والمعرفية للدراسـة، واعتبروها مناسـبة من حيث المحتوى والمضـمون والصـياغة. أما الفقرات التي لم تحظ بموافقة اثنين أو أكثر من المحكمين (عددها 5 فقرات) فقمنا بمراجعها وتعديلها بما يتناســب وموضــوع الدراسة.

وعليه يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة نسبيًا من الصدق الظاهري وصدق المحتوى، مما يؤهله لاستخدامه كأداة علمية موثوقة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية.

وقد تم تحكيم هذه الاستمارة من قبل أساتذة تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد خيضر بسكرة.

- سراي سعاد استاذ التعليم العالي.
- حدروش فطيمة أستاذ مساعد أ.

- نوي إيمان أستاذ محاضر أ.

10/ الدراسات السابقة:

تشغل الدراسات السابقة أهمية كبرى لأي بحث علمي بل إن توفرها أساس استمرار البحث العلمي فيها اختار من مشكلة، وعلى ذلك فهي تزود الباحث بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة من ثم عليها يبني الباحث دراسته والهدف الأساسي من هذه الدراسات السابقة وبالنسبة لموضوع الدورات التعليمية عن بعد ودورها في اكتساب مهارات الاتصال، فقد اعتمدنا على الدراسات المشابهة ذات الصلة بالموضوع دراستنا وذلك بترتيبها من الدراسة الحديثة وصولا إلى الدراسات القديمة.

1) الدراسة الأولى:

عطلاوي محمد، دور التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في تحقيق واكساب وخلق المهارات التعليمية، مجلة دفاتر الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة(الجزائر)، المجلد 14، العدد 02(2023) ص 283-296.

تناولت هذه الدراسة التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، وما يتحقق من الأثر الايجابي في المنظومة التعليمية في ظل الحاجة الكبيرة إلى الأنظمة التعليمية المعتمدة على الوسائط التكنولوجية، وخاصة ما تسعى إليه الجامعة الجزائرية في تحقيق الأهداف اللازمة التي تبنى عليها استراتيجيتها.

- **التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة يتمثل في ما يلي:**

ما دور التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في خلق واكتساب المعرفة والمهارات التعليمية داخل الجامعة؟

تفرعت إلى العديد من التساؤلات تمثلت في:

- ما المقصود بالتعليم الالكتروني وماهي متطلباته وأنواعه؟
- ما المقصود بالتعليم عن بعد وماهي أهدافه؟
- ماهي إيجابيات التعليم الإلكتروني داخل الجامعة؟
- ماهي أسباب استخدام التعليم الالكتروني في العملية التعليمية؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وهذا من خلال تقديم جملة من المفاهيم الخاصة بالتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

يمثل مجتمع البحث لهذه الدراسة في مجموعة الأساتذة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة زيان عاشور (الجلفة). حيث تم اختيار العينة مجموعة من الأساتذة من الكليات المذكورة سابقا.

فقد اعتمدت هذه الدراسة على أداة جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان الورقي

- **أوجه الاختلاف:**

تختلف هذه الدراسة عن دراستي من حيث:

- من ناحية استخدام العينة، فهذه الدراسة استخدمت العينة القصدية وتمثلت في الاساتذة بالكليات، أما دراستي فاعتمدت على استخدام العينة المتاحة أي العرضية.
- وتختلف أيضا من ناحية أداة المستخدمة، فدراستي اعتمدت على أداة الاستبيان الالكتروني، أما هذه الدراسة فاعتمدت على استبيان الورقي.
- من ناحية المنهج كذلك تختلف، فاستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، أما دراستنا فاستخدمت المنهج المسحي باعتباره المنهج المناسب.

- **أوجه التشابه:**

- تتفق هذه الدراسة مع دراستي من حيث التعليم عن بعد.

- **أوجه الاستفادة:**

- كما أن هذه الدراسة كانت مصدر لكيفية البناء المنهجي والعلمي لدراستنا.
- استفدنا من هذه الدراسة في بناء الجانب النظري الخاص بالتعليم الالكتروني والتعليم عن بعد.

- **نتائج الدراسة:**

توصلت هذه الدراسة إلى:

- توضيح مدى أهمية التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد وقدرة هذا النوع من التعليم على تحقيق وإبراز مواهب التعليمية ومحاولة ربط دوره وتأثيره على المنظومة التعليمية في الجزائر.
- المساهمة في تطوير وتحسين التعليم على جميع المستويات، بما في ذلك تدريب المتعلمين.
- إسقاط أهداف الجامعة ضمن أولوية الكفاءات التعليمية الموجودة داخل كيانها ومدى استعداد هذه الكفاءات في حالة إذا تم استغلالها وتوفير كل الظروف العمل المناسبة من أجل تطوير التعليمة وجودتها.

2) الدراسة الثانية:

نزيه بن سعيد بن أحمد باعيسى، مهارات الاتصال لمدير المدرسة ودورها في تفعيل عملية الاتصال مع المعلمين داخل المدرسة، أطروحة ماجستير لسنة 2002م، حيث تم تحديد مشكلة الدراسة في البحث وهي:

- في ماذا يتمثل دور مهارة مدير المدرسة اللغوية في تفعيل عملية الاتصال مع المعلمين داخل المدرسة؟

وتم الاعتماد على عدة تساؤلات فرعية هي:

- ما واقع ممارسة مديري المدارس لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة من وجهة نظر مديري المدارس ومشرفي الإدارة المدرسية والمعلمين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر مديري المدارس ومشرفي الإدارة المدرسية حول واقع ممارسة مديري المدرسة لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر مديري المدارس والمعلمين حول واقع ممارسة مدير المدرسة لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر مشرفي الإدارة المدرسية والمعلمين حول واقع ممارسة مدير المدرسة لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة؟

وتهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع ممارسة مديري المدارس لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة من وجهة نظر مديري المدارس الابتدائية ومعلميها، ومشرفي الإدارة المدرسية.

ولمعالجة البيانات إحصائيا تم استخدام الطرق الإحصائية التالية: النسب والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت)، وتحليل التباين (ف) بعد حسابها عن طريق مركز الحاسب الآلي بجامعة أم القرى.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أن هناك اختلافا واضحا حول واقع ممارسة مديري المدارس لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة بين وجهات نظر عينة الدراسة من مديري المدارس الابتدائية ومعلميها ومشرفي الإدارة المدرسية.
- أن مهارات الاتصال اللغوي تؤدي دورا مهما في تفعيل عملية الاتصال مع المعلمين داخل المدرسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر مديري المدارس ومشرفي الإدارة المدرسية حول واقع ممارسة مدير المدرسة لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة.

3) الدراسة الثالثة:

عائشة سمسوم وأمال تباني، التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والاعمال لعام: 2022م؛ المجلد7، العدد2، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، حيث تم تحديد مشكلة الدراسة في البحث وهي:

كيف يساهم التكوين عن بعد في تطوير المسار المهني لموظفي الأسلاك المشتركة التابعين للوظيفة العمومية في الجزائر؟

وتم الاعتماد على عدة فرضيات للإجابة على الإشكالية وهي:

- تعمل سياسة التكوين عن بعد على رفع مستوى المهارات المهنية لموظفي الأسلاك المشتركة التابعين للوظيفة العمومية في الجزائر وتجديد معارفهم، ما يمكنهم من التدرج في السلم الوظيفي بشكل فعال.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على سياسة التكوين عن بعد ودورها في تعزيز وتدعيم عملية تطوير المسار المهني من أجل رفع مستوى المهارات المهنية للموظفين وتجديدها في جميع الفئات المهنية التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر، وتوفير احتياجات الإدارات العمومية من الموارد البشرية عن طريق الترقية الداخلية، مما يؤثر إيجابا على أداء الموظفين وولائهم للمؤسسة.

وقد استهدفنا في هذه الدراسة الأستاذ المرافق عبر الأرضيات البيداغوجية باعتباره أحد الأطراف الفاعلة في عملية التكوين عن بعد لفائدة الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية، والتي تتم بمتابعة جامعة التكوين المتواصل من أجل تكوين موظفي قطاع الوظيف العمومي. في مبادرة لتحطيم القوالب النمطية السائدة في تطوير المسار المهني للموظفين، حتى يتسنى لهم الترقية في مناصب عملهم.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

يعتبر التكوين عن بعد دعامة أساسية لقواعد الإدارة الحديثة وتثمين الموارد البشرية وملاءمة المؤهلات مع تطور مهام الوظيفة العمومية في ظل تطور وتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنيات التعليم التي

شهدها العالم في السنوات الأخيرة، فخلق بيئة تعليمية إلكترونية تعتمد على شبكة رقمية متطورة أصبح أمرا مطلوبا لإنجاح عملية التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات الموظفين.

4) الدراسة الرابعة

كوسة فاطمة الزهراء وبن قاسمي ضاوية، دور التكوين الالكتروني للمكونين في التعليم عن بعد عبر الأرضيات الالكترونية، مجلة دراسات نفسية وتربوية لعام: 2021م؛ المجلد 37، العدد1، الجزائر، حيث تم تحديد مشكلة الدراسة في البحث وهي:

ما هو دور التكوين الإلكتروني للمكون في عملية التعليم عن بعد عبر الأرضيات التعليمية؟

وتم الاعتماد على عدة فرضيات للإجابة على الإشكالية وهي:

للتكوين الالكتروني دور أساسي للمكون في عملية التعليم عن بعد عبر الأرضيات التعليمية.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة اعتبار التعليم عن بعد من بين العمليات التعليمية التي شهدت تطورا وتوسعا علميا مشهودا له بالأهمية والدور الأساسي في الارتقاء المعرفي بالفرد والمجتمع معا، عبر توفير وتوظيف الوسائل التعليمية المختلفة والحديثة لأجل ضمان نوعية وجودة في التعليم بمختلف تخصصاته ومجالاته.

ويعتبر التعليم عن بعد من بين المجالات التي واكبت التطور العلمي الحديث عبر حقبات زمنية مختلفة، والتي شهدت على التطور الحاصل في وصول المعلومة والمعرفة إلى أوج التقدم والرقي، هذا ما دفع المختصين وأصحاب التخصص بالاهتمام بهذا الميدان (التعليم)، نظرا لتوفر وتنوع المعلومة من جهة وتطور الحاجيات العلمية والمتطلبات الفكرية للفرد والمجتمع من جهة أخرى للولوج إلى حياة عصرية عبر توفير وسائل تقنية من شبكات ووسائل الكترونية لتقريب المعلومة وتحقيق الأهداف المسطرة والتنويع في طرق التعليم لأجل الارتقاء المعرفي والفكري للمتعلم والاهتمام بتقديم برامج تكوينية للمكونين.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

التعليم عن بعد نمط من التعليم ارتبط بحاجات الفرد والمجتمع، إذ يمكن له أن يكون أداة ووسيلة تربوية وتعليمية فعالة لمعظم شرائح المجتمع وفئاته على المختلف المستويات، وهو بدأ في الانتشار الواسع وشمل العديد من التخصصات والعلوم وهو بذلك يتفوق على التعليم التقليدي.

11/ النظرية المؤطرة:

تمثل النظرية أحد أهم القوالب الفكرية في تسـيير الظواهر العلمية الاجتماعية والاتصـالية والتنبؤ بها، الأمر الذي يدفع الباحثين إلى ضرورة التمسك بعرض هذه النظريات المفسرة لموضوع الدراسة، أولا لأنه أمر ضروري وخطوة هامة في الجانب النظري، وثانيا لكون هذه النظرية هي المنظار الذي من خلاله يستطيع الباحث رؤية وتفسير واقعه بشكل أفضل وتساعده في شرح العلاقة بين المتغيرات.

نظرية انتشار المبتكرات:

تعد هذه النظرية من بين النظريات التي اسـتخدمت على نطاق واسـع في تفسـير ظاهرة انتشـار وتبني وسـائط الاتصـال الجديدة في المجتمعات على اختلافها غربية أو عربية، فهي تسـعى إلى معرفة كيفية تبني تجديد تكنولوجي ما وقت انتشاره، وكذا التعرف على الذين تبنوا هذا التجديد بصياغة أنماط أو نماذج سلوكية، أو قياس هذا التبني من خلال دراسة التغيرات التي يحدثها في الممارسات، فعلى المستوى المنهجي، وتبحث هذه النظرية في المرحلة الأولى عن تقديم صـورة أو وصـف عام للوضـع، ويكشـف الفروق في مستوى أو معدل التجهيز عند الجامعات الاجتماعية (من يملك ماذا؟)،تم بعدها تحليلها شروط واختلافات الاسـتعمال (من يفعل ماذا، وبأية وتيرة؟)، ليلها في مرحلة لاحقة، البحث عن شـرح أو تفسـير لهذه الفروق والاختلافات، من خلال ربطها بالمتغيرات السـوسـيو ديمغرافية الكلاسـيكية بغرض تحديد الجامعات الاجتماعية: كالسن، والجنس، والمهنة والدخل، حجم العائلة.....، حيث تتم الاستعانة بالتقنيات الإحصـائية بغرض تحديد المتغير أو المتغيرات المفسـرة للفروق الملاحظة في مسـتوى التجهيز ووتيرة الاسـتعمال ويتمثل الغرض من هذا كله هو البحث عن المعوقات التي تحول دون حدوث التحديث أو التطور في مجتمع ما، على اعتبار أن التكنولوجيا على اختلافها ومنها الوسائط الجديدة بشتى أنواعها هي العامل الأساسي في حصول هذا التحديث. [1]

فروض نظرية انتشار المبتكرات:

[1] حميدة جامث وكمال زروق، المقاربات النظرية والأساليب المنهجية في دراسة وسائط الاتصال الجديدة، محاولة بحث في الإشـكالات واقتراح البدائل، المجلة الجزائرية للبحوث الإعلام والري العام، المجلد3، العدد2، جامعة الجزائر3، 2020م، ص36.

- تكون قنوات وســـائل الإعلام أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات، في حين تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة.
- تصل الرسائل الإعلامية إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم قادة الرأي.
- يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام أكثر من أتباعهم.
- يكون قادة الرأي أكثر ابتكارية من أتباعهم ولديهم أفكار جديدة أكثر من غيرهم.
- أهمية عنصر الوقت كعامل ضروري لانتشار المبتكرات. [1]

إسقاط النظرية على الدراسة:

تمثل نظرية انتشـــار المبتكرات لإيفريت روجرز إطارا نظريا فعالا لفهم كيفية تبني الأفراد للدورات التكوينية عن بعد، والعوامل التي تؤثر في قرارهم بالإقبال عليها أو التردد في اســـتخدامها، اذ توضـــح النظرية المراحل التي يمر بها الأفراد في تبني الابتكار، بحيث تمثل الدورات التكوينية عن بعد ابتكارا في أســاليب التعليم والتكوين، حيث تســتبدل النمط التقليدي بالتكوين الرقمي المعتمد على تقنيات التواصــل الاجتماعي كما أن هذه النظرية تبرز قنوات الاتصــال والبيئة الاجتماعية في تسـريع أو إبطاء هذا التبني، حيث انتشرت هذه الدورات عبر الانترنت ومنصات التواصل الاجتماعي والاعلام الرقمي، مما يساهم في توسيع الوعي بها، كما تبنت هذه الدورات مختلف المؤسسات والأفراد عبر مراحل مختلفة المتبايون الأوائل (هم الأشـــخاص، أو المؤســـســـات المنفتحة على التجريب والتكنولوجيا)، المتبانون المبكرون (من اقتنع بســـرعة الجدوى هذه الدورات وبدأ و بتطبيقها)،الأغلبية المبكرة والمتأخرة (هم من التحقوا بعد الملاحظة نجاح الآخرين)، المتخلفون (تأخروا في التبني بســـبب الشـــك أو نقص المهارات الرقمية)، وبالتالي فإن انتشار هذا الابتكار أسهم في رفع الوعي الرقمي واكتساب مهارات الاتصال الإلكترونية وتطويرها.

[1] جلولي حفيظة وبغدادباي عبد القادر، اليونيوب وصـناعة المحتوى رؤية في ضـوء نظرية انتشـار المبتكرات، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد12، العدد2، جامعة غليزان، الجزائر، 2024م، ص365.

الجانب النظري للدراسة

الجانب الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

- المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد
- المطلب الثاني: عناصر التعليم عن بعد
- المطلب الثالث: مستويات التعليم عن بعد
- المطلب الرابع: متطلبات التعليم عن بعد
- المطلب الخامس: التقنيات المستخدمة في التعليم عن بعد

المبحث الثاني: مدخل إلى الدورات التكوينية عن بعد.

- المطلب الأول: تعريف الدورات التكوينية عن بعد.
- المطلب الثاني: مميزات ومزايا التكوين عن بعد.
- المطلب الثالث: أهمية التدريب الإلكتروني
- المطلب الرابع: أنواع التكوين الإلكتروني
- المطلب الخامس: مبادئ التكوين الإلكتروني

المبحث الثالث: مدخل إلى مهارات الاتصال ومهارات الاتصال الإلكترونية.

- المطلب الأول: تعريف مهارات الاتصال.
- المطلب الثاني: أهمية مهارات الإتصال.
- المطلب الثالث: أنواع مهارات الإتصال.
- المطلب الرابع: أساليب تعلم مهارات الاتصال
- المطلب الخامس: مهارات الإتصال الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

تمهيد:

يعد التعليم عن بعد أحد النماذج التعليمية الحديثة التي تستفيد من التقنيات الرقمية لتقديم العملية التعليمية دون الحاجة للتواجد الجسدي في الفصول الدراسية، يعتمد هذا النظام على استخدام الانترنت ومنصات التعلم الالكترونية لتوصيل المحتوى التعليمي، مما يتيح للمتعلمين إمكانية الوصول إلى المعرفة في أي مكان وزمان. ويتيح التعلم عن بعد تجاوز الحواجز الجغرافية والزمانية، حيث يمكن للطالب متابعة الدروس والمشاركة في الأنشطة التعليمية عبر الوسائط المتعددة مثل الفيديوهات والبودكاست والمنتديات النقاشية، كما يسهم في توفير بيئة تعليمية تفاعلية تعزز من مهارات الاتصال والتعاون بين المتعلمين والطلاب.

المبحث الأول: ماهية التعليم عن بعد

المطلب الأول: مفهوم التعليم عن بعد

التعليم عن بعد هو عملية تعليمية يكون فيها المعلمون والمتعلمون بعيدون عن بعضهم جغرافيا، يديرون نشاطهم بطريقة مرنة ومستقلة تقريبا، فالتعليم عن بعد يتخذ مفهوم التعليم عبر الخط فهو مراد ل E, learning، ويقوم على تقنيات الإعلام الآلي وعلى وجود تغطية بشبكة الانترنت وهو جزء مما يسمى بالتعليم التعاوني عن طريق الحاسوب.[1]

أو هو: طريقة ابتكارية لإيصال بيئات التعلم المسيرة، والتي تتصف بالتصميم الجيد والتفاعلية والتمركز حول المتعلم، لأي فرد وفي أي زمان أو مكان عن طريق الانتفاع من الخصائص والمصادر المتوفرة في العديد من التقنيات الرقمية سويا مع الأنماط الأخرى من المواد التعليمية المناسبة لبيئات التعلم المفتوح والمرن.[2]

أو هو: عملية نقل المعرفة إلى المتعلم في موقع إقامته أو عمله بدلا من انتقال المتعلم إلى مؤسسة التعليمية وهو مبني على أساس إيصال المعرفة والمهارات والمواد التعليمية إلى المتعلم عبر وسائط وأساليب تقنية مختلفة، حيث يكون المتعلم بعيدا أو منفصلا عن المعلم أو القائم عن العملية التعليمية، وتستخدم التكنولوجيا من أجل ملء الفجوة بين كل الطرفين بما يحاكي الاتصال الذي يحدث وجها لوجه.[3]

❖ **التعريف الاجرائي:**

هو عملية تعليمية تعتمد على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة، لنقل المعلومات ومعرفة والتفاعل بين المتعلمين والمعلمين، ويتم التقديم هذه المعلومات عبر الأنترنت من خلال متابعة منصات التعليمية، وهي غير مرتبطة بالزمان أو المكان محدود.

---

[1] لالوش سميرة، التعليم عن بعد آلية لضمان جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية، مجلة البحوث التربوية والتعليمية، المجلد 10، العدد1، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021م، ص129.

[2] عائشة أميرة علي خليفة، وأسماء محمد بركات، التعليم عن بعد الموجه لتكوين طلبة الدكتوراه، مصر منصة padoc، مخبر التربية والصحة النفسية، مجلة المصباح في علم النفس، المجلد4، العدد1، جامعة أبو القاسم يعد الله، الجزائر2، الجزائر، 2024م، ص71.

[3] عطلاوي محمد، دور التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في تحقيق والكتاب والمعرفة وخلق المهارة التعليمية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد14، العدد2، جامعة زيان عاشور، الجزائر، 2023م، ص286.

المطلب الثاني: عناصر التعليم عن بعد

إن التعليم عن بعد (التعليم الإلكتروني) يعتبر مجموعة من العناصر المتفاعلة والتي ينبغي توفرها جميعا أو توفر معظمها حتى تتحقق فلسفة التعليم الإلكتروني: ومن هذه العناصر هي:[1]

1-المتعلم الإلكتروني:

يقصد بالمتعلم الإلكتروني الطالب الذي يتعلم من خلال أسلوب التعليم، والتعليم الإلكتروني

2-المعلم الإلكتروني:

وهو المعلم الذي يشرف على عملية التعليم الإلكتروني ويتفاعل مع المتعلمين ويوجه تعلمهم ويقوم أداءهم.

3-الفصل الإلكتروني:

ويقصد بالفصول الإلكترونية القاعات الدراسية التي تم تجهيزها ببعض الأجهزة والوسائل التي تخدم عملية التعليم والتعليم الإلكتروني.

4-الكتاب الإلكتروني:

هو المقرر التعليمي المتشابه للكتاب المدرسي المعروف، إلا أنه يختلف في شكله ويتفوق عليه محتواه، إذ قد يشمل على نصوص مكتوبة وصور ومقاطع فيديو تجعل المحتوى التعليمي أكثر متعة وأوضح للطالب ويمكن أن يكون الكتاب الإلكتروني موجودا على صفحات الانترنت أو منسوخا على أسطوانة ممغنطة.

5-المكتبات الإلكترونية:

المكتبة عنصر مهم في التعليم الجامعي، من هذا المنطلق فإن من العناصر المهمة للتعليم الإلكتروني المكتبة الإلكترونية، والتي يتم من خلالها تقديم محتوى كبير من المجلات والكتب الإلكترونية التي يمكن تصفحها من خلال الأنترنت أو من خلال الحصول على أجزاء منها من خلال زيارة أمين المكتبة الإلكترونية.

6-البريد الإلكتروني:

وهو وسيلة مهمة وفعالة في التعليم الإلكتروني، حيث يمكن من خلاله التواصل بالرسائل الإلكترونية بين الطلاب بعضهم بعضا، وكذا بينهم وبين معلميهم، وأيضا التواصل بين المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة.

---

[1] كلثوم حمدي وآخرون، التعليم الالكتروني كطريقة بداية التعليم التقليدي المركز الجامعي تمنراست، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، عدد4، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018م، ص100.

7-المؤتمرات التعليمية الإلكترونية:

إن المؤتمرات التي تمس موضوعاتهم الطلاب والباحثين أمر يهتم به التعليم ويخصص له قدرا من الإمكانات المادية البشرية ويأخذ قدرا كبيرا من التنسيق، إلا أن التقنية وكأحد تطبيقاتها في التعليم يمكن أن تسهل عقد مؤتمر تعليمي علمي يضم متحدثين وخبراء وحضور من أقطار مختلفة، ليحقق القدر الأكبر من الانتشار والفائدة من ذلك من خلال شبكة الانترنت، اذ يكون كل من المتحدثين في جامعة أو حتى في منزله وكذلك الطلاب أو المهتمين قد يكونون في قاعة تبعد عنه آلاف الكيلومترات أو حتى في منازلهم، وهذه خدمة مهمة يتيحها التعليم الإلكتروني.

8-الفصول الافتراضية:

وهي عبارة عن فصل تخيلي يحاكي الفصل الحقيقي يتم برمجته ووضعه على صفحة خاصة على الانترنت، بحيث يحضر الطلاب والمعلم في وقت محدد ويتم التفاعل فيما بينهم إلكترونيا.

9-المعامل الافتراضية:

وهي معامل تخيلية تحاكي المعامل الحقيقية، بحيث يتم برمجتها وينشرها على الأنترنت أو على أسطوانات ممغنطه، ويتم من خلالها تطبيق التجارب العملية بشكل يحاكي الواقع.[1]

المطلب الثالث: مستويات التعليم عن بعد

يتضمن التعليم عن بعد عدة مستويات وهي:

1-قواعد بيانات المعرفة:

تعتبر قواعد البيانات من أهم أشكال التعليم الإلكتروني والتي يمكن الوصول إليها عن طريق برمجيات المواقع الإلكترونية التي تقدم إيضاحات وإرشادات عن برامج ومهام وأدوات التعلم خطوة بخطوة وقواعد بيانات الأسئلة والتي تتضمن العديد من الاستفسارات المقدمة لاجتياز اختبارات محددة، وقواعد البيانات تكون متاحة حيث يمكن للشخص أن يرمز إليها بكلمة (أو or) وأن يختار منها حسب ترتيبها هجائيا.[2]

[1] كلثوم حمدي وآخرون، المرجع السابق، ص100.

[2] طارق عبد الرؤوف، المرجع السابق، ص105- 106.

-2المحاضرة الإلكترونية :

يقصد بها الموضوعات التي يتم مناقشتها إلكترونيا عبر الأنترنت ويقوم عضو هيئة التدريس في التعليم الإلكتروني باختيار الموضوعات المناسبة لسن الطالب والمرحلة التعليمية حيث يبدأ من حيث أنتهى الطلاب في المرحلة التعليمية السابقة.

وتعمل المحاضرات الإلكترونية على:

أ- تشجع العمل التعاوني الإلكتروني بين الطلاب وذلك لأن عضو هيئة التدريس من خلال هذه المحاضرات يطلب من المتعلمين تجميع معلومات عن بعض الموضوعات.

ب-زيادة المنافسة بين الطلاب إلكترونيا وذلك لأنه من خلال تجميعهم للمعلومات وإرسالها لعضو هيئة التدريس الذي يقوم بتقويم أداء كل طالب ونشره إلكترونيا عند الحاجة لتحفيزه أو تشجيع زملاءه مما يزيد من المنافسة العلمية بينهم.[1]

3-التعليم المتصل:

ويقصد به ذلك التعليم الذي يتيح الفرصة لكل عضو هيئة التدريس والمتعلم وأي شخص آخر بتبادل المعلومات ويتم ذلك عن طريق استخدام الانترنت ووسائل التكنولوجيا الحديثة وهو يعمل على:

- زيادة قدرات عضو هيئة التدريس وحاجاته وأهدافه.
- تطوير المقرر الإلكتروني.
- تطوير طرق التدريس والتعليم إلكترونيا.
- تطوير الاتصالات التكنولوجيا الحديثة.
- زيادة فعالية التقويم والتغذية الراجعة.

3-الدعم بالاتصال المباشر:

يعتبر الدعم الشبكي أحد أشكال التعليم الإلكتروني والذي يشبه قواعد بيانات المعلومات ويأتي الدعم الشبكي في شكل برامج ومجموعات المناقشة والمحادثات بالاتصال المباشر وكذلك البريد الإلكتروني وغيرها. والدعم الشبكي يكون متاحا وأكثر تفاعلا من قواعد بيانات المعلومات وهذا لأنه يعطي إجابات محددة وأكثر دقة على الأسئلة.

[1] طارق عبد الرؤوف، المرجع السابق، ص105- 106.

4-التدريب الغير متزامن:

يحتوي التدريب الغير المتزامن على أسلوب التدريب والتعلم الذاتي يتم عن طريق استخدام شبكات الانترنت والشبكات الداخلية LNN وأقراص CD إضافة لذلك فهو يحتوي على مرشدين من خلال المجلات الإلكترونية والمناقشات التي تتم من خلال البريد الإلكتروني.[1]

5-التدريب المتزامن:

يحدث التدريب المتزامن من خلال وجود عضو هيئة التدريس بشكل مباشر وفيه يقوم كل مستخدم بالدخول على موقع والتعامل مباشرة مع هيئة التدريس ومع الآخرين من المتخصصين ويستغرق هذا التدريب بعض الوقت حيث يستغرق الفصل الدراسي حوالي بضعة أسابيع أو شهور أو سنوات ويتم هذا التدريب عن طريق استخدام مواقع الأنترنت.

المطلب الرابع: متطلبات التعليم عن بعد

يقوم التعليم عن بعد على استخدام الوسائل الالكترونية المختلفة في عملية التعليم سواء التعليم الحقيقي النظامي التي يتم داخل الفصل الدراسي أو التعليم عن بعد، وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

1/كومبيوتر: حيث يستخدم كوسيلة تعليمية لمساعدة المعلم والمتعلم وله عدة أنماط وطرق برمجيات لاستخدام الكومبيوتر في التعليم النظامي أو الالكتروني: برمجيات التدريب والممارسة، برمجيات التعليم الخاص، برمجيات المحاكاة، برمجيات الحوار، برمجيات الوسائط المتعددة.[2]

2/الانترنت: حيث تقدم لجميع مشتركيها خدمات في جميع الميادين الحياة بشكل عام وفي العملية التعليمية والتعليم الالكتروني بشكل خاص ومنها خدمة البريد الالكتروني، برتوكول نقل المعلومات، خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية، خدمة الاتصال بحاسب آخر خدمة المخاطبة، خدمة التحاور، خدمة القوائم البريدية، خدمة البحث باستخدام الأنظمة، خدمة النسخ الآلي.

3/الكتاب الإلكتروني: هو أسلوب جديد لعرض المعلومات بما تتضمنه من صور وحركة ومؤتمرات صوتية ولقطات فيلمية على هيئة كتاب متكامل يتم نسخه على شكل أقراص المدمجة، ويتم تصفحه عبر جهاز الحاسوب الآلي ويمكن البحث فيه عن أي موضوع بسهولة.

---

[1] طارق عبد الرؤوف، المرجع السابق، ص105- 106

[2] ســـمير أبيش ورفيدة بوخالفة، دور التعليم الالكتروني كأحد أوجه التعليم عن بعد في تحقيق جودة التعليم الجامعي، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد6، العدد3، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021م، ص88.

4/الكتاب المرئي: كتاب يحتوي على مئات من الصفحات ويقدم للقارئ المعلومات في صورة مرئية ومسموعة ومقروءة، سهل التعديل والتطوير من قبل المستخدم، يمكن أن يقرأه أو يشاهده كم من الناس في نفس الوقت من جميع أنحاء العالم.

5/مؤتمر الفيديو: اتصال مسموع مرئي بين عدة أشخاص يتواجدون في أماكن جغرافية متباعدة يتم فيها مناقشة وتبادل الأفكار والخبرات وعناصر المعلومات في جو تفاعلي يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم المشترك.

6/برامج الأقمار الصناعية: تتميز هذه التقنية بسرعة نقل البرامج والأحداث إلى جميع بقاء الأرض إضافة إلى إمكانية نقل الرسائل المكتوبة والمنطوقة ويستفاد منها التعليم الالكتروني.

7/النصوص والصور البيانية عن بعد: تستخدم هذه التقنية لإرسال معلومات رقمية رمزية كجزء من إشارة التلفاز يتم عرضها على المستقبل ويكون على شكل نص أو مخطط بياني بعد قيام بفك رموزه.

8/المؤتمرات المسموعة: تمثل هذه التقنية في استخدام هاتف عادي يتصل بعدة خطوط هاتفية تعمل على توصيل المحاضر عن بعد بعدد من الدارسين بأماكن مختلفة وبعيدة عن قاعة الدرس وتتميز بالتفاعل فيما بينهم.

9/الفيديو التفاعلي: هي دمج الحاسوب والفيديو وتشمل عملية الدمج شريط الفيديو نفسه الذي لعب دور فاعلا حيث اشارت الدراسات أن التفاعل بين المتعلم والبرنامج التعليمي يحسن من أداء المتعلم ويساعد على احتفاظه بالمعلومة لمدة أطول.[1]

10/الحرم الجامعي الافتراضي: عبارة عن موقع على الانترنت يستطيع الدارس الدخول إليه والتجول بين الكليات الافتراضية والأقسام ولوحات الاتصال عن طريق الاتصال بالأنترنت دون الذهاب الفعلي للمؤسسة موقع الدراسة.

11/الفصل الافتراضي: مجموعة من الأنشطة الفصل التقليدي يقوم بها المعلم وطالب، تفصل بينهم حواجز مكانية لكنهم يعملون معا في نفس الوقت بغض النظر عن المكان تواجدهم حيث يتفاعل الطلاب والمعلم مع بعضهم عن طريق الحوار عبر الانترنت، ويقومون بطباعة رسائل يستطيع كل من اتصل بالشبكة رؤيتها.

[1] سمير أبيش ورفيدة بوخالفة، المرجع السابق، ص88.

المطلب الخامس: تقنيات المستخدمة في التعليم الإلكتروني.

1/القرص المدمج: ويتم فيها تجهيز المناهج الدراسية وتحميلها على أجهزة الطلبة والرجوع إليها وقت الحاجة، كما تتعدد أشكال المادة التعليمية على أقراص المدمجة، فيمكن أن تستخدم كفيلم، أو فيديو تعليمي مصحوبا بالصوت لمدة سلعة واحدة، أو لعرض عدد من الاف الصفحات من كتاب أو مرجع ما، أو مزيج من المواد المكتوبة مع الصور الثابتة والفيديو (صور متحركة)، كما توفر هذه التقنية للمعلمين والمتعلمين أبعاد إضافية لدور التقنية في التعليم من أهمها أن كل جزئية من النص يمكن الوصول إليها في زمن قصير لا يتعدى الثواني.

2/الشبكة الداخلية: حيث يتم ربط جمع أجهزة الحاسب في المدرسة ببعضها البعض، بحيث تمكن المدرس من إرسال المادة الدراسية إلى أجهزة الطلبة كأنه يضع نشاطا تعليميا أو واجبا منزليا، ويطلب من الطلاب تنفيذه وإرساله مرة أخرى إلى جهازه.[1]

3/الشبكة العالمية للمعلومات: حيث يمكن توظيفها كوسيط إعلامي وتعليمي في آن واحد، فيمكن لمؤسسة تعليمية ما أن تعلن عن برامجها وتروج لها عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات، وتوضح للمستهدف كيفية الاتصال بها، كما يمكن لها أن تخزن جميع برمجياتها التعليمية على موقع الخاص بها، ويكون الدخول متاح للطلبة حسب الطريقة التي تتبعها المؤسسة.

وتعد تطبيقات الشبكة العالمية في التعليم من أهم التطبيقات وأكثرها انتشارا وذلك لسهولتها وعموم الفائدة منها ومن أمثلة هذه التطبيقات.

- وضع مناهج التعليم على الشبكة العالمية.
- وضع الدروس النموذجية.
- وضع الدروس للتعليم الذاتي.
- التدريب على بعض التمارين الرياضية
- تصميم موقع خاص بجهاز الإشراف، الإدارة، المعلمين في المؤسسات التعليمية (نظام نتائج، تعاميم، الأخبار، اللوائح) مما يسهل متابعتها من قبل الجميع.

4/مؤتمرات الفيديو :تربط هذه التقنية المشرفين والمختصين الأكاديميين مع طلبتهم في مواقع متفرقة وبعيدة من خلال شبكة تلفزيونية عالية القدرة، ويستطيع كل طالب متواجد أن يرى ويسمع المختص والمرشد

[1] راي علي، أهمية التعلم الالكتروني خصائصه وأهدافه ومميزاته وسلبياته تخصص علوم اللسان والتبليغ اللغوي، مجلة التربية، المجلد7، العدد1، الجزائر، 2020م، ص191-192.

الأكاديمي مع مادته العلمية، كما يمكنه أن يتوجه بالأسئلة استفسارية وحوارات مع المشرف (أي توفر عملية التفاعل) وهنا تكون التقنية شبيهة بالتعليم الصفي باستثناء أن المتعلمين يتواجدون في أماكن متفرقة ومتباعدة، وتكمن هذه التقنية من نقل المؤتمرات المرئية المسموعة (صوت وصورة) في تحقيق أهداف التعليم عن بعد وتسهيل عمليات الاتصال بين المؤسسات التعليم، وهي بذلك تضمن تحقيق غرضين هما: توسيع الوصول لمراكز مصادر المعلومات والثاني تسهيل التعاون بين الدارسين وتبادل الخبرات مما يعجل عملية التعليم.[1]

5/المؤتمرات الصوتية: تعتبر تقنية المؤتمرات المسموعة أقل تكلفة مقارنة بمؤتمرات الفيديو وأبسط نظاما ومرونة وقابلية للتطبيق في التعليم المفتوح وهي تقنية إلكترونية تستخدم عادة هاتفا عاديا وآلية للمحادثة على هيئة خطوط هاتفية توصل المتحدث (المحاضر) بعدد من المستقبلين (طلبة) المنتشرين في أماكن متفرقة.

6/الفيديو التفاعلي: تشتمل تقنية الفيديو التفاعلي على كل من تقنية أشرطة الفيديو وتقنية أسطوانات الفيديو مدارة بطريقة خاصة من خلال الحاسوب أو مسجل فيديو، أهم ما يميز هذه التقنية إمكانية التفاعل بين المتعلم والمادة المعروضة المشتملة على الصور المتحركة المصحوبة بالصوت بغرض جعل التعلم أكثر تفاعلية، وتعد هذه التقنية وسيلة اتصال من اتجاه واحد لأن المتعلم لا يمكنه التفاعل مع المدرس أي المدرب

7/برامج القمر الصناعي: في هذه التقنية يتم توظيف برامج الأقمار الصناعية المقترنة بنظم الحاسوب والمتصلة به.

[1] راي علي، المرجع السابق، ص 192-193

خلاصة المبحث الأول:

من خلال ما تطرقنا إليه في المبحث استنتجنا أن التعليم عن بعد تعليم حديث وهو البديل عن التعليم التقليدي، يتيح للمتعلمين والمعلمين فرصة للتعليم، والوصول للمحتوى والتفاعل معه في الوسائط الرقمية ومنصات دون الحاجة إلى التواجد المؤسسات أو في مكان ما.

المبحث الثاني: مدخل إلى الدورات التكوينية عن بعد

تمهيد:

تعد هذه الدورات بأنها برامج تعليمية وتدريبية تقدم عبر الإنترنيت، كما أنها تتيح اكتساب مهارات ومعارف لمدربيها دون الحاجة للحضور المادي في مراكز التدريب، كونها تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية تسمح بالتعلم في أي وقت ومن أي مكان، مما يجعلها مناسبة للأشخاص الذي لديهم انشغالات أو لا يستطيعون التنقل.

كما أنها تتميز بالمرونة في الوقت والمكان، وتوفر محتوى حديث ودقيق، وتتيح التفاعل بين الطرفين عبر عدة وسائل، وتعتمد أيضا على تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات المتدربين وتستخدم مدربين مؤهلين لضمان جودة التعلم، فهذه الدورات وسيلة فعالة لتطوير المهارات المهنية والشخصية، وتعطي شهادات تعزز السيرة الذاتية وتزيد فرص العمل وتستخدم في عدة مجالات مما يجعلها خيارا متنوعا ومتاحا للجميع.

المبحث الثاني: مدخل إلى الدورات التكوينية عن بعد

المطلب الأول: الدورات التكوينية عن بعد

أولا: تعريف التكوين

لغة: من كون تكوينا، تكوين الشيء، أي أحدثه وأوجده وتكوين الشيء إخراج المعدوم إلى الموجود.

اصـــطلاحا: هو مجموعة الأنشـــطة والوضـــعيات الديالكتيكية التي يكون هدفها اكتســـاب أو تنمية المعارف(معلومات، مهارات، مواقف) من اجل ممارســـة مهمة أو أعمال تشـــمل مجموع المعارف النظرية(مفاهيم، مبادئ)، والمهارات والمواقف التي تجعل شخصا قادرا لممارسة شغل أو مهمة أو وظيفة.[1] أو هو عبارة عن عملية تعديل إيجابي ذي اتجاهات خاصـــة تتناول ســـلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وهدفه اكتســـاب معارف وخبرات من اجل رفع المســـتوى، ويعمل على تهذيب الســـلوك المعرفي للمتعلم لأجل ضـــمان التحصـــيل والاكتســـاب والتمكن من المعلومة مع التوظيف الصـــائب للمكتســـبات والخبرات العلمية.[2]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هو عمليه تعليمية تهدف إلى تطوير المهارات والمعارف والقدرات لدى الأفراد لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة أكبر.

ثانيا: تعريف التكوين عن بعد (التدريب الإلكتروني).

لقد تعددت التعاريف في الكثير من الأبحاث والكتب والمؤلفات، والتي لم تتفق على تعريف شامل وواضح له ولذلك يمكن تعريفه على انه:

عملية منظومية تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية المبنية على استخدام شبكة الإنترنت والحاســـوب متعدد الوســـائط والأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الإلكترونية، لتصـــميم وتطبيق وتقويم البرامج التدريبية المتزامنة وغير المتزامنة، بإتباع أنظمة التدريب

[1] زرقط خديجة، دراســـة تقييمية للتكوين الأول في المدارس العليا ENS للأســـاتذة الطلاب من خلال الاصـــطلاحاتِ~| التربوية الحديثة، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد9، ج1، جامعة الجلفة، ص155.

[2] نوسة فاطمة الزهراء وبن قاسي الضاوية، دور التكوين الالكتروني في التعليم عن بعد عبر الأرضيات الالكترونية، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة التكوين المتواصل، المجلد37، العدد1، الجزائر، 2021م، ص113.

الذاتي والتفاعلي لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات، بناء على سرعة المتدربين في التعلم ومستوياتهم الفكرية وظروف عملهم.[1]

- **أو هو:** ذلك النوع من التدريب الذي يتم فيه توصيل المواد التدريبية من المدرب إلى المتدرب الذي تفصيله مسافة جغرافية عن المدرب عبر وسائط وتقنيات مختلفة تشمل المواد المطبوعة، وتقنيات الصوت وتقنيات الفيديو والحقائب والرزم التدريبية، وتقنية التدريب الإلكتروني وغيرها من التقنيات المتعددة التي تعمل على نقل المعلومات والمهارات بصورة تفاعلية.[2]
- **أو هو:** أسلوب تدريبي من خلاله يستطيع المتدرب أيا كان موقع عمله الالتحاق بدورة أو برنامج تدريبي متزامن أو غير متزامن، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي بمكان انعقادها أو التقيد بعدد المتدربين أو الوقت، وذلك عبر وسائط الاتصال تقنية حديثة وسائط أخرى متعددة.[3]

❖ **التعريف الإجرائي للتكوين عن بعد:**

هو عبارة عن نشاط إداري مستمر يعمل على استخدام الوسائط التكنولوجية والمتمثلة في الحواسيب والهواتف المحمولة وشبكة الانترنت هدفه تحسين من أداء المتدربين صقل مهاراتهم وزيادة معلوماتهم، وتوجيه سلوكياتهم بما يخدمهم.

ثالثا: تعريف التدريب.

هو إعداد الفرد وتدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديرا بهذا العمل وكذلك إكسابه المعارف التي تنقصه من اجل رفع مستوى كفاءته الإنتاجية وزيادة إنتاجيته في المؤسسة. أو هو: مجمل النشاطات والوسائل والطرق، والدعائم التي تساعد في تحفيز العمال لتحسين معارفهم وسلوكهم وقدراتهم الفكرية الضرورية في آن واحد.[4]

---

[1] أحمد بن يحيى الونشريسي، المعيار في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية، مجلة تدريبية محكمة، اصدارات المركز الجامعي، المجلد9، العدد4، الجزائر، 2015م، ص255.

[2] غزل بنت سعد العيسي وأفنان بنت محمد العمران، التدريب الالكتروني مبرراته متطلباته معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات، مجلة العربية للإدارة، مجلد 41، العدد 2، جامعة الملك سعود، السعودية، 2021م، ص357.

[3] مينة العموري، التدريب الالكتروني للبرمجيات الإحصائية من وجهة نظر الأستاذ الجامعي في جزائر دراسة حالة: عينة من المتدربين ، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد6، العدد2، جامعة باتنة 1، 2022م، ص408.

[4] بلحاجي أمينة، التكوين والتدريب كمدخل لبناء رأس مال البشري، مجلة التنمية البشرية ، العدد11، جامعة الجزائر3، 2015م، ص146.

❖ **التعريف الإجرائي للتدريب الالكتروني:**

هو عبارة عن عملية تعليمية تعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات مثال الإنترنت والوسائط الرقمية، تعمل على تقديم محتوى تدريبي يهدف إلى تطوير المهارات والمعارف بطريقة تفاعلية ومرنة .

رابعا: تعريف الدورات التكوينية عن بعد(الدورات التدريبية الإلكترونية):

هي برامج تدريبية متخصصة في مجالات موضوعية ذات أهداف محددة، عادة ما تكون قصيرة الأجل أو متوسطة الأجل، وتستخدم فيها تقنيات الصوت والصورة وبرمجيات تصميم مواقع الانترنت، وخدمات البريد الالكتروني.[1]

أو هي: دوره تدريبية حديثة وناشئة في مجال التعلم عن بعد، تستخدم الانترنت كأسلوب تعلمي، من أساسياتها السماح بمشاركة عدد ضخم من المتدربين والمتعلمين، وخلق ميدان نقاش وتخاطب تعلمي بين المشاركين من طلاب ومعلمين.[2]

❖ **التعريف الإجرائي للدورات التكوينية عن بعد(التكوين الالكتروني).**

هي عبارة عن برامج تعليمية تدريبية تقدم عبر الإنترنت، تعمل على تنمية مهارات المتدربين وتحسين أدائهم، فهي النشاطات التكوينية التي تضم الخبرة النظرية والتطبيقية في مختلف المجالات .

المطلب الثاني: مميزات ومزايا التكوين عن بعد.

1. إمكانية زيادة عدد المتكونين لأكبر عدد ممكن.

2. سهولة تلقي التكوين الالكتروني من طرف الفئات المستهدفة، فقد يكونوا في مقر العمل، أو في المنزل أو في أي مكان تتوفر فيه شبكة الإنترنت.

3. فرصة تبادل الأفكار والآراء من طرف الفئات المختلفة من الموظفين بفضل الدردشة الإلكترونية.

---

[1] لزهاري زواويد، علامة الدورات التدريبية الالكترونية بتطزير مهارات ممارسي مهنة المحاسبة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، غرداية،، المجلد9، العدد2.

[2] وحيد عيسى موسى، منصات الدورات الالكترونية واسعة المشاركة دراسة تحليلية للمنصات العربية لاستنباط أسس لمنصة عربية متخصصة في مجال المعلومات والمتبات منصات الدورات الالكترونية واسعة المشاركة، مجلة كلية الآداب، المجلد10، العدد1، مصر، 2023م، ص150.

4. المرونة التي يمنها التكوين الالكتروني للمتكونين، فيمكنهم الاســـتفادة مت البرنامج التكويني دون وجود قيود وقتية أو مكانية.[1]

5. استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصـال في التكوين، يسمح بتدعيم صـورة المؤسـسـات في أعين جمهورها الداخلي والخارجي على حد سواء .

6. الإثراء الحيوي لمضمون التكوين.

7. التقييم الدقيق نتيجة الاختبارات المتواصلة طوال فترة التعلم (تقييم الإنجازات في نهاية المقاييس).[2]

المطلب الثالث: أهمية التدريب الإلكتروني.

تظهر أهمية التدريب الإلكتروني من خلال العناصر التالية:

- التطور المتســـارع في المبتكرات وتطبيقـاتهـا ودمجهـا بتكنولوجيـات التعليم والتعلم والمعلومـات و الإتصالات والتكنولوجيات الرقمية يلزم استخدام تدريب أسرع وأقل تكلفة .
- مواكبة الانفجار المعرفي وتهيئة الفرد على التعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المســـتمر وتوفير مصادر التعلم والمعلومات
- إتاحة الفرصـــة لأكبر قدر من المتدربين للالتحاق بمســـتويات مختلفة من التدريب عملا بمبدأ تكافؤ الفرص التدريب للجميع.
- التقليل من التكلفة المادية وتوفير الوقت والجهد مقابل الحصول على إنتاجات تدريبية نوعية.[3]

المطلب الرابع: أنواع التكوين الالكتروني.

ينقسـم التكوين الالكتروني إلى نوعين أسـاسـيين، المتزامن وغير المتزامن تكوين متزامن تضـمن فيه التقنية الحديثة خاصـــة التفاعل بين المكون والمتكونين، بحيث يتواجد فيه نفس الوقت، و يين التواصـــل بينهم عبر مختلف الشـــبكات أهمها شـــبكة الإنترنت، بينما التكوين غير المتزامن يتم فيه متابعة التكوين

[1] حامدي معمر ومحبوبي محمد، دور التكوين الالكتروني للمواطن في تحقيق جودة خدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلد8، العدد2، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2022م، ص330.

[2] عائشة سمسوم، التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة اقتصاد لمال والأعمال، المجلد7، العدد2، الجزائر، 2022م، ص23.

[3] بن حمدي خديجة وبلعور سـليمان، التدريب الالكتروني كحد المسـارات الحربية للتنمية الموارد البشـرية، مجلة الامتياز للبحوث اقتصاد وإدارة، المجلد4، العدد1، جامعة غرداية، 2022م، ص146.

والبرامج التكوينية للمتكون وذلك خطوة بخطوة حسب توجيهات المكون، وكما لو كان حاضرا مع المتكون .

جاء تعريف كل من المصطلحين كالتالي:

1. التكوين الإلكتروني المتزامن: synchronous E-Learing

يعرف بأنه ذلك النوع من التعليم المباشر يحتاج للاتصال والتفاعل في الوقت نفسه أمام أجهزة الكمبيوتر لإجراء النقاش والمحادثة أو تلقي الدروس من خلال الفصول الافتراضية، وهو أكثر أنواع التعليم الالكتروني تطورا إذ يلتقي المعلم مع طلابه في زمن محدد من خلال تطبيقات التعليم الالكتروني عن بعد(منتديات خاصة. مواقع الانترنت. برامج محادثة، كتب الكترونية وبرمجيات)، ويتم التفاعل بين المعلم والطلاب بشكل آني وكذلك الطلاب مع بعضهم البعض، يتم التغلب على عوائق المكان التي قد تواجه الطلاب والمعلمين باستخدام هذا النوع من التعليم، كما يتيح الفرصة للطلاب لتلقي توجيهات وإجابات المعلم على أسئلتهم .

يعتمد التعليم الالكتروني المتزامن على الأدوات التالية:

- الفصول الإفتراضيةvirtual classroom
- المؤتمرات عبر الفيديو videoconferencing
- اللوح الأبيضInteractive white Boord.
- غرفة المحادثةRooms chatting.[1]

2. التكوين الالكتروني غير المتزامن: AsynchronousE-learning

هو ذلك النوع من التكوين الذي لا يحتاج الى وجود المكون والمتكونين في نفس الوقت في القاعة الافتراضية نفسها، حيث لا يشترط فيه الوجود المتزامن للمكون والمتكون أثناء عملية التكوين، ومن مميزاته أن المتمون يسير عملية تكوينه حسب ملائمة الأوقات له، كذلك يستطيع المتكون إعادة الاطلاع على المادة التكوينية والرجوع إليها كلما احتاج إلى ذلك.[2]

[1] حليمي يسمينة، التعليم الالكتروني المتزامن بين المنهجية والتحديات التكنولوجية، تطبيق google meet أنموذجا، مجلة اقتصاد والتنمية، المجلد 10، العدد2، جامعة يحية بن فارس، الجزائر، 2022م، ص51.

[2] سارة الحموي، تفعيل التكوين الالكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد6، العدد1، جامعة قسنطينة2، 2020م، ص269.

المطلب الخامس: مبادئ التكوين الإلكتروني.

يرتكز التدريب الإلكتروني على عدة مبادئ أساسية تتمثل في:

1.مبدأ الفعالية: حيث تنتقل المعارف والمهارات وكل ما هو مكتســـب من التدريب إلى مواقف فعلية دون هدر، ويزيد من تحقيق فعالية التدريب الإلكتروني انه يتم مباشـــرة في مكان العمل، وبالتالي يتيح انتقال المهارات والمعارف مباشرة من موقف التدريب إلى موقف العمل .

2.مبدأ الشـــمولية: أي أن يتصـــف التدريب الإلكتروني بتنويع وشـــمولية وترابط خبرات التعلم من اجل التطوير أفراد المجتمع وتوسيع إدراكهم ووعيهم لكل ما هو حديث وجديد في عالم سريع التطور.

3.**مبدأ الإتاحة:** هو إتاحة فرص الالتحاق بالبرامج التعليمية والتدريبية متوافرة لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية من غير أن تقف المعوقات الاقتصادية أو الزمانية أو المكانية حائلا دون ذلك.

4.مبدأ الاعتمادية: يسعى التدريب الإلكتروني إلى منح المتدربين حرية اختيار البرامج التعليمية والتدريبية التي تتناسب مع أهدافهم، إذ يركز على تعليم الفردي لتحقيق النمو الذاتي المتكامل عن طريق تقديم برامج وتخصصات مناسبة لرغبات وحاجات كل متدرب.

5.**مبدأ الاســـتمرارية:** حيث توفير التعليم مدى الحياة لكافة إفراد المجتمع دون قيود أو شـــروط، فالتدريب الإلكتروني متاح في أي زمان وأي مكان.

.6**مبدأ المرونة:** ويتمثل في إعداد برامج والدوريات التدريبية لتخصـــصـــات متعددة التي تتميز بالمرونة والتطور لمواكبة الحياة الحديثة، كما تتميز بكفاءة مدربيها وجودة تجهيزاتها وخدماتها .

.7**مبدأ متابعة وضبط الجودة:** ويقصد به مراقبة الجودة والنوعية، ويتم ذلك عن طريق الإشراف المباشر للهيئات الأكاديمية على كل برامج التدريب الإلكتروني.[1]

[1] نجوى شهرة وصورية بوطرفة، مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تبسة، مجلة ميلان للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد1، جامعة العربي تبسي، الجزائر، 2023م، ص271.

خلاصة المبحث الثاني:

ومن خلال ما تم عرضه في هذا المبحث، نجد أن موضوع الدورات التكوينية عن بعد أحد الركائز الأساسية في منظومة التعليم والتدريب الحديثة، حيث أصبحت تمثل بديلاً فعّالاً للتكوين التقليدي، مستفيدة من التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي شكل من أشكال التدريب يتم عبر الإنترنت، يهدف إلى تمكين المتعلمين من اكتساب معارف ومهارات في مجالات متعددة دون الحاجة للحضور المادي.

المبحث الثالث: مدخل إلى مهارات الاتصال ومهارات الاتصال الالكترونية.

تمهيد:

تعد مهارات الاتصال من الركائز الأساسية في حياة الإنسان، إذ تسهم بشكل كبير في بناء علاقات ناجحة وتسيير التفاهم بين الأفراد، وتشمل هذه المهارات القدرة على التعبير عن الافكار والمشاعر بوضوح، والانصات الجيد واستخدام لغة الجسد المناسبة، والتفاعل بإيجابية مع الأخرين في مختلف المواقف.

ومع التقدم التكنولوجي السريع، ظهر نوع جديد من مهارات الاتصال يعرف بمهارات الاتصال الالكترونية، والتي تتعلق بالتواصل عبر الوسائل الرقمية مثل البريد الالكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، تطبيقات إتقان قواعد الكتابة الرقمية، وضبط نبرة الخطاب الالكتروني واحترام خصوصية الاخرين وإدارة الوقت بشكل فعال أثناء التواصل عن بعد.

المبحث الثالث: مدخل إلى مهارات الاتصال ومهارات الاتصال الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف مهارات الاتصال.

1/تعريف مهارة:

لغة: إحكام الشيء وإجادته والحذق فيه ويقال مهر يمهر، مهارة، فهي تعني الإجادة والحذق، وإن الماهر هو هذا الحاذق لكل ما يقوم به من عمل فهو ماهر في الصناعة وفي العلم بمعنى أنه أجاد فيه وأحكم[1]

اصـــطلاحا: اختلفت تعاريف المهارات وتنوعت باختلاف وتنوع الاتجاهات الفكرية للباحثين والكتاب، فبعضهم يراها من زاوية المعارف، أو من زاوية السلوكيات المهنية المعتمدة والبعض الأخر يراها من زاوية إعادة استخدام الخبرة، لذا تشكلت عدة مفاهيم للمهارات يمكن أن نوجز بعضها في ما يلي:

يعرف GiLeBoerf المهارات بأنها "القدرة على تعبئة ومزج وتنسيق الموارد ضمن عملية محددة بغرض نتيجة معينة وتكون متعرف بها وقابلة للتقييم، كما يمكن أن تكون فردية أو جماعية.

أو هي: تركيب من المعارف والخبرات والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد، ويتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والتدريب والخبرات. [2]

التعريف الاجرائي للمهارة:

هي القدرة التي يتمتع بها الإنسان والتي تدفعه إلى القيام بمهمة معينة بشكل أفضل وفي وقت المطلوب.

أو هي: القدرة المكتسبة على أداء مهمة معينة بكفاءة ودقة، ونتيجة للتعلم أو التدريب أو الممارسة المستمرة.

تعريف مهارات الاتصال:

هي نوع من مشاركة الأخرين في أفكارهم ومحاولة التأثير في سلوكهم والتعرف على رغباتهم وبذلك دفعهم نحو أهدافهم وأهداف المؤسسة والمجتمع ككل. [3]

---

[1] عماد طالبي، المهارات اللغوية واكتساب التفكير النقدي والبناء المعرفي السنة الرابعة متوسط، مذكرة شهادة الماجستير، تخصص:تعليمية اللغة العربية وتعلمها، اللغة وآداب العربي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015م، ص18.

[2] عبد السلام زاوي ومحمد الحافظ عيشوش، دور مهارات الاتصال في فعالية فرق العمل، دراسة حال مركب تكرير الملح بالوطاية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد14، العدد2، 2004م، ص109-110

[3] بركان دليلة، المرجع السابق، ص650.

أو هي: المهارات المســـتخدمة في الحياة العملية، والتي ينقل بموجبها الشـــخص أفكارا أو مفاهيم أو معلومات لشخص آخر عن طريق رسائل كتابية أو شفهية مصحوبة بتعبيرات الوجه، ولغة الجسد. [1]

التعريف الاجرائي:

هي مجموعة من القدرات التي يســتخدمها الفرد لنقل المعلومات والأفكار والمشــاعر إلى الأخرين بفعالية، وفهم ما ينقل إليه بالمثل، فهي مهارات الأساسية في الحياة الشخصية والمهنية، لأنها تساعد على بناء علاقات ناجحة، وحل النزاعات والعمل الجماعي والتأثير في الآخرين.

المطلب الثاني: أهمية مهارات الاتصال

يعد الاتصــال الإنســاني جانبا مهما في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات، ويلعب دورا مهما في التطور والتغيير الاجتماعي والثقافي والاقتصـــادي فكلما اتســـعت وتنامت خطوات التغيير والتطور وبالتالي إلى قنوات الاتصـــال لنقلها وإيصـــالها إلى الأفراد والجماعات، ونظرا لأهمية التواصل مع الأخرين فعمل الفريق سواء في المدرسة أو في الجامعة أو العمل فان امتلاك مهارات الاتصال أصبح أحد المتطلبات النمو الشخصي والمؤسسي، ومن أمثلة هذه المهارات نجد مهارة الإلقاء والتحدث أمام الجمهور فكلما ازدادت أهداف الانســان كلما احتاج إلى مهارات الاتصــال أكثر، فإذا فشل المستمعون في فهم كلمتك أو انصرف عدد كبير منهم عن الانصات ذلك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور وتتضح هذه الأهمية من خلال العناصر التالية:

- هيا عملية تفاعلية بين الأطراف المشتركة.
- تقوي العلاقة بين الأفراد بحيث تجعلهم يتبادلون المعلومات أكثر فعالية .
- نقل الرسالة محددة وواضحة وليس حديثا لأجل الحديث.
- ترتيب وتخطيط ذهني لما نريد إيصاله من المعلومات. [2]

[1] ســعد بن عبد الرحمن بن عبد الله القرني، اتجاهات طلاب وطالبات اللغة التحضــيرية في جامعة الملك عبد العزيز نحو مادة مهارات الاتصال، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد8، العدد3، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2020م، ص6.

[2] محمد ذيب ولزهر ضـيف، دور مهارات الاتصـال للأسـتاذ الجامعي في تحسـين مسـتوى التحصـيل الدراسـي للطالب الجامعي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد8، العدد3، 2020م، ص80.

- اتقان الانسان لمهارات الاتصال يجعله أكثر قدرة على الاتصال والتواصل بشكل إيجابي مع الاخرين، وتكوين علاقات اجتماعية ناجحة كما يسهم أيضا في زيادة ثقته بنفسه.
- تشكل أهمية خاصة للأشخاص العاملين في مجال التسويق كونها تساعدهم على التواصل مع العملاء، وإقناعهم والتأثير عليهم لاتخاذ القرار.
- تجعل الفرد أكثر قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة، وذلك لأنها تتيح له الفرصة للحصول على كم هائل من المعلومات، والأفكار كما تسهم أيضا في تغيير شخصيته للأفضل فيصبح أكثر هدوء وحكمة.
- تجعل الفرد يتجنب العديد من الأخطاء والمشكلات والتي تنتج سوء التعامل مع الآخرين، وذلك لأنها تزيد قدرته على التواصل بشكل مميز مع مختلف الفئات.
- يحتاج الفرد في عمله إلى هذه المهارات سواء إن كانت الشفوية أو الكتابية حتى تستطيع التواصل والاتصال بزملائه، ورؤسائه، وكذلك التواصل مع العملاء المنشأة أو المؤسسة. [1]

المطلب الثالث: أنواع مهارات الاتصال.

أولا: مهارة الاستماع:

هي مهارة تتم عن طريق الأذن، وتعتمد على الكلمات والصوت ومستوى النبرات المستخدمة، أي أن الاستماع لا يعني ضرورة النظر إلى المتحدث أو متابعة حركاته وانفعالاته من خلال الحواس الأخرى بصفة خاصة النظر.[2]

ويمكن تنمية مهارة الاستماع بثلاث طرق:

1- تنمية قدرة على التذكر: وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها في شكل تتابعي أو مسلسل واستخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر والتخيل والصور الذهنية.

2- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد:

وهي أن تعترف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة.

[1] إسماعيل عبد الفتاح الكافي، تنمية مهارات الاتصال، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2019م، ص47-48.

[2] أحمد العيد أبو السعيد وزهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وقت التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2014م، ص181.

3- الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد:

ونذكر منها:

الانتباه للمتحدث، مراعاة اللغة اللفظية، تجنب محاولة ايجاد أخطاء في طريقة إلغاء المتحدث.[1]

ثانيا: مهارة الإنصات:

يقصد بها الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية. ويقول الله تعالى مؤكدا أهمية الانصات للفهم والاستيعاب والتذكر[2]

"إذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون".[3]

1-الفرق بين الاستماع والانصات:

- قد يحدث الاستماع بقصد أو بدون قصد لدى الفرد فقد يكون فيه تركيز وتدبر في المعاني أو لا يكون فيه ذلك.
- أما عند سماعك لشبك جوارحك وفهمك له مع التركيز والتدبر في المعنى مع تجاهلك لكل عناصر التشويش المحيطة، والتي قد تؤثر على فهمك للمعنى، ومحاولتك تحليل ذلك لتقتنع به فهذا ما يسمى الإصغاء. [4]

ثالثا: مهارة الحديث:

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، الوجه الشفهي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين، والهدف قد يكون خفيا أو ظاهرا، ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة، عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر أو عبر وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر، عبر وسائل الاتصال الجماهيرية.[5]

وتختلف هذه الوسائل فيما بينها من عدة زوايا:

- **من حيث درجة المواجهة:** يعني في وسائل الاتصال الشخصي المباشر نجد أن المتحدث يكون وجها لوجه مع المستقبل، أما في وسائل الاتصال الجماهيرية يكون الاتصال غير مباشر.

---

[1] حصة محمد آل مساعد وأحلام عبد السميع العقباوي، مهارات الاتصال والتفاعل، مكتبة عبد الخالق ثروت، عالم الكتب، القاهرة، 2011م، ص159.

[2] بلال خلق السكارته، مهارات الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015م، ص34.

[3] سورة **الأعراف، الآية: 204**.

[4] باسل محمد صوان، مهارات الاتصال والتعلم، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014م، ص56.

[5] إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس، 2013م، ص78.

- **من حيث التغذية الراجعة ورجع الصدى:** يعني وسائل الاتصال الشخصي يكون التجاوب والتعامل فوريا أما الاتصال الجماهيري نحتاج إلى معينات أخرى للتعرف على التغذية الراجعة. [1]

رابعا: مهارة القراءة:

هي عملية فكرية شديدة التعقيد بالنشاط العقلي والفيسيولوجي للإنسان إضافة إلى حاسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية، وتحقق القراءة الاتصال والتواصل بين أفراد المجتمع الواحد من الوقوف على أفكار الآخرين واتجاهاته، وتقوم على أربعة أبعاد:

- التعرف والنطق.
- الفهم.
- النقد والموازنة.
- حل المشكلات.[2]

وتحتاج القراءة الجيدة إلى قدرات لدى القارئ ومن بينها:

- القدرة على النظر لي الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع.
- القدرة على إدراك العام للمادة المقروءة.
- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة.

خامسا: مهارة الكتابة:

يعتبر الاتصال الكتابي أكثر رسمية من الاتصال الشفهي، فالكتابة تعتمد على استخدام قواعد اللغة، والمهارة في عرض المكتوب، ولذا يجب أن تكون الرسالة المكتوبة كاملة في ذاتها، لأن الكاتب عكس المتكلم لا يستفيد من الوسائل الاتصال غير اللفظية كالإيماءات والحركات وتعبيرات الوجه، ومعرفة أثر كلامه على المستمعين، ونظرا لوجود نوعين من الكتابة (الكتابة الابداعية والكتابة الوظيفية).[3]

ولكي يتقن القائم بالاتصال وبالعلاقات العامة مهارة الكتابة على مستوى المؤسسات، فيجب عليه مراعاة ما يلي:

- المطالعة المستمرة والقراءة الدائمة مما يؤدي إلى اكتساب مهارات وأساليب كتابية فعالة والتعرف على كل المستجدات التي قد تطرأ على القطاع الذي يشرف عليه، قبل البدء بالكتابة لابد من

[1] حصة محمد آل مساعد وأحلام عبد السميع العقباوي، المرجع السابق، ص160.

[2] سعد علي زاير وآخرون، الاتصال والتواصل التعليمي، مكتبة الأمير للطباعة والاستنساخ، بغداد، 201-م، ص93-94.

[3] عبد السلام زاوي ومحمد الحافظ عيشوش، المرجع السابق، ص114.

الحصـول على جميع المعلومات والحقائق التي لها صـلة مباشرة بالموضـوع مع تسلسل المنطقي للمعلومات. واستخدام المصطلحات اللغوية.

- التعبير عن المعنى المقصود بالقسط المناسب من الكلمات والمصطلحات اللغوية من خلال توفير عنصري الشمول والاختصار في موضوع المكتوب مع الاهتمام بالعلامات الترقيم.[1]

سادسا: مهارة الاقناع:

هي اتصـال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصـري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على اتجاهات واعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخص يقوم بعمل ما عن طريق النصـح والحجة والمنطق[2]

ويعتمد الاقناع على خصائص العناصر الرئيسية للاتصال، وهي المصدر والرسالة والوسيلة والمستقبل.

- فالمصدر يجب أن يتمتع بمصداقية وبالخبرة.
- المسـتقبل ينظر إلى المرسـل الجذاب على أنه أكثر ثقة وخبرة وصـدقا وحرصـا على مصـلحته ويحب المستقبل أن يقلد المصدر أو المرسل في لهجته وعاداته وسلوكه.
- أما الرسالة المقنعة تتكون من 3مكونات: المعنى، اللغة، التركيب، فالرسالة لا تبنى فقط بالكلمات والإشارات.
- أما بالنسبة للجمهور المستهدف فله خصـائص أولا نفسية كالميول، وخصـائص ديموغرافية، كذلك خصـائص الاجتماعية كالجماعات وعلى المرسـل أن يعرف هذه الخصـائص تسـاعده في إقناع المستقبل بأفكاره ومعلوماته وتغيير اتجاهاته وسلوكه.

سابعا: مهارة التفاوض:

هي موقف يتبارى فيه تعبيريا طرفان أو أكثر من خلال مجموعة من العمليات لا تخضـع لشـروط محددة سـلفا حول موضـوع من الموضـوعات المشـتركة، ويتم في هذه المبادرة عرض مطالب كل طرف

[1] عليزات محمد، مهارات الاتصـال الفعال القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة التربوية ثانوية ناصر باي سليمان أنموذجا، دراسـات نفسـية وتربوية، مخبر تطوير الممارسـات النفسـية والتربوية، العدد19، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، بويرة، الجزائر، 2017، ص28-29.

[2] مريشـيش خالد وآخرون، مهارات الاتصـال لدى أسـاتذة التربية البدنية والرياضـية وعلاقتها بالممارسـة الرياضـية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد8، العدد3، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021م، ص24.

وتبادل الآراء وتقريب وجهات النظر ومواءمة الحلول المقترحة، وتكييف الاتفاق واللجوء إلى كافة أساليب الإقناع المتاحة.

ثامنا: مهارة الحوار:

هي حديث يجريه شخص ما بأسلوب حواري حول حدث أو قضية ما بهدف الوصول إلى قناعة معينة[1]، أو هو أحد وسائل الاتصال وكي يتحقق الهدف منه لابد أن يتطلب مهارات معينة ويتمثل هدف الحوار في الوصول إلى نتائج مرضية لطرفي الاتصال، وتصحيح بعض المفاهيم لدى الطرف الآخر كما يهدف أيضا إلى تثبيت بعض الأفكار أو تهذيب سلوك الطرف الآخر.[2]

تاسعا: مهارة التعامل مع الآخرين:

التعامل مع الآخرين فن من أهم الفنون نظرا لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبدا أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين، وفي المقابل من السهل جدا أن نخسر كل ذلك. فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك. [3]

وهناك بعض المهارات الواجب توافرها فيمن يجري التعامل مع الآخرين ويتصل بهم ومن أهمها:

- القدرة على الابتكار والتجديد والإبداع.
- إثارة الاهتمام والاستحواذ عليه.
- الاستفادة من الفرص المتاحة.
- تطوير وتنمية المهارات الذاتية.
- مهارات فن الاستماع والانصات.
- النظرة المستقبلية للأمور.
- مهارة الاتصال بالبشر.
- الثقة بالنفس وقوة الشخصية والنضوج.
- القدرة على طرح الأسئلة المناسبة.

[1] بلال خلق السكارته، المرجع السابق، ص118-122-168.

[2] نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية، دار الثقافة، ط1، عمان، 2012م، ص139.

[3] أحمد توفيق حجازي، مهارات التواصل، دار كنوز المعرفة العلمية، عط1، عمان، 2014، ص23.

- القدرة على الإجابة على أسئلة الطرف الآخر.
- القدرة على الإقناع. [1]

المطلب الرابع : أساليب تعلم مهارات الاتصال.

إن تعلم مهارات الاتصال يتطلب عدة أساليب ومن بينها

- **التعليم باستخدام المحاضرات :** يقوم المدرب بعرض جوانب مختلفة للمهارة بالإضافة إلى عرض النماذج التطبيقية لاستخدام المهارة، ويقوم بتشجيع المتدربين على ممارسة المهارة في قاعة المحاضرات.
- **استخدام القاعات التدريبية المتخصصة:** ويتم إعداد قاعات تستخدم للتدريب على المهارات المتنوعة كأن يتوافر بها أجهزة ووسائل اتصال السمعية وبصرية، كما تصمم مقاعد هذه القاعات على شكل دائري يسمح لكل متدرب أن يرى الآخر، ويرى المدرب في نفس الوقت ومن ثم تصلح للتدريب على مهارة المناقشة الجماعية ومهارة إدارة الاجتماعات. [2]
- **التعليم باستخدام نماذج واقعية:** يقوم المدرب بعرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعليا على المتدربين وذلك للتعرف على خطوات التي استخدمت في ممارستها، مثل نموذج اختيار القيادة الطبيعية والعمل معهم في أحد المشروعات المجتمعية.
- **إعداد برنامج مهني للتدريب على المهارة:** يقوم المدرب بالتعاون مع المتدربين بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على المهارة المهنية التي يسعى إلى إكسابها لهم وخلال هذا الأسلوب يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرامج.
- **التعليم باستخدام لعب الدور:** تكنيك لعب الدور يتميز باستخدام الحواس المختلفة ولهذا فهو أسلوب فعال في التعلم إذ يتيح الفرص أمام المتدربين للاشتراك في الأداء والابتكار في الأفكار.

[1] أحمد العيد أبو السعيد وزهير عبد اللطيف عابد، المرجع السابق، ص249-250.

[2] نجلاء محمد صالح، المرجع السابق، ص121-123.

المطلب الخامس: مهارات الاتصال الإلكترونية.

أولا: تعريف مهارات الاتصال الإلكترونية:

- هي مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات على استخدام الأجهزة والتقنيات الرقمية بشكل كفؤ ومفيد، بحيث تمكن الأفراد من الإدارة المحتوى ومشاركته بشكل فعال ومبدع يؤدي إلى زيادة الدقة والكفاءة والجودة والانتاجية في كل أنشطة الحياة العامة والعملية.[1]
- أو هي تلك الكفاءات أو المؤهلات الرقمية وهي المعارف والمهارات المطلوبة لكي يتمكن الفرد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الأهداف في حياته الشخصية والمهنية.[2]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هي تلك القدرات والكفاءات والمعارف والمؤهلات الرقمية التي تمكن الفرد من استخدام تكنولوجيات المعلومات لتحقيق أهدافه.

ثانيا: أنواع مهارات الاتصال الإلكترونية:

تتعدد أنواع مهارات الاتصال الإلكترونية من مهارات الاتصال والتي نذكر منها ما يلي:

1/مهارات الاتصال الخاصة بالتقنية:

مهارات الاتصالية الخاصة بالتقنية بتوفرها تتحقق فاعلية التواصل والاتصال الرقمي وقد حددها المختصين إلى خمس ممارسات رئيسية تعمل بشكل جيد وكل واحدة منها تركز على إثبات وجود المستخدم في الفضاء الافتراضي، وتمكنه تحديد كيفية ظهوره في البيئة الرقمية، فتطبيق هذه الأساليب البسيطة والفعالة يتنج عنها إحداث فرقا كبيرا في تداول المحتوى الرقمي إرسالا واستقبالا وهي على النحو الآتي:

☜ **سلطة الصوت:** تعني سلطة الصوت في الاتصال الرقمي قدرة الشخص على التأثير والتحكم في الطريقة التي تتم بها فهم واستيعاب المعلومات التي يتم تبادلها عبر وسائل الاتصال الرقمية المختلفة، فمن الصعب الاستهانة بأهمية الاتصال الصوتي الفائق الوضوح في الاتصال الرقمي في بعض الاحيان لاتصل الرسائل ببساطة بسبب ضعف الصوت، اذ يمكن تعزيز سلطة الصوت من خلال

[1] أحمد عبد اللطيف وأحمد أبو عطية، متطلبات تنمية المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهري قبل الجامعي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد34، جامعة الفيوم، 2024م، ص90.

[2] بوشنافة كريمة، وسار نوال، مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد9، العدد2، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2023م، ص197-199-200.

تحسين مهارات التواصل والاتصال الرقمي واستخدام الفعال للغة والأسلوب اللغوي والتواصل اللفظي والغير اللفظي في الاتصالات الرقمية.

- **جودة الفيديو:** تعد جودة الفيديو من العوامل الأساسية في الاتصال الرقمي، حيث تؤثر على تجربة المستخدم وفهمه للمحتوى المعروض، إذ أن أسرع طريقة لتحسين جودة الاتصال عبر الانترنت هي استخدام كاميرا الويب لإجراء مكالمات الفيديو، يؤدي بث الفيديو إلى اتصال أكثر فعالية لأنه يمكنك رؤية تعابير الوجه وبالتالي فهم اللغة غير لفظية، ولتحسين جودة الفيديو في الاتصال الرقمي يمكن استخدام تقنيات مثل تحسين جودة الكاميرا وتحسين سرعة الانترنت واستخدام أنواع ضغط مختلفة للفيديو.
- **تفاعل الجمهور:** تفاعل الجمهور هومن مهارات الاتصالية الإلكترونية وهو يشير إلى درجة تفاعل المستخدمين مع محتوى الاتصال الرقمي، حيث يساعد تفاعل الجمهور في تحسين جودة المحتوى وتعزيز تجربة المستخدمين في التفاعل مع المحتوى الرقمي.
- **تعديل المرئيات:** هو عملية تعديل وتحرير الصور والفيديوهات والرسومات البيانية والرسوم المتحركة وغيرها من المحتويات الرقمية المرئية بهدف تعزيزها أو تحسينها أو تغييرها بطريقة معينة بهدف تجنب أي خلل في وصول الرسالة وفهمها
- **الإعداد المسبق:** يعني تحضير والتخطيط الجيد للتواصل الرقمي قبل البدء العملية بشكل فعلي، ويشمل هذا الإعداد المسبق عدة جوانب منها: التأكد من جاهزية والأدوات والتقنيات اللازمة للتواصل الرقمي مثل الانترنت، الحواسيب، الهواتف الذكية، والبرامج المستخدمة للتواصل، فلا يحدث أي من هذه المفاتيح للاتصال الرقمي الناجح عن طريق الصدفة، بل إنها تتطلب التحضير المسبق من قبل القائم بالاتصال.[1]

2/مهارات الاتصال الرقمية الخاصة بالمستخدم:

بعد ذكر مهارات الاتصال التقليدية ومهارات الاتصال الخاصة بالتقنية، يمكن تحديد مهارات الخاصة بالشخص أي المستخدم المتصل رقميا داخل الفضاء الافتراضي، من خلال محاولة إسقاط مهارات الاتصال التقليدية المتعلقة بالفرد وتلبيسها وشاح الرقمنة، وما أحدثته التقنية عليها من تغيرات وكذا المهارات الجديدة التي أنتجتها البيئة الرقمية.

[1] بوشنافة كريمة، وسار نوال، المرجع السابق، ص200

2-1 مهارات الاتصال التقليدية في البيئة الرقمية:

ومن بين هذه المهارات هناك:

- **مهارة الاستماع:** مهارة الاستماع في التواصل والاتصال الرقمي تشمل القدرة على فهم وتفسير المعلومات المتلقاة من خلال وسائل الاتصال الرقمية، مثل المكالمات الصوتية والمرئية، والدردشات عبر الانترنت، ويشمل ذلك القدرة على تحليل المحتوى والتركيز على النقاط الرئيسية والتعامل مع الأخطاء المحتملة في الفهم، وإظهار الإنصات الفعال والاهتمام بما يقال من خلال المحادثات الرقمية.
- **مهارة التحدث:** تشمل القدرة على التعبير عن الأفكار والمفاهيم بوضوح ودقة من خلال وسائل الاتصال الرقمية مثل البريد الإلكتروني والدردشات عبر الانترنت، والمكالمات الصوتية والمرئية، ويشمل ذلك القدرة على اختيار الكلمات المناسبة وترتيبها بشكل منطقي وجذاب، وتجنب الأخطاء اللغوية والتوضيح اللازم للأفكار المعروضة.[1]
- **مهارة القراءة:** يطلق عليها القراءة الإلكترونية فقد عرفها مارزبان بأنها نتاج لتكامل بناء القراءة التقليدية، أو المفهوم للقراءة مع إمكانية تقديم خصائص هذه القراءة في إطار بيئة إلكترونية، فهي القدرة على فهم واستيعاب المعلومات المتلقاة من خلال الوسائل الرقمية، كالتعامل مع النصوص الرقمية المتنوعة عبر البريد الإلكتروني والمقالات والرسائل النصية والوثائق الرقمية .
- **مهارة الكتابة:** تعتبر الكتابة المتقنة من أهم المهارات الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي، بحيث يكون لدى الفرد القدرة على كتابة نصوص واضحة ومفهومة وقابلة للفهم، ومع تجنب استخدام الاختصارات والرموز التعبيرية بشكل مفرط يحول إلى تأويل الخاطئ وبالتالي الفهم السيء للرسالة المكتوبة.

2-2 المهارات الالكترونية التي يجب أن تكون عند المستخدم:

هناك بعض المهارات التي أنتجت في الفضاء الافتراضي والتي يجب على المستخدم أن يتمتع بها وهي:

- **مهارة التفكير:** تعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف والعلاقات خلال عملية الاتصال، تشمل القدرة على التفكير النقدي والابداعي وتوليد الأفكار الجديدة والمبتكرة، واستخدام الأنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، لتنمية المهارات الفكرية، والتفكير يعني تغليب مختلف

[1] بوشنافة كريمة، وسار نوال، المرجع السابق، ص200-201.

وجهات النظر في الموقف أو قضية أو مشكلة. لنتمكن من ابتكار الحلول غير العادية للمشكلات المختلفة، مع ملاحظة التركيز بين الرأي الشخصي وبين الوقائع الحقيقية.

- **مهارة المشاركة:** المقصود بها مشاركة المحتوى الرقمي مع رواد الفضاء الافتراضي من خلال النشر للمحتويات الرقمية على اختلاف أشكالها مكتوبة أو فيديوهات أو متعددة للأفكار والمعلومات، فمهارة المشاركة عبر الفضاء الافتراضي هي قدرة على مشاركة والتفاعل بفعالية في البيئة الرقمية، مثل منصات التواصل الاجتماعي، ومنتديات الإلكترونية وغيرها من الفضاءات الافتراضية، حيث تعتبر هذه المهارة أساسية في العصر الرقمي الحالي، أين تم التواصل وتبادل المعلومات والأفكار عبر الأنترنت.
- **مهارة الانتقاء:** يقصد بها الاختيار الأمثل للمضامين الرقمية الجيدة داخل الفضاء الافتراضي الذي يمتاز بزخم هائل ومتنوع من المعلومات المفيدة والضارة ولا يكون متلقي سلبي مستهلك لكل ما تقع عليه عينه عبر الشاشة هاتفه أو حاسوبه، فعلى المستخدم أن يمتلك مهارة الانتقاء لعزيز معارفه وإثراء تفكيره والابتعاد قدر الإمكان عن المحتوى التافه والمضيع للوقت فقط.
- **مهارة التحليل:** أي فترة المستخدم على تحليل المضامين الرقمية وقراءة معانيها الظاهرة والضمنية ومقاصدها المباشرة وغير مباشرة، وتكوين رأي شخصي اتجاه ما يعرض عن قناعة وليس موجه من قبل أي جهة داخل الفضاء الرقمي، لذا ينبغي على المستخدم أن يمتلك مهارة التحليل لتجنب التبعية الفكرية المغلطة.
- **مهارة النقد:** وتشمل القدرة على تقييم المحتوى المتاح على الانترنت وتحديد مدى مصداقيته وصحته، بمعنى إمكانية المستخدم على النقد البناء للمضامين الرقمية المعروضة في الفضاء الافتراضي الذي يبحر فيه ولا يتقبل كل ما يعرض عليه بسذاجة ولا يكون المستخدم سلبي.[1]

[1] بوشنافة كريمة، وسار نوال، المرجع السابق، 202-204.

خلاصة المبحث الثالث :

من خلال ما تم عرضــه نجد أن موضــوع مهارات الاتصــال من المواضــيع الجوهرية،في ميادين الحياة الشــخصــية والمهنية، حيث يُشــكل الاتصــال الوسـيلة الأســاســية لتبادل الأفكار والمعلومات وبناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وفي ظل التحول الرقمي، أصبح الاتصال الإلكتروني ضرورة، ويشمل استخدام الوسائط الرقمية للتواصل، مثل البريد الإلكتروني...

تبقى مهارات الاتصــال من العناصــر الحاســمة في بناء علاقات ناجحة وتحقيق الأهداف. ومع تطور التكنولوجيا، أصـبح من الضـروري الدمج بين المهارات التقليدية والإلكترونية لضـمان تواصـل فعّال في جميع السياقات.

الجانب التطبيقي للدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات و حدود الدراسة

ثانيا: عرض و تحليل نتائج الدراسة:

ثالثا: نتائج الدراسة:

النتائج الجزئية

النتائج العامة: الإجابة عن الأسئلة البحثية

تمهيد:

تعد الدراســـة الميدانية الجانب الثاني و الأهم في البحث العلمي، ذلك لأنها تمكننا من الوصـــول الى النتائج و الحلول لإشـكالية الموضــوع، و كذا التحقق من الفرضــيات التي صــاغها الباحث في بداية البحث، وانطلاقا من الجانب النظري ينزل الباحث الى الميدان لجمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة، معتمدا على ذلك أكثر من أداة بحثية، و تكمن قيمة النتائج المتحصل عليها حول الموضوع، و مدى الدراســـة على الإجراءات التي اتبعها و على الأســـاليب التي يتم اختيارها من طرف الباحث أثناء معالجة موضــوع هذه الدراســة، و يتطلب هذا الموقف من الباحث عرض هذه الإجراءات و الأســاليب و توضيح كيفية إتباعها و طريقة استخدامها.

أولا: مجالات و حدود الدراسة

1/ الجانب الزماني للدراسة:

يتعلق الأمر بالفترة الزمنية التي استغرقها الباحث في هذه الدراسة من البداية إلى النهاية، حيث يضع برنامج زمني لكل الخطوات لإنجاز بحثه و قد استغرقت دراستنا طيلة شهر فيفري في الشق المنهجي، و استغرقت تقريبا شهر مارس و هذا كله بعد جمع بيانات كاملة في الجزء النظري، أما الدراسة الميدانية فقد بدأت منذ تصميم و توزيع الإستمارة على مفردات العينة من مستخدمي صفحة تميزي (فايسبوك)، و بعد جمع البيانات الميدانية المباشرة قمنا بتحليلها و تفسيرها و صياغة نتائج الدراسة، ليتم في الأخير إخراج هذه المذكرة في شكلها النهائي.

2/الجانب المكاني للدراسة:

يتمثل المجال المكاني لدراستنا انطلاقا من الموضوع المعالج و هو الدورات التكوينية عن بعد و دورها في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية، و كان هذا في منصة تميزي (فايسبوك).

2-1-التعريف بمنصة تميزي (فايسبوك): منصة تعليمية معتمدة بموجب القانون المقاول الذاتي في الجزائر، تقدم دورات تدريبية متنوعة بمجالات مختلفة منها التسويق الإلكتروني، صناعة المحتوى الرقمي، مهارات التعليم عن بعد، التسويق التعليمي، و الفريلانس، يقدم دوراتها مدربين دوليين معتمدين بكفاءات عالية، تضم هذه الصفحة 17ألف متابع، تضم صفحات إلكترونية على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، يمكن الوصول إليها عن طريق الرابط: http://www.tamayazi.com/

ثانيا: عرض و تحليل نتائج الدراسة:

1- تحليل البيانات الشخصية:

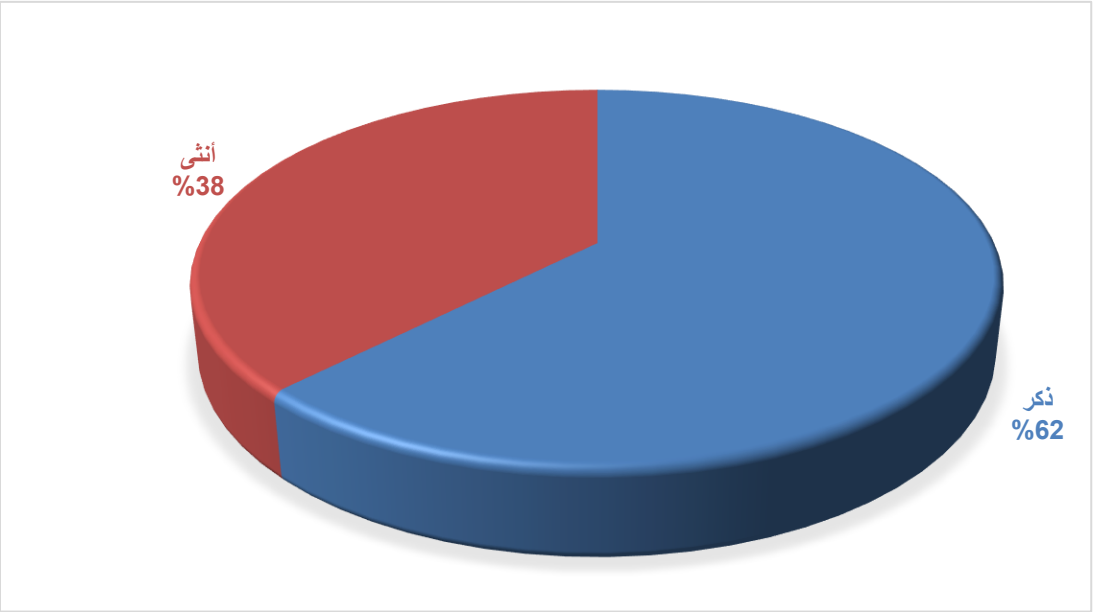
- **الجنس:**

الجدول رقم (01): توزيع افراد العينة حسب خاصية الجنس

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	63	62.4
أنثى	68	37.6
المجموع	101	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(1) توزيع أفراد العينة البحثة للمبحوثين حسب نوع الجنس، حيث أن نسبة الإناث بلغت أكثر نسبة قدرت ب62،4٪ من مجمل أفراد العينة، أما نسبة الذكور فبلغت ب 37،6٪ من مجموع العينة البحثية، و يمكن ان ترد هذه النتيجة لعدة أسباب أهمها: الدورات التكوينية عن بعد توفر مرونة أكثر بالنسبة للإناث مما تسمح لهم بالتوفيق بين إلتزاماتهم العائلية و الدراسية والمهنية، مما يجعلها خيارا مفضلا لهم،و كون المرونة مبدأ من مبادئ التموين الإلكتروني فهي تتمثل في إعداد برامج و دوريات تدريبية في شتى أو مختلف التخصصات بالإضافة الى أنها تتميز بكفاءة مدربيها و جودة تجهيزاتها و خدماتها،[1]و لأن أغلب الدورات التكوينية متكون أقل تكلفة من الدورات الحضورية(بسبب غياب تكاليف التنقل و الإقامة)، و لأن بعض الإناث تجد بيئة التعلم عن بعد أكثر أمانا نفسيا و إجتماعيا، مما يشجعهم على التفاعل و المشاركة بحرية أكبر مقارنة بالبرامج الحضورية التقليدية و لغياب الدورات المطلوبة في مختلف المناطق، بينما نسبة الذكور جاءت كأقل نسبة و هذا يعود الى أن بعض الذكو يفضلون التكوين الحضوري الذي يوفر تفاعلا مباشرا و محيطا تنافسيا و محفزا، خاصة في البيئات التي ينظر فيها الى التكوين الإلكتروني أقل جدية أو تأثير ، و لأن مختلف الدورات التكوينية عن بعد تتطلب استقلالية و انضباط الذاتي و هما عنصران قد يفتقر إليها بعض المتدربين الذكور مقارنة بالإناث.

الشكل رقم (01): توزيع افراد العينة حسب خاصية الجنس



- **السن:**

[1]نجوى نصرة وصورية بوطرفاية، مرجع سابق، 271.

الجدول رقم (02): توزيع افراد العينة حسب خاصية السن

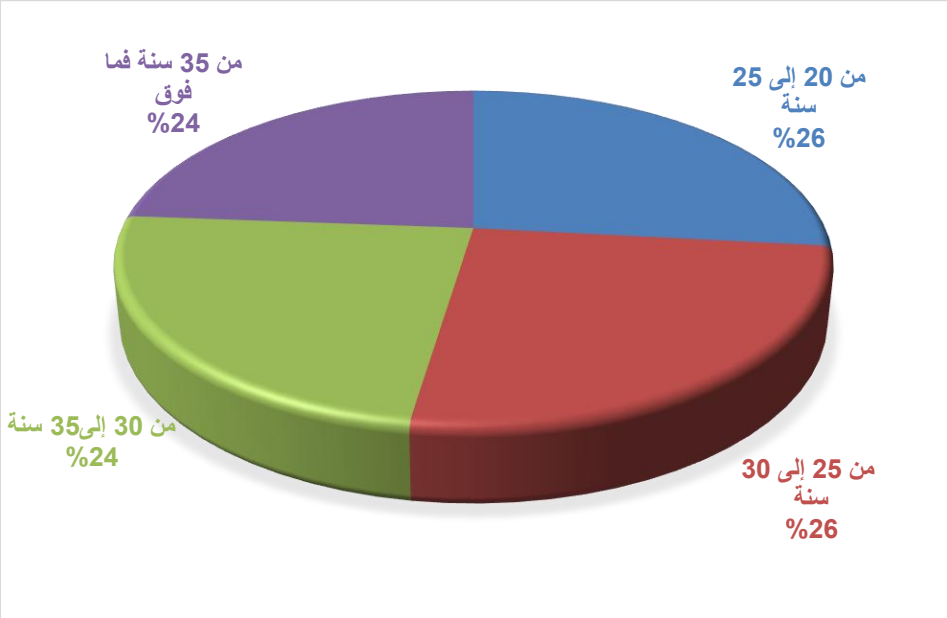
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 إلى 25 سنة	27	26.7
من 25 إلى 30 سنة	26	25.7
من 30 إلى35 سنة	24	23.8
من 35 سنة فما فوق	24	23.8
المجموع	101	%100

يبين لنا الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة البحثية المتمثلة في متابعي صفحة تميزي (فايسبوك) حسب متغير السن، يتضح أن نسبة الفئة العمرية من 20الى 25سنة قدرت بنسبة 26،7٪ تليها الفئة الأقل من ذلك من 25 الى 30 سنة قدرت بنسبة 25،7٪ من إجمالي العينة البحثية، أما الفئة العمرية من 30الى 35 سنة و من 35 فما فوق فقدرت بنسبة 23،8٪

و من خلال هذه المعطيات يمكن أن نستنتج أن الفئة العمرية من 20الى 25 سنة كانت أكثر النسب الطاغية، و ذلك لأنها مرحلة عمرية لديها القابلية للتعلم و التسجيل في الدورات عن بعد تمكنهم من إكتساب مهارات جديدة أو متقدمة تدعم مسارهم الوظيفي و إتاحة أكبر قدر من الفرص للمتدربين للإلتحاق بمستويات مختلفة من التدريب،[1]بحيث توفر لهم محتوى مرنا و مواكبا للتطورات المهنية مما يتيح التكيف السريع مع متطلبات الوظائف الجديدة، و التكنولوجيا المتغيرة باستمرار.

[1]بن حدة خديجة بلعور سليمان، مرجع سابق، ص146.

الشكل رقم (02): توزيع افراد العينة حسب خاصية السن



- **المستوى التعليمي:**

الجدول رقم (03): توزيع افراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي

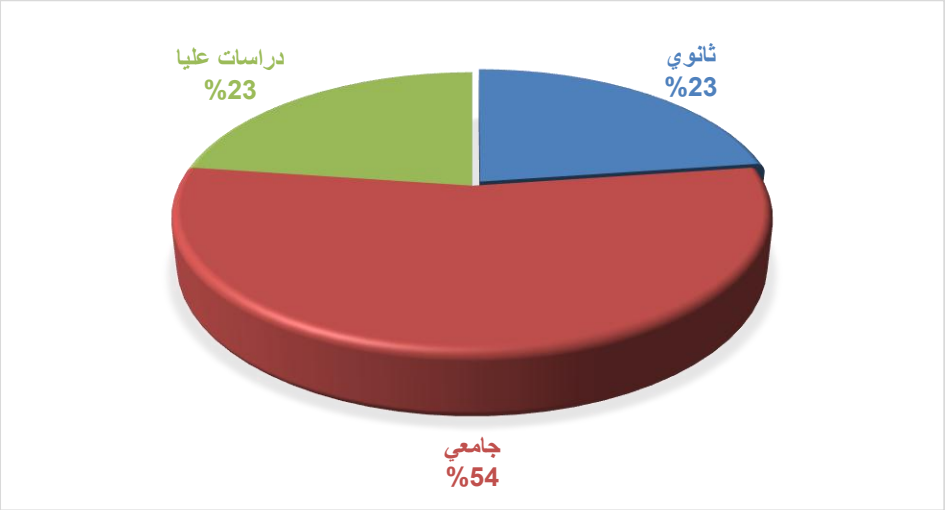
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	23	22.8
جامعي	55	54.5
دراسات عليا	23	22.8
المجموع	101	%100

من خلال الجدول رقم (3) يتبين لنا أن هناك تفاوت في المستوى التعليمي لأفراد العينة البحثية، فقد بلغت نسبة الجامعيين ب 54،5٪ و هي النسبة الأكبر، تليها نسبة الدراسات العليا بحيث قدرت ب 22،8٪ و نسبة المستوى الثانوي بلغت ب22.8٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية.

و من خلال هذه المعطيات نلاحظ أن الغالبية في العينة البحثية يمتلكون مأهلات جامعية، و هذا راجع الى الحاجة في تعزيز السيرة بشهادات عملية قابلة للإستخدام المباشر و لمرونتها مع الوقت و المكان بما يناسب إلتزامات العمل و الأسرة، و لأن أغلب الجامعيين يبحثون عن نتائج سريعة و عملية لدخول سوق العمل أو تحسين و ضعهم الوظيفي على خلاف فئة الدراسات العليا فهم يشتغلون في الوقت ذاته

كمدرسين أو باحثين أو موظفين، مما يجعل وقتهم محدودا جدا للإلتحاق بدورات إضافية و بسبب نقص التحفيز و تباين في المحتوى و ضعف الملائمة بين الدورات المعروضة و حاجياتهم العلمية و المهنية المتقدمة، بينما فئة الثانوي فهم غالبا ما يفتقرون الى الوعي بقسمة التكوين الذاتي اذ يركزون على المواد الدراسية الرسمية و المعدلات الرسمية دون ادراك أن المهارات الإضافية (تكنولوجيا، لغات،..) تعزز مستقبلهم الأكاديمي و المهني.

الشكل رقم (03): توزيع افراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي



- **اللغة:**

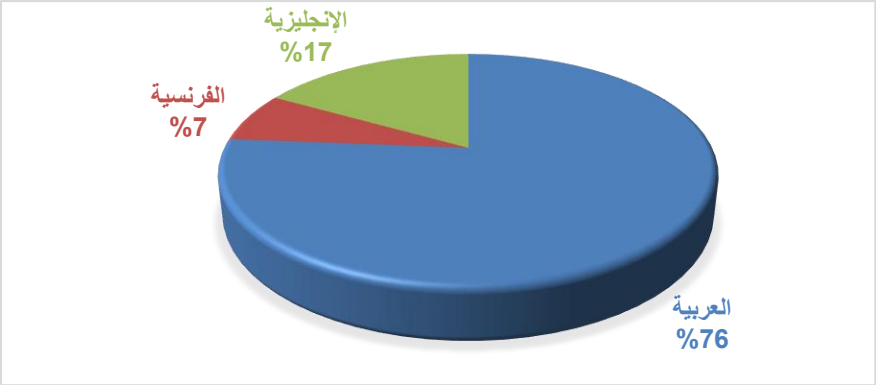
الجدول رقم (04): توزيع افراد العينة حسب خاصية اللغة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
العربية	77	76.2
الفرنسية	7	6.9
الإنجليزية	17	16.8
المجموع	101	%100

يبين لنا الجدول رقم (4)توزيع أفراد العينة البحثة حسب متغير اللغة، فقد بلغت نسبة اللغة العربية ب76،2٪ و هي النسبة الطاغية، تليها نسبة اللغة الإنجليزية التي قدرت ب 16،8٪ من مجمل العينة البحثية، ثم تليها اللغة الفرنسية بلغت ب 6،9٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية.

من خلال هذه المعطيات و البيانات يتضح لنا أن اللغة العربية تمثل النسبة الأكبر من العينة البحثة، يعتمدون عليها كلغة أساسية للتواصل و التعلم، يعكس هذا إنتشار اللغة العربية في البيئة المستهدفة و إستعمالها في السياقات التعليمية أو المهنية، و من خلال هذه المعطيات أيضا يتضح لنا أنه هناك توجه نسبي نحو الإنفتاح على اللغات الأجنبية خصوصا اللغة الإنجليزية.

الشكل رقم (04): توزيع افراد العينة حسب خاصية اللغة



2- مجالات الدورات التكوينية على صفحة تميزي التى ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية

- **مانوع الدورات التي ساعدتك في تعلم مهارات الاتصال:**

الجدول رقم (05): توزيع افراد العينة حسب نوع الدورات

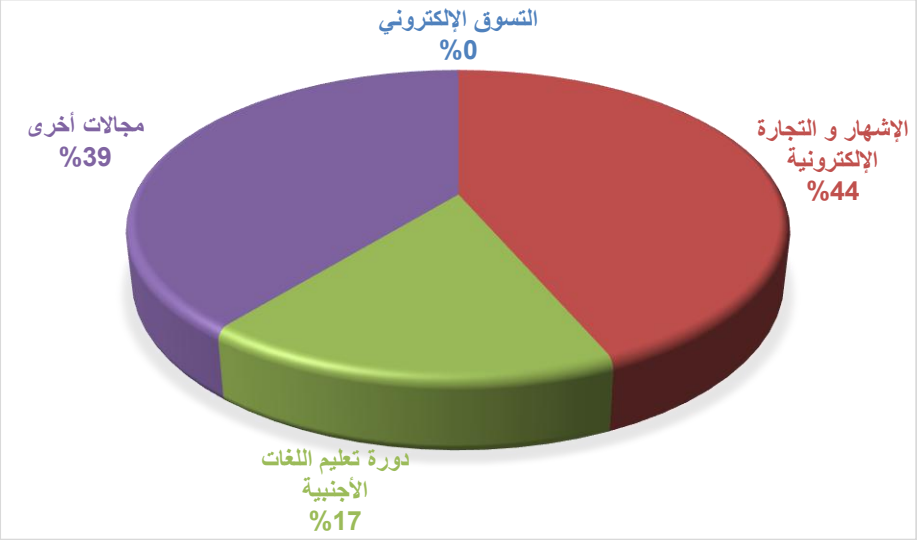
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
التسوق الإلكتروني	55	54.5
الإشهار والتجارة الإلكترونية	20	19.8
دورة تعليم اللغات الأجنبية	8	7.9
مجالات أخرى	18	17.8
المجموع	101	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم(5)توزيع أفراد العينة البحثة حسب نوع الدورات التي ساهمت في تعلم مهارات الإتصال، بحيث بلغت نسبة التسويق الإلكتروني ب54،5٪ و هي النسبة الطاغية من العينة

البحثية، تليها التجارة الإلكترونية قدرت ب19،8٪من مجمل العينة البحثية في حين تليها فئة أخرى من المجيبين تم إختيارهم هم لمجالات أخرى قدرت نسبتهم ب 17،8٪، و فئة دورة تعليم اللغات الأجنبية بلغت 7،9٪

نلاحظ من خلال هذه المعطيات و البيانات بأن نسبة التسويق الإلكتروني هي النسية الطاغية و هذا راجع لاعتبار مجال التسويق الإلكتروني مجالا من أكثر القطاعات نموا مما يزيد من فرص التوظيف و العمل الحر، و لاعتباره مجال لا يتطلب تجهيزات معقدة أو حضورا ميدانيا بل يمكن تعلمه من خلال الحاسوب و الأنترنت فقط، فهمو بمثابة فن و كسب الزبائن و الحفاظ عليهم و تطوير العلاقات معهم من خلال التواصل و تسليمهم شيئا ذا قيمة بالنسبة لهم[1] أما الإشهار و التجارة الإلكترونية فذلك من خلال ما تدعمه من تجارة خارجية و دعم التنمية الاقتصادية و توظيف مختلف القطاعات التكنولوجية[2] و من خلال ما يساهمه الإشهار في زيادة الوعي بهذه الدورات و توسيع قاعدة المتدربين و تحقيق و صول أكبر للمحتوى التكويني.

الشكل رقم (05): توزيع افراد العينة حسب نوع الدورات



[1] طارق بن الحاج، المسار التسويقي لاتهداف السوق استحالة بعض المؤسسات العمومية بولاية قسنطينة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007م، ص19.

[2] د. بوباني عبد الحكيم، التجارة الإلكترونية، مجلة البصائر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2021م، ص175.

- **ما السبب الرئيسي لاختيارك للدورات التكوينية عن بعد؟**

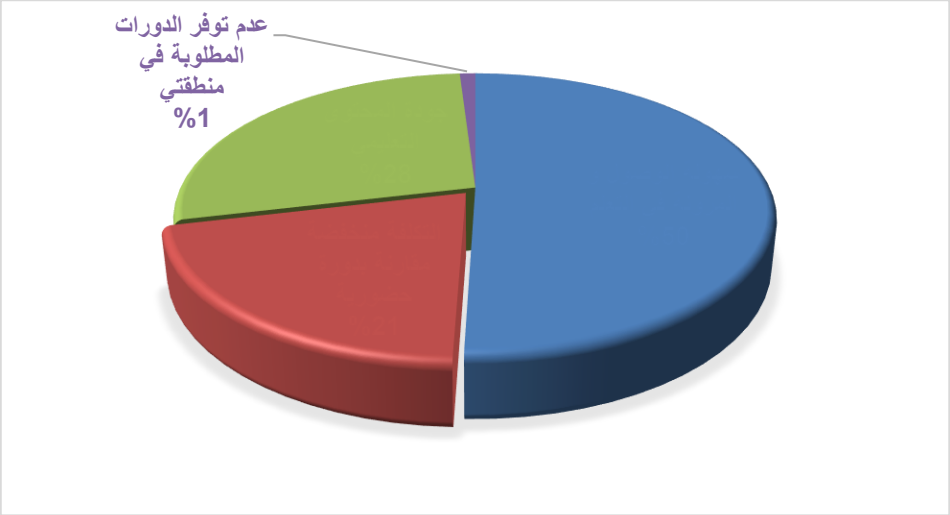
الجدول رقم (06): توزيع افراد العينة حسب السبب الرئيسي لاختيار الدورات عن بعد

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
سهولة الوصول و المرونة في التعلم	51	50.5
التكلفة منخفضة مقارنة بدورة حضورية	21	20.8
جودة المحتوى التعليمي	28	27.7
عدم توفر الدورات المطلوبة في منطقتي	1	1
المجموع	101	%100

تشير النتائج المتحصل عليها بعد تفريغ البيانات و جدولتها و حساب عدد التكرارات و النسب المئوية حسب السبب الرئيسي لإختيار الدورات التكوينية عن بعد، الى أن فئة المبحوثين الأكثر نسبة لإختيار الدورات التكوينية عن بعد قدرت ب 50،5٪ لسهولة الوصول و المرونة في التعلم هذا راجع لعدة أسباب منها: إمكان المتدربيين متابعة الدورات في أي وقت و من أي مكان مما يسهل التوفيق بين الدراسة و العمل أو الإلتزامات الشخصية.، و ذلك لأنها تتيح الوصول إلى مصادر تعليمية متنوعة من جامعات أو خبراء عالميين، في حين تليها نسبة أفراد المبحوثين الذين إختاروا الدورات التكوينية عن بعد لجودة المحتوى التعليمي بنسبة 27،7٪ و ذلك لاعتباره مجموعة العلمية الإلكترونية التي تم أعدادها و صيانتها و انتاجها و نشرها لممارسة المتدرب مهارات البحث و الحصول على المعلومات الإلكترونية بأساليب ابداعية و تعاونية في بيئات التعلم الإلكترونية لتحقيق التعلمالكترونيا بإكتساب تغيرات سلوكية المناسبة لأهداف التعليمية[1]أما نسبة التكلفة منخفضة مقارنة بدورة حضورية فقدرت بنسبة 20،8٪ تليها فئة قليلة بسبب عدم توفر الدورات المطلوبة في منطقتي بلغت ب 1٪.

[1]زينب محمد حسن خليفة، جودة المحتوى الإلكتروني، مجلة الدراسات، المجلد84، 2020م، ص441.

الشكل رقم (06): توزيع افراد العينة حسب السبب الرئيسي لاختيار الدورات عن بعد



- **هل كانت اهداف الدورة التي شاركت فيها واضحة منذ البداية؟**

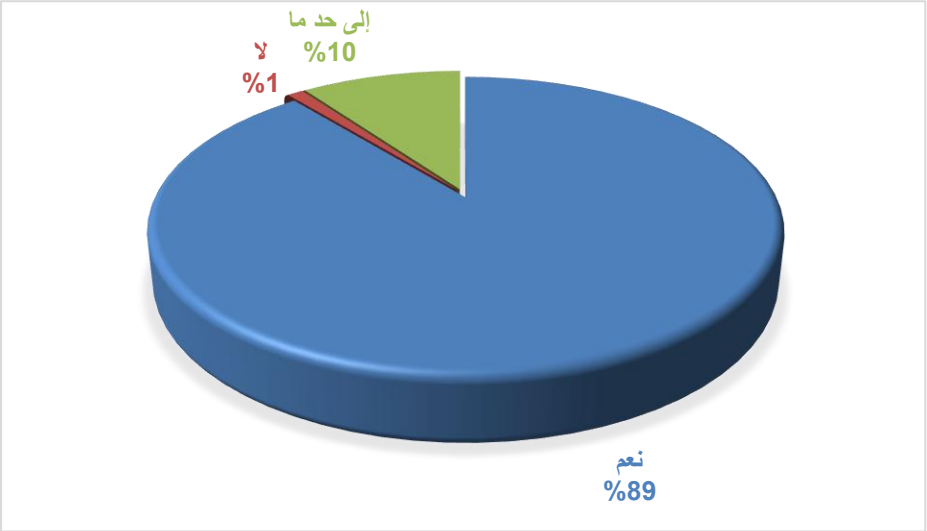
الجدول رقم (07): توزيع افراد العينة حسب أهداف الدورة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	90	89.1
لا	1	1
إلى حد ما	10	9.9
المجموع	101	%100

يبين الجدول الأني رقم (7) توزيع أفراد العينة حول أهداف الدورة التي شاركوا فيها ما إن كانت واضحة منذ البداية، حيث نجد أن أكبر نسبة من أفراد العينة يرون أهداف الدورة كانت واضحة منذ البداية بحيث قدرت نسبتهم ب 89،1٪و ذلك بسبب المحتوى المنظم الذي تقدمه الدورة و الهيكلة الزمينة المناسبة منذ البداية، بالإضافة الى ما تعتمده هذه المنصة من أدوات لتوضيح أهداف الدورة و تقديم إرشادات واضحة، بالإضافة الى ما تضمه من وسائط تفاعلية متعددة تدعم عملية التعلم[1]في حين أنه هناك فئة أخرى من المبحوثين ترى بأنه الى حد ما كانت أهداف الدورة واضحة منذ البداية بلغت نسبتهم ب 9،9٪ أما فئة لا فقد بلغت بنسبة 1٪.

[1]ماضي رونق وآخرون، صناعة المحتوى التعليمي في المنصات الرقمية دراسة ميدانية على شباب وكالة ققالمة، قالمة، 2023م، ص27.

الشكل رقم (07): توزيع افراد العينة حسب أهداف الدورة



- **إذا كانت الإجابة بنعم ذلك لأنها:**

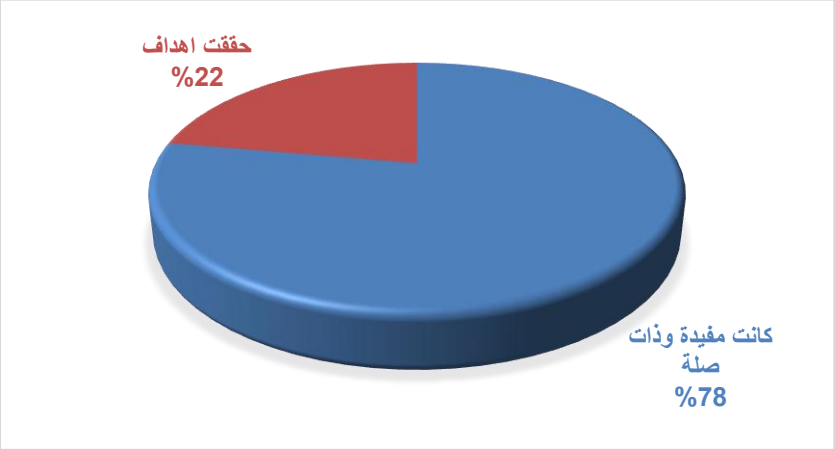
الجدول رقم (08): توزيع افراد العينة حسب إذا كانت الإجابة بنعم

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
كانت مفيدة وذات صلة	70	77.78
حققت اهداف	20	22.22
المجموع	90	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (8) بعد تفريغ البيانات و جدولتها و حساب عدد التكرارات و النسب المئوية، أن النسبة الطاغية من فئة المبحوثين كانت أهداف الدورة التي شاركوا فيها مفيدة و ذات صلة بحيث قدرت نسبتهم ب 79،2٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية، و ذلك بسبب ما تقدمه الدورة من أنشطة تكوينية مفيدة تمكنهم من تطوير مهاراتهم و إستيعاب المحتوى بطرق مختلقة، في حين أنه هناك فئة أخرى من أفراد العينة البحثية أجابت بأن الدورة التي شاركوا فيها حققت لهم أهداف بلغت نسبتهم 20،8٪من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية و ذلك بسبب ما تمكنه للمتدربين من اختيار الوقت و المكان المناسبين للتعلم، مما يرفع من فرص التركيز و التفاعل و تحقيق الأهداف المرجوة، وتزويد المتدرب

بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة او الاختصاصات المختارة، بغرض رفع المستوى التعليمي او بغض التأهيل[1]

الشكل رقم (08): توزيع افراد العينة حسب إذا كانت الإجابة بنعم



- **مامدى رضاك عن محتوى الدورات التكوينية عن بعد؟**

الجدول رقم (09): توزيع افراد العينة حسب مستوى الرضا عن الدورات التكوينية عن بعد

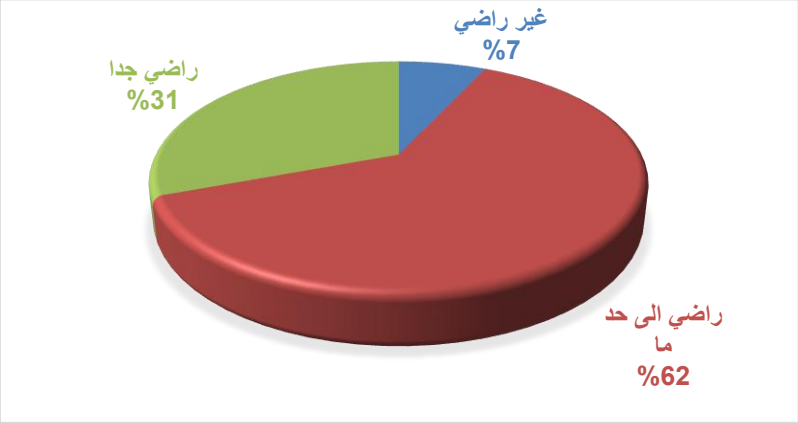
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
غير راضي	7	6.9
راضي الى حد ما	63	62.4
راضي جدا	31	30.7
المجموع	101	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) توزيع أفراد العينة البحثية حسب مدى الرضى عن محتوى الدورات التكوينية عن بعد، بحيث قدرت نسبة الغالبية و الأكثر براضي الى حد ما ب 62،4٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة، تليها إجابات أخرى من المبحوثين براضي جدا بلغت 30،7٪ ثم تليها نسبة غير راضي قدرت ب 6،9٪من مجمل العينة البحثية.

[1] دحدوح عبد القادر، المعيار في الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، مجلة فصلية الكلامية، المجلد9، العدد 104، الجزائر، 2008م، ص354.

فمن خلال هذه المعطيات نلاحظ بأن نسبة الفئة الراضية إلى حد ما هي النسبة الطاغية و هذا يعود الى ما يقدمه المدرب من معلومات شاملة و مبسطة مما يساعدهم في تطوير مهاراتهم و إكتساب مهارات جديدة، وتهيئة بيئة تفاعلية غنية بمختلف التطبيقات التي تمكن المتدرب من بلوغ اهداف العملية التدريبية من خلال تفاعليه مع مصادرها[1]بينما نسبة راضي جاءت أقل نسبة من راضي الى حدما و هذا يمكن ان يعود الى وجدو صعوبات تقنية كانقطاع الانترنت او ضعف الأجهزة او عدم إتقان استخدام المنصات الإلكترونية قد يؤثر سلبا على التجربة التكوينية.

الشكل رقم (09): توزيع افراد العينة حسب مستوى الرضا عن الدورات التكوينية عن بعد



- **ماهي ابرز الصعوبات التي واجهتها في الدورات التكوينية عن بعد؟**

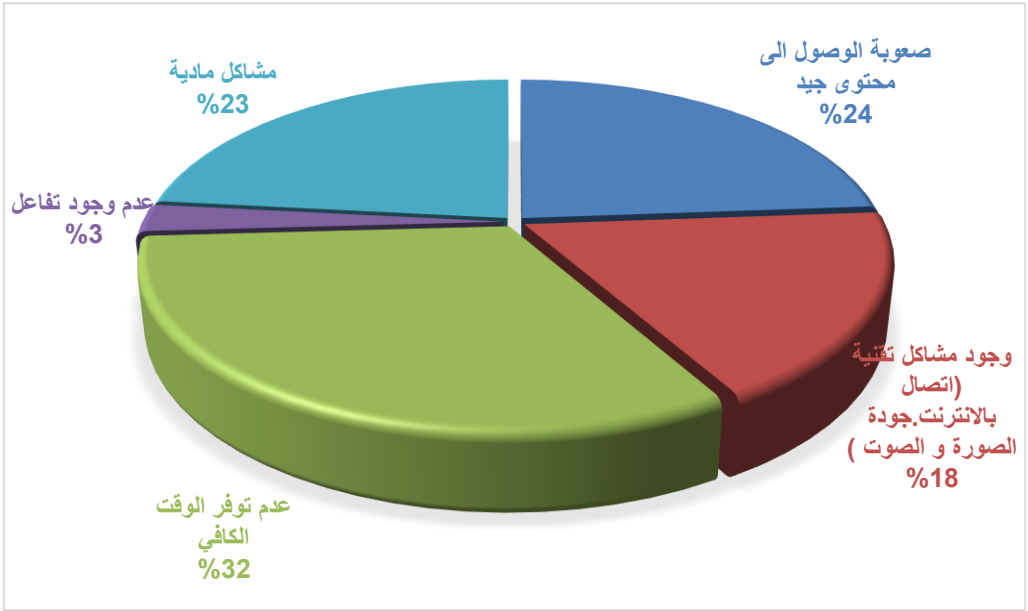
الجدول رقم (10): توزيع افراد العينة حسب الصعوبات في الدورات التكوينية عن بعد

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
صعوبة الوصول الى محتوى جيد	28	27.7
وجود مشاكل تقنية (اتصال بالانترنت.جودة الصورة و الصوت)	21	20.8
عدم توفر الوقت الكافي	38	37.6
عدم وجود تفاعل	3	3
مشاكل مادية	11	27.1
المجموع	101	%100

[1] دحدوح عبد القادر، المرجع السابق، ص365.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة البحثية حسب نوع الصعوبات التي واجهها المبحوث في الدورات التكوينية عن بعد، الى أن أكثر نسبة من المبحوثين واجهت صعوبات من حيث عدم توفر الوقت الكافي قدرت نسبتهم ب 37،6٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة و ذلك بسبب ما تحتويه بعض الدورات على كم كبير من المواد خلال مدة زمنية قصيرة مما يرهق المتكونين و يجعلهم يشعرون نسبة أفراد العينة البحثية التي واجهت صعوبات من حيث وجود مشاكل تقنية (الإتصال بالأنترنت، جودة الصورة و الصوت) بلغت ب20،7٪ و ذلك من خلال ما يعانيه بعض المتدربين من ضعف الاتصال بشبكة الانترنت أو من انقطاعات متكررة كالصوت أو الصورة،ففي بعض الأحيان لا تصل الرسائل بساطة بسبب ضعف الصوت ووصول المتدرب الى المحتوى الجيد من خلال جودة الصورة و الصوت بإعتبارهما من العوامل الأساسية في الإتصال الرقمي([1]تليها نسبة الصعوبات التي واجهها المبحوثين من حيث المشاكل المادية قدرت ب 10،9٪ ثم نسبة عدم وجود تفاعل بلغت 3٪ من العدد الإجمالي للمبحوثين.

الشكل رقم (10): توزيع افراد العينة حسب الصعوبات في الدورات التكوينية عن بعد



3- الميزات التي تتميز بها الدورة التكوينية الناجحة على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية

- **هل كانت الانشطة التكوينية (تمارين.تطبيقات.حالات دراسية) مناسبة ومحفزة؟**

[1] بوتنافة كريمة، وسار نوال، المرجع السابق365.

الجدول رقم (11): توزيع افراد العينة حسب نوع الأنشطة التكوينية

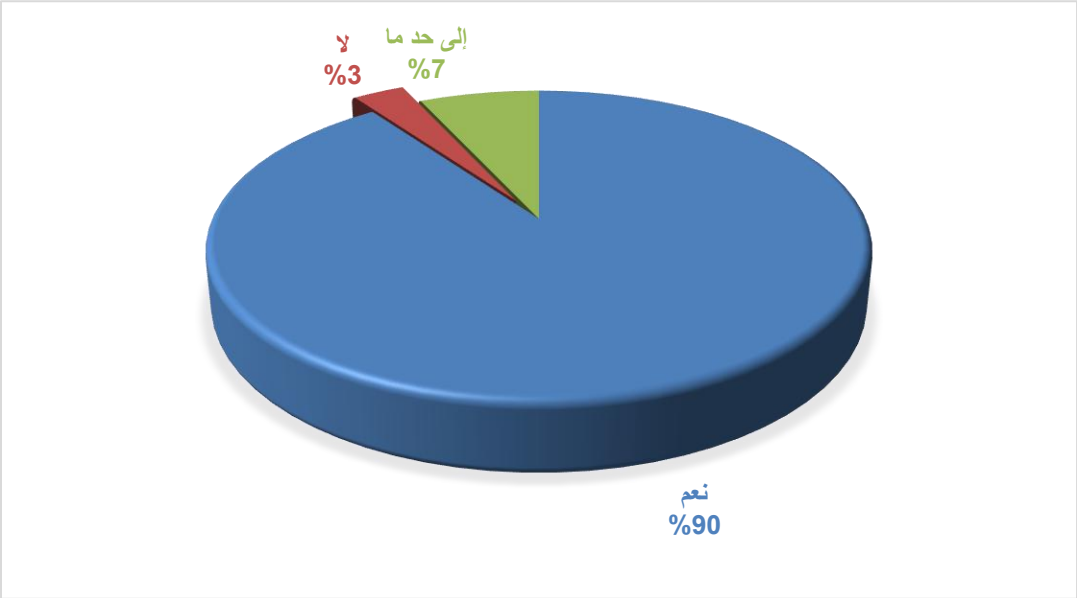
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	91	90.1
لا	3	3
إلى حد ما	7	6.9
المجموع	101	%100

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا أن إجابة المبحوثين حول ما إن كانت الأنشطة التكوينية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة ومحفزة، حيث بلغت إجابة فئة المبحوثين بنعم و أن الأنشطة التكوينية كانت محفزة و مناسبة ب 90،1٪ من العدد الإجمالي للمبحوثين، في حين كانت إجابة فئة أخرى من أفراد العينة البحثية بأن الأنشطة التكوينية كانت الى حد ما مناسبة و محفزة قدرت نسبتهم ب6،9٪ تليها فئة لا بلغت 3٪ من عدد المبحوثين .

قمن خلال هذه المعطيات و البيانات نلاحظ بأن نسبة نعم هي النسبة الطاغية، هذا ما يدل على أن التطبيقات و الحالات الدراسية التي يقدمها المدرب للمبحوثين كانت مناسبة و محفزة مما تساعدهم في تطوير مهاراتهم و اكتساب معارف و مهارات جديدة، و تزيدهم من الخبرة النظرية و التطبيقية التي تهيئها الدورات من أجل تحقيق نمو شامل للمتكونين و إحداث تغيرات في سلوكهم الوظيفي[1]بينما فئة إلى حد ما تعود أسبابها الى وجود تفاوت في الفهم، بحيث قد لا يكون جميع المشاركين على نفس المستوى من الفهم أو المهارات الرقمية، مما يجعل بعض الأنشطة مفهومة وواضحة للبعض و لكن غامضة أو اير محفزة للأخرين.

[1]صاري محمد فايزة، البرامج التكوينية بين الاحتياجات التهميش وتحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية لولاية تلمسان، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد11، العدد2، 2022م، ص285.

الشكل رقم (11): توزيع افراد العينة حسب نوع الأنشطة التكوينية



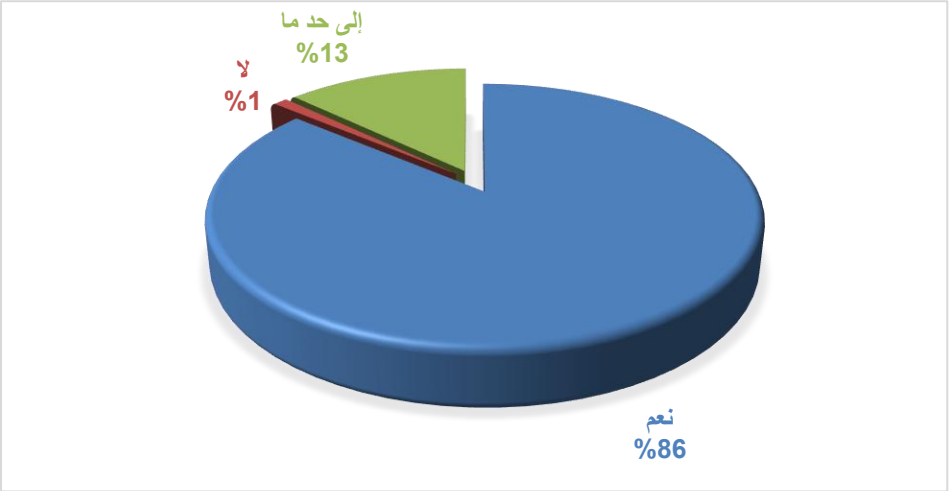
- **هل كانت مدة الدورة التي شاركت فيها كافية لتغطية المحتوى ؟**

الجدول رقم (12): توزيع افراد العينة حسب مدة الدورة التكوينية

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	87	86.1
لا	1	1
إلى حد ما	13	12.9
المجموع	101	%100

من خلال الجدول رقم (12) يتبين لنا أن إجابة أكثر المبحوثين من أفراد العينة حول إقبالهم و موافقتهم على أن مدة الدورة كافية لتغطية المحتوى قدرت نسبتهم ب86،1٪ من عدد المبحوثين، و هذا راجع لتصميم الدورة لتكون مكثفة و مركزة بحيث يتم تقديم المعلومات بشكل مباشر دون حشو أو إطالة، مما يجعل الوقت كافيا لتغطية الأساسيات و المهارات المطلوبة، و من خلال تنظيم وحدات التعلم و تقسيمها مما يسهل على المتعلم فهم و إستيعاب المعلومات في وقت محدد، تليها فئة المبحوثين التي أقرت على أنه إلى حد ما كانت مدة الدورة كافية لتغطية المحتوى قدرت نسبتها ب 12،9٪و هذا يعود الى وجود فروقات فبعض المتدربين يحتاجون إلى وقت أطول لاستيعاب المحتوى خاصة اذا كانت لديهم خلفية معرفية ضعيفة أو التزامات خارجية، في حين بلغت نسبة لا ب 1٪من عدد المبحوثين.

الشكل رقم (12): توزيع افراد العينة حسب مدة الدورة التكوينية



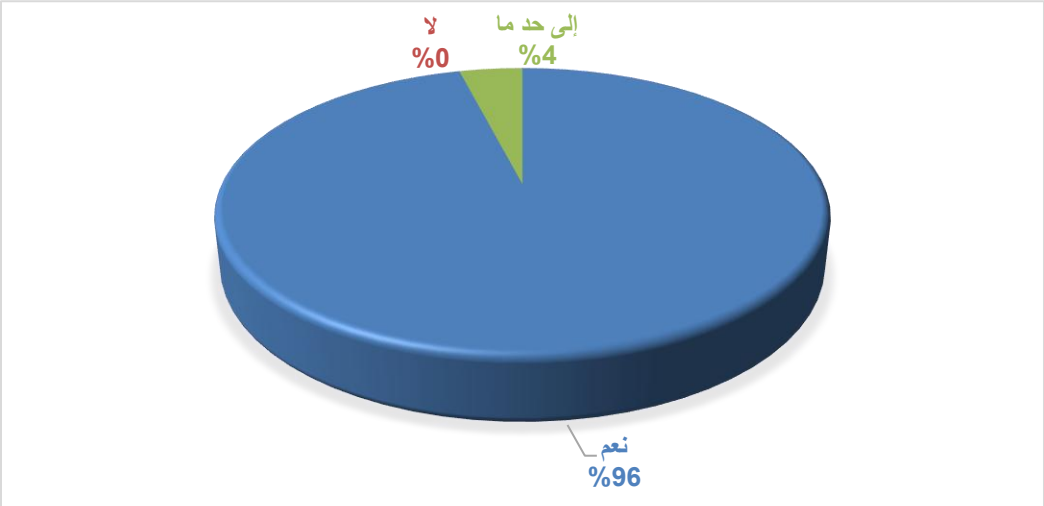
- **هل كانت منصة تميزي سهلة الاستخدام؟**

الجدول رقم (13): توزيع افراد العينة حسب سهولة منصة تميزي

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	97	96
لا	0	0
إلى حد ما	4	4
المجموع	101	%100

تشيير النتائج المتحصل عليها بعد تفريغ البيانات و جدولتها و حساب عدد التكرارات و النسب المئوية بأن النسبة الطاغية من إجابات المبحوثين بنعم على أن منصة تميزي كانت سهلة الإستخدام قدرت ب96٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية، و ذلك بسبب مرونتها و تلائمها مع الوقت و المكان، بالإضافة إلى أنها منصة تعليمية سهلة الفهم تتيح التنقل بسلاسة بين الدروس و التمارين، و سهلة الوصول و الإلتحاق بالدروس فيها مما يلائم جداولهم الشخصية و المهنية. في حين أنه كانت إجابة فئة أخرى من أفراد العينة البحثية على أنه إلى حد ما كانت منصة تميزي سهلة الإستخدام قدرت نسبتهم ب4٪ و هذا يعود الى مستوى كل متدرب و إلمامه بالتكنولوجيا فالمستخدمون المتمكنون قد يجدونها سهلة بينما المبتدئون يواجهون صعوبات نسبية، بينما فئة لا جاءت بشكل منعدم.

الشكل رقم (13): توزيع افراد العينة حسب سهولة منصة تميزي



- **هل تم التفاعل مع المشاركين والمدرب اثناء الدورة؟**

الجدول رقم (14): توزيع افراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين والمدرب

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
بشكل جيد	91	90.1
بشكل متوسط	10	9.9
لا يوجد تفاعل	0	0
المجموع	101	%100

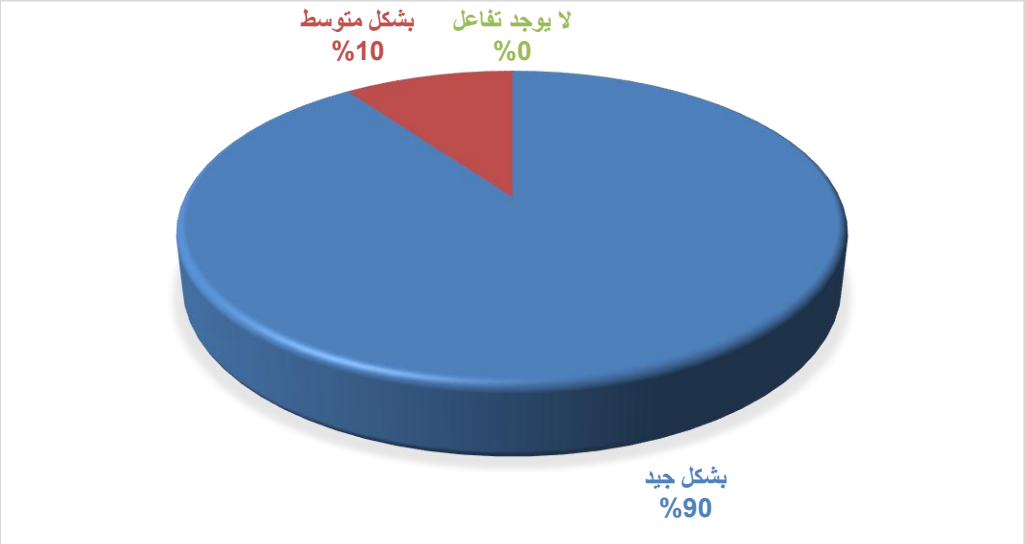
يبين الجدول رقم (14) توزيع أفراد العينة البحثية حسب تفاعلهم مع المشاركين والمدرب خلال الدورة عن بعد (منصة تميزي)، فنجد الفئة الغالبة الأكثر نسبة هي الفئة المتفاعلة بشكل جيد بحيث بلغت نسبتهم ب 90،1٪من عدد المبحوثين، تليها فئة من المبحوثين أجابت على أنه هناك تفاعل بشكل متوسط بلغت نسبتهم ب 9،9٪ من أفراد العينة ثم تليها فئة لا يوجد تفاعل بشكل منعدم .

ومنه نستنتج أن الفئة الطاغية هي فئة نعم هناك تفاعل بشكل حيد وهذا يعود لاستخدام المدرب لأساليب التواصل التفاعلية كطرح الأسئلة، بالإضافة الى استخدامه للغة واضحة وحيوية وتحفيز المتدربين وتشجيعهم على المشاركة.يبين الجدول رقم (14) توزيع أفراد العينة البحثية حسب تفاعلهم مع المشاركينو المدرب خلال الدورة عن بعد (منصة تميزي)، فنجد الفئة الغالبة الأكثر نسبة هي الفئة المتفاعلة بشكل

جيد بحيث بلغت نسبتهم ب 90،1٪من عدد المبحوثين، تليها فئة من المبحوثين أجابت على أنه هناك تفاعل بشكل متوسط بلغت نسبتهم ب 9،9٪ من أفراد العينة ثم تليها فئة لا يوجد تفاعل بشكل منعدم .

و منه نستنتج أن الفئة الطاغية هي فئة نعم هناك تفاعل بشكل حيد و هذا يعود لاستخدام المدرب لأساليب التواصل التفاعلية كطرح الأسئلة، بالإضافة الى استخدامه للغة واضحة و حيوية و تحفيز المتدربين و تشجيعهم على المشاركة، بينما فئة بشكل متوسط يعود ذلك الى اختلاف الخلفيات و الثقافات فبعض المتدربين قد يشعروا بالتردد في المشاركة بسبب اختلاف اللغة أو الخوف من ارتكاب أخطاء أمام الأخرين.

الشكل رقم (14): توزيع افراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين والمدرب



- **ما هو تقييمك لتنظيم جلسات الدورة؟**

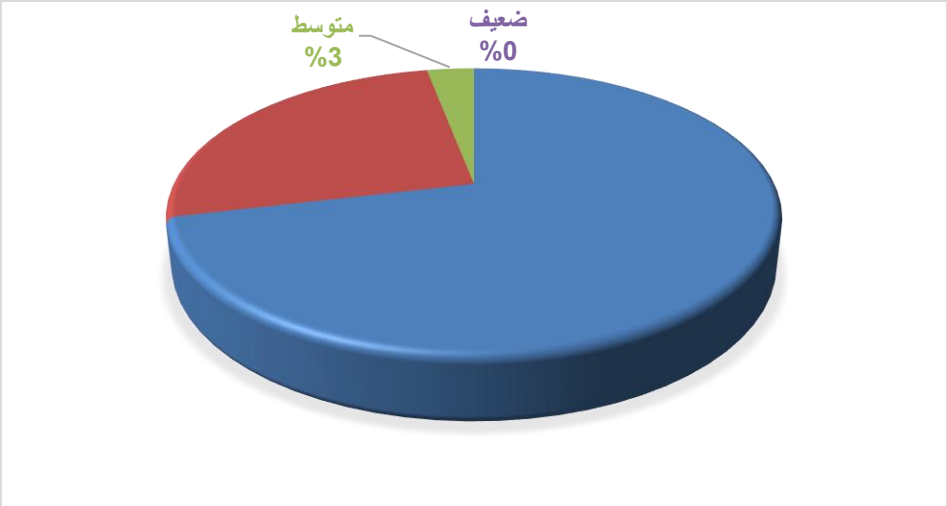
الجدول رقم (15): توزيع افراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين والمدرب

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
جيد جدا	72	71.3
جيد	26	25.7
متوسط	3	3
ضعيف	0	0
المجموع	101	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) توزيع أفراد العينة البحثية حسب تقييمهم لتنظيم جلسات الدورة، بحيث بلغت نسبة جيد جدا ب 71،3٪ من العدد الإجمالي لأفراد العينة البحثية و هي النسبة الطاغية، تليها فئة من المبحوثين أجابت بجيد قدرت نسبتهم ب 25،7٪ من أفراد العينة، تليها الفئة المجابة بمتوسط قدرت ب 3٪ و إنعدام فئة لا.

فمن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن أغلب إجابات المبحوثين كانت بشكل جيد جدا هذا ما يدل على أم التنظيم الجيد للجلسات يساعد في تسلسل المحتوى بشكل منطقي و فعال لوقت طويل و قادر على تحقيق الغايات و الأهداف التي يسعى إليها المتدربون[1]مما يسهل على المتعلم فهم المفاهيم تدريجيا دون تشتت.

الشكل رقم (15): توزيع افراد العينة حسب مستوى التفاعل مع المشاركين و المدرب



4- اهم المهارات الاتصالية التي يتحصل عليها المشاركون في الدورات التكوينية على صفحة تميزي

- **الى اي مدى ساهمت الدورة في تطوير مهارتك في التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية ؟**

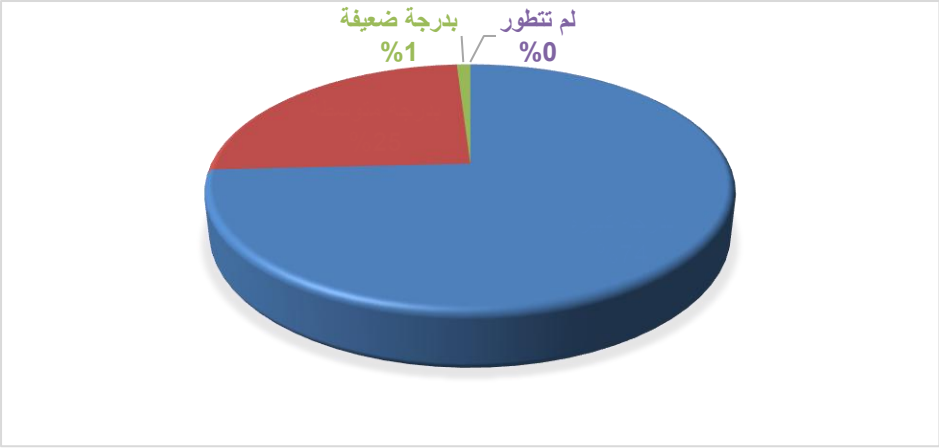
[1]الوفاق للدورات والتدريب عن بعد، صناعة المحتوى التعليمي https://www.alwefack.com لوحظ يوم: 2025/05/25م، على الساعة: 14:22.

الجدول رقم (16): توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة الدورة في تطوير مهارات التواصل

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
بدرجة كبيرة	75	74.3
بدرجة متوسطة	25	24.8
بدرجة ضعيفة	1	1
لم تتطور	0	0
المجموع	101	%100

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا توزيع أفراد العينة البحثية حسب مدى مساهمت الدورة في تطوير مهاراتهم في التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية، حيث بلغت نسبة أفراد العينة المجابة بدرجة كبيرة ب74،3٪ و هي النسبة الأكثر من العدد الإجمالي للمبحوثين، و هشا من خلال إكتساب المتدربون لمختلف المهارات التقنية اللازمة للتواصل الرقمي و التفاعل مع الأخرين باعتبارها مهارة من مهارات التواصل الشخصي التي تمنحهم الثقة بالنفس و القدرة على الإستماع و الإنصات و القدرة على التواصل مع البشر[1] بينما الفئة المجابة بدرجة متوسطة بلغت ب 24،8٪ و هذا راجع الى الخبرة العملية للمدربين قد يفتقر بعض المدربين في الدورات عن بعد الى الخبرة الكافية في تدريس مهارات التواصل خصيصا في البيئة الرقمية، أو في استخدام التقنيات الحديثة لإيصال المعلومات بفعالية، ثم تليها الفئة المجابة بدرجة ضعيفة قدرت ب 1٪ و إنعدام فئة لم تتطور.

الشكل رقم (16): توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة الدورة في تطوير مهارات التواصل



[1] أحمد العبد أبو السعيد زهير عبد اللطيف عابد، المرجع السابق، ص250.

➢ **هل لاحظت تحسن في مهارتك في التعبير الكتابي عبر البريد الالكتروني او المنتديات التعليمية؟**

الجدول رقم (17): توزيع افراد العينة حسب مستوى التحسن في المهارات

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	98	97
لا	1	1
إلى حد ما	2	2
المجموع	101	%100

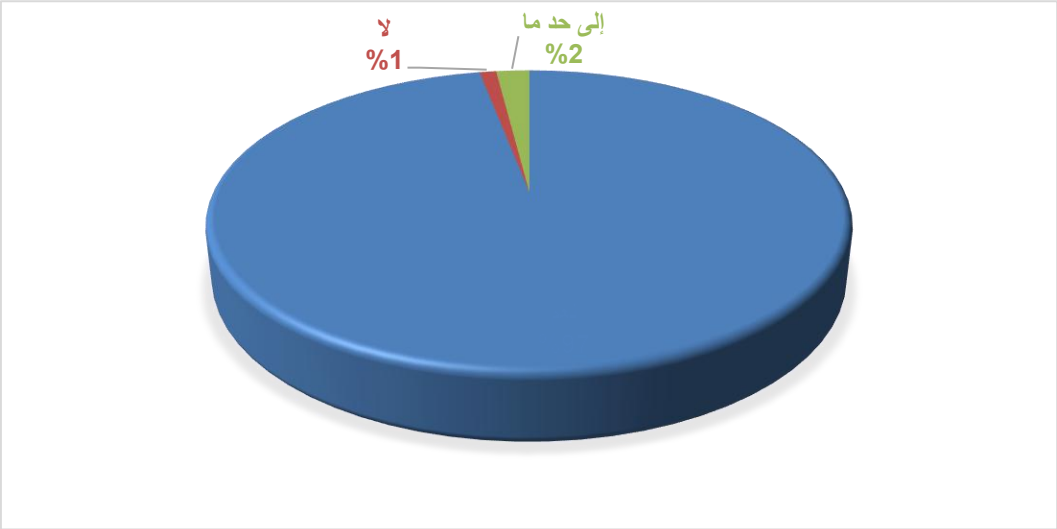
يبين الجدول رقم(17) البيانات الإحصائية لإجابات المبحوثين حول نحسين مهاراتهم في في التعبير الكتابي عبر البريد الالكتروني أو المنتديات التعليمية، حيث نجد أن أكثر نسبة من أفراد العينة لاحظت أن هناك تحسن في مهاراتها بحيث قدرت نسبتها ب 97٪ بينما الفئة التي لاحظت أنه إلى حدما هناك تحسن في مهاراتهم في التعبير الكتابي عبر البريد الالكتروني أو المنتديات التعليمية قدرت نسبتهم ب2٪ أما الفئة التي لم تجد و لم تلاحظ تحسن في مهاراتها في التعبير الكتابي عبر البريد الالكتروني أو المنتديات التعليمية قدرت بنسبة 1٪.

فمن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن الفئة التي أجرينا عليها الدراسة أغلبها ترى أنه هناك تحسن في مهاراتهم و هذا يعود إلى ما تقدمه الصفحة من أنشطة تكوينية محفزة و مدعمة تعمل على تطوير مهاراتهم و تحسينها مما تجعل المتدرب قادر على كتابة رسائل واضحة و مفهومة و قابلة للفهم[1]بينما فئة الى حد ما يمكن أن ترد أسبابها في اختصار الرسائل مما يؤدي الى الفهم السيء للرسائل المكتوبة.

فمن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن الفئة التي أجرينا عليها الدراسة أغلبها ترى أنه هناك تحسن في مهاراتهم وهذا يعود إلى ما تقدمه الصفحة من أنشطة تكوينية محفزة ومدعمة تعمل على تطوير مهاراتهم وتحسينها.

[1] بوتنافة كريمة، وسار نوال، المرجع السابق، ص200

الشكل رقم (17): توزيع افراد العينة حسب مستوى التحسن في المهارات



- **هل ساعدتك الدورة في تعلم مهارة الانصات الجيد والتفاعل اثناء اللقاءات الافتراضية؟**

الجدول رقم (18): توزيع افراد العينة حسب مستوى مساعدة الدورة في تعلم مهارة الانصات

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	92	91.1
جزئيا	8.9	8.9
المجموع	101	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) لتوزيع أفراد العينة البحثية حسب مدى مساعدة الدورة في تعلم مهارة الإنصات الجيد و التفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية نجد أن أكثر أفراد العينة ساعدتهم الدورة في تعلم مهارة الإنصات الجيد و التفاعل اثناء اللقاءات الافتراضية قدرت نسبتهم ب 91،1٪ و هي النسبة الطاغية من مجمل المبحوثين، و هذا راجع إلى استخدام المدرب لمختلف الأدوات مثل المحادثات المباشرة و المنتديات و استطلاعات الرأي خلال الجلسات مما يحفز المتعلمين على التفاعل و الإنصات باهتمام لقهم السياق قبل المشاركة و تحسين جودة المحتوى. و تعزيز تجربة المتدربين في التفاعل مع المحتوى الرقمي (1)، تليها نسبة إجابة المبحوثين جزئيا ما ساعدتهم الدورة في تعلم مهارة الإنصات الجيد و التفاعل اثناء اللقاءات الافتراضية بلغت ب 8،9٪ من مجمل العينة البحثية هذا يعود الى التفاوت في الأساليب

ليس كل المشاركين يتعلمون بنفس الطريقة أو الوتيرة، فالبعض يحتاج إلى تدريب أعمق أو وقت أطول لتطوير مهارات التواصل و الإنصات .

الشكل رقم (18): توزيع افراد العينة حسب مستوى مساعدة الدورة في تعلم مهارة الانصات

- **ماهي المهارة التي تطورت لديك أكثر بفضل الدورة؟**

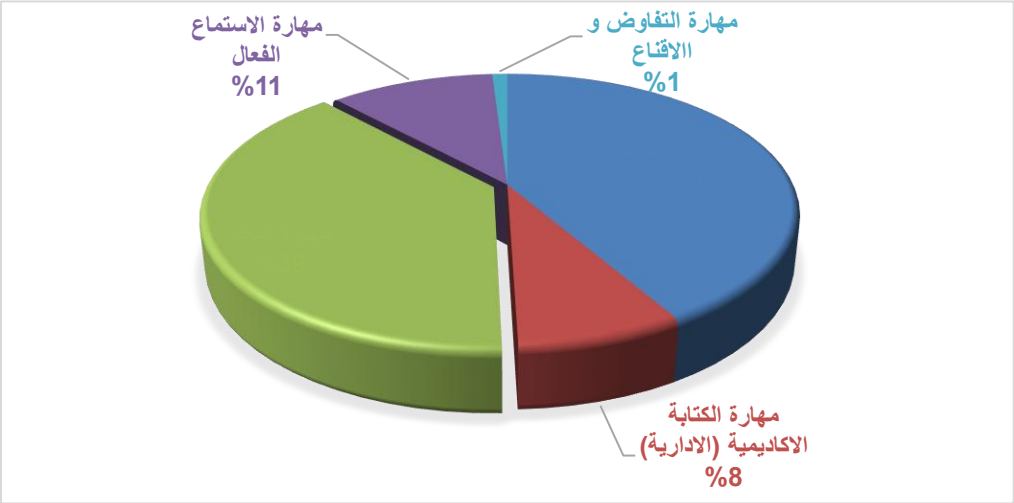
الجدول رقم (19): توزيع افراد العينة حسب المهارة التي تطورت لدى المشاركين بفضل الدورة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
مهارة التحدث	42	41.6
مهارة الكتابة الاكاديمية (الادارية)	8	7.9
مهارة التعلم	39	38.6
مهارة الاستماع الفعال	11	10.9
مهارة التفاوض والاقناع	1	1
المجموع	101	%100

يبين لنا الجدول رقم (19)توزيع أفراد العينة للمبحوثين حسب نوع المهارات التي تطورت لديهم بفضل الدورات، بحيث بلغت نسبة مهارة التحدث ب41،1٪ و هي النسبة الغالبة من العدد الإجمالي للمبحوثين تليها نسبة مهارة التعلم قدرت 38،6٪ و بلغت نسية مهارة الإستماع القعال حسب إجابات المبحوثين ب 10،9٪ثم تليها نسبة إجابات المبحوثين حول مهارة الكتابة الأكاديمية (الإدارية) بلغت ب 7،9٪ و مهارة التفاوض و الإقناع قدرت بنسية 1٪.

من خلال هذه المعطيات نرى أن غالبية المبحوثين تطورت لديهم مهارة التحدث في الدورات، هذا راجع الى الأنشطة الجماعية أو العروض الشفوية التي تدفع أفراد العينة إلى تطوير مهارات التحدث، و لأنها مهارة أساسية تساعد المشاركين على اختيار الكلمات المناسبة و ترتيبها بشكل منطقي و جذاب[1]من أجل التعبير عن أفكارهم بثقة أثناء اللقاءات الافتراضية أو الواقعية، تقابلها مهارة التعلم بنسبة أقل لأنها تمكن الفرد من اكتساب معارف و قدرات جديدة بفعالية و استقلالية، تقابلها مهارة الاستماع بفئة أقل يعود سببها الى وجود مشاكل تقنية كالصوت و هذا ما يؤدي الى عدم فهم الرسالة لها ووصولها بشكل جيد .

الشكل رقم (19): توزيع افراد العينة حسب المهارة التي تطورت لدى المشاركين بفضل الدورة



- **هل ساعدتك الدورة في استخدام ادوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال؟**

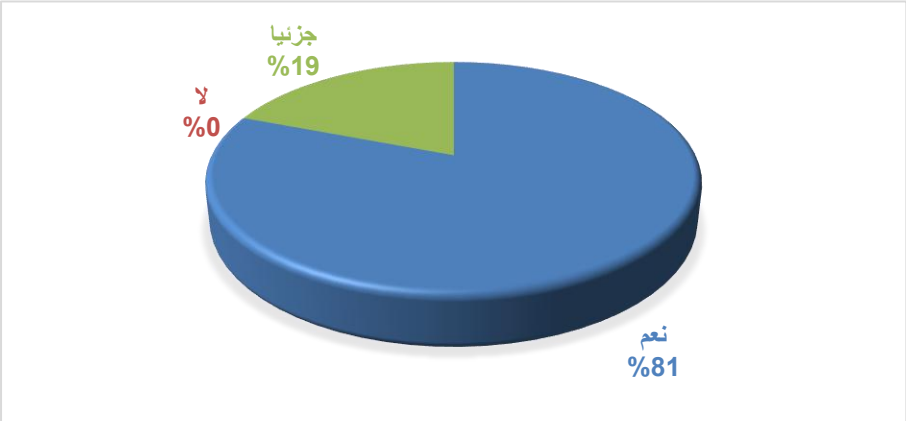
الجدول رقم (20): توزيع افراد العينة حسب إذا ساعدت الدورة في استخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	81	80.2
لا	0	0
جزئيا	20	19
المجموع	101	%100

[1] بوتنافة كريمة، المرجع السابق، ص200.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) و الذي يمثل التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة حول الدورة التكوينية و مدى مساعدتها في استخدام أدوات و تقنيات جديدة لتعزيز الإتصال، نجد أن أكثر نسبة من أفراد العينة تحصلت على الإجابة بنعم حيث قدرت ب 80،2٪من عدد المبحوثين، و هذا يعود لعدة أسباب منها: من خلال التفاعل اليومي مع المحتوى الرقمي و زملاء الدورة يكسب الأفراد مهارات تقنية و اتصالية بشكل علمي، و من خلال مختلف التقنيات(محادثة فورية، بريد إلكتروني...) التي تعمل على تحفيز المدربين و تعزز اتصالاتهم، بينما كانت نسبة الفئة التي ترى جزئيا ما ساعدتها الدورة في استخدام أدوات و تقنيات جديدة تعزز من اتصالاتها بلغت بنسبة 19،8٪ من العدد الإجمالي للمبحوثين، و هذا يمكن أن يعود الى نقص المعرفة أو التدريب قد لا يكون المتدربون قد حصلوا على تدريب كاف حول التقنيات الجديدة و إنعدام فئة لا .

الشكل رقم (20): توزيع افراد العينة حسب إذا ساعدت الدورة في استخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال



- **ماهو رأيك في الدورات التي شاركت فيها عن بعد؟**

أظهرت إجابات المستجوبين حول رأيهم في الدورات التي شاركوا فيها عن بعد درجة عالية من الرضا العام، حيث وصفها العديد منهم بأنها ممتازة، رائعة، مفيدة، ومتميزة، مع تأكيد واضح على جودة المحتوى وتنظيم الدورات. وقد عبّر المشاركون عن استفادتهم الكبيرة من هذه الدورات، سواء من خلال اكتساب معارف ومهارات جديدة، أو من خلال تحقيق أهدافهم المهنية والشخصية، كما أشاروا إلى أن الدورات كانت تطبيقية، تفاعلية، وسلسة في تقديم المعلومات. وقد لقيت بعض الأسماء مثل المدربة خولة سليماني إشادة خاصة لما أبدته من احترافية وتفانٍ في العمل. من جهة أخرى، برزت بعض العراقيل التي واجهها المشاركون، تمثلت أساسًا في عدم توفر الوقت الكافي، ضعف التفاعل في بعض الأحيان، ومشكلات

تقنية مثل ضعف الإنترنت أو صعوبة الوصول للمحتوى. كما أشار البعض إلى وجود صعوبات تتعلق باستخدام اللغات الأجنبية كعائق أمام الفهم والتواصل. ورغم هذه التحديات، فإن الانطباع العام كان إيجابيًا، حيث عبّر المستجوبون عن رضاهم بمستوى الدورات واعتبروها تجربة مفيدة ومحفزة تستحق التكرار والتطوير.

➢ **ما السبب الرئيسي لاختيارك للدورات التكوينية عن بعد (الجنس، السن)**

الجدول رقم (21): توزيع افراد العينة حسب السبب الرئيسي لاختيارهم الدورات التكوينية عن بعد(الجنس، السن)

			ما السبب الرئيسي لاختيارك للدورات التكوينية عن بعد؟				
			سهولة الوصول ومرونة التعلم	التكلفة المنخفضة مقارنة بدورة حضورية	جودة المحتوى التعليمي	عدم توفر الدورات المطلوبة في منطقتي	المجموع
الجنس	ذكر	التكرار	16	10	3	1	30
		النسبة%	%15.8	%9.9	%3	%1	%29.7
	أنثى	التكرار	33	16	20	2	71
		النسبة%	%32.7	%15.8	%19.8	%2	%70.2
	المجموع	التكرار	49	26	23	3	101
		النسبة%	%48.5	%25.7	%22.8	%3	%100
السن	من 20 إلى 25 سنة	التكرار	13	8	5	2	28
		النسبة%	%12.9	%7.9	%5	%2	27.7%
	من 25 إلى 30 سنة	التكرار	18	12	6	1	37
		النسبة%	%17.8	%11.9	%5.9	%1	%36.6
	من 30 إلى 35 سنة	التكرار	10	5	6	0	21
		النسبة%	%9.9	5%	%5.9	%0	%20.8
	35 سنة فما فوق	التكرار	8	1	6	0	15
		النسبة%	%7.9	%1	%5.9	%0	14.9%
	المجموع	التكرار	49	26	23	3	101
		النسبة%	%48.5	%25.7	%22.8	%3	%100

نلاحظ من خلال الجدول وجود تباين واضح في اتجاهات إجابات أفراد العينة حول السبب الرئيسي لاختيار الدورات التكوينية عن بعد، وذلك حسب متغيري الجنس والسن مما يسمح باستخلاص فروق مهمة في دوافع التعلم الإلكترونيكما يلي:

- **متغير الجنس:**

بالنسبة للذكور، فقد صرّح 16 فردًا بأن سبب اختيارهم الرئيسي هو سهولة الوصول ومرونة التعلم، أي بنسبة 15.8% من إجمالي العينة، يليها عامل التكلفة المنخفضة بنسبة 9.9%، ثم جودة المحتوى (3%)، وأخيرًا عدم توفر الدورات المطلوبة في منطقتهم بنسبة ضعيفة بلغت 1% فقط.

أما الإناث، فقد أظهرت نسبًا أعلى بوضوح حيث صرّحت 33 مستفيدة أن السبب الرئيسي هو سهولة الوصول ومرونة التعلم بنسبة 32.7%، تليها جودة المحتوى بنسبة 19.8%، ثم التكلفة المنخفضة (15.8%)، وأخيرًا عدم توفر الدورات في المنطقة بنسبة 2% فقط.

نلاحظ أن سهولة الوصول ومرونة التعلم تمثل الدافع الأكثر تأثيرًا لدى كلا الجنسين لكنها كانت أكثر بروزًا لدى الإناث. كما أن الذكور يميلون بدرجة أكبر لاختيار الدورات لأسباب مالية (التكلفة) في حين تولي الإناث أهمية أكبر لجودة المحتوى. أما عامل البعد الجغرافي فقد سجل أقل تأثير لدى الجميع.

- **متغير السن:**

الفئة من 20 إلى 25 سنة والتي تمثل 27.7% من العينة، أظهرت اهتمامًا واضحًا بسهولة الوصول (12.9%) والتكلفة (7.9%)، مع تراجع نسبي لعامل الجودة (5%) وعدم توفر الدورات في المنطقة (2%).

الفئة من 25 إلى 30 سنة كانت الأكبر من حيث العدد (36.6%)، وصرّح أكثر من نصفهم بأن سهولة الوصول والمرونة هي السبب الأساسي (17.8%)، تليها التكلفة (11.9%)، مع نسبة معتدلة لاختيار الجودة (5.9%)، وعدم أهمية كبيرة للعامل الجغرافي(1٪) لفئة من 30 إلى 35 سنة والتي تمثل 20.8%، تركزت إجاباتها في سهولة الوصول (9.9%) وجودة المحتوى (5.9%)، مقابل انخفاض في اعتبار التكلفة (5%) وغياب تام لدور الموقع الجغرافي.(0%)

أما الفئة 35 سنة فما فوق، والتي تمثل 14.9%، فقد اعتبرت جودة المحتوى ذات أهمية موازية لسهولة الوصول (5.9% و7.9% على التوالي) بينما كان تأثير التكلفة ضعيفًا جدًا (1%)، ولم يُسجل أي تأثير لعدم توفر الدورات في منطقتهم.(0%)

يتبيّن من خلال هذه النتائج أن سهولة الوصول والمرونة تبقى الدافع الأكثر شيوعًا لدى مختلف الفئات العمرية خصوصًا فئات الشباب وهو ما يعكس سعيهم للاستفادة من حرية تنظيم الوقت والتعلّم غير المقيد. أما الفئات الأكبر سنًا فتظهر لديها أهمية جودة المحتوى بشكل أكبر، مما يعكس اهتمامًا بنوعية المعرفة بدلًا من طريقة تقديمها. كما أن تأثير العامل الجغرافي ظل محدودًا جدًا لدى جميع الفئات، ما يشير إلى توسّع إمكانية الوصول إلى الدورات بغض النظر عن الموقع.

- **هل كانت الأنشطة التعليمية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة (المستوى التعليمي)**

الجدول رقم (22): توزيع افراد العينة حسب إذا كانت الأنشطة التعليمية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة (المستوى التعليمي)

			هل كانت الأنشطة التعليمية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة			المجموع
			نعم	لا	إلى حد ما	
المستوى التعليمي	ثانوي	التكرار	22	1	3	26
		النسبة%	%21.8	%1	%3	%25.7
	جامعي	التكرار	43	0	18	61
		النسبة%	%42.6	%0	%17.8	%60.4
	دراسات عليا	التكرار	12	0	2	14
		النسبة%	%11.9	%0	%2	%13.9
	المجموع	التكرار	77	1	23	101
		النسبة%	%76.2	%1	%22.8	%100

يوضح الجدول تباين إجابات أفراد العينة حول مدى ملاءمة الأنشطة التعليمية (كالتمارين، التطبيقات، الحالات الدراسية)، وفقًا لاختلاف مستوياتهم التعليمية .وتشير البيانات إلى فروق واضحة في التقييم تبعًا لمستوى التحصيل الأكاديمي كما يلي:

- **فئة الثانوي:**

صرّح 22فردًا من هذه الفئة بأن الأنشطة التعليمية كانت مناسبة، أي ما يعادل 21.8%من إجمالي العينة.في المقابل صرّح فرد واحد فقط بعدم ملاءمتها (1%)، في حين قال 3أفراد إنها كانت مناسبة "إلى حد ما (3%). تُظهر هذه الفئة رضاً كبيرًا عن الأنشطة التعليمية، حيث بلغت نسبة القبول الكلي (نعم + إلى حد ما) 24.8%من العينة مع نسبة رفض ضئيلة جدًا. ما يدل على أن مستوى الأنشطة مناسب تمامًا لمستوى تعليمهم الثانوي.

- **فئة الجامعي:**

شكّلت هذه الفئة أكبر نسبة من العينة (60.4%)، وقد أجاب 43فردًا منهم بـ "نعم" على أن الأنشطة التعليمية مناسبة، أي بنسبة .42.6% في حين لم تُسجَّل أي إجابة بـ "لا"، ما يعني عدم وجود رفض مطلق من هذه الفئة.في المقابل أجاب 18فردًا (17.8%)بأن الأنشطة كانت مناسبة "إلى حد ما."

بالرغم من أن نسبة القبول المباشر (نعم) مرتفعة، فإن نسبة من المتعلمين الجامعيين رأوا أن الأنشطة ليست ملائمة بشكل كامل، بل جزئي فقط، وهو ما قد يشير إلى أن بعض التمارين أو الحالات الدراسية قد لا تكون كافية لتحفيز هذه الفئة أو لا تواكب طموحاتهم المعرفية بشكل تام.

- **فئة الدراسات العليا:**

صرّح 12فردًا بأن الأنشطة التعليمية مناسبة (11.9%)، و 2فقط قالوا إنها كانت مناسبة "إلى حد ما"، بنسبة 2%، في حين لم تُسجَّل أي حالة رفض مباشر(0%) .فرغم محدودية عدد الأفراد ضمن هذه الفئة، إلا أن الإجابات تعكس رضا عامًا أيضا مع تفضيل طفيف للتقييم الجزئي، ما قد يشير إلى أن المتعلمين من ذوي الدراسات العليا يتطلعون إلى محتوى أعمق أو أكثر تخصصًا، وقد تكون الأنشطة المقدّمة بحاجة إلى المزيد من التحدي أو العمق التحليلي.

- **هل ساعدتك الدورة التكوينية في تعلم مهارة الإنصات الجيد والتفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية (المستوى التعليمي)**

الجدول رقم (23): توزيع افراد العينة حسب إذا هل ساعدتهم الدورة التكوينية في تعلم مهارة الإنصات الجيد و التفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية (المستوى التعليمي)

			هل ساعدتك الدورة التكوينية في تعلم مهارة الإنصات الجيد و التفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية؟			المجموع
			نعم	لا	إلى حد ما	
المستوى التعليمي	ثانوي	التكرار	22	1	3	26
		النسبة%	%21.8	%1	%3	%25.7
	جامعي	التكرار	43	0	18	61
		النسبة%	%42.6	%0	%17.8	%60.4
	دراسات عليا	التكرار	12	0	2	14
		النسبة%	%11.9	%0	%2	%13.9
	المجموع	التكرار	77	1	23	101
		النسبة%	%76.2	%1	%22.8	%100

نلاحظ من خلال الجدول وجود تباين في اتجاه إجابات أفراد العينة المبحوثة حول مدى استفادتهم من الدورة التكوينية في تعلم مهارة الإنصات الجيد والتفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية، وذلك حسب المستوى التعليمي (ثانوي، جامعي، دراسات عليا)، حيث توزعت الآراء كالتالي:

- **المستوى الثانوي**

يتبين من نتائج الجدول أن فئة ذوي المستوى التعليمي الثانوي (عددهم 26 مشاركًا) أظهرت تجاوبًا إيجابيًا واضحًا مع أثر الدورة التكوينية، حيث صرح 22 فردًا (بنسبة 21.8% من العينة الكلية) بأن الدورة ساعدتهم في تعلم مهارة الإنصات الجيد والتفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية، وهو ما يمثل غالبية هذه الفئة. بينما أجاب 3 منهم فقط بـ"إلى حد ما" (3%)، في حين عبّر مشارك واحد فقط عن عدم استفادته من الدورة (1%). وتشير هذه المعطيات إلى أن هذه الفئة، على الرغم من محدودية مستواها التعليمي مقارنة بالفئات الأخرى، قد وجدت في الدورة محتوى مبسطًا وعمليًا أسهم في تنمية مهاراتهم التفاعلية.

- **المستوى الجامعي**

أما بالنسبة لفئة الحاصلين على مستوى جامعي (61 مشاركًا)، فقد سجّلت أعلى نسبة مشاركة ضمن العينة الكلية. وقد عبّر 43 مشاركًا منهم (بنسبة 42.6%) عن استفادتهم الكاملة من الدورة، وهو ما يعكس رضاهم الكبير عن محتواها ومخرجاتها التعليمية. بينما رأى 18 مشاركًا (17.8%) أنهم استفادوا "إلى حد ما"، دون أن يسجل أي فرد رفضًا صريحًا أو إنكارًا للفائدة، أي أن نسبة "لا" كانت 0%. ويُفهم من ذلك أن محتوى الدورة قد لاقى استحسانًا عامًا لدى هذه الفئة، مع تباين طفيف في درجة الفهم أو التطبيق حسب خلفية المشاركين الأكاديمية أو المهنية.

- **الدراسات العليا**

فيما يتعلق بفئة ذوي الدراسات العليا (14 مشاركًا)، فقد عبّر معظم أفرادها عن استفادتهم من الدورة، حيث أجاب 12 مشاركًا بـ"نعم" (11.9% من العينة الكلية)، أي أن هذه الفئة عبّرت عن مستوى عالٍ من الرضا، مما يعكس ملاءمة الدورة لمستويات عليا من التحصيل العلمي أيضًا. بينما أجاب مشاركان فقط بـ"إلى حد ما" (2%)، ولم تُسجل أي حالة رفض أو عدم استفادة. وهذا يشير إلى أن الدورة قد حافظت على مستوى من الجودة والمحتوى جعلها مفيدة حتى للفئات ذات الخبرة الأكاديمية العالية، ما يُحسب لها في التوازن بين البساطة والعمق.

ثالثا: نتائج الدراسة:

1. النتائج الجزئية :

فيما يتعلق بخصائص المبحوثين:

- **الجنس:** كشفت نتائج الدراسة أن نسبة الإناث بلغت النسبة الأكبر، حيث قدرت بـ 62.4%، في حين بلغت نسبة الذكور 37.6%من مجمل أفراد العينة. ويمكن تفسير هذا التوجه بعدة عوامل، أهمها أن الدورات التكوينية عن بعد توفر مرونة أكبر للإناث، تتيح لهن التوفيق بين مختلف الالتزامات الاجتماعية والمهنية والعائلية، بالإضافة إلى أن هذا النوع من التكوين غالبًا ما يكون أقل تكلفة مقارنة بالدورات الحضورية، مما يجعله خيارًا اقتصاديًا مناسبًا، خاصة في الأوساط ذات الدخل المحدود. كما أن بعض الإناث تفضل بيئة التعلم عن بعد لما توفره من أمان نفسي واجتماعي، وفرص تفاعل ومشاركة أوسع، إلى جانب محدودية الدورات الحضورية في بعض المناطق.
- **السن:** أظهرت نتائج الدراسة أن الفئة العمرية من 20 إلى 25 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 26.7%، تليها الفئة من 25إلى 30 سنة بنسبة 25.7%، أما الفئتان من 30 إلى 35 سنة و 35

فما فوق فقد تقاسمتا النسبة نفسها المقدرة بـــــ 23.8% لكل منهما. ومن خلال هذه النتائج، يتضح أن فئة الشباب الجامعي تشكل الشريحة الأكبر، وهو ما يمكن تفسيره بأن هذه الفئة تبحث عن اكتساب مهارات جديدة تدعم مسارهم الدراسي والمهني، وتُعد أكثر قدرة على التفاعل مع أدوات التكنولوجيا الحديثة.

- **المستوى التعليمي:** بينت الدراسة أن نسبة الجامعيين كانت الأعلى وبلغت 54.5%، تليها نسبتا الثانوي والدراسات العليا بنفس القيمة 22.8%لكل منهما. وهذا يعكس اهتمام الفئة الجامعية بتطوير ذاتها من خلال التكوين عن بعد الذي يمنحها فرصًا عملية للحصول على شهادات معتمدة، تدعم سيرهم الذاتي وتُحسّن من فرصهم في سوق العمل، كما أن مرونة هذا النوع من التكوين يتماشى مع التزاماتهم الشخصية والمهنية.
- **اللغة:** أوضحت نتائج الدراسة أن اللغة العربية تمثل اللغة الأكثر استخدامًا من طرف المبحوثين بنسبة 76.2%، تليها اللغة الإنجليزية بنسبة 16.8%، ثم الفرنسية بنسبة 6.9%. ويُعزى ذلك إلى أن اللغة العربية تمثل اللغة الأساسية للتواصل والتعلم ضمن البيئة المستهدفة، كما أن هذه النسبة تعكس طبيعة المحتوى التدريبي المتوفر باللغة العربية، في حين يُلاحظ توجه نسبي نحو الانفتاح على اللغة الإنجليزية كلغة عالمية أساسية في ميدان الاتصال الرقمي ومهاراته.

فيما تعلق بمجالات الدورات التكوينية على صفحة تميزي التي ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الإلكترونية

- يتضح من خلال النتائج أن أكبر نسبة من أفراد العينة البحثية اختاروا دورات التسويق الإلكتروني بنسبة بلغت 54.5٪، وهي النسبة الطاغية مقارنة بباقي المتغيرات، تليها دورات الإشهار والتجارة الإلكترونية بنسبة 19.8٪، ثم مجالات أخرى بنسبة 17.8٪، في حين سجلت أقل نسبة بدورات تعليم اللغات الأجنبية وقدرت بـــ 7.9٪.وتعكس هذه النتائج التوجه الكبير نحو تعلم مهارات التسويق الإلكتروني كونه مجالًا ديناميكيًا يوفر فرص عمل واسعة، ويمكن تعلمه بسهولة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى حضور فعلي أو تجهيزات خاصة.
- تشير المعطيات إلى أن أغلب أفراد العينة اختاروا الدورات التكوينية عن بعد بسبب سهولة الوصول والمرونة في التعلم بنسبة 50.5٪، تليها جودة المحتوى التعليمي بنسبة 27.7٪، ثم انخفاض التكلفة مقارنة بالدورات الحضورية بنسبة 20.8٪، بينما سجلت أقل نسبة 1٪ لأفراد أشاروا إلى أن السبب يعود إلى عدم توفر الدورات في منطقتهم.

- وتبرز هذه النتائج أهمية المرونة التي تتيحها الدورات عن بعد، واعتبارها بديلاً فعالًا للتكوين التقليدي خاصة في ظل التحديات الجغرافية أو المالية.
- تظهر النتائج أن الغالبية الساحقة من أفراد العينة أكدوا وضوح أهداف الدورة منذ البداية بنسبة 89.1٪، في حين بلغت نسبة الذين اعتبروا أن الأهداف كانت واضحة إلى حد ما 9.9٪، وسجلت أقل نسبة بـ 1٪ لمن اعتبروا أن الأهداف لم تكن واضحة.ويعكس ذلك مدى تنظيم الدورات وهيكلتها الجيدة من حيث تقديم أهداف واضحة ومباشرة للمستفيدين منذ الانطلاق.
- كما توصلت الدراسة إلى أن 77.78٪ من الأفراد وجدوا أن أهداف الدورة كانت مفيدة وذات صلة، في حين بلغت نسبة من رأى أنها حققت الأهداف 22.22٪.وتوضح هذه النتائج أن محتوى الدورات كان مرتبطًا باحتياجات المتدربين وساهم بشكل فعّال في تلبية توقعاتهم التدريبية.
- كشفت الدراسة أن أغلب أفراد العينة كانوا "راضين إلى حد ما" عن محتوى الدورات بنسبة 62.4٪، تليهم نسبة "راض جدا" بـ 30.7٪، بينما سجلت فئة "غير راضٍ" أقل نسبة بـ 6.9٪. وتدل هذه النتائج على رضا نسبي مرتفع يعكس جودة محتوى هذه الدورات، مع وجود بعض الملاحظات أو التحديات التي عبر عنها بعض المشاركين.
- تفيد النتائج أن أبرز صعوبة واجهها أفراد العينة تمثلت في "عدم توفر الوقت الكافي" بنسبة 37.6٪، تليها "صعوبة الوصول إلى محتوى جيد" بنسبة 27.7٪، ثم "مشاكل تقنية" بنسبة 20.8٪، تليها "مشاكل مادية" بـ 10.9٪، وأخيرًا "عدم وجود تفاعل" بنسبة 3٪.وتبين هذه النتائج أن أبرز العوائق تتعلق بعوامل تنظيمية وشخصية أكثر من كونها تقنية، ما يبرز أهمية التوجيه الزمني ومرافقة المشاركين أثناء الدورات.

فيما تعلق بالميزات التي تتميز بها الدورة التكوينية الناجحة على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية

- يتضح من خلال النتائج أن أكبر نسبة من أفراد العينة البحثية أكدوا أن الأنشطة التكوينية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) كانت مناسبة ومحفزة، حيث بلغت نسبتهم 90.1٪، وهي النسبة الطاغية مقارنة بباقي المتغيرات، تليها فئة "إلى حد ما" بنسبة 6.9٪، ثم فئة "لا" بنسبة 3٪ فقط. وتعكس هذه النتائج فاعلية الأنشطة التعليمية العملية التي تقدمها منصة تميزي، ودورها المحوري في تحفيز المشاركين والمساهمة في اكتساب مهارات الاتصال الإلكتروني من خلال تطبيقات واقعية وتدريبات هادفة.

- تشـــير المعطيات إلى أن أغلب أفراد العينة رأوا أن مدة الدورة كانت كافية لتغطية المحتوى بنســـبة 86.1٪، تليها نسبة 12.9٪ ممن اعتبروا أن المدة كافية "إلى حد ما"، في حين سجلت نسبة ضئيلة بـــ 1٪ ممن رأوا أن المدة لم تكن كافية.وتبرز هذه النتائج مدى ملاءمة الزمن المخصص للدورة مع محتواها، ما يعكس تخطيطًا تربويًا محكمًا يراعي تكثيف المعلومات وتنظيمها بطريقة تمكّن المشاركين من الاستيعاب دون إرهاق زمني.
- تظهر النتائج أن النســـبة الســـاحقة من أفراد العينة (96٪) أكدوا أن منصـــة تميزي كانت ســـهلة الاستخدام، تليها نسبة 4٪ فقط ممن وصفوا سهولة الاستخدام "إلى حد ما"، مع غياب تام لفئة "لا." ويشـير هذا إلى فعالية تصـميم المنصـة وتوافقها مع متطلبات المسـتخدمين، خصـوصًـا من حيث البساطة في التنقل، وسرعة الوصول إلى الدروس والتمارين، ما يسهم بشكل مباشر في تحسين تجربة التعلم عن بعد.
- كما توصـــلت الدراســـة إلى أن 90.1٪ من المشـــاركين أكدوا وجود تفاعل جيد مع المدرب وباقي المشاركين أثناء الدورة، في حين بلغت نسبة التفاعل "بشكل متوسط" 9.9٪، دون تسجيل أي حالات لانعدام التفاعل.وتدل هذه النتائج على حرص القائمين على الدورة على تنشيط البيئة التكوينية وتوفير مساحات للحوار والمناقشة، مما يعزز ديناميكية التعلم ويساعد في تبادل المعرفة والخبرات.
- تفيد النتائج أن أغلب المشاركين قيموا تنظيم جلسات الدورة بأنه "جيد جدًا" بنسبة 71.3٪، تليها فئة "جيد" بنســـبة 25.7٪، ثم "متوســـط" بـــــ 3٪، دون تســـجيل أي تقييم بـــــ "ضـــعيف." وتعكس هذه النتائج درجة عالية من التنظيم والانضـباط في سـير الجلسـات، سـواء من حيث توقيت المحاضـرات أو تسلسل المحاور، ما يسـهم في تحسين تركيز المتعلمين واستفادتهم من الدورة بشكل منهجي ومنظم.

فيما تعلق بأهم المهارات الاتصالية التي يتحصل عليها المشاركون في الدورات التكوينية على صفحة تميزي

- تفيد النتائج أن74.3٪ من المشاركين بأن الدورة ساهمت بدرجة كبيرة في تطوير مهاراتهم في التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية، مما يدل على قوة المحتوى التدريبي في معالجة هذا الجانب العملي من الاتصال.في حين عبّر 24.8٪ عن تحسن بدرجة متوسطة، وسُجلت نسبة ضئيلة بـ 1٪ فقط لمن اعتبر أن التطور كان ضعيفًا، مع غياب تام لحالات لم تشهد أي تطور.

- توصلت النتائج إلى أن97٪ من أفراد العينة بأنهم لاحظوا تحسنًا في مهاراتهم في التعبير الكتابي بعد الدورة، سواء عبر البريد الإلكتروني أو المنتديات التعليمية، وهي نسبة تعكس تطورًا كبيرًا في الجانب التحريري.في المقابل، أشار 2٪ فقط إلى وجود تحسن "إلى حد ما"، و1٪ لم يلاحظوا أي تحسن، مما يؤكد أن التأثير الإيجابي كان شبه شامل.
- وضحت النتائج أن 91.1٪ من المشاركين أن الدورة ساعدتهم في تعلم مهارة الإنصات والتفاعل الجيد خلال اللقاءات الافتراضية، وهو ما يبرز فعالية الأنشطة التفاعلية والتشاركية المقدمة أثناء التكوين.بينما أجاب 8.9٪ فقط بأنهم استفادوا من ذلك جزئيًا، ويُعزى ذلك إلى اختلاف طرق التعلم أو التفاعل مع نمط التكوين.
- من النتائج المتوصل إليها نجد مهارة التحدث تصدرت ترتيب المهارات التي تطورت لدى المشاركين بنسبة 41.6٪، تليها مهارة التعلم بنسبة 38.6٪، والاستماع الفعال بنسبة 10.9٪، ثم الكتابة الأكاديمية (الإدارية) بـ 7.9٪، في حين جاءت مهارة التفاوض والإقناع في المرتبة الأخيرة بنسبة 1٪ فقط.وتعكس هذه النتائج أن أنشطة التكوين ساهمت بشكل خاص في صقل المهارات الشفهية والذاتية للمشاركين.
- أفادت نتائج الدراسة أن 80.2٪ من المجيبين أن الدورة ساعدتهم على استخدام أدوات وتقنيات جديدة في مجال الاتصال الرقمي، وهي نسبة تدل على قدرة التكوين على دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية. بينما أجاب 19.8٪ فقط بأنهم استفادوا جزئيًا من هذه التقنيات، ولم تُسجل أي حالات تنفي الاستفادة تمامًا، مما يدل على شمولية الأثر الإيجابي للتكوين في هذا الجانب.
- عبّر المشاركون عن رضا عام كبير عن الدورات التي قدمتها صفحة "تميزي"، حيث وصفوها بأنها مفيدة، تفاعلية، منظمة، ومصممة بشكل تطبيقي يساعد على تحسين الأداء المهني والتواصلي. وقد أشادوا بجودة المحتوى والتفاعل مع تسجيل بعض العراقيل الطفيفة كضعف الإنترنت وضيق الوقت وصعوبات في اللغة الأجنبية.

النتائج العامة: الإجابة عن الأسئلة البحثية

الإشكالية العامة: كيف ساهمت الدورات التكوينية عن بعد في تعلم مهارات الاتصال الإلكترونية، أظهرت النتائج أن الدورات التكوينية عن بعد ساهمت بشكل كبير في تطوير مهارات الاتصال الإلكترونية لدى المشاركين، حيث أشار 74.3% منهم إلى تطور كبير في مهارات التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية. كما لاحظ 97% تحسنًا في مهارات التعبير الكتابي عبر البريد الإلكتروني والمنتديات التعليمية،

و91.1% استفادوا في تعلم مهارات الإنصات الجيد والتفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية. كذلك، أقر 80.2% باستخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال. هذه النسب العالية تدل على أن الدورات كانت فعالة في تعزيز مهارات الاتصال الإلكتروني بفضل محتواها التفاعلي والأساليب التدريبية المستخدمة.

1-السؤال الفرعي الأول: ما هي مجالات الدورات التكوينية عن بعد على صفحة تميزي التي ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية. تبين من نتائج الدراسة أن الدورات التكوينية عن بعد على صفحة تميزي ركزت بشكل رئيسي على مجالات متعددة أسهمت في تطوير مهارات الاتصال الإلكتروني، ومنها: التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية، التعبير الكتابي من خلال البريد الإلكتروني والمنتديات التعليمية، مهارات الإنصات والتفاعل خلال اللقاءات الافتراضية، بالإضافة إلى تعلم استخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز مهارات الاتصال. هذه المجالات تشكل أساسًا قويًا لتطوير القدرات الاتصالية لدى المشاركين.

2-السؤال الفرعي الثاني: ما هي الميزات التي تتميز بها الدورات التكوينية على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصال الإلكترونية. أشارت البيانات إلى أن الدورات التكوينية في صفحة تميزي تتسم بعدة ميزات أساسية، منها التفاعلية العالية والاعتماد على أساليب تعليمية متنوعة مثل المحادثات المباشرة، المنتديات الإلكترونية، واستطلاعات الرأي التي تعزز مشاركة المتعلمين. كما تتميز هذه الدورات بسهولة المتابعة والتنظيم الجيد للمحتوى، إضافة إلى توفير بيئة تعليمية محفزة تدعم التفاعل وتعزز اكتساب المهارات بشكل عملي وفعال.

3-السؤال الفرعي الثالث: ما هي أهم المهارات الاتصالية التي يتحصل عليها المشاركون في الدورات التكوينية على صفحة تميزي. أظهرت الدراسة أن المشاركين في الدورات اكتسبوا مجموعة متنوعة من المهارات الاتصالية، حيث كانت مهارة التحدث الأكثر تطورًا بنسبة 41.6%، تليها مهارة التعلم الذاتي بنسبة 38.6%. كما أظهر المشاركون تحسنًا في مهارات الاستماع الفعال (10.9%)، والكتابة الأكاديمية والإدارية (7.9%)، إلى جانب مهارات التفاوض والإقناع بنسبة 1%. وتعكس هذه النتائج مدى شمولية وتأثير الدورات في تعزيز الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال لدى المستفيدين.

خاتمة

الخاتمة:

وانطلاقا مما سبق وختاما لموضوعنا نستنتج ان الدورات التكوينية عن بعد ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الإلكترونية من المواضيع الحديثة في عصر الرقمنة، وإبراز أهم الأساليب والتقنيات التي تستخدمها الدورات التكوينية عن بعد لتعزيز مهارات الاتصال الالكترونية للمتدربين،

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم المهارات الاتصالية الالكترونية،والتعرف على أهم المزايا والمجالات التي تستخدمها الدورات عن بعد.

ونستخلص مما أشارنا إليه في الجانب النظري أن التعليم عن بعد يعد أحد النماذج التعليم في عصر تكنولوجيا المعلومات، فهو يتيح للمتعلمين فرصة للوصول إلى المعلومات في أي زمان ومكان. و توصلنا كذلك الى ان الدورات التكوينية عن بعد أو التكوين الإلكتروني عبارة عن برامج تعليمية وتدريبية تقدم عبر الوسائط الرقمية والتكنولوجية سواء في منصات أو في مواقع، ومن خصائصها اكتساب مهارات ومعارف جديدة في أي مكان وزمان، بالإضافة الى تميزها بالمرونة وتوفير محتوى جيد ووجود تفاعل بين المدرب والمتدربين، وتهيئ الفرد على التعامل مع المعطيات العولمة من خلال التعليم المستمر، وتوفير مصادر التعلم والمعلومات ويكون كذلك هناك استمرارية في التعليم. ونستخلص ان مهارات الاتصال تساهم بشكل كبير في بناء العلاقات الناجحة وتسيير التعامل والتفاهم بين الأفراد وتبادل الآراء، وفي عصر الحديث تطورت هذه المهارات وأصبحت مهارات اتصالية الكترونية والتي تتعلق بالاتصال عبر الوسائط وتطبيقات الحديثة، مثل مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني.

ونستخلص مما تشير اليه الدراسة أن بعض النتائج والدراسات أكدت أن الدورات التكوينية عن بعد ساهمت بشكل كبير في تطوير واكتساب مهارات الاتصال الالكترونية، بالإضافة الى ما ركزت عليه منصة تميزي من مجالات مختلفة من بينها التسويق الالكتروني وكذلك اللغات الاجنبية و الإشهار و التجارة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

الآيات القرآنية:

1. سورة الأعراف، الآية: 204.

الكتب:

1. إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس، 2013م.
2. أحمد العيد أبو السعيد وزهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وقت التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2014م.
3. أحمد توفيق حجازي، مهارات التواصل، دار كنوز المعرفة العلمية، ط1، عمان، 2014م.
4. إسماعيل عبد الفتاح الكافي، تنمية مهارات الاتصال، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2019م.
5. باسل محمد صوان، مهارات الاتصال والتعلم، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014م.
6. بلال خلق السكارته، مهارات الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015م.
7. حصة محمد آل مساعد وأحلام عبد السميع العقباوي، مهارات الاتصال والتفاعل، مكتبة عبد الخالق ثروت، عالم الكتب، القاهرة، 2011م.
8. سعد علي زاير وآخرون، الاتصال والتواصل التعليمي، مكتبة الأمير للطباعة والاستنساخ، بغداد، 201-م.
9. طارق عبد الرؤوف، *التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة*، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مدينة النصر، القاهرة، مصر، 2014م.
10. محمد سرحان علي محمود، *مناهج البحث العلمي*، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، دار الكتب، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2015م.
11. ميادة القاسم، *مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع دراسة سوسيولوجيا تحليلية*، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب في جامعة ماردين، العدد 31، 2021م.
12. نجلاء محمد صالح، *مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية*، دار الثقافة، ط1، عمان، 2012م.

المقالات من المجلات العلمية

1. أحمد بن يحيى الونشريسي، المعيار في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية، مجلة تدريبية محكمة، إصدارات المركز الجامعي، المجلد9، العدد4، الجزائر، 2015م.
2. أحمد عبد اللطيف وأحمد أبو عطية، متطلبات تنمية المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهري قبل الجامعي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد34، جامعة الفيوم، 2024م.
3. بركان دليلة، مهارة الاتصال: تحديات المسير الناجح، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017م.
4. بلحاجي أمينة، التكوين والتدريب كمدخل لبناء رأس مال البشري، مجلة التنمية البشرية، العدد11، جامعة الجزائر3، 2015م.
5. بن حدة خديجة بلعور سليمان، التدريب الإلكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية، مرجع سابق.
6. بن حمدي خديجة وبلعور سليمان، التدريب الإلكتروني كحد المسارات الحربية للتنمية الموارد البشرية، مجلة الامتياز للبحوث اقتصاد وإدارة، المجلد4، العدد1، جامعة غرداية، 2022م.
7. بوشنافة كريمة، وسارفوال، مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد9، العدد2، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2023م.
8. جلولي حفيظة وبغداد باي عبد القادر، اليونيوب وصناعة المحتوى رؤية في ضوء نظرية انتشار المبتكرات، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد12، العدد2، جامعة غليزان، الجزائر، 2024م.
9. جوى شهرة وصورية بوطرفة، مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، فرع تبسة، مجلة ميلان للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد 1، جامعة العربي تبسي، الجزائر، 2023م.
10. حامدي معمر ومحبوبي محمد، دور التكوين الإلكتروني للمواطن في تحقيق جودة خدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد8، العدد2، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2022م.

11. حليمي يســـمينـة، التعليم الإلكتروني المتزامن بين المنهجيـة والتحـديـات التكنولوجيـة، تطبيق google meet أنموذجا، مجلة اقتصـــاد والتنمية، المجلد10، العدد2، جامعة يحية بن فارس، الجزائر، 2022م.

12. حميدة جامث وكمال زروق، المقاربات النظرية والأساليب المنهجية في دراسة وسائط الاتصال الجديدة، محاولة بحث في الإشـــكالات واقتراح البدائل، المجلة الجزائرية للبحوث الإعلام والري العام، المجلد 3، العدد 2، جامعة الجزائر 3، 2020م.

13. د. بوباني عبد الحكيم، التجارة الإلكترونية، مجلة البصـائر، كلية العلوم الإنسـانية والاجتماعية، 2021م.

14. دحدوح عبد القادر، *المعيار في الآداب والعلوم الانسـانية والاجتماعية*، مجلة فصـلية الكلامية، المجلد 9، العدد 104، الجزائر، 2008م.

15. راي علي، أهمية التعلم الالكتروني خصـائصـه وأهدافه ومميزاته وسلبياته تخصـص علوم اللسان والتبليغ اللغوي، مجلة التربية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2020م.

16. زرقط خديجة، دراسة تقييمية للتكوين الأول في المدارس العليا ENS للأساتذة الطلاب من خلال الإصـــطلاحات التربوية الحديثة، مجلة حقائق الدراســات النفســية والاجتماعية، العدد 9، ج1، جامعة الجلفة.

17. زينب محمد حسن خليفة، *جودة المحتوى الإلكتروني*، مجلة الدراسات، المجلد 84، 2020م.

18. سارة الحموي، تفعيل التكوين الالكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية دراسة ميدانية من وجهة نظر المســـتفيدين، مجلة العلوم الإنســـانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، جامعة قسنطينة 2، 2020م.

19. سـعد بن عبد الرحمن بن عبد الله القرني، اتجاهات طلاب وطالبات اللغة التحضـيرية في جامعة الملك عبد العزيز نحو مادة مهارات الاتصـــال، مجلة الحكمة للدراســات الإعلامية والاتصـــالية، المجلد 8، العدد 3، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2020م.

20. سعد علي زاير وآخرون، الاتصال والتواصل التعليمي، مكتبة الأمير للطباعة والاستنساخ، بغداد، 201-م.

21. سـمير أبيش ورفيدة بوخالفة، دور التعليم الالكتروني كأحد أوجه التعليم عن بعد في تحقيق جودة التعليم الجامعي، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد 6، العدد 3، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021م.

22. صـاري محمد فايزة، *البرامج التكوينية بين الاحتياجات التهميش وتحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية لولاية تلمسان*، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 11، العدد 2، 2022م.

23. صـــباح غربي ومحمود يتشـــوش، *الاســـتبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضـــي*، مجلة الحوار الثقافي، مخبر المســـألة التربوية في الجزائر في ظل التنمية الراهنة، المجلد 11، العدد 3، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020م.

24. صـــباح غربي ومحمود يتشـــوش، الاســـتبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات من المجتمع الافتراضي، مجلة الحوار الثقافي، المجلد 11، العدد 3، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020م.

25. عائشــة أميرة علي خليفة، وأســماء محمد بركات، التعليم عن بعد الموجه لتكوين طلبة الدكتوراه، مصر منصةpadoc ، مخبر التربية والصحة النفسية، مجلة المصباح في علم النفس، المجلد 4، العدد 1، جامعة أبو القاسم يعد الله، الجزائر 2، الجزائر، 2024م.

26. عائشة سمسوم، التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة اقتصـاد لمال والأعمال، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022م.

27. عائشة سموم وآمال تباني، *التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشــتركة التابعة للوظيفة العمومية في الجزائر*، مجلة اقتصــاد المال والأعمال، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022م.

28. عائشة سموم وآمال تباني، التكوين عن بعد كآلية لتطوير المسار المهني لفائدة موظفي الأسلاك المشتركة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022م.

29. عبد السلام زاوي ومحمد الحافظ عيشوش، دور مهارات الاتصـال في فعالية فرق العمل، دراسة حال مركب تكرير الملح بالوطاية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنســـانية، المجلد 14، العدد 2، 2004م.

30. عطلاوي محمد، دور التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في تحقيق والكتاب والمعرفة وخلق المهارة التعليمية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 14، العدد 2، جامعة زيان عاشور، الجزائر، 2023م.

31. عليزات محمد، مهارات الاتصال الفعال القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة التربوية ثانوية ناصر باي سليمان أنموذجا، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، العدد 19، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، بويرة، الجزائر، 2017م.

32. غزل بنت سعد العيسي وأفنان بنت محمد العمران، التدريب الالكتروني مبرراته متطلباته معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات، مجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 2، جامعة الملك سعود، السعودية، 2021م.

33. كلثوم حمدي وآخرون، التعليم الالكتروني كطريقة بداية التعليم التقليدي المركز الجامعي تمنراست، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد 4، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018م.

34. لالوش سميرة، التعليم عن بعد آلية لضمان جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية، مجلة البحوث التربوية والتعليمية، المجلد 10، العدد 1، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021م.

35. لزهاري زواويد، علامة الدورات التدريبية الالكترونية بتطوير مهارات ممارسي مهنة المحاسبة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 9، العدد 2، غرداية.

36. ماضي رونق وآخرون، *صناعة المحتوى التعليمي في المنصات الرقمية: دراسة ميدانية على شباب وكالة قالمة*، قالمة، 2023م.

37. ماضي رونق وآخرون، صناعة المحتوى التعليمي في المنصات الرقمية: دراسة ميدانية على شباب وكالة قالمة، قالمة، 2023م.

38. محمد ذيب ولزهر ضيف، دور مهارات الاتصال للأستاذ الجامعي في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 8، العدد 3، 2020م.

39. مريش خالد وآخرون، مهارات الاتصال لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بالممارسة الرياضية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة، مجلد 8، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021م.

40. مينة العموري، التدريب الالكتروني للبرمجيات الإحصـائية من وجهة نظر الأسـتاذ الجامعي في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 6، العدد 2، جامعة باتنة 1، 2022م.

41. نجوى نصـرة وصـورية بوطرفاية، *مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، فرع تبسة*، مرجع سابق.

42. نجوى نصـرة وصـورية بوطرفاية، مسـاهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشـرية: دراسـة حالة مؤسسة سونلغاز، فرع تبسة، مرجع سابق.

43. نوســة فاطمة الزهراء وبن قاســي الضــاوية، دور التكوين الالكتروني في التعليم عن بعد عبر الأرضـيات الالكترونية، مجلة دراسـات نفسـية وتربوية، جامعة التكوين المتواصـل، المجلد 37، العدد 1، الجزائر، 2021م.

44. وحيد عيسـى موسـى، منصـات الدورات الالكترونية واسـعة المشـاركة: دراسـة تحليلية للمنصـات العربية، مجلة كلية الآداب، المجلد 10، العدد 1، مصر، 2023م.

المذكرات:

1. طارق بن الحاج، *المسار التسويقي لاستهداف السوق استحالة بعض المؤسسات العمومية بولاية قسنطينة*، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007م.
2. عماد طالبي، *المهارات اللغوية واكتسـاب التفكير النقدي والبناء المعرفي السـنة الرابعة متوسـط*، مذكرة ماجستير، تخصص تعليمية اللغة العربية وتعلمها، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015م.

المواقع الإلكترونية

1. الوفاق للدورات والتدريب عن بعد، *صناعة المحتوى التعليمي*، https://www.alwefack.com، لوحظ يوم: 2025/05/25م، على الساعة: 14:22.

الملاحق

الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة.

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - قطب شتمة

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان

دورات التكوينية عن بعد ودورها في اكتساب المهارات الإلكترونية

دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

الدورات التكوينية عن بعد ودورها في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية.

نقدم لكم استمارة خاصة ببحث علمي ميداني لإعداد رسالة الماجستير حول الموضوع المذكور أعلاه. تحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة، ونرجو منكم قراءتها بعناية والإجابة عليها بناءً على المعلومات المتوفرة في محاور الدراسة. نؤكد أن هذه الاستمارة تُستخدم لأغراض علمية بحتة.

ملاحظة: ضع علامة (×) أمام الخانة المناسبة، كما يرجى إختيار إجابة واحدة.

اسم الطلبة:

- **دركوش فاطمة الزهراء .**
- **دركوش ليلى.**

المشرفة:

د. قوراري صونيا.

استمارة الاستبيان:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1/الجنس:

ذكر ☐ **أنثى** ☐

2/العمر : -

من20-25سنة ☐ **من25-30سنة** ☐ **من30-35سنة** ☐ **من35سنة فمافوق** ☐

3/المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ **جامعي** ☐ **دراسات العليا** ☐

5/اللغة:

- **اللغة العربية** ☐ **اللغة الإنجليزية** ☐ **اللغة الفرنسية** ☐

المحور الثاني: مجالات الدورات التكوينية على صفحة تميزي التي ساهمت في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية.

6/ما نوع الدورات التي ساعدتك في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية؟

- **التسويق الالكتروني** ☐
- **الاشهار والتجارة الالكترونية** ☐
- **دورة تعليم اللغات الاجنبية** ☐
- **مجالات أخرى** ☐

7/ما السبب الرئيسي لاختيارك للدورات التكوينية عن بعد؟

- **سهولة الوصول ومرونة في التعلم** ☐
- **التكلفة منخفضة مقارنة بدورة حضورية** ☐
- **جودة المحتوى التعليمي** ☐
- **عدم توفر الدورات المطلوبة في منطقتي** ☐

8/هل كانت أهداف الدورة التي شاركت فيها واضحة منذ البداية؟

نعم ☐ **لا** ☐ **إلى حد ما** ☐

9/إذا كانت إجابة بنعم ذلك لأنها :

- **كانت مفيدة وذات صلة** ☐
- **حققت اهداف** ☐

10/ما مدى رضاك عن محتوى الدورات التكوينية عن بعد؟

غير راضي ☐ **راض إلى حد ما** ☐ **راضي جدا** ☐

11/ماهي أبرز الصعوبات التي واجهتهافي الدورات التكوينية عن بعد؟

- **صعوبة الوصول إلى محتوى جيد** ☐
- **وجود مشاكل تقنية (اتصال بالأنترنت، جودة الصورة والصوت)** ☐
- **عدم توفر الوقت الكافي** ☐
- **عدم وجود تفاعل** ☐
- **مشاكل مادية** ☐

المحور الثالث: الميزات التي تتميز بها الدورة التكوينية على صفحة تميزي في اكتساب مهارات الاتصال الالكترونية.

11/هل كانت الأنشطة التكوينية (تمارين، تطبيقات، حالات دراسية) مناسبة ومحفزة؟

نعم ☐ **لا** ☐ **إلى حد ما** ☐

12/هل كانت مدة الدورة التي شاركت فيها كافية لتغطية المحتوى؟

نعم ☐ **لا** ☐ **إلى حد ما** ☐

13/هل كانت منصة تميزي سهلة الاستخدام؟

نعم ☐ **لا** ☐ **إلى حد ما** ☐

14/هل تم تفاعل مع المشاركين والمدرب خلال الدورة عن بعد؟

- **بشكل جيد** ☐
- **بشكل متوسط** ☐
- **لا يوجد تفاعل** ☐

15/ما هو تقييمك لتنظيم جلسات الدورة وجدولتها؟

جيد جدا ☐ **جيد** ☐ **متوسط** ☐ **ضعيف** ☐

محور الرابع:أهم المهارات الاتصالية التي يتحصل عليها المشاركون في الدورات التكوينية على صفحة تميزي.

16/إلى أي مدى ساهمت الدورة في تطوير مهاراتك في التواصل الشخصي عبر الوسائط الرقمية؟

- **بدرجة كبيرة** ☐
- **بدرجة متوسطة** ☐
- **بدرجة ضعيفة** ☐
- **لم تتطور** ☐

17/هل لحضت تحسن في مهاراتك في التعبير الكتابي عبر البريد الالكتروني أو المنتديات التعليمية؟

نعم ☐ **لا** ☐ **إلى حد ما** ☐

18/هل ساعدتك الدورة في تعلم مهارة الإنصات الجيد والتفاعل أثناء اللقاءات الافتراضية؟

نعم ☐ **جزئيا** ☐

19/ماهي المهارة التي تطورت لديك أكثر بفضل الدورة؟

- **مهارة التحدث** ☐
- **مهارة الكتابة الاكاديمية(الإدارية)** ☐
- **مهارة التعلم** ☐

- **مهارة الاستماع الفعال** ☐
- **مهارة التفاوض والإقناع** ☐

20/هل ساعدتك الدورة على استخدام أدوات وتقنيات جديدة لتعزيز الاتصال؟

نعم ☐ **جزئيا** ☐ **لا** ☐

21/ماهو رأيك في الدورات التي شاركت فيها عن بعد؟ .....

الملحق رقم 02

الملحق رقم 03

تميزي

٨,٥ ألف تسجيلات الإعجاب • ١٧ ألف المتابعون

تميزي هي منصة تعليمية معتمدة بموجب قانون المقاول الذاتي في الجزائر ،تقدم دورات تدريبية متنوعة بمجالات :التسويق الالكتروني ،صناعة المحتوى الرقمي، مهارات التعليم عن بعد ،التسويق التعليمي والفريلانس . يقدم دوراتنا مدربين دوليين معتمدين بكفاءات عالية

أعجبك | مراسلة | ...

المنشورات | حول | الصور | المزيد

التفاصيل

صفحة · موقع ويب تعليمي

@tamayazii و٢ من الروابط الأخرى

بلا تقييم حتى الآن (رأيان)

الملحق رقم 04

الملحق رقم 05