

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل



عنوان المذكرة :

واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية

-في ظل استخدام منصتي Google Meet و Moodle دراسة ميدانية في كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية -

مذكرة تخرج مكملّة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

اشراف الاستاذة :

- د-سلامة امينة

اعداد الطالبة:

-هاجر جديدي

السنة الجامعية: 2024 / 2025



اقراء

الحمد لله أولاً وأخيراً، عدد ما كان وعدد ما يكون، على عظيم فضله وعونه وتوفيقه، فيه تستقيم الخطى، وبه تحلو الثمار...

. إلى من غرسا في ق لبي معنى القوة والإيمان...

إلى والديّ بطاي الحبيبين، وسري الجميل في هذا العالم حفظكما الله لي...

لأستاذتي الفاضلة سلامة أمينة، مشرفتي الغالية، التي لم تبخل عليّ بتوجيهاتها السديدة، ونصائحها القيمة، ودعمها المتواصل، فكان لها الفضل بعد الله في إخراج هذا العمل إلى النور. جزاك الله عنى خير الجزاء.

إلى عائلتي الغالية، منبع الحب والدفع، أشرككم من أعماق ق لبي على التشجيع والمساندة التي كانت وقوداً لمسيرتي.

إلى كل من مدّ لي يد العون، بكلمة أو فعل، قريباً كان أو بعيداً، أبعدت امتناني الخالص، فله لكم جميعاً مني دعوة صادقة في ظهر الغيب.

وإلى صديق أتي وهيب، ريدان، سارة، يقين، رفيق درب المواقف، شكراً لكنّ على مشاركتكنّ الهمّ والفرح، على دعمكنّ الذي لم يخب.

هاجر

لكم جميعاً، أهدي ثمرة هذا الجهد.

ملخص الدراسة

تحاول الدراسة الراهنة تتبع موضوع واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية "محمد خيضر بسكرة" -في ظل استخدام منصة قوقل ميت و مودل دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية- ، وذلك من خلال الوقوف على واقع كلي لمتغير الدارسة بالمؤسسة مجال الدراسة. إذ يعتبر الاتصال العصب المحرك للعملية التعليمية الذي تقوم عليه كل تفاعلات التعلم والتعليم، فهو الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعرفة، وبناء الفهم، وتعزيز العلاقات بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة الجامعية. من أجل أن تحقق المؤسسة مجال الدراسة أهدافها و تحقيق تقدمها و تطورها في مجال التعليمي. وعليه فقد هدفت الدراسة الى معرفة واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام المنصات الرقمية منصة قوقل ميت و منصة مودل "بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية " وقد جاءت إشكالية الدراسة وفقا للتساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل ميت و منصة مودل ؟

وقد تفرعت منه أسئلة فرعية تمثلت في ما يلي:

- ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل ميت؟
- ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة مودل ؟

وبغرض الإجابة على هذه التساؤلات تم تقسيم الدراسة الى قسمي جانب نظري و جانب تطبيقي، الجانب النظري بدوره انقسم الى عدة فصول حيث أن الفصل الأول كان حول موضوع الدراسة و اشكالياتها، أهمية الدراسة و أهدافها و أهم الدراسات السابقة، إضافة الى مقارنة النظرية لتحليل وتفسير الظاهرة. ثم فصلين آخرين حول متغير الدراسة أحدهما حول الاتصال و الآخر حول الجودة. ثم الجزء الثاني في اطار الدراسة الميدانية بحيث انقسم هذا الجزء بدوره لفصلان أحدهما حول الإجراءات المنهجية للدراسة والذي تطرق لمجالات الدراسة ونوع العينة وحجمها و نوع المنهج وأدوات جمع البيانات. و الفصل الأخير و الذي تناول عرض و مناقشة نتائج الدراسة بعد تفريغ و تحليل البيانات المتحصل عليها من الجانب الميداني، حيث كشفت النتائج عن وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية التي تتيحها هذه المنصات وبين فعالية التفاعل الفعلي على أرض الواقع؛ حيث برزت تحديات تنظيمية وسلوكية وتقنية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، جودة الاتصال، المؤسسة الجامعية.

Abstract

The present study seeks to explore the reality of communication quality within the university institution "Mohamed Khider – Biskra," particularly in the context of using digital platforms such as Google Meet and Moodle. This field research was conducted at the Faculty of Social and Human Sciences, with the aim of providing a comprehensive understanding of the core variable under investigation. Communication is considered the driving force behind the educational process, forming the basis for all learning and teaching interactions. It serves as the medium for knowledge exchange, mutual understanding, and the strengthening of relationships among various actors within the university setting. Achieving the institution's educational goals and ensuring its progress and development depend heavily on the quality of this communication.

Accordingly, the study aimed to examine the current state of communication quality within the university environment amid the use of digital platforms, specifically Google Meet and Moodle, at the Faculty of Social and Human Sciences. The central research question guiding this study was:

- What is the reality of communication quality within the university institution in light of using Google Meet and Moodle platforms?

This main question was further broken down into the following sub-question:

- What is the current state of communication quality within the university institution in light of using the Google Meet platform?
- What is the reality of communication quality within the university institution in light of the use of the Moodle platform?

To address these questions, the study was divided into two main parts: a theoretical section and an applied section. The theoretical part included several chapters, beginning with an overview of the research topic, its problem statement, significance, objectives, and relevant previous studies, along with a theoretical framework for interpreting the phenomenon. Two subsequent chapters were dedicated to discussing the core variables of the study: communication and quality.

The second part of the study focused on the fieldwork and was likewise divided into two chapters: the first addressed the methodological procedures, including the research fields, type and size of the sample, methodology used, and data collection tools. The final chapter presented and discussed the findings derived from analyzing the field data.

The results revealed a significant gap between the technological capabilities offered by these platforms and the actual effectiveness of interaction on the ground. The findings pointed to several organizational, behavioral, and technical challenges.

Keywords: Communication, Communication Quality, University Institution.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول للدراسة	
3-2	1.1 إشكالية الدراسة
4-3	2.1 مبررات اختيار الموضوع
4	3.1 أهداف وأهمية الدراسة
7-5	4.1 المفاهيم الإجرائية للدراسة
17-7	5.1 الدراسات السابقة
19-17	6.1 النظرية المتبناة للدراسة
الفصل الثاني : الاتصال	
21	تمهيد
23-22	1.2 مفهوم الاتصال

26-23	2.2 خصائص الاتصال
28-26	3.2 أشكال الاتصال
30-28	4.2 أنواع الاتصال
34-30	5.2 عناصر العملية الاتصالية
36-34	6.2 معوقات الاتصال
37-36	7.2 جودة الاتصال
39-38	8.2 أبعاد جودة الاتصال
40-39	9.2 جودة الاتصال داخل الجامعة
41	خلاصة
الفصل الثالث : الجودة	
43	تمهيد
44	1.3 لمحة تاريخية عن الجودة
47-45	2.3 مراحل تطور مفهوم الجودة
48-47	3.3 مفهوم الجودة
49-48	4.3 خصائص الجودة
51-50	5.3 مبادئ الجودة
52-51	6.3 أهداف الجودة
54-53	7.3 أهمية الجودة
55	خلاصة

الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة	
57	تمهيد
59-58	1.4 منهج الدراسة
63-59	2.4 مجالات الدراسة
68-63	4.3 أدوات جمع البيانات
68	4.4 الأساليب الاحصائية
69	خلاصة
الفصل الخامس : عرض وتحليل نتائج الدراسة	
71	تمهيد
101-72	1.5 عرض و تحليل البيانات
104-101	2.5 نتائج الدراسة
105-104	3.5 التوصيات
107-106	خاتمة
112-108	قائمة المراجع
118-113	الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحات
1.	يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة	17-15
2.	يوضح مختلف ابعاد مفهوم جودة الاتصال	38
3.	يوضح أبرز مراحل تطور الجودة	45
4.	يوضح عدد طلبة علم الاجتماع طور الماستر	61
5.	يوضح كيفية إستعمال دليل الملاحظة	64
6.	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	68
7.	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	72
8.	يبين توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم للأجهزة التقنية المناسبة (حاسوب ، هاتف ذكي ...)	73
9.	يبين توزيع المبحوثين حسب الإقامة في الجامعة	74
10.	يبين توزيع المبحوثين حسب توفر شبكة الانترنت بشكل كافي وفعال في مكان الإقامة	75-74
11.	يبين توزيع المبحوثين حسب تفضيل الطلبة لنمط الدراسة عن بعد عبر منصة قوقل ميت على الدراسة الحضورية .	75
12.	يبين لنا وجود تفاعل داخل الحصة عبر منصة قوقل ميت	77
13.	يبين لنا تعرض الطلبة لصعوبات تقنية أثناء استخدام منصة قوقل ميت	78
14.	يبين منصة قوقل ميت تجعل الحصة أكثر مرونة من حيث الزمان	79

15.	يبين منصة قوقل ميت تجعل الحصّة أكثر مرونة من حيث المكان	81
16.	يبين حصص منصة قوقل ميت تحفز على المشاركة مقارنة بالحضور العادي	82
17.	يبين لنا التغيب عن الحصص بسبب صعوبة الولوج الى منصة قوقل ميت	83
18.	يبين الظروف الفيزيائية (ضوضاء المنزل ، الحرارة ...) تؤثر على جودة الاتصال داخل منصة قوقل ميت	84
19.	يبين لنا ضعف الانترنت يؤثر على جودة الاتصال داخل منصة قوقل ميت	85
20.	يبين التزام الاساتذة بمواعيد الحصص الدراسية عبر منصة قوقل ميت	86
21.	يبين التزام الطلاب بمواعيد الحصص الدراسية داخل منصة قوقل ميت	87
22.	يبين شعور الطلاب بالملل خلال الحصص الدراسية عبر منصة قوقل ميت	88
23.	يبين اقتراحات الطلبة لتحسين تجربة المنصة الرقمية قوقل ميت في الجامعة	89
24.	يبين لنا استفادة الطلبة من محتوى الدروس في منصة موودل دون الحاجة الى شرح اضافي	90
25.	يبين لنا اوقات دخول الطلبة الى منصة موودل	91
26.	يبين لنا تفضيل تسجيل الحصص الدراسية على منصة موودل للرجوع اليها لاحقا	92
27.	يبين لنا مواجهة صعوبات تقنية في الولوج الى منصة موودل	93

94	يبين لنا توفير منصة مودل واجهة سهلة الاستخدام	28.
95	يبين لنا سبق و أن قدمت حصة دراسية مباشرة على منصة موودل	29.
96	يبين لنا استخدام موودل عندما يطلب الاستاذ فقط	30.
97	يبين لنا شرح الاستاذ للدروس التي سبق وحملها على منصة موودل	31.
97	يبين لنا حرص الاساتذة عى نشر المحاضرات و الواجبات عبر مودل بانتظام	32.
98	يبين لنا اعتماد الطلبة بشكل اساسي على منصة موودل للحصول على محتوى الدروس	33.
99	يبين لنا استخدام مودل في كل المواد التي يدرسها الطلبة	34.
100	يبين لنا اهم الاجابيات التي تقدمها منصة مودل من وجهة نظر الطلبة	35.

الصفحات	عنوان الشكل	الرقم
26	يمثل خصائص الاتصال	1.
34	يوضح عناصر العملية الاتصالية	2.
49	يمثل خصائص الجودة	3.
52	يمثل أهداف الاتصال	4.

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
114	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية	1
118-115	استمارة استبيان	2

مقدمة

شهد ميدان الاتصال تحولات جذرية خلال العقود الأخيرة، مدفوعًا بمتغيرات تكنولوجية عميقة وثورة رقمية أعادت تشكيل أنماط التفاعل بين الأفراد والأنظمة الاجتماعية على حد سواء. فبعدما كان الاتصال سابقًا محصورًا في الوسائط التقليدية التي تقوم على الحضور المادي والتبادل الزمني البطيء، أضحت اليوم فعلاً ديناميكياً ومتعدد الأبعاد، يتجاوز إكراهات الزمان والمكان بفضل الوسائط الرقمية كالبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، التي أعادت رسم خريطة العلاقات بين الفاعلين داخل المنظمات. وقد طال هذا التحول مختلف البنى الاجتماعية، بما فيها المؤسسات الجامعية، التي لم تعد تُختزل في كونها فضاءات معرفية لتلقين المحتوى، بل تحولت إلى أنساق تنظيمية مركبة تُبنى فيها المعاني من خلال التفاعل المستمر بين الفاعلين، خاصة في ظل بيئة معرفية تتسم بالتعدد والتنوع وتُدار ضمن منطق التكيف والتفاوض الرمزي. فالجامعة اليوم، باعتبارها وحدة اجتماعية وتنظيمية، تُعيد إنتاج أدوارها ووظائفها من خلال نسق من العلاقات الاتصالية المتشابكة، حيث يضطلع كل من الأستاذ والطالب بدور فاعل في بناء التواصل وتفعيل تبادلات تُراكم التجربة وتُوجّه الفعل. وفي هذا السياق، تبرز أهمية الاتصال كآلية محورية لإرساء الانسجام التنظيمي وتحقيق فعالية الأداء، لا سيما في ظل التوسع في استخدام الوسائط الرقمية الأكاديمية كمنصة "موودل" و"غوغل ميت"، التي باتت تشكل امتداداً رمزياً ووظيفياً للمجال الجامعي، وأداة لإعادة هندسة الفعل التربوي عبر وسائط لامادية تتطلب كفاءات تواصلية جديدة. إن العلاقة الاتصالية بين الطالب والأستاذ لم تعد مجرد علاقة عمودية يُبثّ فيها المحتوى، بل أصبحت سيورة تفاعلية يتقاطع فيها الإدراك الذاتي، والتمثلات، والاستعداد للتجاوب ضمن إطار من المعاني المشتركة. وانطلاقاً من هذه التحولات، تدور هذه الدراسة حول واقع جودة الاتصال داخل الجامعة الجزائرية من خلال الوقوف على محدداته الفعلية ومعوقاته البنيوية والذاتية، وذلك بالتركيز على تمثّلات الطلبة وتقييمهم لنجاعة التفاعل مع الأساتذة في سياقات حضورية وافتراضية على حد سواء. ومن أجل بلوغ هذا الهدف، جاءت هذه المذكرة موزعة على خمسة فصول مترابطة؛ يُعنى أولها بتأطير الإشكالية وتبسيط الضوء على خلفياتها النظرية والمنهجية، ويُخصص ثانيها لتفكيك مفهوم الاتصال من زاوية سوسيولوجية تنظيمية، في حين يعرض الفصل الثالث الجودة ومفاهيمها وأهم الفصل الرابع بعرض الإجراءات المنهجية المعتمد لهذه الدراسة ويخصص الفصل الخامس لتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أُجريت على عينة من طلبة الجامعة، في محاولة لاستكشاف طبيعة النسق الاتصالي القائم، وديناميات الفعل التواصلية ضمن فضاء رمزي يعاد تشكيله باستمرار عبر تفاعلات متبادلة، مشحونة بالدلالات والمعاني التي تشكّل النسيج الاتصالي للحياة الجامعية.

الفصل الأول :

الإطار العام للدراسة

1.1 اشكالية الدراسة .

2.1 مبررات اختيار الموضوع.

3.1 أهداف و أهمية الدراسة .

4.1 المفاهيم الاجرائية للدراسة .

5.1 الدراسات السابقة.

6.1 النظرية المتبناة للدراسة.



1.1 اشكالية الدراسة:

المؤسسة هي وحدة أساسية في الهيكل الاجتماعي، تلعب دوراً محورياً في تنظيم وتوجيه سلوك الأفراد داخل المجتمع، تمثل إطاراً من القواعد والعلاقات الاجتماعية التي تحدد الأدوار والمهام والمسؤوليات، بما يضمن تحقيق أهداف معينة وفق نسق اجتماعي وثقافي محدد. وتُبنى المؤسسات وفق منطق الحاجة المجتمعية إلى تنظيم الحياة الجماعية، وتسهيل التفاعل بين الأفراد، تتعد أنواع المؤسسات بتعدد وظائفها، فمنها الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والتعليمية، والدينية، وكل واحدة منها تساهم في المحافظة على توازن المجتمع واستقراره. والمؤسسة التعليمية واحدة من أبرز هذه المؤسسات، حيث تؤدي وظيفة محورية في نقل المعارف، وتكوين الكفاءات، وتشكيل الوعي ومع تطور المجتمعات وزيادة متطلباتها، أصبحت المؤسسات التعليمية، وعلى رأسها الجامعة، مطالبة بتطوير آليات تسييرها، ومن ضمنها تحسين جودة اتصالها الداخلي، لضمان تحقيق أهدافها التعليمية والاجتماعية بكفاءة. ويمثل الاتصال داخل الجامعة من أبرز الركائز التي تقوم عليها المؤسسة الجامعية الحديثة، إذ يعد البكرة الأساسية لتنظيم التفاعل بين مختلف مكوناتها: الإدارة، الهيئة التدريسية، والطلبة. وتكمن أهمية الاتصال داخل المؤسسة في أنه يساهم في تحقيق الانسجام والتكامل بين الفاعلين داخل الجامعة، من خلال تسهيل تدفق المعلومات، وتوضيح المهام والوظائف، وتنظيم العلاقات الإدارية والبيداغوجية. فالعملية التعليمية لا يمكن أن تؤدي وظيفتها بكفاءة ما لم تكن مدعومة بنظام اتصالي فعال، يُمكن الأستاذ من أداء رسالته، ويساعد الطالب على التفاعل، والتعبير عن احتياجاته وتلقي التوجيه المناسب. كما يُساهم الاتصال الجيد في تعزيز ودعم الطالب نفسياً ومعرفياً والاتصال بين الطلبة والأساتذة أهم ركيزة في العلاقة التعليمية والتنظيمية في الجامعة، حيث يساعد في تحقيق الفهم، التحفيز، والمرافقة الأكاديمية. مع التحول الرقمي المتسارع الذي شهدته المؤسسات الجامعية، خصوصاً في أعقاب جائحة كوفيد-19، أصبحت الوسائل التكنولوجية جزءاً لا يتجزأ من المنظومة التعليمية الجامعية. وقد أدى هذا التحول إلى تبني منصات رقمية مثل Moodle و Google Meet كوسائل أساسية في إدارة العملية التعليمية، سواء في التلقين أو التقييم أو التفاعل بين الفاعلين الجامعيين. هذا الواقع الجديد فرض ضرورة إعادة النظر في طبيعة العلاقة التواصلية داخل الفضاء الجامعي، لا سيما بين الأستاذ والطالب، باعتبارهما طرفي العملية التعليمية الرئيسيين. ورغم ما تتيحه هذه المنصات من إمكانيات تقنية تهدف إلى تسهيل نقل المعلومات وتنظيم

المحتوى الدراسي وتوفير فرص للتفاعل عن بعد، إلا أن فعاليتها في تعزيز جودة الاتصال الجامعي لا تزال محل تساؤل. فبين من يرى أنها تُمكن من تواصل مرن وفوري، يتجاوز عوائق الزمان والمكان، ومن يعتبرها سبباً في إضعاف التفاعل الإنساني المباشر. وانطلاقاً من هذا التباين في الآراء، تبرز أهمية دراسة واقع الاتصال عبر هذه المنصات، ليس فقط من حيث الاستخدام التقني، بل من خلال تحليل نوعية التفاعل، ومدى الإشباع الذي يحققه للطلبة على مستوى التوضيح، الفهم، الدعم، والمشاركة. وبناء على ما سبق، فإن البحث في هذا الموضوع يُعد خطوة علمية ضرورية لفهم أعمق لواقع العلاقة الاتصالية بين الطلبة والأساتذة في ظل اعتماد المنصات الرقمية، وتحديد مكان القوة والقصور فيها، بما يساهم في اقتراح آليات تطويرية تضمن تحقيق تواصل جامعي ذي جودة عالية. و هنا نطرح التساؤل التالي:

التساؤل الرئيسي:

❖ ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصتي Google meet و Moodle؟

الأسئلة الفرعية :

- ❖ ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة Google Meet؟
- ❖ ما هو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة Moodle ؟

2.1 مبررات اختيار الموضوع :

1.2.1 الأسباب الذاتية:

1. الرغبة الشخصية في معرفة واقع جودة الاتصال داخل جامعة (محمد خيضر بسكرة).
2. ارتباط الموضوع بمجال التخصص.
3. الميول الشخصي والاهتمام بمواضيع الاتصال.
4. كثرة المراجع العلمية حول موضوع الاتصال

2.2.1 الأسباب الموضوعية:

1. أهمية الموضوع في التخصص ؛ باعتبار الاتصال عنصراً تنظيمياً يؤثر في أداء الأفراد داخل المؤسسة الجامعية من منظور علم اجتماع التنظيم والعمل.
2. تأثير الموضوع على جودة التعليم.
3. دراسة كيف تؤثر الوسائل الحديثة (مثل التعلم الإلكتروني) على التواصل بين الطلبة والأساتذة.
4. اقتراح بعض الحلول التي من شأنها ان تساهم في مواجهة التحديات التي تواجه جودة الاتصال داخل الجامعة.

3.1 أهداف الدراسة:

- ✓ دراسة واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية ، وتحليل مدى فعاليته في تنظيم العلاقة بين الاساتذة و الطلبة في ظل استخدام الوسائل الرقمية الحديثة (Google Meet و Moodle).
- ✓ تقييم تأثير التفاعل مع الأساتذة على أداء التحصيل العلمي للطلبة.
- ✓ معرفة الصعوبات والعراقيل التي تواجه تطبيق الجودة في العملية الاتصالية داخل الجامعة.
- ✓ دراسة دور التكنولوجيا في تعزيز أو عرقلة الاتصال داخل الفصول الدراسية وخارجها.

2.3.1 أهمية الدراسة:

- ✓ تبرز دور الاتصال كأداة تنظيمية تؤثر في سير العلاقات بين مختلف الفاعلين .
- ✓ توضح العلاقة بين جودة الاتصال و فعالية العملية التعليمية ، خاصة من جهة الطالب .
- ✓ تساعد في الكشف عن العوامل التي تعيق او تعزز جودة الاتصال من وجهة نظر الطلبة انفسهم.
- ✓ تفتح المجال لإعادة التفكير في طرق و أساليب التواصل داخل الجامعة بما يناسب اطراف العملية التعليمية (الطلبة و الاساتذة)

4.1 تحديد المفاهيم الإجرائية :

* تعد المفاهيم الإجرائية من العناصر الأساسية في أي بحث ميداني في العلوم الاجتماعية، لأنها تساهم في تحويل المفاهيم النظرية العامة إلى معاني دقيقة وواضحة قابلة للقياس داخل الواقع المدروس. وتهدف المفاهيم الإجرائية إلى تحديد ما المقصود بكل مفهوم داخل سياق الدراسة، وكيف سيتم ملاحظته أو قياسه ميدانيًا، مما يسهل عملية جمع البيانات وتحليلها بشكل علمي ومنظم.

1.4.1 جودة الاتصال:

■ مجموعة العمليات والإجراءات التي تحدد مدى فعالية وكفاءة التفاعل القائم بين الطلبة وبين الأساتذة، من حيث وضوح الرسائل المتبادلة، سهولة الفهم، الاستجابة في الوقت المناسب، والقدرة على التعبير عن الآراء والانشغالات داخل الفضاء الجامعي، سواء في السياقات الحضورية أو عبر الوسائط الرقمية. ويُقاس هذا المفهوم من خلال مؤشرات تتعلق برضا الطلبة عن أساليب التواصل، وانعكاسه على مشاركتهم وفهمهم للمحتوى الأكاديمي.

* 2.4.1 الجامعة:

■ هي مؤسسة تعليمية عليا ذات طابع علمي تنظيمي . عبارة عن مجموعة من كليات وأقسام متخصصة، تهدف إلى التكوين الأكاديمي، البحث العلمي، وخدمة المجتمع. تمثل فضاءً تفاعلياً يجمع بين مختلف الفاعلين داخل الوسط الجامعي، خاصة بين الطلبة والأساتذة، أين تتجسد علاقات التواصل البيداغوجي. كما تُعد بيئة تنظيمية تُمارس فيها مختلف أشكال الاتصال، سواء في السياق الحضورى المباشر أو عبر الوسائط الرقمية.

* 3.4.1 المنصات الرقمية :

■ وتعد المنصة التعليمية إحدى أدوات التكنولوجيا الحديثة التي يمكن استخدامها في العديد من مجالات العملية التعليمية بهدف تسهيل عملية التعليم في ظل ما توفره من خصائص وميراث تساعد في هذا المجال. وتوفر المنصات التعليمية الإلكترونية عدد من الفوائد للعملية التعليمية، من خلال ما تتمتع به خصائص ومقومات، والتي تبرز من خلال توفير إمكانية تصفح شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير إمكانية الدخول إلى الشبكة الكلية، وإمكانية استخدام البريد الإلكتروني للدخول إلى المنصة التعليمية الإلكترونية (رعاش المبارك و أوباح حاج ، 2021 ، ص 248)

- وتعرف أيضا بأنها بيئة تعليمية تفاعلية توظف تقنية الويب وتجمع بين مميزات أنظمة إدارة المحتوى الإلكتروني وبين شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتويتر، وتمكن المعلمين من نشر الدروس والأهداف ووضع الواجبات وتطبيق الأنشطة التعليمية، والاتصال بالمعلمين من خلال تقنيات متعددة. وتقسيم الطلاب إلى مجموعات عمل، وتساعد على تبادل الأفكار والآراء بين المعلمين والطلاب، ومشاركة المحتوى العلمي، مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة عالية.
- (محمد بن ناصر آل العقيل ، 2021 ، ص 187)

- إذا المنصات التعليمية الإلكترونية هي أدوات حديثة تساهم بشكل كبير في تحسين العملية التعليمية. فهي توفر بيئة تفاعلية تجمع بين تقنيات الإنترنت وشبكات التواصل ، مما يسهل على المعلمين نشر المحتوى التعليمي والتفاعل مع الطلاب. كما تتيح تقسيم الطلاب إلى مجموعات، تبادل الأفكار والآراء، وتطبيق الأنشطة التعليمية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المخرجات التعليمية وزيادة التفاعل بين المعلمين والطلاب.

* اجرائيا :

- هي بيئة تفاعلية تعتمد على تقنيات الإنترنت لتسهيل عملية الاتصال والتعليم بين المعلمين والطلاب في المؤسسة التعليمية. تتضمن المنصة أدوات تتيح للمعلمين نشر الدروس، تحديد الأهداف، وضع الواجبات، وتنفيذ الأنشطة التعليمية. كما تعزز التفاعل بين الطلاب والمعلمين من خلال التواصل الفعال، تبادل الأفكار، والمشاركة في المحتوى العلمي. هذه المنصات تساهم في تحسين جودة الاتصال بين الطلبة والأساتذة داخل المؤسسة الجامعية، مما ينعكس إيجابيًا على مخرجات التعليم وجودته.

* 4.4.1 منصة Moodle و Google meet :

* 1.4.4.1 منصة Moodle :

- يعرف نظام التعليم الإلكتروني مودل (Moodle) بأنه برنامج تطبيقي مجاني على شبكة الانترنت يوفر بيئة تعليمية متكاملة، تتضمن أدوات لتأليف المقررات، متابعة الطلبة وتوجيههم، وإضافة مصادر التعلم مثل: صفحات ويب، وملفات الوسائط المتعددة، وبناء الاختبارات الإلكترونية وتصحيحها، وإعلان نتائجها، وأدوات لتحقيق التواصل والتفاعل بين الطلبة والأساتذة مثل المحادثة

والمنتديات، وذلك لتحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفعالية. (الشهب نادبة ليلي ، 2022 ، ص742)

* 2.4.4.1 منصة Google Meet :

■ هي خدمة مدفوعة من شركة جوجل العالمية ضمن مجموعة خدمات Google Suite المدفوعة قررت جوجل تحويل الخدمة من مدفوعة إلى مجانية لجميع المستخدمين بعد تفشي جائحة كورونا وأصبح كل شيء يتم من المنزل تقريبا سواء كان عملا أو تعليقا حيث يمكن لأي شخص استخدام هذه الخدمة الجديدة والانضمام إلى دردشات فيديو جماعية وحماية الخصوصية بشكل كامل من خلال الهاتف أو جهاز الحاسوب (يسمينه شويط ، 2022، ص 54)

* 3.4.4.1 اجرائيا :

■ هما من الأدوات التعليمية المفتوحة والمجانية توفر بيئة تفاعلية وشاملة تسهم في تحسين التواصل بين المعلمين والطلاب عبر أدوات متنوعة. وهذه الخدمات تعزز من جودة الاتصال بين الطلاب والأساتذة داخل المؤسسات الجامعية، حيث يسهم كل من "جوجل ميت" و"مودل" في تسهيل التعليم عن بعد وتوفير بيئة تفاعلية، مما يحقق التواصل الفعال ويزيد التفاعل بين الأطراف التعليمية، وبالتالي تحسين جودة العملية الاتصالية والمخرجات التعليمية في ظل كل الظروف.

5.1 الدراسات السابقة :

عرض الدراسات السابقة من الخطوات الأساسية في أي بحث علمي، حيث تمكّن الباحث من الإحاطة بالجهود العلمية التي تناولت نفس الموضوع أو مواضيع ذات صلة ، وتساعد في بناء خلفية نظرية متينة. كما تساهم في تحديد الفجوات المعرفية، وتوجيه البحث نحو إضافة علمية جديدة.

1.5.1 الدراسة الأولى:

جاءت دراسة (الأخضر رينوبة 2017/ 2018) الموسومة ب: مدى مساهمة تطبيق قواعد الحوكمة في زيادة جودة الاتصال المالي "دراسة حالة المؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر"، تهدف هذه الدراسة الى محاولة تعميق فهم حوكمة الشركات و إبراز أثرها على جودة الإتصال المالي و محاولة بناء مقياس لقياس جودة الاتصال المالي في المؤسسة وكذا أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على جودة الاتصال المالي ، و تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية :

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق قواعد حوكمة الشركات في زيادة جودة الاتصال المالي للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر .

و ينبثق منها هذه الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتوفر أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات في زيادة جودة الاتصال المالي للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر؛

الفرضية الفرعية الثانية :

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات حماية حقوق المساهمين زيادة جودة الاتصال المالي للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر؛

منهجية الدراسة:

المنهج: استخدم الباحث المنهج الوصفي، بهدف وصف ابعاد الموضوع والوصول الى النتائج المستوحات من البحث ، و المنهج التحليلي بهدف تحليل أثر تطبيق قواعد الحوكمة على جودة الاتصال المالي .

مجتمع البحث : يتمثل في بعض الفئات الوظيفية الشاغلة في جميع المؤسسات الخمس المدرجة في بورصة الجزائر ، يتعلق الامر بالفئات التالية : الرؤساء و المدراء العامون ،أعضاء مجلس الادارة ، المدراء العامون التنفيذيون و الاطارات المسيرة في المحاسبة والمالية .

عينة الدراسة : لم يتم تحديد حجم العينة مسبقا قبل نشر و توزيع الاستبيان ؛ حيث وزع مئة استبانة على جميع المؤسسات المدرجة ، وبعد عملية الفرز تقرر الاعتماد على 72 استبانة .

ومن أجل جمع بيانات الدراسة عن طريق مصادر أولية: مثل استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لهذه الدراسة وتم الاعتماد على القوائم المالية السنوية المدققة والمنشورة للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر و مصادر ثانوية : مثل المراجع العربية و الاجنبية مكتب و دوريات محكمة و رسائل دكتوراه.

اساليب تحليل البيانات: تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الاحصائية (SPSS19). و توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

-يمكن قياس جودة الاتصال المالي وذلك من خلال جودة تقرير التسيير وجودة العلاقة مع المساهمين والمهنيين

-تفاوتت نسبة جودة الاتصال المالي من مؤسسة إلى أخرى ولكن عموما هي مقبولة، كما ان هناك تحسن في النسبة لسنة 2015 مقارنة بسنة 2008 دليل على أن تطبيق قواعد حوكمة الشركات له الأثر الايجابي في زيادة جودة الاتصال المالي.

-هناك تأثير معنوي لجميع قواعد حوكمة الشركات على زيادة جودة الاتصال المالي، وذلك عند دراسة هذا التأثير منفردا لكل قاعدة من قواعد الحوكمة، وهذا مما يعني أن مسار تطبيق الحوكمة مسار انجابي يسعى إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه ويزيد من جودة الاتصال المالي وجودة المعلومات وبالتالي يساهم في اتخاذ قرارات رشيدة مما ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسات. وهذا ما أثبتته الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه تخلص إلى نتيجة مفادها هناك تأثير التطبيق قواعد حوكمة الشركات في زيادة جودة الاتصال المال.

-يوجد تأثير دال إحصائيا لتوفر مقومات حماية حقوق المساهمين والمستثمرين في زيادة جودة الاتصال المالي ، وهذا ما أثبتته الفرضية الفرعية الثانية، وبناء على ذلك تخلص إلى نتيجة وهي قبول فرضية " يوجد تأثير التطبيق قاعدة توفر أساس الإطار فقال الحوكمة الشركات في زيادة جودة الاتصال المالي .

-يوجد تأثير دال إحصائيا لتوفر أساس الإطار فعال الحوكمة الشركات في زيادة جودة الاتصال المالي، وهذا ما أنهت الفرضية الفرعية الثالثة، وبناء على ذلك خلص إلى نتيجة وهي قبول فرضية " يوجد تأثير التطبيق قاعدة توفر مقومات حماية حقوق المساهمين والمستثمرين في زيادة جودة الاتصال المالي.

-يوجد تأثير دال إحصائيا لتوفر مقومات المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في زيادة جودة الاتصال المالي، وهذا ما أنهت الفرضية الفرعية الرابعة، وبناء على ذلك تخلص إلى نتيجة وهي قبول فرضية " يوجد تأثير التطبيق قاعدة توفر مقومات المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في زيادة جودة الاتصال المالي".

-يوجد تأثير دال إحصائيا لتوفر مقومات أصحاب المصالح في أساليب ممارسة قواعد الحوكمة في زيادة جودة الاتصال المالي، وهذا ما أثبتته الفرضية الفرعية الخامسة، وبناء على ذلك تخلص إلى نتيجة وهي قبول فرضية

"يوجد تأثير التطبيق قاعدة توفر مقومات اصحاب المصالح في اساليب ممارسة قواعد الحوكمة في زيادة جودة الاتصال المالي".

2.5.1 الدراسة الثانية :

جاءت دراسة (قطاف محمد ، بوراس محمد ، عيسى عطى 2020) بعنوان "متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة " ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الاتصال الأكاديمي ومتطلباته من وجهة نظر طلبة التعليم العالي و تم صياغة التساؤلات التالية :

- ما مستوى جودة الاتصال الأكاديمي لدى طلبة الجامعة وماهي متطلباته ؟
- ما مستوى جودة الاتصال بين الطالب و الأستاذ أثناء الدرس لدى طلبة الجامعة ؟
- ما مستوى جودة الاتصال بين الطلبة أثناء الدرس لدى طلبة الجامعة ؟

منهجية الدراسة :

المنهج: استخدم الباحث المنهج الوصفي لأنه يتماشى مع طبيعة موضوع بحثه .

عينة الدراسة : شملت العينة طلبة المدرسة العليا للأساتذة وطلبة معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية بجامعة الأغواط . وقد تم استخدام استمارة مكونة من 26 عبارة موزعة على ثلاثة ابعاد الاتصال مع الأستاذ أثناء الدرس ، و البعد العلائقي . تم توزيع 850 استمارة وتم استرجاع 601 استمارة بحث .

الأساليب الإحصائية المستخدمة : المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، كما استخدم البرنامج الإحصائي SPSS و تم التوصل الى النتائج التالية :

1. محور الاتصال مع الأستاذ أثناء الدرس :

عكس هذا المحور ارتفاعاً واضحاً في مستوى التفاعل اللفظي بين الطالب والأستاذ، حيث صرح أغلب الطلبة أنهم يخاطبون الأساتذة بطريقة محترمة ودائمة (بنسبة 95.5%). ويعكس هذا المؤشر وجود نمط من الاتصال الرسمي المحترف داخل القسم، قائم على الاحترام المتبادل، مما يعزز التماسك المهني بين عناصر التنظيم البيداغوجي. لكن في المقابل، تبين أن نسبة من الطلبة يترددون في توجيه أسئلة تحليلية أثناء الدرس، مما يشير إلى قصور نسبي في جانب المبادرة والتفكير النقدي داخل الوضعيات التكوينية، وهو ما قد يعكس بعض مظاهر الجمود التنظيمي في أدوار المتعلم.

2. محور الاتصال بين الطلبة أثناء الدرس:

تشير النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من التعاون الأفقي بين الطلبة، حيث عبّر أغلبهم عن احترامهم لمداخلات زملائهم حتى وإن كانت خاطئة (76%). هذا المعطى يدل على بروز ثقافة تعليمية تشاركية داخل القسم، تقوم على تبادل الأفكار والدعم المتبادل بين الأقران، مما يخلق مناخًا وظيفيًا إيجابيًا يدعم التنظيم الذاتي للعملية التعليمية. غير أن البيانات أظهرت أيضًا محدودية في طرح الطلبة لأسئلة تُنمي الإبداع والتفكير الابتكاري، وهو ما يعكس احتمال ضعف في ديناميات التحفيز الداخلي، أو نقص في تفعيل الاستراتيجيات التعليمية التشاركية داخل البنية التكوينية.

3. محور البعد العلائقي أثناء الدرس :

كشفت النتائج عن نزعة واضحة لدى الطلبة لإنشاء علاقات طيبة مع الزملاء (78.5%)، وتقديم النصيحة بلطف للطلبة غير المهتمين بالدراسة، مما يعكس تنامي الوعي الجماعي بأهمية الروابط الاجتماعية داخل التنظيم الجامعي. هذه الديناميات العلائقية تساهم في بناء بيئة تعليمية إنسانية قائمة على التفاعل الوجداني والانتماء الجماعي، وهو ما يمثل أحد شروط النجاح الوظيفي للمؤسسة التكوينية. فالعلائق التي تنشأ داخل القسم تتجاوز بعدها الاجتماعي البسيط، لتُجسد عنصرًا تنظيميًا له دور في تثبيت القيم المشتركة، وتعزيز الانخراط الإيجابي للطلبة داخل منظومة التعليم العالي.

النتيجة العامة:

تُبرز نتائج الدراسة أن جودة الاتصال الأكاديمي داخل المؤسسة الجامعية، كما يدركها الطلبة، تتسم بالإيجابية العالية، مما يدل على وجود بيئة تواصلية فعّالة تُسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية للعملية التربوية. هذا المستوى من التفاعل، سواء العمودي (بين الطالب والأستاذ) أو الأفقي (بين الطلبة)، يعكس نضجًا في التفاعل داخل النسق التعليمي، ويُبرز الدور المركزي الذي يلعبه الاتصال في تحسين الأداء التعليمي وتعزيز الاستقرار العلائقي داخل الفضاء الجامعي.

3.5.1 الدراسة الثالثة :

جاءت هذه الدراسة ل(نورة علواني، الأمين حلموس 2023) الموسومة ب : متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الاتصال التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية العمومية دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وتحسين جودة الاتصال التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية . تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة و جودة الإتصال عند مستوى معنوية (0.05) بالمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة.

الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و جودة الإتصال التنظيمي عند مستوى معنوية (0.05) بالمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وجودة الإتصال التنظيمي عند مستوى معنوية (0.05) بالمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارة العليا) و جودة الإتصال التنظيمي عند مستوى معنوية (0.05) بالمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATTT) بالمسيلة

منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، من خلال التطرق إلى مفاهيم ومحور متطلبات إدارة المعرفة ومختلف إتجاهات الإتصال التنظيمي، أما في الجانب التطبيقي فتم إستخدام منهج دراسة الحالة حيث تمت جمع البيانات باستخدام إستبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تم إستنتاجها من الجزء النظري والدراسات السابقة .

مجتمع وعينة الدراسة :

استهدفت الدراسة العاملين في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATTT) بالمسيلة و تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تمت توزيع 60 استمارة على موظفي المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الموجودة في برنامج (Spss) إصدار (25) وهي كالآتي:

- اختبار الانساق الداخلي بالاعتماد على معامل الارتباط. (Spearman) .
- اختبار الثبات بالاعتماد على معامل. (Cronbach's Alpha) .
- Smirnov Kolmogorov اختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على معامل.
- Linear Regression اختبار الفرضيات بالاعتماد على الالتحدار الخطي البسيط .ذ

نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة :

- وجود مستوى مرتفع في تحقيق الهيكل التنظيمي الذي يساهم في تطبيق إدارة المعرفة لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة.
- وجود مستوى متوسط لتوفر الثقافة التنظيمية الداعمة لتطبيق إدارة المعرفة لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية بالمسيلة (EATIT)
- تحقيق مستوى متوسط للقيادة الإدارية العليا) التي تدعم تطبيق إدارة المعرفة لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية بالمسيلة (EATIT)
- وجود مستوى مرتفع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تساعد على تطبيق إدارة المعرفة لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة.
- تحقيق مرتفع للاتصال التنظيمي العمودي (الصاعد، النازل) لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATIT) بالمسيلة.

- تحقيق مرتفع للاتصال التنظيمي الأفقي والمحوري لدى المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية (EATT) بالمسيلة.

4.5.1 الدراسة الرابعة:

جاءت هذه الدراسة ل (خليدة البشاري ، 2023) معنونة ب: الاتصال في المؤسسة الجامعية ودوره في ترقية مستوى التعليم في ظل الرقمنة من وجهة نظر الطلبة، دراسة ميدانية على عينة من طلبة علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر 3، هدفت هاته الدراسة الى تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي و التي تعكف بدورها على ترقية مستوى الافراد في المجتمع و تزودهم بمختلف المعارف التي تؤهلهم لكسب خبرات و مهارات يواجهون بها متطلبات سوق العمل. تم صياغة الفرضيات التالية :

1- اتجاه الطلبة نحو الاتصال في المؤسسات الجامعية في ظل الرقمنة إيجابي.

2- درجة تحكم الطلبة في تقنيات الاتصال الرقمي مرتفعة .

منهجية الدراسة :

اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي الوصفي ، حيث قامت بإعداد استمارة تتوعت اسئلتها بين مغلوقة و مفتوحة ، وتم استخدام التحليل الوصفي الاحصائي SPPSS للتفريغ و التحليل الكمي .

مجتمع الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مجتمع بحث يمثل العينة المدروسة، حيث اعتمدت العينة العشوائية البسيطة ، وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

- أظهرت نتائج الدراسة ان 90.7% من الطلبة اقرؤا بأهمية وسائل الاتصال الحديثة في تطوير التعليم داخل الجامعة .
- ساهمت الوسائط الرقمية بنسبة 79.6% في تحسين مستوى الاتصال بين الطلبة و الاساتذة
- بلغت نسبة رضا الطلبة عن الاتصال داخل الجامعة 74.7%.
- كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة احصائيا في تقييم الاتصال داخل المؤسسة الجامعية حسب المستوى الدراسي للطلبة.

- و من بين العوائق التي تم تسجيلها ، ضعف التكوين لدى بعض الاساتذة ، و عدم استغلال الوسائل الرقمية المتاحة بشكل كاف .

5.5.1 التعقيب على الدراسات:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الاتصال، مع تركيز خاص على جودة الاتصال من زوايا متعددة، مثل جودة الاتصال التنظيمي والاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة. وقد أُجريت هذه الدراسات في سياقات تنظيمية متنوعة، سواء كانت جامعية أو اقتصادية أو مالية، خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2023، ما أضفى بعدًا مقارنًا زمنيًا ومؤسسيًا هامًا. لقد اعتمد كل باحث على منهجية بحثية تتناسب مع طبيعة الميدان الذي درسه، وهو ما يدل على تنوع في المقاربات البحثية بين المنهج الكمي، والمنهج النوعي، ومنهج دراسة الحالة. وقد ساهم هذا التعدد في توجيه الدراسة الحالية نحو تحديد الملامح العامة لموضوع البحث، كما تم الاستفادة من هذه الدراسات في بناء الإطار النظري، وتوجيه أدوات الدراسة، كما أن نتائجها وفرت مرجعية تم الاستناد إليها خلال تحليل نتائج الدراسة الحالية، وذلك في إطار المقارنة أو التفسير أو التدعيم العلمي .

مناقشة الدراسات :

جدول رقم (1) يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة

المعايير	الدراسات السابقة		الدراسة الحالية
الأهداف	دراسة رينوبة، 2018	دراسة أثر الحوكمة على فعالية الاتصال المالي في المؤسسات المالية	الكشف عن واقع جودة الاتصال بين لطلبة و الأساتذة في الجامعة
	دراسة قطاف و آخرون 2020	رصد متطلبات تحسين جودة الاتصال الاكاديمي من وجهة نظر الطلبة	

	دراسة علواني و حلموس 2023	تحليل العلاقة بين ادارة المعرفة وجودة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية
	خليدة البشاري ، 2023	تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي
المنهج	دراسة رينوبة، 2018	تحليلي كمي يقوم على دراسة المؤشرات الاقتصادية و المالية
	دراسة قطاف و آخرون 2020	وصفي تحليلي
	دراسة علواني و حلموس 2023	وصفي تحليلي
	خليدة البشاري ، 2023	المسحي الوصفي
أدوات الدراسة	دراسة رينوبة، 2018	تحليل تقارير مالية ، مؤشرات كمية
	دراسة قطاف و آخرون 2020	استبيان مغلق موجه لعينة من الطلبة
	دراسة علواني و حلموس 2023	استبيان
	خليدة البشاري ، 2023	استبيان
المجال المكاني	دراسة رينوبة، 2018	مؤسسة تابعة لبورصة الجزائر
	دراسة قطاف و آخرون 2020	جامعة جزائرية

	دراسة علواني و حلموس 2023	مؤسسة اقتصادية عمومية ذات طابع إنتاجي
	خليدة البشاري ، 2023	جامعة الجزائر 3
المجال البشري	دراسة رينوبة، 2018	لم يتم تحديد حجم العينة مسبقا
	دراسة قطاف و آخرون 2020	طلبة جامعيون من مختلف التخصصات
	دراسة علواني و حلموس 2023	موظفون إداريون وتقنيون داخل المؤسسة
	خليدة البشاري ، 2023	طلبة علوم الاعلام و الاتصال

المصدر: من اعداد الباحثة

6.1 النظرية المفسرة للدراسة:

لكل دراسة علمية أساس نظري يساعد في فهم الظاهرة التي نبحثها. كما يسمح بتوجيه الدراسة ضمن سياق علمي متماسك ، فالنظرية هي محصلة دراسات ، وأبحاث ، و مشاهدات وصلت إلى مرحلة من التطور وضعت فيه إطارا نظريا و علميا لما تحاول تفسيره ، كما أن النظريات قامت على كم كبير من التنظير و الافتراضات التي قويت تدريجيا من خلال إجراء تطبيقات ميدانية. (منال المزاهرة ، 2012 ، ص161)

1.6.1 التفاعلية الرمزية: Symbolic Interactionism :

تمتد الجذور التاريخية لنظرية التفاعل الرمزي إلى أكثر من قرن من الزمن تقريبا، وهي التفاعل بين الفكر الذي حمله المهاجرون الأوروبيون إلى أمريكا، وبين البيئة الجديدة التي نشأوا فيها، وعلى هذا فنظرية التفاعل تبلورت في أمريكا على إثر ازدياد مشكلات الهجرة والجريمة والجنوح والطلاق، وترجع جذور هذا الاتجاه في الفكر الأوروبي إلى أعمال "جورج سيمل" E.Durkheim و "إميل دوركايم" M. Webber و "ماكس فيبر". أما جذوره في الفكر الأمريكي فتوجد في أعمال "جورج هيربرت ميد" G.H.Mead و "تشارلز كولي" C.Kooley

" والفلسفة البراجماتية وخاصة أعمال " Dewey و "جون ديوي " W.Games "وليم جيمس" (فضة عباسي فضلي، 2017، ص 244)

2.6.1 مفاهيم النظرية:

1 - الرموز : هي مثيرات تنطوي على معاني مكتسبة وعلى قيم يدركها الأشخاص. الرمز عبارة عن كلمات او حروف او أعداد او إشارات أو علامات أو ما شابه ذلك. وقد اتفق على استخدامها بديلا عن المفاهيم المحدودة.

2 - التفاعل: جزء من تركيب مشترك من الأفعال وردود الأفعال. وبذلك فإن فهم أي سلوك اتصالي يستدعي إعادة ترتيبه داخل النظام العام.

3 -التفاعل الرمزي : إنه النشاط الذي يفسر من خلاله الناس أفعال بعضهم البعض وتصرفاتهم وإيماءاتهم على أساس المعنى الذي يضيفه هذا التفسير على تلك التصرفات. (فضة عباسي فضلي، 2017، ص ص 246-247)

3.6.1 افكار التفاعلية الرمزية:

الفكرة الأولى : تنظر التفاعلية الرمزية إلى الظاهرة الإنسانية على أنها فريدة ومتميزة، فلإنسان خصائصه النوعية التي تميزه عن كافة المخلوقات الأخرى، والتي حرته أيضا من كثير من الضغوط، ومن ثم فإن دراسة الإنسان لابد أن تركز على هذه الخصائص والسمات النوعية للإنسان

الفكرة الثانية : فهي فكرة العملية (processus) فهي مستمدة من الفلسفة البراغماتية - مذهب فلسفي يرى أن الحقيقة تكمن في صميم التجربة الإنسانية واقعي، عملي نفعي - فكافة جوانب السلوك الإنساني مثل: حركة الوعي والفكرة، والذاتية، والتفاعل والتجمع تتسم بأنها في حالة . مستمرة ودينامية دائمة.. والتأكيد هنا ليس على البناء، وإنما على الأنشطة المرتبطة بالفعل والسلوك الإنساني.

الفكرة الثالثة : وهي فكرة الطوعية - (volontarisme) مذهب يجعل الإرادة تتدخل في كل حكم وتستطيع أن تعلق هذا الحكم. وهي تجعلنا نتصور الإنسان "فاعلا" بإستمرار، كائننا إيجابيا، وليس سلبيا ، فقد صور لنا بلومر وقوفمان وستون صورة للإنسان على أنه "يخلق عالمه الخاص"، انه ليس فقط قادرا على تعلم واكتساب

العناصر الثقافية، وإنما هو يخترع، ويكتشف، ويجدد، ويبادر... فهو يخلق المعاني، ويبادر بأنماط الفعل و السلوك و يفسر المواقف. (فضة عباسي فضلي، 2017، ص 248)

تُعد نظرية التفاعل الرمزي إطارًا تحليليًا مناسبًا لفهم التفاعلات اليومية داخل المؤسسات، ومن بينها الجامعة، لكونها منظمة اجتماعية ذات طابع رسمي وغير رسمي في آن واحد. فمن منظور علم اجتماع التنظيم والعمل، يُنظر إلى الاتصال داخل الوسط الجامعي كعملية تفاعلية مستمرة، يتم من خلالها بناء المعاني وتشكيل الأدوار بين الطلبة والأساتذة، عبر استخدام الرموز والسلوكيات واللغة كموجهات للفهم والتنسيق. أولًا، الرموز تحتل مكانة محورية في تفسير طبيعة العلاقة التواصلية بين الفاعلين داخل الجامعة. فالكلمات، الإيماءات، تعابير الوجه، وحتى الصمت، كلها رموز تُحمل معاني خاصة في السياق التنظيمي. مثلًا، لغة الأستاذ في المحاضرة، أو رد فعل الطالب عند طرح سؤال، ليست مجرد سلوكيات عابرة، بل تُمثل إشارات تُسهم في إنتاج واقع تواصلية مشترك داخل البيئة الجامعية. ثانيًا، من خلال مفهوم التفاعل، يمكن فهم العلاقة بين الطالب والأستاذ على أنها ليست علاقة سلطة أحادية الاتجاه، بل علاقة تبادلية تتطور من خلال تكرار التفاعل داخل المحاضرات، الورشات، أو حتى عبر المنصات الرقمية مثل Google Meet و Moodle. وهنا يظهر البعد الدينامي للتفاعل، حيث يتكيف كل طرف مع الآخر عبر التأويل المستمر لمعاني. ثالثًا، التفاعل الرمزي يسلط الضوء على كيفية بناء الذات التنظيمية لكل من الأستاذ والطالب داخل المؤسسة. فالطالب لا يكتسب فقط معارف أكاديمية، بل يتشرب أدوارًا تنظيمية، مثل كيفية التعبير عن الرأي، طلب المساعدة، أو احترام تسلسل الأوامر. والأساتذة بدورهم يتبنون أدوارًا تمزج بين التعليم، التوجيه، والقيادة داخل التنظيم الجامعي.

تُبرز نظرية التفاعل الرمزي أهمية الرموز والتفاعلات في بناء وتشكيل العلاقات داخل المؤسسة الجامعية بين الطلبة والأساتذة. من خلال هذا الإطار، يُنظر إلى جودة الاتصال على أنها نتاج مستمر لتبادل المعاني والتفاهم بين الفاعلين، حيث يساهم كل طرف في تشكيل أدواره التنظيمية والتواصلية بشكل طوعي ودينامي داخل بيئة العمل الجامعي. هذا الفهم يعزز القدرة على تفسير اختلافات جودة الاتصال وتأثيرها على الفعالية التعليمية والتنظيمية داخل الجامعة.

الفصل الثاني :

الاتصال

تمهيد

1.2 مفهوم الاتصال

2.2 خصائص الاتصال

3.2 اشكال الاتصال

4.2 انواع الاتصال

5.2 عناصر العملية الاتصالية

6.2 معوقات الاتصال

7.2 جودة الاتصال

8.2 ابعاد جودة الاتصال

9.2 جودة الاتصال داخل الجامعة

خلاصة

تمهيد :

الاتصال أحد أبرز المفاهيم الأساسية في العلوم الاجتماعية والتنظيمية، لما له من دور محوري في بناء وتسيير العلاقات داخل المؤسسات، وتوجيه الأفراد نحو تحقيق الأهداف المشتركة. فهو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والمعاني بين مختلف الفاعلين، سواء في السياق الرسمي أو غير الرسمي، باستخدام رموز وقنوات متعددة. وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل التحولات التكنولوجية والمجتمعية الراهنة، التي فرضت تحديات جديدة على أساليب ووسائل التواصل داخل الفضاء الجامعي. وفي إطار بناء خلفية نظرية متماسكة، يتناول هذا الفصل المفاهيم الأساسية المرتبطة بالاتصال، بدءًا بتحديد معناه وخصائصه وأشكاله، مرورًا بأنواعه ومكوناته الأساسية، وصولًا إلى رصد أبرز المعوقات التي تعترضه داخل السياق التنظيمي والتعليمي. كما يتم التطرق إلى مفهوم جودة الاتصال، مع تحليل أبعاده هـ، وتبسيط الضوء على واقع جودة الاتصال في البيئة الجامعية

1.2 مفهوم الاتصال :

❖ يقول الله عز وجل في القرآن الكريم: يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ، وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ، وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ، إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ (سورة المائدة آية (67)). وقال تعالى: (أَبْلَغْكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنْصَحْ لَكُمْ وَأَعْلَمْ مِنْ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ(سورة الأعراف آية (62)).

❖ في اللغة العربية، تشتق كلمة (اتصال) من الفعل الثلاثي وصل"، والمضارع منه "يصل". ويقال وصل الشيء أو وصل إلى الشيء وصولاً أي بلغه وانتهى إليه.

❖ الاتصال في علم الاجتماع

- ❖ "عملية تفاعل بين الطرفين إلى أن تصبح رسالة معينة فكرة أو مهارة أو اتجاهها) مجالاً مشتركاً بينهما " فهنا يتناول تعريف الاتصال بوصفه وظيفة اجتماعية . (العابد، 2014، ص 24)
- ❖ ويعرفه حسين الطويجي بأنه: "العملية (Process)، أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات، ولها اتجاه تسير فيه، وهدف تسعى لتحقيقه، ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها". (خضر ابراهيم خليل ، 2013، ص 14)
- ❖ ويُعرف ها فلاند Havoland الاتصال بأنه العملية التي يقوم فيها الفرد بإرسال إشارة إلى فرد آخر بهدف التأثير في معتقداته أو سلوكه
- ❖ ما تعريف وليبر شرام (1977م): الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات، فهو أقرب إلى تعريف الاتصال الثقافي والتعليمي، غير أنه جيد في إبرازه لحالة المشاركة بين طرفي العملية الاتصالية، وكأنما يؤول إلى نوع من التواضع على (طارق عبد الرؤوف عامر، ص 97)

❖ كما عرفه إنجل باركينسون (A . Parkinson) بالقول أن الاتصال هو : "عملية منظمة ،و تنظيمية وعفوية أيضا تنطوي على إرسالو تحويل معلومات و بيانات من جهة إلى جهة أخرى،شريطة أن تكون البيانات و المعلومات المحولة مفهومة و مستساغة من قبل المستهدفين بها" (الطائي، 2009)

نستخلص من هذ المفاهيم أن الاتصال :

- عملية تفاعلية اجتماعية:
- الاتصال يُمثل تفاعلاً ديناميكياً بين الفاعلين داخل المؤسسة، يهدف إلى إنتاج معنى مشترك مثل فكرة، مهارة، أو اتجاه، ويُعد أداة لتفعيل البعد الاجتماعي داخل التنظيم.
- نقل منظم للمعرفة والمعلومات:
- يُعد الاتصال وسيلة أساسية لنقل المعرفة بشكل منظم داخل البيئة التنظيمية، ويسهم في بناء التفاهم وتوحيد الرؤى بين الأفراد.
- وسيلة للتأثير في السلوك التنظيمي:
- يُستخدم الاتصال كآلية لتوجيه السلوكيات والمعتقدات داخل التنظيم، مما يدعم عمليات الضبط والتحفيز والفعالية في بيئة العمل.
- مشاركة ثقافية داخل التنظيم:
- يمثل الاتصال شكلاً من أشكال المشاركة في المعرفة عبر رموز ومفاهيم ثقافية، ما يُسهم في تعزيز الهوية والانتماء داخل المؤسسة.
- عملية نسقية داخل النظام التنظيمي:
- يُمارس الاتصال كعملية نسقية تتضمن تحويل البيانات والمعلومات بين وحدات التنظيم، بشرط أن تكون مفهومة وقابلة للاستيعاب من قبل المستقبلين لضمان فاعليتها.

2.2 خصائص الاتصال :

يرى الباحثون أن الاتصال بمفهومه الشامل يتصف بالخصائص التالية:

الاتصال عملية مستمرة continuous process :

نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال ليس لها بداية أو نهاية محددة.

الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا "complete system" :

يتكون الاتصال من وحدات متداخلة تعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية فإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب (منال المزاهرة ، 2012، ص 38)

الاتصال تفاعلي واني ومتغير interactive, timely and ever-changing :

ذلك أن الاتصال نشاط يتبني على التفاعل مع الآخرين، حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه ولا يمكن أن يتصل شخص باخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته، إننا عادة ما ترسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا.. (منال المزاهرة، 2012، ص 39)

الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالباً" mostly irreversible :

قد يتمكن الشخص من التأسف والاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال، ولكن لا يمكنه التراجع أبداً عن الاتصال بعد حدوثه..

الاتصال قد يكون مقصوداً وقد لا يكون "Intentional or non-intentional:

وهذا يتمثل في أربع حالات:

يرسل المرسل رسالته بقصد ويستقبلها المستقبل بقصد، وغالبا ما يكون الاتصال مؤثرا.

يرسل المرسل الرسالة بدون قصد ويستقبلها المستقبل بقصد، كالمتمصنت على حديث خاص بين شخصين.

يرسل المرسل الرسالة بقصد ويكون المستقبل غير منتبه لها فلا يتفاعل معها

يرسل شخصين الرسائل ويستقبلانها بلا قصد.

الاتصال ذو أبعاد متعددة " multi directional " :

برغم أن الاتصال قد يؤدي بعفوية، إلا أن له أهدافاً متعددة ومستويات متباينة من المعاني، وكل الرسائل

فيها على الأقل بعدان من المعاني معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة. ومعنى باطن تحدده طبيعة

الصلة بين أطراف الاتصال، كطريقة الكلام والتوكيد على بعض المقاطع وما يصاحب الحديث من إيماءات

وإشارات. (منال المزاهرة، 2012، ص 40)

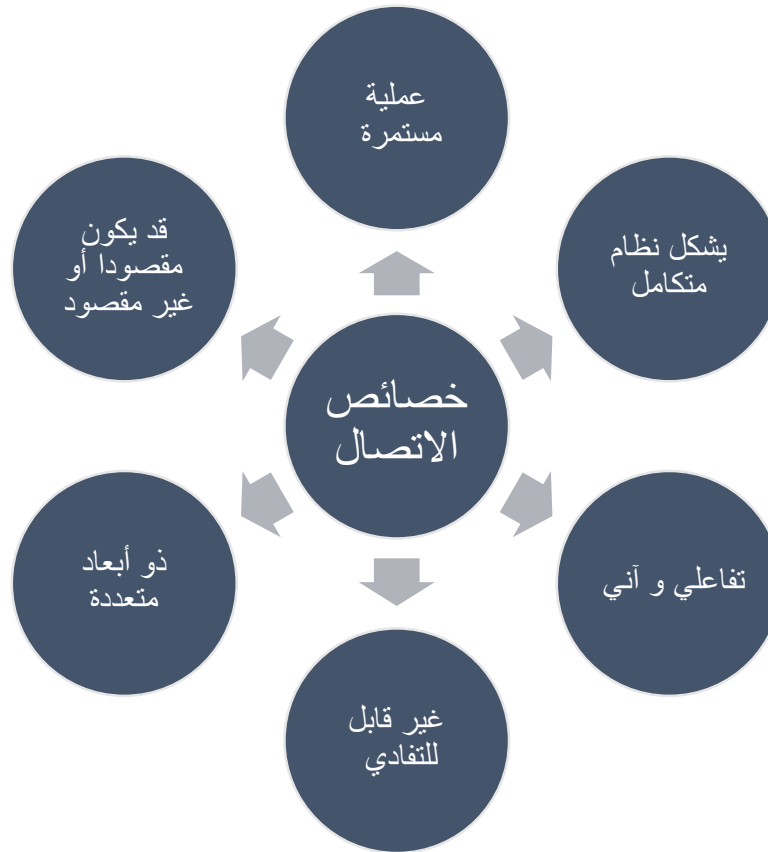
-يتسم الاتصال في السياق السوسيولوجي والتنظيمي بمجموعة من الخصائص البنيوية والدينامية التي تبرز

طبيعته كعملية اجتماعية مركبة. فهو أولاً عملية مستمرة تتسم بالديمومة والتداخل، نظراً لاعتمادها على

تفاعل غير منقطع بين الفاعلين الاجتماعيين. كما يُعد الاتصال نظامًا متكاملًا تتفاعل فيه مكونات متعددة (المرسل، المستقبل، الرسالة، البيئة، رجع الصدى) بشكل تزامني، ما يجعل أي خلل في أحد العناصر مؤثرًا على فعالية العملية الاتصالية ككل. ويُظهر الاتصال أيضًا طابعًا تفاعليًا وزمنيًا ومتغيرًا، باعتباره فعلًا اجتماعيًا لحظيًا، يتداخل فيه الإرسال مع الاستقبال باستمرار، ويخضع لتغيرات السياق وظروف اللحظة التنظيمية.

من جهة أخرى، فإن الاتصال غالبًا ما يكون غير قابل للتراجع، حيث أن الأثر الاجتماعي الناتج عنه لا يمكن محوه حتى في حال الاعتذار أو إعادة التفسير. كما يمكن أن يكون الاتصال مقصودًا أو غير مقصود، إذ لا يشترط دائمًا وجود نية مسبقة للتواصل من الطرفين، مما يجعل العملية عرضة للتأويل المتعدد وفق مواقف الإدراك والوعي الاجتماعي. ويتميز الاتصال كذلك بأبعاده المتعددة، إذ لا يقتصر على المستوى الظاهري للرسالة، بل يشمل أيضًا البعد الرمزي والسياقي الذي يرتبط بشكل العلاقة بين الأطراف، ويتجلى من خلال اللغة، الإيماءات، ونبرة الصوت، ما يمنحه طابعًا متعدد الدلالة والوظيفة داخل النسق التنظيمي

الشكل رقم (01) : يمثل خصائص الاتصال



المصدر : من اعداد الباحثة

3.2 أشكال الاتصال:

يأخذ الاتصال أشكالاً متعددة، منها:

-الاتصال الأعلى (الروحاني): وهو اتصال المخلوق بالخالق، ويتم هذا الاتصال بطريقة غير مباشرة من خلال العبادة، والتأمل، والدعاء.

-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته. أي عن طريق الاتصال الداخلي مع الذات (الأناء، والأناء الأعلى الهو). ويشمل العمليات العقلية الإدراكية الداخلية، كالتفكير، والتخيل والتصور. وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأي، أو اتخاذ قرار ما أو اتجاه معين. (حميد الطائي ، 2009،

ص 35)

-الاتصال الشخصي (الفردى): وهو الإتصال الذى يتم بين شخصين، أو فردين وهو من أكثر أنواع الإتصال شيوعاً وهو نوعان:

-مباشر : ويتم مواجهة حيث أن المرسل والمستقبل، يكونان فى المكان نفسه، والاتصال يتم وجهاً لوجه حيث إن المرسل يحصل على رد فعل مباشر من المستقبل. ويمكن أن يصبح مستقبلاً، ويعود ويصبح مرسلًا.

-غير مباشر: ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف، أو المراسلة، أو التخاطب بالحاسوب. وفى هذا النوع لا يكون هناك مواجهة بين المرسل والمستقبل والتغذية الراجعة تكاد تكون معدومة، وإذا ما حدثت تحدث فى وقت متأخر.

-الاتصال الجماعى: وهو اتصال يتم ما بين شخص، وعدد من الأشخاص المتواجدين فى المكان نفسه، وعادة ما يوجد تعارف بين المرسل ومجموعة المستقبلين (أي أن المجموعة المستهدفة معروفة من قبل المرسل والمرسل معروف للمستقبلين). (إبراهيم أبو عرقوب ، 1993، ص 45)

-الاتصال الجماهيرى :وهو اتصال يتم ما بين شخص، وعدة مئات، أو آلاف أو ملايين من البشر، لا يتواجدون فى المكان نفسه، ويكون المرسل معروفاً لدى المستقبلين، بينما المرسل لا يعرف المستقبلين، كما يحدث فى وسائل الإعلام، مثل التلفاز، والمذيع، والصحافة. هذا، ويكمنه الاتصال باتجاه واحد فقط من المرسل إلى المستقبلين، ولا يحدث العكس ورد الفعل غير معروف بالنسبة للمرسل. (محمداسلامة ،1991، ص61)

يتخذ الإتصال داخل المجتمعات والتنظيمات صوراً متعددة تعكس البنية الثقافية والمعايير الاجتماعية السائدة، كما تعبر عن طبيعة التفاعلات بين الأفراد والجماعات. فالجانب الروحى من الإتصال، والذي يتمثل فى العلاقة التى يقيمها الأفراد مع المقدس عبر الممارسات الدينية والتأمل، يُظهر كيف يسهم البُعد الرمزي فى تشكيل التصورات الجمعية وتعزيز الانتماء الثقافى. أما الإتصال الذاتى، فيُعدّ آلية داخلية للتفكير والتأمل الذاتى، تؤثر فى التوازن النفسى وتوجّه سلوك الفرد داخل النسق الاجتماعى والتنظيمى. ويتجلى الإتصال الشخصى فى التفاعلات الثنائية التى قد تتم وجهاً لوجه أو عبر وسائط، مما يعكس أهمية الحضور الرمزي والتغذية الراجعة فى توطيد العلاقات الاجتماعية. فى حين يشكل الإتصال الجماعى إطاراً للتفاعل داخل المجموعات الصغيرة، حيث يتم تبادل المعانى فى سياقات مشتركة كفرق العمل والاجتماعات، مما يعزز التماسك والتنسيق الجماعى. أما الإتصال الجماهيرى، فهو يعكس ديناميكيات السيطرة الرمزية ونقل المعانى

على نطاق واسع، من خلال قنوات إعلامية تنتقل عبرها الرسائل من مصادر محددة إلى جماهير واسعة، غالباً في اتجاه واحد، ما يؤثر في تشكيل الرأي العام وإعادة إنتاج الثقافة السائدة.

4.2 انواع الاتصال:

لقد سبق أن وضعنا أن الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفي إلى أن تصوير الغيرة مشتركة بينهما، وليس بالضرورة أن يكون الطرفان شخصين فقط، بل أن يكون بين شخص ومجموعة من الأشخاص أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. (عبد الحميد عطية، 2012، ص 51)

اولا - انواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة:

فكلمة لغة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الانساني لا تقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها، بل أنهم يعتبرون أى منهج ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره أو أحساس يجيش في صدره، هو لغة قائمة بذاتها، وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة المستخدمة إلى مجموعتين:

(Verbal Communication)الاتصال اللفظي):

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها (اللفظ) كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل، هذا اللفظ في الأصل منطوقا يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية مكتوبة ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية استخدامها في المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها. (عبد الحميد عطية، 2012، ص 52)

ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة .. الكتب والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

(Non – Verbal Communication)الاتصال غير اللفظي):

وتشمل هذه المجموعة كل انواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية فتمثل هذه اللغة في الإشارات والحركات التي يستخدمها الإنسان لنقل فكرة أو معنى إلى انسان آخر يصير

مشاركاً معه في الخبرة ويقسم بعض العلماء اللغة اللفظية التي يستخدمها الإنسان في التعبير عما يجول في ذهنه من معاني إلى ثلاث لغات هي:

1 - لغة الإشارة Sign Language :

وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره.

2- لغة الحركة أو الأفعال Action Language :

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معاني أو أحاسيس، ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه، فإذا كان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها، يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادي السمك .. إلى غير ذلك من الأمثلة. (عبد الحميد عطية، 2012، 53)

Onject Language لغة الأشياء :

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة، والحركة للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها إلى المستقبل، فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء، أو كرافته سوداء، ومما سبق يضح أن اللغة اللفظية سواء كانت المنطوق أو المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الأفكار، والاتصال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لأمه يعبر بها عما يحس به من الجوع، أو بلل كما أن الأخصائي الاجتماعي لا يؤثر في عملائه أثناء لقائه بهم من طريق الألفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضاً تغييرات الوجه. ولقد استخدم الإنسان في العصور الأولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل ما في حوزته من أُمكانيات ووسائل النقل الرسائل إلى الآخرين، فقد استخدم خلال فترات تطوره الأولى الإشارات الصوتية واشعال النار وتعبيرات الوجه ودقات الطبول وغيرها من الوسائل التي يفهمها جميع الأفراد في الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه إلى خطر معين أو غير ذلك من الأفكار والاحساسات المختلفة ثم استخدم الإنسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbols كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال وقد مهدت هذه الرموز البصرية لنشأة الكتابة الأبجدية أيضاً تعبيرات الوجه وبعض الإشارات لنقل الأفكار أو معاني إليهم. واستخدام الإنسان للرموز واللغة اللفظية Verbal Symbols (عبد الحميد عطية، 2012، ص 54)

حيث يقسم خبراء الاتصال، الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى نوعين:

1 - الاتصال الشخصي المباشر Personal Communication :

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بطريقة مباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين، حيث يصبح والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه في مكان محدد. فبينما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل، سرعان ما يتلقى استجابة عليها وبذلك يصبح المرسل مستقبل مرسل، وهكذا يصير التفاعل من جانبين وليس من جانب واحد. (عبد الحميد عطية، 2012، ص 53)

2- الاتصال الجماهيري Mass Communication: ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى عدد كبير من الجماهيرية.

الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية، لا تقتصر على التبادل بين فردين فقط، بل قد تشمل التفاعل بين فرد وجماعة أو بين جماعتين، وتُمارَس إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وهو ما يُشير إلى تشعّب أنماطه وتنوّع أساليبه بما يعكس تعقيدات الحياة الاجتماعية الحديثة. ومن هذا المنطلق، يُمكن تصنيف الاتصال وفقاً للغة المستعملة إلى اتصال لفظي يتأسس على الكلمة المنطوقة أو المكتوبة، كما في المحاضرات أو التقارير، واتصال غير لفظي يتجسد في الإشارات، الحركات، أو حتى رمزية الأشياء كاختيار الألوان أو الملابس التي تُحمّل بدلالات اجتماعية. ويُعد هذا التصنيف امتداداً لمفهوم "أشكال الاتصال" كما تُناقش في الدراسات السوسيولوجية، والتي تفرّق بين الوسائط الرمزية المباشرة كاللغة، وتلك غير المباشرة كالإيماءات والرموز البصرية التي تُعبّر عن أنماط إدراكية وثقافية راسخة في البنى الاجتماعية. كما يُمكن التمييز بين الاتصال الشخصي الذي يتم وجها لوجه ويُتيح تفاعلاً آنياً، والاتصال الجماهيري الذي يُوجّه إلى جمهور واسع دون تفاعل مباشر، ما يعكس تفاوتاً في درجة التأثير وسرعة الاستجابة، وهو ما يُحيل إلى تباين في دينامية العلاقات الاجتماعية حسب السياقات والأدوات المستخدمة في نقل المعاني. (فضة عباسي بصلي، 2017، ص 18)

5.2 عناصر العملية الاتصالية:

الاتصال عملية متداخلة العناصر حيث أنها تمثلى بالرموز الكلامية والغير كلامية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل منها. ولا يمكن أن تتطابق عمليات الاتصال تطابقاً تاماً لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها .

والعملية هي آية ظاهرة تتغير بشكل مستمر خلال فترة من الزمن، وحينما نصف أمرا ما على ضوء العملية فنحن نعني بذلك أنه ليس له بداية أو نهاية أو تسلسل في الأحداث كما نعني بأنها سلسلة من العمليات والأحداث المستمرة والمتحركة دائما باتجاه هدف ما، فالإتصال ليس كيانا جامدا أو ثابتا، وإنما هو عملية ديناميكية يجري استخدامها لنقل معان وقيم اجتماعية وخبرات مشتركة.

المرسل أو القائم بالاتصال:

اختلفت تسميات عناصر التواصل في اللغة الفرنسية نفسها، فصاحب المرسله Locuteur, Encodeur : Destinataire, Emetteur يُرمز إليه بعدة مفردات هي ويستعمل اللسانيون العرب عدة مفردات أهمها : مرسل متكلم، رمز، باث قائل رداء إن المرسل هو الذي تكون لديه فكرة أو معلومة، والذي يريد تبليغها. بإمكاننا تعريف المرسل كفرد منفصل أو كمجموعة أفراد لديها نشاط خاص بإرسال فكرة أو معلومة. ويقصد به منشأ الرسالة، وقد يكون المصدر فردا أو مجموعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة، وكثيرا ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال ، ويعتبر طرفا من أطراف العملية الاتصالية، وتكمن مهمة القائم بالاتصال في توصيل الرسالة الاتصالية إلى المستقبل (فضة عباسي بصلي، 2017، ص 19).

الرسالة:

هي الجانب الملموس في العملية التخاطبية حيث تتجسد عندها أفكار المرسل في صور سمعية لما يكون التخاطب شفهيًا ، وتبدو علامات خطية عندما تكون الرسالة مكتوبة . فهي الفكرة أو المعلومة محمولة في شفرة من خلالها يتصل مرسل بمستقبل... فالرسالة ليست فقط الفكرة المحتوى) وليست فقط الشفرة، وإنما المحتوى مغلف بالمحتوي والرسالة يمكنها أن تحمل ثلاثة عناصر وهي:

أ- المحتوى بما تحمله الكلمة من معنى.

ب- به شعور المستقبل ، قابل المرسل وكذلك العكس.

ج - شعور المرسل والمستقبل تجاه الموضوع المناقش أخيرا يمكننا القول أن الرسالة تعتبر دعيمة مادية وسيكولوجية للنقل

ويتم التعبير عن المعاني والأفكار رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها السامن جهة أخرى تتوقف فاعلية الاتصال على الحجم الإجمالي

للمعلومات المتضمنة في الرسالة، ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتعقيد، حيث أن المعلومات إذا كانت قليلة فإنها قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي، ولا تحيطه علما كافيا بموضوع الرسالة، الأمر الذي يجعلها عرضة للتشويه، أما المعلومات الكثيرة فقد يصعب على المتلقي استيعابها ولا يقدر جهازه الإدراكي على الربط بينها.

الوسيلة:

ورد في قاموس اللسانيات أن الرسالة تتطلب أي قناة فيزيائية، وتواصل فيزيولوجي بين المرسل والمرسل إليه يسمح لهما بإقامة اتصال والحفاظ عليه . ويقصد بها الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. وأصبحت الوسيلة بالنسبة لخبراء الاتصال واحدة من العناصر الأساسية في العملية الاتصالية.. تأكيداً على أنه من الصعوبة بمكان أن تحدث العملية الاتصالية إلا عن طريق وسيلة ما، فهي أداة للتفاعل بين مرسل ومستقبل. كما تمثل الوسائل التي بها تتم عملية الاتصال الجماهيري المتميزة بالقدرة على توصيل الرسائل، في اللحظة نفسها وبسرعة، إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ومع قدرتها على نقل الأخبار والمعلومات الترفيه، والآراء، والقيم والمقدرة على خلق رأي عام وتنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة لدى الجمهور، وهذه الوسائل هي الصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما والكتاب والتسجيلات المسموعة والمرئية والإنترنت (فضة عباسي بصلي، 2017، ص 20)

المتلقي أو المستقبل:

يعد المتلقي أهم حلقة من حلقات العملية الاتصالية، فالقارئ هو الشخص المهم حينما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث، لذا يعد المستقبل وسماته الشخصية هو أول أولويات المرسل، التي يجب أن يضعها أمامه إذا أراد أن يحقق هدفه من الرسالة التي يبثها. وقد أطلق عليه مجازاً المصطلح الفيزيائي

المستقبل : le récepteur

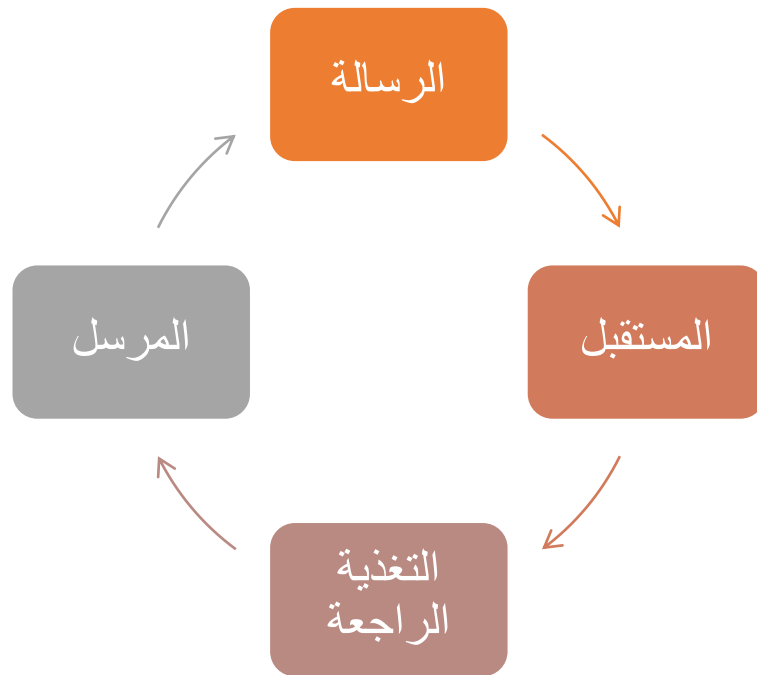
ويقوم المرسل إليه بعملية التفكيك *décodage* عا تكل أجزاء الرسالة سواء كانت كلمة، أم جملة، أم نصا . كما يعتبر الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها ويتأثر بها، وهو الهدف (فضة عباسي فضلي، 2017، ص 21)

التغذية الراجعة (feed back):

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة و في هذه الحالة يصبح مرسلا و تكتمل دائرة الاتصال الاولى ، و تفتح دائرة الاتصال الثانية و هكذا ، والتغذية الراجعة قد تكون إيجابية (الموافقة و القبول مثل إجابتك صحيحة ، برافو ن تحريك لرأس من اليمين إلى اليسار ...) وبالتالي تمثل التغذية الراجعة التفاعل و الاستمرارية بين عناصر الاتصال ، وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية و مسنمة مما يؤكد على أهمية تطبيق النموذج الحديث للاتصال التعليمي في فصولنا و قاعاتنا الدراسية بمراحلها المختلفة .(خضة عمر المفلح ، 2015، ص 30)

هنا العملية الاتصالية ظاهرة ديناميكية تتجسد من خلال تفاعل مركب بين مجموعة من العناصر التي تنبثق من البنية الثقافية والاجتماعية للأطراف المتواصلة. فالمرسل، سواء كان فردًا أو مؤسسة، يُشكل نقطة الانطلاق، حيث يعمل على ترميز المعاني انطلاقًا من خلفيته الثقافية وتجربته الذاتية، محاولًا نقلها عبر رسالة مشفرة تحمل محتوى معرفيًا ووجدانيًا. هذه الرسالة، التي قد تتجسد في لغة منطوقة أو مكتوبة أو غير لفظية، لا تُفهم في فراغ بل ضمن سياق اجتماعي مشترك يضبط دلالاتها. وتُعد الوسيلة هنا أداة تكنولوجية أو رمزية تنقل الخطاب داخل المجال التواصلي، وهي متغيرة بحسب نمط الاتصال (شخصي، جماهيري، رقمي...). أما المستقبل، فهو فاعل اجتماعي يُعيد تأويل الرسالة ضمن منظومته المعرفية والإدراكية، حيث يُمارس عملية فك الشفرة وفقًا لمرجعياته الثقافية. وتشكل التغذية الراجعة الحلقة التي تُعيد إنتاج التفاعل الاجتماعي من خلال تمكين المستقبل من التحول إلى مرسل جديد، ما يُضفي على العملية طابعًا دائريًا ومتجددًا يعكس الطبيعة الحية للعلاقات الاجتماعية والتواصلية.

شكل رقم (02) يوضح عناصر العملية الاتصالية



المصدر : من اعداد الباحثة

6.2 معوقات الاتصال :

معوقات الاتصال داخل الحصص التعليمية :

يحتاج الاتصال في المواقف التعليمية داخل الفصل الدراسي أو خارجه إلى تهيئة الجو المناسب لانتقال الرسالة من المعلم إلى المتعلم ورد فعل المستعلم حتى يؤدي إلى وضوح وسهولة الدرس ولذلك من الضروري مراجعة ووضع حلول -بفاعلية، ومن التي قد تؤدي إلى فشل إتمام عملية الاتصال بقاء مناسبة لبعض العوائق التي قد ومن هم هذه العوائق

1- استخدام الاستاذ الطريقة التقليدية:

يعتمد عدد قليل من المعلمين على الطريقة اللفظية في عرض المادة المعلم بالإلقاء والتلقين اعتمادا على استخدام الرموز مع عدم استخدام اللغة غير اللفظية لتسهيل فهم هذه غير قليل العلمية محتوى الرسالة فيقوم والألفاظ الجافة والمجردة المعاني من قبل التلاميذ . والشعور بعد الدافعية، وعدم كل هذا يدفع التلاميذ إلى

الانصراف عن الموقف التعليمي عدم الإحساس بأهمية وقيمة ما يتم تعلمه.. (فطيمة حراث ، 2021 ، ص154)

2- عدم مراعاة الفروق:

مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ من قيام المعلم بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة، يجعل عددا كبيرا التلاميذ لا يستطيعوا فهم ومتابعة هذه الرسالة، ومن جانب آخر قد تكون هذه الرسالة بعيدة عن خبرات التلاميذ وكذلك ما يقدمه المعلم من أمثلة قد تبتعد عن واقع التلاميذ، فيعتبر ذلك عائقا عن إتمام عملية الاتصال..

3-شُرود ذهن الطالب:

نتيجة للفظية الزائدة من قبل المعلم، وعدم استخدامه للوسائل التعليمية والخبرات التعليمية المباشرة، وعدم استعداد التلاميذ الاستقبال الرسالة، ومعرفتهم والتركيز في الموقف التعليمي وفقد الثقة بالمعلم.. فما العمل؟ السابقة بالرسالة أو المرسل، يؤدي ذلك إلى شُرود ذهن التلاميذ وعدم الانتباه

4 الظروف الفيزيائية للفصل الدراسي:

من بينها التي قد خارجة أو داخله مثل أصوات عالية خارج قاعة الاتصال (مدحت أبو نصر ، 2012 ، ص 25) إلى ستعلم حتى ضع حلول عليية، ومن أن وجود أعداد كبيرة من الطلاب في فصول صغيرة الحجم وعلى مقاعد غير مريحة، الضوضاء التي تؤدي إلى حدوث تشويش (زرفاوي، دريدي، 2021 ، ص 139)، وعدم الرؤية الواضحة للسطورة، وارتفاع السبورة ومكانها غير المناسبين، وسوء التهوية وعدم تنظيم البيئة الصفية يترتب عليه عدم نجاح عملية المادة الرموز هذه تعليمي تعبيراً عن الاتصال التعليمي.. (حراث فطيمة ، 2021 ، ص 130)

5-عدم كفاية الاستاذ الأكاديمية في أداء وظيفته:

إن عدم إلمام المعلم بتخصصه إماما جيدا يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة إلى تلاميذه وفقد الثقة به..

6-عدم كفاية الاستاذ المهنية في أداء وظيفته:

إن عدم قدرة المعلم لم على إدارة الصف والتحكم في طلابه، وانخفاض صوت المعلم، وعدم و وضوح نب نبرات الصوت، وعدم القدرة على الاستخدام الجيد للسماعة وعدم القدرة على التحدث بلباقة ووضوح، وعدم الكتابة الصحيحة يترتب عليه فشل عملية الاتصال بينه وبين طلابه.. (أحمد صالح الزين ، 2014، ص 35)

تواجه عملية الاتصال داخل البيئة التعليمية، وخاصة أثناء الحصص الدراسية، عدة عوائق تؤثر على فعالية التفاعل بين الأستاذ والطلبة، مما قد يُضعف من جودة التعلم. من أبرز هذه المعوقات اعتماد بعض الأساتذة على أساليب تقليدية في التدريس، تقتصر غالباً على التلقين والإلقاء دون توظيف أدوات تواصل غير لفظية تساعد في توضيح المعاني وتجسيد المفاهيم، وهو ما يجعل الخطاب التعليمي جافاً وصعب الاستيعاب. كما يُعد إغفال الفروق الفردية بين الطلبة من العوامل المؤثرة سلباً، حيث يؤدي توحيد أسلوب الإلقاء وتجاهل خلفيات الطلبة المعرفية إلى صعوبة في الفهم والانخراط. إضافة إلى ذلك، يُسجل شروء ذهني واضح لدى بعض المتعلمين نتيجة ضعف التحفيز، وعدم استخدام وسائل تعليمية متنوعة، أو بسبب غياب الاستعداد النفسي والمعرفي لتلقي الرسائل التعليمية. كما أن الظروف المادية للفضاء التعليمي – مثل الاكتظاظ، ضعف التهوية، سوء توزيع المقاعد أو موقع السماعة – تُعد من المعوقات الفيزيائية التي تعرقل تركيز الطلبة وتشتت انتباههم. من جهة أخرى، قد يُضعف قصور المعلم الأكاديمي أو المهني قدرته على إيصال المعلومة؛ فغياب التحكم الجيد في المادة العلمية، أو ضعف في أساليب العرض والتواصل داخل الصف، كالصوت غير الواضح أو استخدام لغة غير لبقية، كلها عوامل تُقلل من فعالية الاتصال التربوي، مما يستدعي مراجعة شاملة للممارسات التعليمية بهدف تحسين مناخ التعلم وتفعيل ديناميكية التفاعل داخل القسم.

7.2 جودة الاتصال :

لقد اقترح Teboul ثلاث جوانب لتحديد مفهوم جودة الاتصالات، وفي الجانب التقني المطابقة للمواصفات أي الكفاءة، والجانب الوظيفي الفاعلية من حيث تحقيق الأهداف والأداء والاستخدام، والجانب الجمالي والذي يهدف إلى الجاذبية، ويمكن توضيحها في الآتي:

الجانب التقني والذي يقي أو يمنع من الوقوع في الأخطاء أي المطابقة للمواصفات أو تلبية المتطلبات وهذا يحتاج إلى تطوير معايير معينة والتحقق من أنها قد التزمت ولكن من المهم جداً معرفة ما هو هامش الخطأ. المقبول بدلاً من المعيب الصفري لأن الجودة ليست شيئاً واضحاً ومحققاً، وإنما هي تحقيق ما يطلبه الزبون

بعيدا عن المواصفات التقنية، وبالتالي يمكن النظر إلى جودة الاتصالات من هذا المفهوم على أنها هامش الخطأ الذي سيرغب المستهلك في قبوله وفقا للمعايير التقنية الأساسية لضمان الجودة، ولكن بعض وسائل وأدوات القياس التقنية لجودة المنتجات لا يمكن تطبيقها بالضرورة على أشكال التواصل الأقل مادية وبالتالي فإن معايير الجودة تختلف من المنتجات الاتصال غير الملموسة إلى المنتجات الملموسة.

الجانب الوظيفي: يجب أن تلبي السلع والخدمات والعمليات متطلبات وحجرات العميل، بالإضافة إلى تحقيق المصالح الاجتماعية على المدى الطويل، كما يعنى هذا الجانب بالملائمة للاستخدام دون مطابقة المنتج للمواصفات بالضرورة، فلمنح العميل مستوى مقبول من الأداء والاستخدام يجب أن تلبي الاتصالات مجموعة متنوعة من توقعات العميل ومعايير المتلقي، وهذا يتطلب تفهم الشروط والظروف التي تتم فيها العملية الاتصالية، ومن خلال ذلك يتحدد نجاح أو فشل الاتصال .

الجانب الجمالي في حقيقة الأمر لا بعد الجانب الجمالي عادة جزء من تعريفات الجودة، لكن الجودة عند Teboule تعني أيضا الإغراء والمتعة والبهجة والشغف للتميز، بل هي الازدياد في التمايز، وقد عبر Tom Peter عن هذا الجانب الديناميكي الجاذبية الجودة الممتازة كالتالي: "نحن لا نريد إرضاء العميل بل نريد تشويق العميل نريد إبهاج العميل"، فالجماليات الحديثة في الوضوح والإيجاز والموضوعية تلتق مع اغلب ممارسات الاتصال ، وهي من بين مبادئ الاتصالات المينية. (يسمينه شويط، 2020، ص 106)

مفهوم جودة الاتصال من المفاهيم متعددة الأبعاد، وقد قدم Teboule مقارنة تحليلية تمكن من تفكيكه إلى ثلاثة جوانب مترابطة: البعد التقني، الوظيفي والجمالي. فمن منظور سوسيولوجي، يُمثل البعد التقني البنية التحتية للاتصال، حيث يُعنى بمدى مطابقة العملية الاتصالية للمعايير والمواصفات التقنية، باعتبار أن فعالية الرسالة تتوقف على دقة نقلها دون تشويه أو خلل، وهو ما يرتبط بمفهوم الكفاءة داخل النسق الاجتماعي. أما البعد الوظيفي فينصرف إلى قدرة الاتصال على تحقيق أهدافه ضمن السياقات الاجتماعية المختلفة، بما يضمن تلبية حاجات الفاعلين الاجتماعيين، وتكيف الرسالة مع توقعات الجمهور، مما يحول الاتصال من مجرد نقل معلومات إلى أداة للتفاعل الاجتماعي الفعّال، تحدده شروط البنية الثقافية والعلائقية للمجتمع. في حين يُعد البعد الجمالي بعدا ديناميكيا يُضفي على الاتصال طابعا إنسانيا يتجاوز التوصيل الميكانيكي للمعلومة، ليشمل عناصر الجاذبية والإمتاع والتأثير العاطفي، حيث تُصبح جودة الاتصال مرهونة بقدرته على إثارة انتباه المتلقي، وبناء علاقة وجدانية تُحفز التفاعل وتخلق التميز، وهو ما يتقاطع مع النظرة الحديثة للاتصال كفعل رمزي وثقافي يخضع لتمثلات الأفراد ومواقفهم داخل النسق الاجتماعي

8.2 أبعاد جودة الاتصال

جدول رقم (02): يوضح مختلف ابعاد مفهوم جودة الاتصال

وجهة النظر	التركيز	التقييم
من جانب الانتاج	الاستخدام الفعال لمصادر الاتصال لانشاء التقارير مثلاً	جودة الاتصال هي الاتصال الذي يتم بطريقة صحيحة للمرة الاولى
من جانب التصميم	فاعلية استخدام مختلف النماذج الاتصالية على سبيل المثال :الانتظام في اتصالات الطوارئ	جودة الاتصال هي الاتصال الذي يصمم بشكل جيد و يأخذ بعين الاعتبار كل الوضعيات
من جانب المنتج	جودة الرسائل الاتصالية و المعلومات	جودة الاتصال هي نتيجة العمل، رضا الموظفين بعملهم
منجانب التركيز على العمل	الرضا على الاتصالات	رضا العميل يعني جودة الاتصال
منجانب البيئة و النظام	تقييم آثار الاتصال من مختلف وجهات النظر	جودة الاتصال هي رضا متبادل و زيادة التأثير التنظيمي في البيئة المحيطة

المصدر : (يسمينة شويط، 2020، ص 107)

يتجلى مفهوم جودة الاتصال كظاهرة متعددة الأبعاد ترتبط بتباين الزوايا التي يُنظر منها إلى هذا المفهوم داخل المؤسسات. فمن منظور الإنتاج، تُفهم جودة الاتصال على أنها الاستخدام الفعال لمصادر الاتصال في أداء المهام مثل إعداد التقارير، مما يعكس البعد الوظيفي للأداء التنظيمي. أما من زاوية التصميم، فترتبط الجودة بمدى فاعلية النماذج الاتصالية المستخدمة، حيث تُقاس بمدى قدرتها على الاستجابة لظروف

العمل المختلفة كالتنظيم أثناء الأزمات. بينما تبرز من جهة المنتج أهمية جودة الرسائل الاتصالية والمعلومات المتداولة في تحقيق رضا الأفراد عن عملهم، مما يشير إلى بعد إدراكي وشعوري لدى الموظفين. ومن جانب تركيز العمل، يتجسد مفهوم جودة الاتصال في درجة رضا العميل عن طبيعة الاتصال الحاصل، مما يسلط الضوء على البعد التفاعلي بين المؤسسة وجمهورها. أما من ناحية البيئة والنظام، فتتمثل الجودة في مدى انعكاس الاتصال على رضا المحيطين وزيادة التأثير التنظيمي في البيئة العامة، وهو ما يعكس البعد الخارجي والوظيفي للاتصال داخل النسيج المؤسسي.

9.2 جودة الاتصال داخل الجامعة :

جودة الاتصال داخل الجامعة من الدعائم الأساسية التي تقوم عليها فعالية المؤسسة الجامعية، سواء على المستوى التعليمي أو التنظيمي. فالجامعة ليست مجرد فضاء لتلقي المعرفة، بل هي نسق اجتماعي وثقافي يتفاعل فيه الطلبة، الأساتذة، والإداريون ضمن علاقات متداخلة تحكمها قواعد تواصلية واضحة أو ضمنية. ومن هذا المنطلق، يشكل الاتصال الجيد أساساً في بناء بيئة أكاديمية تتسم بالشفافية، الثقة، والمشاركة الفعالة. (Nasser , 2023, pp 123)

أما السياق السوسيولوجي، يُنظر إلى الاتصال كآلية لبناء التفاهم الاجتماعي وتشكيل الانتماء داخل المؤسسة. فكلما كانت قنوات الاتصال مفتوحة وواضحة ومتعددة، ازدادت فرص تعزيز العلاقات الأفقية بين مختلف الفاعلين، مما ينعكس إيجاباً على الشعور بالرضا والانتماء المؤسسي، ويساعد في تقليص الصراعات الناتجة عن غموض الأدوار أو ضعف التفاعل. كما يساهم الاتصال الفعال في تقوية الروابط الاجتماعية وتدعيم رأس المال الاجتماعي داخل الجامعة، باعتبارها مجتمعاً مصغراً يتطلب تواصلًا مستمرًا لتحقيق أهدافه. (David & Kemi, 2014, pp 75)

وتتجلى جودة الاتصال من خلال عدة مؤشرات، منها: وضوح الرسائل، فعالية القنوات المستعملة، سرعة الاستجابة، ومشاركة الأطراف في صنع القرار. كما يُمكن تعزيز هذه الجودة من خلال استخدام الوسائط الرقمية الحديثة، مثل منصات التعليم الإلكتروني، التي تسهل التواصل غير المترامن وتوسع من فرص التفاعل خارج الأوقات الرسمية. غير أن هذه الأدوات يجب أن تُستخدم ضمن استراتيجية تواصلية تراعي خصوصيات الطلبة والأساتذة وسياق المؤسسة، حتى لا تتحول إلى أدوات للعزلة أو التبعية التقنية. من جهة أخرى، تتأثر جودة الاتصال بالثقافة التنظيمية للجامعة، فالمؤسسات التي تتبنى نماذج قيادية تشاركية وتُشجع على الحوار المفتوح

غالبًا ما تتمتع بجودة اتصال مرتفعة، في حين أن غلبة المركزية أو البيروقراطية تُفرض أنماط تواصل مغلقة تُضعف من الديناميكية الداخلية للمؤسسة. وبالتالي، فإن تعزيز جودة الاتصال يتطلب رؤية مؤسسية واضحة، وتدريبًا مستمرًا للكوادر على مهارات التواصل الفعال، إلى جانب إشراك الطلبة في قضايا الحياة الجامعية.

ومنه جودة الاتصال داخل الجامعة تشكل ركيزة أساسية لفعالية المؤسسة الجامعية على المستويين التعليمي والتنظيمي، حيث تتجاوز الجامعة كونها مجرد فضاء لتلقي المعرفة لتصبح نسقًا اجتماعيًا وثقافيًا يتفاعل فيه الطلبة والأساتذة والإداريون ضمن شبكة من العلاقات المعقدة التي تحكمها قواعد تواصلية واضحة أو ضمنية. من منظور سوسيولوجي، يُنظر إلى الاتصال كآلية مركزية لبناء التفاهم الاجتماعي وتعزيز الانتماء المؤسسي، إذ تساهم قنوات الاتصال المفتوحة والمتنوعة في تعزيز العلاقات الأفقية وتقليل الصراعات الناتجة عن غموض الأدوار وضعف التفاعل، مما يدعم رأس المال الاجتماعي داخل الجامعة كمجتمع مصغر. وتتجسد جودة الاتصال في وضوح الرسائل وفعالية القنوات وسرعة الاستجابة ومشاركة الأطراف في صنع القرار، ويمكن تحسينها باستخدام الوسائط الرقمية التي توفر فرص تواصل غير متزامن، شرط أن تُدار ضمن استراتيجية تراعي خصوصيات الأطراف وسياق المؤسسة لتجنب العزلة التقنية. علاوة على ذلك، تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل كبير على جودة الاتصال؛ فالمؤسسات التي تعتمد أساليب قيادية تشاركية وتشجع الحوار المفتوح تحقق تواصلًا أكثر جودة وديناميكية، بينما تؤدي المركزية والبيروقراطية إلى أنماط تواصل مغلقة تُضعف الروح المؤسسية. لذلك، يتطلب تعزيز جودة الاتصال رؤية مؤسسية واضحة وبرامج تدريبية مستمرة في مهارات التواصل، مع إشراك الطلبة في الحياة الجامعية، لضمان بيئة أكاديمية قائمة على الشفافية والثقة والمشاركة الفعالة.

خلاصة:

يتّضح من هذا الفصل أنّ الاتصال يشكّل بنية تنظيمية أساسية تتقاطع فيها الأبعاد الرمزية والسوسيولوجية، وتنعكس آثاره على مستوى الأداء الفردي والجماعي داخل المؤسسة. وقد أظهر التحليل أن جودة الاتصال لا تُقاس فقط بفعالية نقل المعلومة، بل كذلك بقدرة الفاعلين على التأثير والتفاعل ضمن سياق تنظيمي معيّن. كما تم التطرق إلى كيفية تحوّل الاتصال إلى أداة تنموية حينما تتوفر فيه مقومات الفعالية كالتصميم الجيد، واختيار القنوات المناسبة، وتجاوز العراقيل البنيوية والبشرية. من خلال تفكيك أبعاده ومعوقاته، أمكن الوقوف على عدة اختلالات تعرقل سير العملية الاتصالية داخل الفضاء الجامعي، ما يفرض إعادة النظر في ممارسات الاتصال. وهذا ما يفتح المجال لتحليل أعمق لواقع الاتصال الفعلي داخل الجامعة الجزائرية، بالاستناد إلى معطيات ميدانية ملموسة سيتم التطرق إليها في الفصول القادمة.

الفصل الثالث:

الجودة

تمهيد

1.3 لمحة تاريخية عن نشأة الجودة

2.3 مراحل تطور مفهوم الجودة

3.3 مفهوم الجودة

4.3 خصائص الجودة

5.3 مبادئ الجودة

6.3 اهداف الجودة

7.3 اهمية الجودة

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الجودة من المفاهيم المنشرة حديثا ، بحيث تلعب دورا مهما في نجاح المؤسسات خاصة التي تسعى الى التنافسية منها ، حيث تطور مفهوم الجودة عبر العصور ليصل الى ما هو عليه الان ، وفي هذا الفصل سنقدم لمحة تاريخية عن نشأة الجودة ، مع ذكر المراحل التي تمر بها ، بعدها نتعرف على مفهوم الجودة وخصائصها ، لننتقل الى مبادئها واهدافها ، وفي الاخير نتعرف على اهميتها .

1.3 لمحة تاريخية عن نشأة الجودة

الجودة ليست بابتكار حديث نتاج الثورة الصناعية بل هو قديم قدم البشرية، بحيث يرجع أول اهتمام بالجودة للحضارة البابلية في العراق سنة 2150 قبل الميلاد، و يتجلى هذا في شريعة حمورابي الذي نص قانونا ينص على أن كل من يقوم ببناء منزل لا يتوفر على مواصفات جيدة يتم إعدامه. و في مصر القديمة في عهد الفراعنة وجد أن المفتشون آنذاك كانوا يستخدمون سلكا معدنيا للتأكد من أبعاد الأحجار بينما كان قاطع الأحجار يراقبهم. بحيث وجد أقدم وثائق في مصر سنة 145 ق.م تنص على طريقة مراقبة الحجر الضخم عن طريق القياس بالحبل.

في العصور الوسطى و في القرن الثالث عشر و مع ظهور الحرفين و صناع و التجار فقد تم إنشاء نقابات تسمح بوضع قواعد للتطوير و التحكم في الجودة مع وضع برامج خاصة بالتدريب و المراقبة. كما أن الحكومات آنذاك وضعت معايير كالأوزان و المقاييس. لاحقا و مع الثورة الصناعية التي دعمت ممارسة الحرف بأن أضفت عليها الصفة الرسمية بإنشاء إدارة التفتيش. (بوعافية السعيد، 2015 ، ص ص 113-114)

و مع تطور أنظمة الإنتاج و ظهور مصانع كثيرة و متعددة، تم خلق العديد من المشاكل سواء في المنتج أو طريقة تقديم المنتج أو الأدوات المستخدمة في تقديم المنتج ما أدى الى ظهور و تطور المناهج التسييرية:

- المنهج الآلي: الذي انبثقت عنه الحركة الإدارية العلمية سنة 1911 التي نادى بها فردريك تايلور
- الحركة العلمية ظهرت بعد ظهور النظام الصناعي الذي ركز على الإنتاج الضخم للمنتجات المصنعة مما تطلب مدخلا علميا لرقابة الجودة

• المنهج السلوكي: ركز على العنصر البشري من خلال تحسين ظروف العمل

• منهج الرشادة: مزيج بين المنهج الآلي و السلوكي

• ثم منهج الطوارئ الذي بني على أساس أن القرارات و الأفعال هي نتاج الظروف و الوضعيات (بديسي ناصر، 2004، ص 96)

• ثم منهج الطوارئ الذي بني على أساس أن القرارات و الأفعال هي نتاج الظروف و الوضعيات (بديسي ناصر، 2004، ص 96)

2.3 مراحل تطور مفهوم الجودة

لقد تطورت الجودة بمعدل كبير وسريع في السنوات الماضية، وإذا نظرنا إلى المراحل التي مرت بها الجودة، سنجد أنها بدأت بالتفتيش ثم انتقلت إلى مراقبة الجودة في ميدان الإنتاج أو الضبط الإحصائي للجودة ثم ضمان الجودة وأخيرا وصلت إلى الجودة الشاملة ، حيث قام عدد من الكتاب بتقسيم تطور حركة الاهتمام بالجودة إلى أربع مراحل رئيسية يمكن تلخيصها في الجدول الموالي :

جدول رقم (03): أبرز مراحل تطور الجودة

الخصائص	المراحل	فحص الجودة	رقابة (ضبط) الجودة	تأكيد الجودة	إدارة الجودة الشاملة
الفترة الزمنية	بداية القرن العشرين	(1950-1930)	(1970-1950)	بداية الثمانينات	
الاهتمامات	كشف الأخطاء	مراقبة الجودة للمنتج النهائي	التنسيق (التأكيد من الجودة قبل عملية الإنتاج و عند الإنتهاء منه)	تأثير استراتيجي (التميز الشامل لجودة المدخلات - العمليات و المخرجات في المنظمة)	
الطرق المستخدمة	معايير و مقاييس	أدوات و أساليب إحصائية	برامج و تقنيات تخطيطية	تخطيط إستراتيجي ، حشد و تحريك جهود المنظمة ككل .	
المسؤول عن الجودة	قسم الفحص	الإدارة الهندسية وإدارة الإنتاج	جميع الأقسام بما فيها الإدارة العليا	جميع الأقسام بما فيها الإدارة العليا	
رواد كل فترة	Taylor	Deming , Shewhart	Juran , Feigenbaum	Crosby , Ishikawa	

المصدر: قاسم نايف (2005) ص 13

و سيتم توضيح أهم المراحل فيما يلي :

1/ مرحلة فحص الجودة :

وتهدف هذه المرحلة إلى منع وصول المنتج المعيب إلى الزبون. حيث تعتمد المؤسسة على التفتيش كطريقة للتحقق من أن المنتج يطابق المتطلبات المحددة، وإنه حيثما يتم تزويد منتج أو إنتاجه، أو إصلاحه أو إعادة تشغيله أو تعديله، فإنه يجب تعريضه للتفتيش والفحص، من أجل التأكد من أنه يلبي المتطلبات المحددة، وتصحيح أي عيوب قد تظهر فيه قبل تحريره إلى المرحلة التالية.

2/ مرحلة رقابة الجودة :

مراقبة الجودة هي استخدام الأساليب والأنشطة في تحقيق تحسين جودة المنتج أو الخدمة. حيث يتم ممارسة مجموعة أنشطة أثناء النشاط تستهدف تحقيق خصائص محددة للجودة، وتتضمن أساليب فحص واختبار وتحديد درجة المنتج واتخاذ إجراءات تصحيحية. كما تشمل تكامل الأساليب والأنشطة المرتبطة بها. (أبو بكر المحمود الهوش، 2018، ص32)

-3/ مرحلة تأكيد الجودة :

يقصد بضمان أو تأكيد الجودة، تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة، ليس فقط على نطاق ومراحل عملية الإنتاج، بل على نطاق أشمل يضم مراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة ككل وتركز أنشطة ضمان الجودة على منع الانحرافات، بينما تركز مراقبة الجودة غالباً على كشفها أو اكتشافها بعد حدوثها .

4/ مرحلة ادارة الجودة الشاملة :

تعتبر الجودة الشاملة طريقة حديثة لإدارة المؤسسة، وهي مبنية على تعاون كل أقسام المؤسسة للتحسين والحفاظ على جودة المنتجات لإرضاء الزبون، ويكون أكثر اقتصادياً للمنتج، وقد تزامن مفهوم الجودة الشاملة مع تبني العالم تقنيات جديدة في الإنتاج. (سائي وخثيري، 2007، ص 9-12)

لقد عرف مفهوم الجودة تطوراً تدريجياً يعكس تحولات عميقة في أنماط التفكير التنظيمي والبنى الاجتماعية داخل المؤسسة. ففي البداية، سادت مرحلة فحص الجودة التي تمحورت حول التحقق من مطابقة المنتج للمواصفات بعد الإنتاج، وهو ما يعكس نظرة تقليدية تُحمل المسؤولية لفئة معينة من العمال دون إدماج باقي الفاعلين. ومع تطور حاجات السوق وتعقيد عمليات الإنتاج، ظهرت مرحلة رقابة الجودة التي ركزت على

مراقبة الجودة أثناء مراحل التصنيع، من خلال أساليب منهجية تستهدف ضبط الانحرافات في حينها، وهو ما يدل على وعي تدريجي بأهمية التتبع المستمر للعمليات. ثم تبلور المفهوم أكثر في مرحلة تأكيد الجودة، حيث تحولت الجودة إلى نظام شامل يتقاطع مع مختلف الوظائف داخل المؤسسة، ويتأسس على سياسات وقائية تستبق الخل بدل الاكتفاء بكشفه، ما يعكس نضجاً في الفهم الجماعي للجودة كقيمة تنظيمية. وأخيراً، تُوج هذا المسار بظهور إدارة الجودة الشاملة، التي تُعد نقلة نوعية نحو تصور سوسيولوجي شامل، ينظر للجودة كثقافة مؤسسية جماعية، تستوجب مشاركة كافة الأقسام والعاملين، وتعتمد على التعاون، التمكين، والتحسين المستمر لتحقيق رضا الزبون والاستجابة الديناميكية للتغيرات التكنولوجية والاجتماعية المحيطة.

3.3 مفهوم الجودة

مفهوم الجودة في المنظور الإسلامي :

الدين الاسلامي دين جودة وكمال وإتقان وإحسان، فالرسالة السماوية جاءت لتعبر عن رسالة السماء في أسمى مواقفها، وأجود وأمثل وأشمل إرشاداتها للإنسان لكي يتفرغ لخلافة الله على أرضه. والمنتبع للنصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، يجد أن غاية المشرع في المكلف ليس في مجرد الانصياع بأداء العمل على أي وجه، بل هو اداء العمل بإتقان .

قال تعالى : صنع الله الذي أتقن كل شيء (سورة النمل ، الاية 88)

وقال ايضا : إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا (سورة الكهف ، الاية 30)

ركز هذا المفهوم على ربط تعريف الجودة بالقيم والاخلاق والغاية من الوجود و قدم تحليل لها من الزاوية الدينية فالمنظور الاسلامي لا يرضى بأداء العمل باي وجه ، بل يشترط ان يكون متقنا ومحكما ، اي ذو جودة

تعرف الجودة ايضا بانها : معيار الاتقان الذي يجب ممارسته عند القيام باي اداء وهي عملية روتينية مستمرة متطورة لا يوجد حد لها ، ويجب الحرص عليها في ابسط الاعمال (حجار و زواقة ، 2024 ، ص8) يعتبر هذا التعريف عام للجودة ، وقد ركز على ان الجودة عادة مستمرة قابلة للتطور مع مختلف التغيرات الطارئة ، وان حتى ابسط الاعمال يجب الحرص على جودة ادائها

عرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية المراقبة الجودة بأنها مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة (مسلم ، 2015 ، ص 23).

يربط هذا التعريف مفهوم الجودة بالسلع والخدمات المرتبطة بمتطلبات معينة بحيث تحدد بمجموعة من الصفات والخصائص التي تميز الخدمة او المنتج عن غيره .

والجودة حسب رأي **فشر (Fisher)** تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور الزبون.

ير فشلر في تعريفه للجودة انها تتعدى ارتباطها بمطابقة المعايير فقط ، بحيث يضيف بعد التميز ويربط الجودة بالتفوق عن المعتاد ويعطيها معنى اوسع ، فالجودة عنده لا تعني فقط ان المنتج او الخدمة او الاداء يفي بالمعايير ، بل ان خصائصه تكون ممتازة واستثنائية ، مما يسهم في نيل الرضا من طرف المؤسسة او الزبون .

4.3 خصائص الجودة

تختص الجودة بجملة من الصفات يمكن حصرها فيما يلي :

- الشمولية: أي انها تتناول جميع الجوانب المختلفة المرتبطة بالبناء والتنفيذ والتقييم
 - الموضوعية: وهي لا بد من ان تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من اهداف
 - المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات
 - المجتمعية: أي انها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه
 - الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها
 - تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات
- كل هذه الخصائص توضح مدى شمولية الجودة وتبرز اهمية التفاعل مع المجتمع واحتياجاته ، مما يمنحها قابلية للتطوير ومواكبة التغيرات (مخلوف وغرابي ، 2019 ، ص44)

الشكل رقم (03) يمثل خصائص الجودة



المصدر : من اعداد الباحثة

تُجسّد الجودة منظوراً سوسولوجياً شاملاً يُعبر عن تكامل النسق المؤسسي وتفاعله الدينامي مع بيئته الداخلية والخارجية. فهي تتميز بطابعها الشامل الذي يمس كل مراحل العمل، من التخطيط إلى التقييم، ما يعكس تعددية الوظائف والأدوار داخل المؤسسة. كما تتسم بالموضوعية في التقييم، باعتبارها تُبنى على معايير واضحة تعكس مدى تحقق الأهداف ضمن سياقاتها الواقعية. وتُبرز المرونة قدرتها على التكيف مع خصوصيات المستويات التنظيمية والبيئية المختلفة، مما يعبر عن وعي مؤسساتي بالتفاوتات السياقية. أما البعد المجتمعي للجودة، فيؤكد ارتباطها الوثيق باحتياجات المجتمع وتطلعاته، مما يجعلها أداة لإعادة إنتاج العلاقة بين المؤسسة والمجتمع. وتُعد الاستمرارية والتطوير أحد مظاهر العقلنة التنظيمية، حيث تُمارس الجودة كعملية غير متوقفة، قابلة للتعديل وفق التحولات الاجتماعية والتكنولوجية. وأخيراً، يُعد مبدأ المشاركة في صناعة القرار أحد الأسس الديمقراطية للجودة، إذ يُعزّز من الشرعية التنظيمية ويُرسّخ البعد التشاركي في البنى المؤسسية.

5.3 مبادئ الجودة

يمكن ان نجعل المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة فيما يلي

- **التركيز على العميل:** تقوم الجودة على أساس ان استمرار ونجاح نشاطات المؤسسات يعتمد الى حد كبير على توافر احتياجات ومتطلبات العملاء ومحاولة تنفيذ توقعاتهم
- **التحسين المستمر:** تؤكد فلسفة إدارة الجودة على أهمية التحسين المستمر للمؤسسات التي ترغب في عملية التطوير، ويرتكز المبدأ على أساس فرضية مفادها ان العمل هو ثمرة سلسلة من الخطوات والنشاطات المترابطة والتي تؤدي الى محصلة نهائية ومن ضروري أن تلقى هذه الخطوات ما تحتاجه من اهتمام مستمر حتى يمكن تقليص احتمالات تغيير تلك المحصلة النهائية.
- **التعاون الجماعي بدلا من المنافسة:** يركز نظام الجودة على أهمية التعاون بين مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة بدلا من المنافسة بينهم، حيث أنه من خلال هذا التعاون تستطيع الأقسام معرفة احتياجات الأقسام الأخرى من موارد مالية وفنية وغيرها من المستلزمات المختلفة التي تساعد في دعم عملية التحسين المستمر للمؤسسة.
- **الوقاية بدلا من التفتيش :** تنطلق فلسفة إدارة الجودة من مبدأ أن الجودة عبارة عن ثمرة العملية الوقائية وليست العملية التفتيشية، ففي نظريات الإدارة التقليدية نجد أن مراقبة الجودة أو التفتيش على مستوى الخدمات أو السلع يكون بعد عملية التصنيع أو تقديم الخدمة، وتعتبر هذه الطريقة التقليدية تضيق للكثير من الطاقات البشرية والموارد المالية ، اما في حالة تطبيق نظام الجودة الشاملة فان ذلك سوف يؤدي الى تقليص التكاليف وزيادة الإنتاجية لان هذا النظام يعتمد على عنصر الوقاية في العملية الإنتاجية ومراقبة الانحرافات بأنواعها سواء كانت انحرافات لأسباب عامة أو لأسباب خاصة.
- **المشاركة الكاملة:** تعد مشاركة كل فرد في العمل الجماعي من اهم النشاطات التي يجب التركيز عليها حيث يساعد في زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة، ان العمل الجماعي عبارة عن أداة فعالة لتشخيص المشكلات، وإيجاد الحلول المثلى لها خلال الاتصال المباشر بين الأقسام المختلفة والاحتكاك المتواصل بين الافراد في المؤسسة الواحدة، (مخلوف و غرابي ، 2019 ، ص ص44-

تُبنى إدارة الجودة الشاملة على جملة من المبادئ التي تعبّر عن تحوّل عميق في أنماط التنظيم والعلاقات داخل المؤسسة، حيث يُعاد تشكيل النسق المؤسسي على أسس تتجاوز البُعد التقني نحو أفق سوسيولوجي تفاعلي. فالتركيز على العمل يعكس إدراكًا متزايدًا لأهمية الفاعل الخارجي في إعادة إنتاج شرعية المؤسسة واستمراريتها، من خلال تلبية توقعاته المتغيرة. أما التحسين المستمر، فيجسد ديناميكية النسق التنظيمي، باعتباره سيرورة تراكمية تُراعي التعقيد وتُعطي من شأن الرصد والتحليل الوقائي بدل الاقتصار على ردود الأفعال. ويُعد التعاون الجماعي أحد ركائز العقلانية التشاركية، حيث يُعوّض منطق السيطرة بمنطق الشبكات الأفقية التي تقوم على التفاهم وتبادل الدعم بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة. كما أن مبدأ الوقاية بدل التفتيش يعكس انتقالًا في التصور من المراقبة البعدية إلى الضبط الذاتي، مما يرسخ ثقافة تنظيمية تقوم على المسؤولية الجماعية وتوقع الانحرافات قبل وقوعها. وأخيرًا، يُبرز مبدأ المشاركة الكاملة مركزية الإنسان في العملية التنظيمية، حيث يتم الاعتراف بدوره كفاعل اجتماعي له القدرة على التشخيص والإبداع ضمن علاقات تواصلية مباشرة، مما يُعمّق الشعور بالانتماء ويُعزّز من رأس المال الاجتماعي داخل المؤسسة.

6.3 اهداف الجودة

تعتبر الجودة من المرتكزات التي تقوم عليها المؤسسات الحديثة ، حيث تهدف بصورة شاملة الى تحقيق رضا الزبائن وتحسين الاداء العام و وتختلف تطبيقاتها واهدافها من مؤسسة الى اخرى وذلك حسب طبيعة نشاطها حيث تركز كل مؤسسة على جوانب معينة من الجودة بما يتماشى مع رؤيتها ومتطلباتها وفي ما يلي يتم ذكر اهم الاهداف التي تسعى الجودة الى تحقيقها .

1. خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول

مرة والمراد من هذا تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

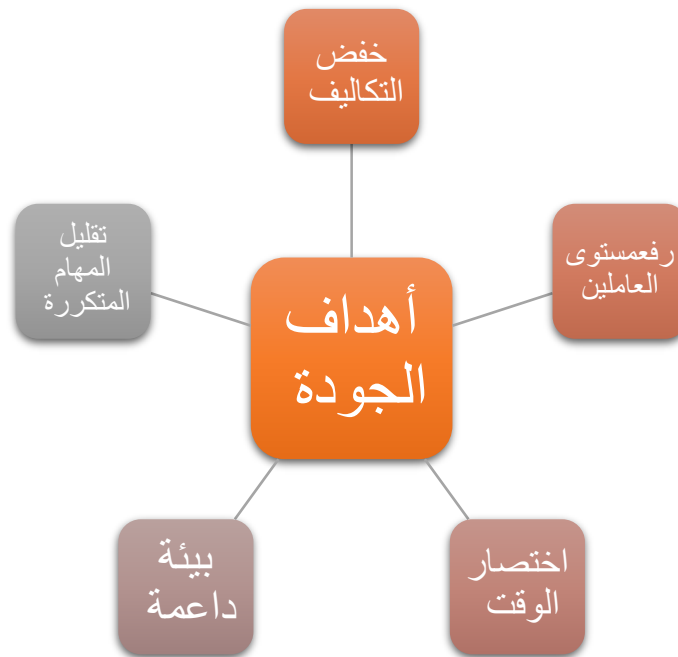
2. اختصار وقت إنجاز المهمات : فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز

الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على الانجاز.

3. رفع مستوى العاملين بالمؤسسة: بما ينعكس إيجاباً على انجازهم، وذلك بنشر ثقافة الجد والحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل.
4. تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر: وذلك يعني خلق مناخ داخل المؤسسة يشجع على التحسين الدائم للعمليات والمنتجات والخدمات
5. تقليل المهام عدمية الفائدة زمن العمل المتكرر: اي التخلص من الانشطة غير الضرورية بهدف توفير الوقت ورفع الكفاءة (مدحت ، 2015 ، ص50)

ومن هذا يمكن القول بان الهدف الرئيسي من الجودة هو تحسين كفاءة المؤسسة من خلال تقليص التكاليف وتسريع تنفيذ المهام ، كما تهدف الى تطوير اداء العمال بما يسهم فس خلق بيئة عمل اكثر فاعلية.

الشكل رقم(04) يمثل أهداف الاتصال



المصدر : من اعداد الباحثة

7.3 أهمية الجودة

- للجودة أهمية بالغة في تحقيق رضا الزبائن وبناء سمعة قوية للمؤسسات ، حيث أصبحت معياراً رئيسياً لتقييم المنتجات و الخدمات في مختلف القطاعات ومن هذا تبرز أهمية تبني ثقافة الجودة في كل مؤسسة تسعى الى التميز و سنحاول حصر أهمية الجودة في النقاط التالية :
- سمعة المؤسسة: تستمد المؤسسة شهرتها ومكانتها في السوق من جودة المنتجات التي تقدمها للزبون وكافة الخدمات التابعة لذلك، فإذا أرادت المؤسسة أن تكون متميزة ذات سمعة جيدة في السوق فما عليها إلا القيام بالتحسين في منتجاتها.
 - المسؤولية القانونية للجودة: إن عدم احترام المؤسسات للمواصفات المطلوبة من قبل الدولة أو الجهات الوصية أو المستهلك في المنتجات تؤدي إلى تبعات قانونية وقضائية لما لها من تأثير سلبي على الحياة الاقتصادية والصحية للأفراد والجماعات، ولذا فإن أي مؤسسة باختلاف نشاطها صناعية كانت ام تجارية أو خدماتية تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون جراء استعماله لمنتجات غير مطابقة للمواصفات.
 - المنافسة العالمية: تكتسب الجودة أهمية بالغة عند وجود شركات منافسة خاصة من الطراز العالمي كالمؤسسات متعددة الجنسيات والتي تتميز منتجاتها بالجودة والسعر المقبول لدى الزبون، ولهذا على المؤسسات الوطنية تبني مفاهيم إدارية تركز على الجودة في المنتجات المقدمة والخدمات المرتبطة بها إذا أرادت أن تستمر في نشاطاتها في ظل منافسة عالمية لا ترحم.
 - حماية الزبون: إن تطبيق الجودة في مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة ووضع مواصفات محددة ومعروفة تسهم في حماية الزبون من الغش التجاري مثل تقليد المنتجات وتؤدي الى تعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.
 - التكاليف وحصة السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لكافة عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يساعد على اكتشاف الأخطاء والعيوب وتجنب تكاليف إضافية والتقليص من الوقت المخصص لعملية الإنتاج، وبالتالي تخفيض التكلفة النهائية للمنتج وتحقيق هامش ربح معتبر (خثير و بن جروة ، 2019 ، ص 138) .
- تُعد الجودة ركيزة أساسية لإعادة إنتاج الفعالية المؤسسية في السياق المعاصر، حيث لم تعد تُختزل في بعدها التقني، بل تحوّلت إلى عنصر بنيوي في تحديد مكانة المؤسسة داخل الحقل الاقتصادي

والاجتماعي على حد سواء. فبفضل الجودة، تُبنى الشرعية الرمزية للمؤسسة، إذ تشكّل جودة المنتج أو الخدمة مصدرًا لسمعتها وثقة المتعاملين معها، وهو ما يمنحها رأس مال رمزي في سوق متشبع بالبدائل. كما ترتبط الجودة بمنطق المساءلة القانونية والأخلاقية، إذ تترتب عنها مسؤوليات تجاه المجتمع والدولة، لكونها تمسّ السلامة الفردية والجماعية، مما يجعل الانحراف عن معايير الجودة فعلاً له عواقب قضائية وأثر اجتماعي سلبي. وفي ظل اقتصاد معولم، تفرض المنظومة التنافسية العالمية حتمية الالتزام بمعايير دقيقة تضمن بقاء المؤسسة ضمن دائرة الفاعلين القادرين على الاستمرار، لا سيما أمام ضغط الشركات متعددة الجنسيات التي تُعيد تشكيل منطق السوق. وتظهر أهمية الجودة كذلك في تعزيز الثقة المتبادلة بين المؤسسة والزبون، باعتبارها أداة للحد من المخاطر وتحقيق نوع من الطمأنينة الاستهلاكية، خاصة في ظل تزايد مظاهر الغش والتقليد. وأخيراً، تمثل الجودة مدخلاً لتحسين الأداء الوظيفي من خلال ضبط العمليات وتقليص الفاقد، ما ينعكس إيجاباً على الكلفة والربحية، ويمنح المؤسسة قدرة تنافسية مستقرة داخل المجال السوسيو-اقتصادي.

خلاصة :

تناول هذا الفصل موضوع الجودة باعتبارها من المفاهيم التي تكتسب أهمية كبيرة في نجاح المؤسسات باختلاف أنواعها ونشاطاتها ، فهي تمثل ركيزة أساسية لأي مؤسسة تهدف الى ارضاء العملاء والارتقاء بمستوى خدماتها ومنتجاتها ، حيث تم فيه التطرق الى الجذور التاريخية للجودة والتعرف عليها بصورة اشمل من خلال توضيح مفهومها من مختلف الزوايا ، والتأكيد على اهميتها في تعزيز التنافسية والمحافظة على الاستمرارية لدى المؤسسات .

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد

1.4 المنهج

2.4 مجالات الدراسة :

1.2.4 المجال المكاني

2.2.4 المجال الزمني

3.2.4 المجال البشري

3.4 أدوات جمع البيانات

4.4 الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد :

بعد تناول الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، يأتي هذا الفصل ليتناول الجانب الميداني الذي يُجسّد محاولة الباحثة لفهم الظاهرة المدروسة في سياقها الواقعي داخل المؤسسة الجامعية. حيث سيتم عرض مختلف الخطوات المنهجية التي تم اتباعها لإنجاز هذه الدراسة، بدءًا من تحديد المنهج العلمي الملائم لطبيعة الموضوع، مرورًا باختيار أدوات جمع البيانات الأكثر مناسبة، كأداة الاستبيان والمقابلة، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة بدقة واختيار العينة التي تمثل الفئة المستهدفة. كما سيتم التطرق إلى الأساليب المعتمدة في تحليل المعطيات، سواء كانت كمية أو كيفية، قصد الوصول إلى نتائج دقيقة تُمكن من تفسير واقع الاتصال بين الطلبة والأساتذة داخل المؤسسة الجامعية بصورة علمية موضوعية.

1.4 المنهج :

تكتسي دراسة المنهج أهمية كبيرة ، فمهما كان موضوع البحث ، فإن قيمة النتائج تتوقف على قيمة المناهج المستخدمة . للمنهج العلمي مفاهيم عديدة و متنوعة :

يعرفه محمد بدوي بأنه: "مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية، أو أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيم على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة . (عمار بوحوش، 2019، ص14) طريقة وأسلوب اختيار وانتقاء وتنظيم واستخدام أدوات وعمليات وإجراءات البحث العلمي (سواء الفكرية او الاجرائية) ، بما يمكن الباحث من جمع الحقائق وتحليلها والوصول الى فهم وتفسير الظواهر والمشكلات التي يدرسها بأكبر دقة وموضوعية ممكنة، بحيث تختلف تلك الطرق والاساليب بحسب اختلاف طبيعة المشكلات والموضوعات المدروسة مما يشكل عدة مناهج علمية. (عبد الله قلش، 2017، ص62)

يعتبر اختيار المنهج خطوة أساسية في كل دراسة علمية إذ يتوقف عليه مسار البحث ونتائجه ، والمنهج هو الطريق المنظم الذي يتبعه الباحث لفهم الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها المختلفة. وانطلاقاً من طبيعة الموضوع وأهدافه، يتم تحديد المنهج المناسب الذي يُمكن الباحث من الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية.

* و يعتبر المنهج الوصفي الأنسب للدراسة لأنه يقوم بوصف واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية ، و ذلك من خلال تقديم دراسة وصفية في ظل استخدام المنصات الرقمية Google Meet و Moodle ، و يعرف بأنه بحث يهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة ، و جمع الحقائق و المعلومات و الملاحظات عنها و وصف الظروف الخاصة بها و تقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي وفقاً للخطوات التالية:

- ✓ الشعور بالمشكلة البحثية والسعي نحو جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على بلورتها ثم بناء المشكلة المراد دراستها وصياغتها في شكل سؤال رئيس تفرعت عنه أسئلة جزئية وأسئلة فرعية
- ✓ تحديد المجتمع الأصلي للدراسة وتوضيح حجمه وأسباب اختياره؛

- ✓ اختيار أدوات جمع البيانات التي سيتم استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات من: استبيان مقابلة وفقا لطبيعة البحث
- ✓ جمع البيانات بطريقة منظمة وواضحة ومنها يتم الوصول للنتائج التي يتم تصنيفها وتنظيمها ؛
- ✓ تحليل النتائج وتفسيرها والخروج باستنتاجات للإجابة على فرضيات الدراسة. (سميرة مشري، 2022، ص 211)

2.4 مجالات الدراسة :

تعتبر مجالات الدراسة من أهم الركائز في البحوث الاجتماعية، طبقا لما تعتريه من أهمية في الدراسة الميدانية. و قد اتفق العلماء في معظم البحوث أن كل دراسة تقوم على ثلاث مجالات رئيسية تتمثل في:

1.2.4 المجال المكاني :

تمت الدراسة على مستوى جامعة محمد خيضر بسكرة كلية الانسانية و العلوم الاجتماعية التي أنشئت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-09 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فبراير

سنة 2009، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة تضم ثلاث اقسام و هي: قسم العلوم الاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية وقسم التربية البدنية والرياضية.

الهياكل البيداغوجية:

- فضاء الأنترنت فضاء لطلبة الليسانس وطلبة الماستر وآخر للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج.
- المكتبة: 600 طالب طاقة استيعاب المكتبة المركزية للكلية التي بها المصالح الآتية:
مصلحة المقتنيات مصلحة بنك الإعارة ومصلحة الرسائل الأكاديمية. بالإضافة إلى مبنى يتألف من ثلاث طوابق مخصص للمطالعة كل طابق به بنك للإعارة الداخلية وبقدرة استيعاب 160 طالب
- المدرجات: 04 مدرجات بسعة استيعاب 200 مقعد ومدرجان بسعة استيعاب 300 مقعد.
- قاعات الدراسة 64 قاعة للأعمال الموجهة بالإضافة إلى 07 قاعات للمحاضرات.

- قاعات الإعلام الآلي : 03 قاعات للإعلام الآلي (للأعمال التطبيقية) قاعات ومكاتب للأستاذة: 72 مكتب للأستاذة مخصص لاستقبال الطلبة مكتب للمداولات قاعة للأستاذة. 04 قاعات للاجتماعات قاعة للمناقشات وقاعة لاستقبال اللجان.

الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية أنظر الملحق رقم ().

2.2.4 المجال الزمني :

و يقصد بها الفترة الزمنية للدراسة النظرية و الميدانية، و التي ابتدأت باختيار عنوان الدراسة و بعد الموافقة عليه من طرف اللجنة ، انطلقت عملية البحث و جمع المراجع و المواد العلمية لمتغير الدراسة و الانطلاق في اعداد الدراسة النظرية . حيث بدأت هذه العملية في منتصف شهر نوفمبر 2024، و هذا التأخير راجع لتغيير العنوان و تصحيحه .. و انطلقنا في بناء الجزء النظري بعناصره المدرجة في المحتويات وفق التسلسل المنهجي للدراسة ، وقد تم العمل على الجزء النظري و الميداني في آن واحد وبعدها شرعنا في ضبط أسئلة و محاور الاستبيان و تم تقديمه للأستاذة المشرفة ، التي قامت بدورها بإعطاء ملاحظات و أمرت بعملية التعديل و التصحيح بحيث كانت هذه العملية في الأسبوع الثالث من شهر أفريل .

بعد التعديل مباشرة تم إعادة توزيع الاستمارة على الأستاذة المحكمين. لاحقا تم استعادة الاستمارة من الأستاذة المحكمين و ضبطها في صورتها النهائية، و تم توزيعها في الأسبوع الرابع بتاريخ 25/04/ 2024 .

3.2.4 المجال البشري:

ويقصد به مجتمع الدراسة والمتمثل في طلبة ماستر 1 و ماستر 2 تخصصات علم الاجتماع بكلية العلوم الاجتماعية الذي يبلغ عددهم 274 طالب مقسمون حسب التخصصات ، علم اجتماع تنظيم وعمل ، وعلم اجتماع التربية ، وعلم الاجتماع الحضري .

الجدول رقم (04) : عدد طلبة تخصص علم الاجتماع طور الماستر

المجموع	علم اجتماع حظري	علم اجتماع التربية	علم اجتماع تنظيم و عمل	التخصصات / المستوى
152	13	26	113	سنة أولى ماستر
122	25	21	76	سنة ثانية ماستر

المصدر: من اعداد الباحثة من المعلومات المقدمة من الادارة .

1.3.2.4 العينة:

العينة (Sample) هي جزء من المجتمع تتوافر فيه خصائص هذا المجتمع، فإذا أردنا دراسة عينة من خمسة تلاميذ في فصل دراسي يضم أربعين تلميذاً، فإن هؤلاء التلاميذ الخمسة يشكلون العينة ويرمز لها بالحرف (nالصغير). أما الأربعون تلميذاً فهم يشكلون المجتمع (Population)؛ أي الأصل الذي سحبت منه العينة، ويرمز له بالحرف (Nالكبير)، وإذا كانت العينة ينبغي أن تتوافر فيها خصائص المجتمع الذي سحبت منه، فإن الحكمة من إجراء الدراسة على العينة تتمثل في أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع، وبالتالي يتم اختيار عينة محدودة ودراستها بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع. ويصبح ذلك ممكناً، إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع من حيث أكبر عدد ممكن من المتغيرات، خاصة المتغيرات التي يحتمل أن تؤثر في الظاهرة محل البحث. (بركات عبد العزيز، 2014، ص 362)

2.3.2.4 نوع و حجم العينة:

وبما أن مجتمع البحث معلوم كمّاً، فقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقية والتي هي تستخدم العينة الطبقية بالإنجليزية: (Stratified Sample) عندما لا يوفر الاختيار العشوائي عينة ممثلة لخصائص المجتمع، وهذا الأمر وارد الحدوث إذ لا يوجد ما يضمن أن تكون خصائص المجتمع ممثلة في العينة بنفس النسب الواردة في المجتمع. فإذا شعر الباحث بأن الخطأ العيني الناتج عن انتهاك تمثيل بعض الخصائص في المجتمع كبير نسبياً فمن الممكن أن يضمن هذا التمثيل بتقسيم المجتمع الأصلي إلى مجتمعات فرعية فئات أو طبقات

حسب درجة أهمية تمثيل الخاصية (مصطفى فؤاد عبيد، 2022، ص 92) ، ولتمثيل المجتمع رأيت الباحثة أن تحديد حجم العينة بنسبة 47.4% أي بما يقدر ب 130 طالب من العدد الكلي 274 للطلبة.

تم اختيار عينة الدراسة نظراً لجملة من الاعتبارات المنهجية والواقعية، يأتي في مقدمتها عامل ضيق الوقت الذي فرض اعتماد فئة يمكن الوصول إليها بسهولة وفعالية، دون الإخلال بمصداقية النتائج. كما أن انتمائي لنفس شعبة العينة سهّل عملية التواصل والانخراط، وساهم في خلق مناخ من الثقة والتفاهم الضروريين لجمع المعطيات. يُضاف إلى ذلك أن حجم الدفعتين (برومو أولى وبرومو ثانية) يعتبر محدوداً نسبياً، ما يجعل منهما مجالاً مناسباً لإجراء الدراسة الميدانية بشكل مركز يسمح بالتعمق في التحليل، دون التشتت أو صعوبة الضبط.

تم اختيار المفردات بطريقة عشوائية طبقية حيث قسم المجتمع الأصلي الى (طبقتين سنة أولى ماستر و طبقة السنة الثانية ماستر)

3.3.2.4 حجم العينة:

$$130 \approx 129.876 = \frac{274 \times 47.4\%}{100\%}$$

⇐ ومنه: حجم العينة هو " 130 مفردة "موزعة على مستويين.

وبنفس الطريقة تم حساب عينة المستويين (سنة أولى ماستر، سنة ثانية ماستر) وكانت عدد مفردات كل طبقة كما يلي :

• سنة أولى ماستر :

$$72 \approx 72.048 = \frac{152 \times 47.4\%}{100\%}$$

⇐ ومنه: عدد مفردات السنة أولى ماستر هو " 72 مفر دة."

• سنة ثانية ماستر:

$$58 \approx 57.828 = \frac{122 \times 47.4\%}{100\%}$$

⇐ ومنه: عدد مفردات ثانية ماستر هو: " 58 مفر دة."

وقد تم توزيع 130 استبيان وذلك حسب العمليات الحسابية لتحديد حجم العينة النهائي والموضح في الأعلى وتم استرجاع 126 استبيان صالح للتحليل.

3.4 أدوات جمع البيانات :

من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تتماشى مع أهداف الدراسة، كان من الضروري الاعتماد على أدوات منهجية تساعد في جمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بموضوع البحث. وقد تم الاعتماد على أدوات التالية :

1.3.4 الملاحظة :

الملاحظة العلمية تهدف الى تحقيق هدف علمي محدد وبانها تكون مخططة تخطيطاً مقصوداً تنظم فيه طرق تسجيل الملاحظات وربطها بافتراضات عامة وخضوعها لضوابط تحقق ثباتها وصدقها (سعد سلمان الشهداني، 2019، ص 150)

والملاحظة نوعان بمشاركة و بدون مشاركة ، و خلال هذه العملية اعتمدت الباحثة على أداة الملاحظة بالمشاركة حيث يقوم الباحث بملاحظة الطلاب و طريقة تفاعلهم و اتصالهم و سلوكياتهم أثناء الحصص الدراسية عبر مودل وتم اختيار هذا النوع من الملاحظة تحديداً لكونه يسمح بجمع معطيات واقعية وموضوعية حول جودة الاتصال بين الطلبة والأساتذة في ظل استخدام المنصات الرقمية قوقل مييت و مودل .

جدول رقم (05) : كيفية إستعمال دليل الملاحظة

2025/12/25	2025/12/24	2025/12/22	2024/12/09	2024/11/05	تاريخ الملاحظة الملاحظات
نعم	نعم	نعم	نعم	لا	التزام الأستاذ بالوقت المحدد للحصة
لا	لا	لا	نعم	لا	التزام الطلبة بالوقت المحدد للحصة
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	انقطاعات الانترنت لدى الطلبة
لا	نعم	لا	لا	لا	الصورة و الصوت واضحة طيلة الحصة للطلبة و الأستاذ
لا	لا	نعم	لا	نعم	تخصيص الأستاذ الوقت الكافي للأسئلة و المناقشات
نعم	نعم	لا	نعم	لا	تجاوب الطلبة مع الأستاذ عند طرح الأسئلة

المصدر : من اعداد الباحثة

2.3.4 المقابلة :

وتعرف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول الى حقيقة او موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق اهداف الدراسة . ومن الاهداف الاساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالاضافه الى تعرف ملامح او مشاعر او تصرفات المبحوثين في مواقف معينه . ويمكن استخدام المقابلة بشكل فعال في المجتمعات الامية وفي الدراسات التي تتعلق بالاطفال (عللة مبيضين،محمد عبيدات،1999،ص 55).

تعتبر المقابلة من أهم تقنيات التقصي العلمي الميداني ذات الطابع النوعي الكيفي، فهي أنسب الطرق للحصول على بيانات ذاتية في عالم القيم والاتجاهات والمفاهيم الاجتماعية، كما أنها وسيلة للتعرف على الحقائق والآراء والمعتقدات التي قد تختلف من شخص لآخر (عبد الكيم جندي،2021 ، ص ص116-117) و قد تم الاعتماد على المقابلة المباشرة مع بعض الأساتذة المنتمين الى المؤسسة الجامعية من داخل التخصص و خارجه وايضا بعض الطلبة بنوعيهما الداخلي و الخارجي ، وهدفت هذه المقابلات فهم تصورات الفاعلين و الوقوف على تجاربهم اليومية وقد أشهمت المعطيات المستخلصة من هذه الأداة في إغناء التحليل و توفير قراءة سوسيولوجية معمقة للنتائج الكمية المتحصل عليها .

من بين الأسئلة التي طرحت على الأساتذة خلال المقابلة :

المحور الأول :

- هل تلتزم بمواعيد الحصص على قول مبيت؟
- هل تجد تفاعلا من الطلبة في الحصة الافتراضية ؟

المحور الثاني :

- هل تجد صعوبة في استخدام منصة موودل؟
- ما رأيك في فعالية منصة موودل في دعم العملية التعليمية ؟

3.3.4 الاستبيان:

الاستبيان هو ترجمة للكلمة الإنجليزية questionnaire وللکلمة في اللغة العربية ترجمات عديدة تترجم أحيانا باسم الاستفتاء وتترجم أحيانا أخرى باسم الاستقصاء وتترجم أحيانا ثالثة باسم الاستفتاء وهذه الكلمات جميعا تشير إلى وسيلة واحدة الجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد المجموعة من الأفراد أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات أو على شاشة التلفزيون أو عن طريق الإذاعة ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى الهيئة المشرفة على البحث أو تسلم للمبعوثين ليقوموا بملئها ثم يتولي الباحث أو أحد مندوبية جمعها منهم بعد أن يدونوا إجاباتهم عليها. (عيساياهاب، طارق عبد الرؤوف، 2017، ص 153)

هو عادة يعبر عنه بمجموعة من الأسئلة والاستفسارات، مرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث. وترتبط أسئلة الإستبيان عادة بموضوع البحث والمشكلته التي اختارها. وترسل أسئلة الاستبيان المكتوبة هذه عادة بالبريد العادي، أو أية طريقة أخرى، كالبريد الإلكتروني، إلى مجتمع البحث، أو إلى مجموعة من الأشخاص أو المؤسسات الذين اختارهم الباحث كعينة لبحثه. ومن المفروض الإجابة عن الاستفسارات، وتعبئة الاستبيان بالبيانات والمعلومات المطلوبة فيها وإعادتها الى الباحث، بنفس الطريقة التي استلمت بها (عامر ابراهيم القنديلجي، 2020، ص 161)

اشتملت استمارة الاستبيان الموجهة لأفراد عينة البحث على جزئين:

• **الجزء الأول:** يضم البيانات الشخصية و يتكون من اربعة أسئلة.

من بينها : السن و نوعية اقامة المبحوثين في الجامعة .

• **الجزء الثاني:** و القسم المتعلق بمتغير الدراسة، و يضم محورين بمجموع سؤال 25 .

⇐ **المحور الأول:** يتعلق بواقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل

ميت يتكون من 13 سؤال عن منصة قوقل ميت من بينها :

- هل تحفزك الحصص عبر النصبة الرقمية قوقل ميت على المشاركة أكثر مما تفعل في

الحضور العادي؟

⇐ المحور الثاني: يتعلق بواقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة

موودل يتكون من 12 سؤال عن منصة مودل من بينها :

- هل تفضل أن تكون الحصص الدراسية مسجلة في منصة مودل لتعود لها لاحقاً ؟

صدق الاستبيان:

اعتمدت الباحثة على الصدق الظاهري حيث تم عرض أسئلة الاستمارة على الأستاذة المشرفة بعدما تم تعديلها عدة مرات، ثم بعد ذلك تم عرضها على مجموعة من الأستاذة المحكمين من شعبة علم الاجتماع بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة و ذلك بهدف تقديم ملاحظات من حيث الشكل و المضمون. وتم الأخذ بجميع الملاحظات والمقترحات التي أبدتها المحكمين على الاستبيان، من تغيير صيغ بعض العبارات، وتعويض بعضها بما يخدم الدراسة وكذلك حذف بعضها الآخر. و كمثال على ذلك:

✓ تم تعديل بعض الأخطاء المطبعية .

✓ تم حذف متغير الجنس من الجزء الأول من الاستبيان (البيانات الشخصية) لكونه لا سخدم الموضوع .

✓ تم اضافة الكلمة "فقط" للسؤال الخامس والعشرون لضبط صياغته أكثر.

✓ تم حذف السؤال 18 لتكرار المعنى في السؤال 7 بصياغة مختلفة فقط .

⇐ وبعد التعديل النهائي يخرج الاستبيان في صورته النهائية.

جدول رقم (06) : قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم و اللقب	التخصص	الجامعة
1	حمي نبيلة	علم اجتماع التربية	جامعة محمد خيضر بسكرة
2	مشري سميرة	علم اجتماع تنظيم و عمل	جامعة محمد خيضر بسكرة

المصدر : من اعداد الباحثة

4.4 الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب لتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام أدوات مختلفة، تم اختيار هذه الأساليب الإحصائية لكونها بسيطة وملائمة لطبيعة الدراسة، حيث تسهل تنظيم البيانات وتحليلها، وتبرز الاتجاهات العامة والاستجابات الأكثر شيوعاً بما يخدم أهداف البحث وتمثلت في ما يلي:

- ✓ عرض البيانات في جداول إحصائية تتكون من أعمدة وصفوف، تتضمن الفئات، التكرارات، النسب المئوية، والمجاميع. وقد وُضع عنوان لكل جدول يوضح المؤشر أو البعد الذي تم قياسه ضمن إطار التساؤل المطروح.
 - ✓ استخدام التكرارات والنسب المئوية لتحليل استجابات المبحوثين بطريقة كمية، حيث استُخدمت التكرارات لتحديد البنود التي حظيت بأعلى نسب استجابة من طرف العمال، في حين استُخدمت النسب المئوية للمقارنة بين مختلف متغيرات الدراسة.
 - ✓ تم حساب النسبة المئوية وفق الصيغة التالية:
- $$\text{النسبة المئوية} = (\text{عدد التكرارات} \times 100) \div \text{مجموع التكرارات}.$$

خلاصة:

من خلال هذا الفصل، تم التطرق إلى الإطار المنهجي الذي سارت عليه هذه الدراسة، حيث تم تحديد المنهج المتبع بما يتلاءم مع طبيعة الموضوع وأهدافه، وهو المنهج الوصفي التحليلي، كونه يسمح بجمع المعلومات من الميدان وتحليلها لفهم واقع الاتصال بين الطلبة والأساتذة داخل المؤسسة الجامعية. كما تم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، مع شرح أدوات جمع البيانات المعتمدة، وعلى رأسها الاستبيان. وتطرقنا كذلك إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، والتي تمثلت في عرض التكرارات والنسب المئوية داخل جداول منظمة تسمح بتفسير النتائج بشكل أدق. ويعد هذا الفصل بمثابة الأساس الذي تم عليه بناء الجانب الميداني، الذي سنعالجه في الفصل الموالي، من خلال عرض النتائج وتحليلها في ضوء الإطار النظري.

الفصل الخامس :

عرض وتحليل البيانات

ومناقشة النتائج

□

تمهيد

1.5 عرض و تحليل البيانات

2.5 نتائج الدراسة

3.5 توصيات

تمهيد :

بعد عرض فصول الدراسة من إطار عام إلى الفصل النظري إلى فصل الإجراءات المنهجية وفي الأخير يتم التطرق إلى الفصل التطبيقي لعرض وتحليل بيانات الدراسة بهدف محاولة إسقاط ودمج الإطار النظري على ما تم التوصل إليه من المعطيات في المرحلة الميدانية وبعدها تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

1.5 عرض و تحليل البيانات:

1.1.5 البيانات الشخصية:

يعتبر التعرف على البيانات الشخصية خطوة أساسية للتعرف لفهم الخلفيات التي قد تؤثر في آرائهم و تصوراتهم حول موضوع البحث و تشمل عناصر تمكنا من رسم صورة أوضح لعينة الدراسة و تحليل نتائج البحث في ضوءها .

جدول رقم (07): يبين توزيع المبحوثين حسب السن

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
من 20 إلى 25	102	81 %
من 25 إلى 30	14	11.1 %
من 30 إلى 35	2	1.6 %
أكثر من 35	8	6.3 %
المجموع	126	%100

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

بين الجدول توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، حيث تمثل الفئة من 20 إلى 25 سنة النسبة الأكبر ضمن المبحوثين أي ما يعادل 81.1% من إجمالي العينة. ويعود ذلك إلى كون العينة تتكون أساساً من طلبة السنة الأولى ماستر وطلبة السنة الثانية ماستر، وهي فئات طلابية يُتوقع أن تنتمي في الغالب إلى هذه الشريحة العمرية، مما يعزز من انسجام التركيبة العمرية للعينة مع طبيعة الدراسة. تأتي في المرتبة الثانية فئة من 25 إلى 30 سنة، بنسبة 11.1%. هذه الفئة قد تضم طلبة ماستر ممن تأخروا في مسارهم الدراسي أو من التحقوا متأخرين بالتعليم الجامعي، وهو ما يُعدّ طبيعياً في السياق الجامعي الجزائري. أما الفئة الأكبر من 35 سنة فقد بلغ عددها 8 أفراد، أي بنسبة 6.3%، وهي نسبة محدودة نسبياً وقد تعود لطلبة استأنفوا دراستهم بعد انقطاع، أو موظفين يُتابعون

تكوينهم الجامعي في مراحل متقدمة. وأخيرًا، جاءت فئة من 30 إلى 35 سنة في المرتبة الأخيرة، حيث سُجِّل فيها وجود مبحثين اثنين فقط (2)، بنسبة ضئيلة جدًا تُقدَّر بـ 1.6%، ما يدل على ضعف تمثيل هذه الفئة العمرية داخل العينة.

بناءً على هذا التوزيع، يمكن القول إن العينة يغلب عليها الطابع الشباني، مما ينسجم مع طبيعة البيئة الجامعية ويُسهِّم في تعزيز مصداقية نتائج الدراسة.

جدول رقم (08): يبين توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم للأجهزة التقنية المناسبة

(حاسوب ، هاتف ذكي ...)

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	122	96.8%
لا	4	3.2%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناءً على نتائج الاستبيان

كشف الجدول أن أغلبية أفراد العينة، بنسبة 96.8%، صرَّحوا بامتلاكهم لأجهزة تقنية مناسبة كالهاتف الذكي أو الحاسوب، مما يُشير إلى توفر الشروط التقنية الأساسية التي تسمح لهم باستخدام المنصات الرقمية مثل Google Meet و Moodle. هذا المعطى مهم جدًا، لأنه يعكس جاهزية الطلبة من الناحية التكنولوجية، وهو ما يُمكنهم من التفاعل مع مضمون الدراسة . في المقابل، لم تتعدَّ نسبة الطلبة الذين لا يمتلكون أجهزة مناسبة سوى 3.2%، أي ما يعادل 4 طلاب فقط، وهي نسبة ضئيلة جدًا. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة لا يواجهون عائقًا تقنيًا يمنعهم من استعمال المنصات الرقمية، مما يجعل من الممكن التركيز على تقييم طبيعة التفاعل وجودة الاتصال بين الأستاذ والطالب خلال استعمال هذه الوسائل.

جدول رقم (09): يبين توزيع المبحوثين حسب الإقامة في الجامعة .

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
داخلي	32	25.4%
خارجي	94	74.6%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يُظهر الجدول أن أغلب أفراد العينة من الطلبة الخارجيين، أي ما يعادل 74.6% من إجمالي العينة. ويُقصد بالطلبة الخارجيين أولئك الذين لا يقيمون في الإقامة الجامعية، وإنما يقطنون خارجها سواءً مع أسرهم أو في سكن خاص . في المقابل، نجد أن الطلبة الداخليين، أي المقيمين في الإقامات الجامعية، يمثلون 25.4% من العينة. هذه الفئة قد تختلف في تجربتها مع المنصات الرقمية، خصوصًا في ظل التحديات التقنية التي قد تواجه بعض الإقامات الجامعية مثل ضعف تدفق الإنترنت أو محدودية الخصوصية، مما قد يؤثر على جودة التفاعل عبر هذه المنصات. ومنه نستنتج أن العينة يغلب عليها الطابع الخارجي، وهو معطى يجب أخذه بعين الاعتبار عند تحليل نتائج الدراسة، لأنه قد يُفسّر بعض الفروقات في تقييم الطلبة لجودة الاتصال عبر منصتي Moodle و Google Meet، نظرًا لاختلاف ظروف البيئة الدراسية بين الطالب الداخلي والخارجي .

جدول رقم (10): يبين توزيع المبحوثين حسب توفر شبكة الانترنت بشكل كافي وفعال في مكان الإقامة .

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	70	55.6%
لا	56	44.4%

المجموع	126	100%
---------	-----	------

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أن 70 طالبا من العينة، أي بنسبة 55.6%، صرحوا بأن شبكة الإنترنت في مكان إقامتهم متوفرة بشكل كاف وفعال، ما يسمح لهم باستخدام منصات التعليم الافتراضي مثل Moodle و Google Meet دون صعوبات تقنية كبيرة في المقابل نجد أن 56 طالبا ، بنسبة 44.4%، أشاروا إلى أن شبكة الإنترنت في مكان إقامتهم غير كافية أو غير فعالة، ما قد يشكل عائقًا جزئيًا أو كليًا في متابعتهم الجيدة للحصص الافتراضية. هذا التوزيع المتقارب يُظهر أن ما يقارب نصف العينة تواجه مشكلات فعلية في الاتصال بشبكة الإنترنت وهو عنصر مهم جدًا في تحليل جودة الاتصال داخل الجامعة، خاصة في الشق الافتراضي من العملية التعليمية. رغم أن الطلبة يجمعون بين الحصص الحضورية والافتراضية، إلا أن ضعف الإنترنت في مكان الإقامة قد يؤثر سلبًا على مشاركتهم في الحصص الرقمية، سواء من حيث التفاعل الآني و تحميل المحتوى، أو حتى حضور اللقاءات كاملة.

2.1.5 عرض بيانات الاستمارة:

المحور الأول: واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل ميت

جدول رقم (11): يبين توزيع المبحوثين حسب تفضيل الطلبة لنمط الدراسة عن بعد عبر منصة قوقل ميت على الدراسة الحضورية .

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	36	28.6%
لا	90	71.4%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يُظهر الجدول أن 36 طالبا فقط من أصل العينة، أي ما نسبته 28.6% ، عبّروا عن تفضيلهم للدراسة عن بعد عبر منصة Google Meet مقارنةً بالحضور في القاعات الجامعية. في المقابل، صرّح 71.4% من الطلبة بعدم تفضيلهم لهذا النمط، ما يعكس توجّهاً عاماً نحو تفضيل النمط الحضوري التقليدي. هذا ما أكّده إجراء المقابلات مع الطلبة محدودية جودة الاتصال خلال الحصص الافتراضية، حيث أشارت إحدى الطالبات إلى أن "التفاعل في القسم أفضل، والشرح يكون أوضح بكثير مقارنة بالمحاضرات عبر

"Google Meet" هذه الشهادة تُسلط الضوء على أهمية الحضور الفيزيقي في تدعيم التفاعل التربوي، إذ يشعر الطلبة داخل القسم بدرجة أكبر من الفهم والتقارب المعرفي مع الأستاذ. هذا التصور الذاتي للطلبة تم تعزيزه من خلال دليل الملاحظة الذي تم تطبيقه على بعض الحصص الافتراضية عبر منصة Google Meet ، حيث لوحظ أن هذه الحصص تتم في الغالب بشكل أحادي الاتجاه، أي أن الأستاذ يلعب دور المرسل الوحيد، بينما يبقى الطلبة في موقع المتلقي الصامت. ويُقصد بالاتصال الأحادي الاتجاه ذلك النمط الذي يسير من المرسل إلى المستقبل دون وجود تغذية راجعة فعّالة، مما يُفقد العملية التعليمية طابعها التفاعلي ويُحولها إلى بث معرفي جامد. هذا النمط من الاتصال، كما أشار إليه قطاف وآخرون (2020) في دراستهم حول جودة الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة، يُعتبر من أبرز التحديات التي تُضعف فعالية العملية التعليمية، خاصة في البيئات الرقمية التي تتطلب إعادة هندسة أساليب التواصل. كما أن دراسة علواني وحلموس (2023) التي تناولت جودة الاتصال التنظيمي، أبرزت أهمية وجود قنوات اتصال تبادلية ومتعددة الاتجاهات لضمان تفاعل الأفراد واندماجهم داخل المؤسسة، وهو ما تقتقر إليه الحصص الافتراضية عند غياب تقنيات إدارة المعرفة وأساليب التحفيز.

وبالتالي، يتّضح من خلال هذا التحليل أن الاتصال الرقمي إذا لم يُصاحَب بممارسات تنظيمية ملائمة وأدوات تفاعلية نشطة، فإنه يتحوّل إلى عائق حقيقي أمام تحقيق أهداف التعليم الجامعي، ويُفقد الطلبة شعورهم بالاندماج والتفاعل داخل المحاضرة.

جدول رقم (12): يبين لنا وجود تفاعل داخل الحصة عبر منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	32	25.4%
لا	94	74.6%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أن 32 طالبا فقط، أي بنسبة 25.4%، صرحوا بوجود تفاعل فعلي داخل الحصة عند استخدام منصة Google Meet مقابل 94 طالبا (أي 74.6%) من العينة أكدوا غياب التفاعل أثناء الحصص الافتراضية.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن غالبية الطلبة يرون أن الحصة تقتصر إلى التفاعل الحقيقي، حيث عبّر عدد معتبر منهم عن غياب فرص التواصل والمشاركة الفعلية خلال الحصص الافتراضية، مقابل نسبة ضئيلة فقط من الطلبة الذين أقرّوا بوجود نوع من التفاعل. وقد تمّ دعم هذه المعطيات الكمية من خلال المقابلات التي أجريت مع بعض الأساتذة، حيث صرّح عدد منهم بأنهم غالبًا ما يجدون أنفسهم في وضعية شرح أحادي الاتجاه، دون تلقي أي مشاركة صوتية من الطلبة، وهو ما يعبّر عن قصور في آليات التغذية الراجعة (Feedback) داخل بيئة الاتصال التعليمي. هذا ما يؤكده أحد الأساتذة حين قال: "نادرًا ما يفتح الطلبة المايك أو يطرحون أسئلة، أشرح فقط طوال الحصة دون تفاعل يُذكر. كما أظهرت الملاحظة التي تمت عبر منصة Google Meet أن أدوات التفاعل الرقمية المتاحة (مثل خاصية الدردشة أو رفع اليد أو فتح المايك) تُستخدم بدرجة ضعيفة جدًا، ولا تساهم فعليًا في خلق حوار أو نقاش جماعي. وتؤكد هذه النتائج أن الاتصال في

هذا السياق يتخذ طابعاً افتراضياً شكلياً، حيث يقتصر على إيصال المعلومة من طرف الأستاذ، دون وجود ديناميكية تفاعلية بين أطراف العملية التعليمية. وتتسجم هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة قطاف وآخرون (2020)، التي أبرزت أن جودة الاتصال تتوقف بشكل رئيسي على مدى التفاعل والمشاركة داخل القاعات الدراسية، سواء كانت فعلية أو افتراضية. كما تدعمها دراسة علواني وحلموس (2023)، التي شددت على أهمية خلق بيئة معرفية تشاركية تضمن تداول الأفكار بين الأستاذ والطلبة.

بناءً عليه، يمكن القول إن ضعف التفاعل داخل الحصص عبر منصة Google Meet يُعدّ مؤشراً على تراجع فعالية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية، ما يستدعي إعادة النظر في أساليب التدريس الرقمية وتكوين الأساتذة والطلبة على استخدام أدوات التفاعل بشكل فعال لضمان تحقيق جودة الاتصال.

جدول رقم (13): يبين لنا تعرض الطلبة لصعوبات تقنية أثناء استخدام منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	84	66.7%
لا	42	33.3%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تكشف نتائج هذا الجدول أن نسبة 66.7% من الطلبة (84) طالباً صرحوا بأنهم يواجهون صعوبات تقنية خلال استخدامهم لمنصة Google Meet، بينما فقط 33.3 (42) طالباً لم يُسجلوا أي مشاكل من هذا النوع. تشير معطيات الجدول إلى أن نسبة كبيرة من الطلبة أكدوا تعرضهم لصعوبات تقنية أثناء استخدام منصة Google Meet خلال الحصص الدراسية، في حين أن عدداً قليلاً فقط من الطلبة أفادوا بعدم مواجهتهم لأي مشكلات من هذا النوع. وتتمثل أبرز هذه الصعوبات - حسب ما ورد في إجابات الطلبة خلال المقابلات - في ضعف تدفق الإنترنت،

صعوبة الولوج إلى الحصة، أو التقطّع المستمر في الصوت والصورة، بالإضافة إلى مشاكل تقنية في تشغيل الميكروفون. وقد عززت هذه الإفادات الملاحظة التي تمت عبر منصة Google Meet، والتي بيّنت أن عدداً من الطلبة ينقطعون عن الحصة بشكل مفاجئ، أو يبقون صامتين دون تفاعل، وهو ما لا يعود في كل الحالات إلى ضعف الاهتمام، بل يرتبط في كثير من الأحيان بعوامل تقنية خارجة عن إرادتهم. لوحظ أيضاً أن بعض الأساتذة لم يكونوا على دراية بكيفية التعامل مع هذه الانقطاعات، مما زاد من تعقيد المشهد الاتصالي داخل الفضاء الرقمي. وقد تطرقت إلى هذه الإشكالية دراسة قطاف وآخرون (2020)، التي أكدت على أن جودة الاتصال الأكاديمي لا تنفصل عن القدرات التقنية والبيداغوجية للمؤسسة والطلبة على حد سواء. في السياق ذاته، أشارت دراسة علواني وحلموس (2023) إلى أن ضعف الإمكانيات التكنولوجية يُعدّ من العوائق الكبرى أمام تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات. من جهة أخرى، تتوافق هذه النتائج مع ما أشار إليه رينوبة (2017/2018) حول أهمية توفر البنية التحتية والدعم التكنولوجي لضمان اتصال فعال داخل المؤسسات، وإن كان حديثه منصباً على المؤسسات المالية، إلا أن نفس المبادئ تنطبق على المؤسسات الجامعية بوصفها كيانات تنظيمية تعتمد على التدفق المستمر للمعلومات.

بناءً على ما سبق، يتضح أن الصعوبات التقنية تُمثل حاجزاً بنيوياً في تحقيق جودة الاتصال عبر المنصات الرقمية، ما يتطلب من الإدارة الجامعية تبني سياسات دعم رقمي فعالة، تشمل تحسين الشبكات، توفير الدعم التقني، وتكوين الطلبة والأساتذة على استخدام الأدوات الرقمية، لضمان تحقيق تكافؤ الفرص وتعزيز فعالية الاتصال.

جدول رقم (14): يبين منصة قوقل ميت تجعل الحصة أكثر مرونة من حيث الزمان

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	72	57.1%
لا	54	42.9%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الجدول إلى أن 72 طالبا، أي بنسبة 57.1%، يرون أن منصة Google Meet توفر مرونة زمنية في متابعة الحصص، مقابل 54 طالبا (أي 42.9%) لا يشاطرون هذا الرأي. يكشف الجدول أن نسبة معتبرة من الطلبة يرون أن استخدام منصة Google Meet ساهم في جعل الحصة الدراسية أكثر مرونة من حيث الزمان، حيث أقر عدد كبير منهم بأن هذه المنصة تتيح لهم فرصة الانضمام إلى الحصة بسهولة، واستغلال الوقت الضائع، خاصة عند تعذر التنقل أو وجود ظروف طارئة. وقد جاءت هذه النتائج مدعومة بما ورد في المقابلات، إذ أشار عدد من الطلبة اللذين أجريت معهم المقابلة إلى أن "الولوج إلى الحصة عبر الهاتف أسهل بكثير" في المقابل، عبّر بعض الطلبة من خلال إجراء المقابلة عن تفضيلهم للتعليم الحضوري، معتبرين أن هذا النوع من الحصص يوفر تركيزاً أعلى وتفاعلاً مباشراً، ما يعكس تنوع التجارب الفردية واختلاف تمثيلات الطلبة لفعالية الاتصال داخل الفضاءات التعليمية.

وقد أشارت دراسة قطاف وآخرون (2020) إلى أن جودة الاتصال الأكاديمي ترتبط بشكل وثيق بإتاحة فضاءات تواصل مرنة ومتعددة، تلائم الفروقات الفردية والجماعية بين الطلبة. كما دعمت دراسة علواني وحلموس (2023) هذه الفكرة من خلال تأكيدها على ضرورة تكييف أدوات الاتصال مع متطلبات المستخدمين وخصوصياتهم، لضمان انخراط فعال في الفعل التنظيمي. في السياق ذاته، ورغم أن دراسة رينوبة (2017/2018) ركزت على الاتصال المالي، إلا أنها أبرزت أهمية التوقيت المناسب للاتصال وتوافر الوسائل الرقمية في تعزيز فاعلية التواصل وتحقيق الأهداف التنظيمية. انطلاقاً من ذلك، يُظهر تحليل هذا الجدول أن منصة Google Meet، رغم تحدياتها التقنية، قد وفرت للطلبة نمطاً أكثر مرونة للانخراط في العملية التعليمية، وهو ما يُعد مؤشراً إيجابياً على قدرة الجامعة على التأقلم مع متطلبات العصر الرقمي وتقديم بدائل تواصلية تتماشى مع ظروف الطلبة المتنوعة.

جدول رقم (15): يبين منصة قوقل ميت تجعل الحصّة أكثر مرونة من حيث المكان

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	72	57.1%
لا	54	42.9%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تفيد نتائج الجدول أن 57.1% من الطلبة (72) طالباً يعتبرون أن استخدام منصة Google Meet يجعل الحصّة أكثر مرونة من حيث المكان، فيما يرى 42.9% (54) طالباً عكس ذلك. يُظهر الجدول أن أكثر من 55% من الطلبة يرون أن منصة Google Meet تُسهم في جعل الحصّة الدراسية أكثر مرونة من حيث المكان، وهو ما يعكس إدراكاً جماعياً جديداً لمعنى "المكان التربوي" خارج القاعة التقليدية. فالفضاء الرقمي، في هذا السياق، لم يعد يُفهم فقط كوسيلة لنقل المعرفة، بل كحيز رمزي جديد يُعيد تشكيل علاقة الطلبة بالتعلم، ويوسّع حدود التفاعل الرمزي بينهم وبين الأستاذ. من خلال المقابلات التي أُجريت مع بعض الطلبة أكدوا عن ارتياحهم لإمكانية متابعة الدروس من أماكن مختلفة، وهو ما أتاح لهم تجاوز بعض العراقيل الجغرافية أو العائلية، فيما أشار البعض الآخر إلى أن هذه المرونة في المكان لا تعني دائماً تفاعلاً فعلياً، بل قد تكون مشروطة بمدى جودة الإنترنت ووضوح الإلقاء، كما أكد أحد الأساتذة عند إجراء المقابلة: "ليس المهم من أين يدخل الطالب، المهم أن يكون حاضراً معنا بالفعل، لا فقط جسدياً في الشاشة. أما من خلال الملاحظة التي أُجريت على بعض الحصص، فقد لوحظ تفاوت واضح في مدى استفادة الطلبة من هذه المرونة، حيث أن بعضهم شارك بفعالية وهم في أماكن مريحة، بينما بدأ آخرون مشقتين بسبب ظروف بيئية غير ملائمة (ضجيج، اتصال ضعيف...)". وعند ربط هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد توافقاً مع ما توصلت إليه دراسة قطاف وآخرون (2020) التي أكدت على أن المنصات الرقمية تمنح حرية الوصول، لكنها لا تضمن دائماً التفاعل الرمزي المطلوب ما لم تتوافر شروط تنظيمية ودعائم تقنية داعمة.

جدول رقم (16): يبين حصص منصة قوقل ميت تحفز على المشاركة مقارنة بالحضور العادي

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	38	30.2%
لا	88	69.8%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تكشف بيانات الجدول أن 38 طالبا فقط (30.2%) يرون أن الحصة عبر Google Meet تحافظ على مستوى المشاركة الموجود في الحصة الحضورية بينما يرى 69.8% من الطلبة (88) طالباً عكس ذلك. يبين الجدول أن نسبة كبيرة من الطلبة يرون أن الحصة التي تتم عبر منصة Google Meet لا تُحفّز على المشاركة بنفس الدرجة التي تتيحها الحصة الحضورية، إذ أشار أغلبهم إلى أن بيئة الاتصال الافتراضي لا تساعدهم على التفاعل مع الأستاذ أو زملائهم، فيما عبر عدد قليل فقط عن رضاهم بمستوى التفاعل عبر المنصة. وقد أكدت نتائج المقابلات هذه الفكرة، حيث أشار أحد الأساتذة الذين تم إجراء مقابلة معهم إلى أن "الطلبة نادراً ما يفتحون المايكروفون أو يطرحون أسئلة أثناء الحصة"، وأوضحت إحدى الطالبات أن "طبيعة الحصة عبر Google Meet تجعل التفاعل صعباً أو غير مُحفّز، عكس ما يحدث في القسم الحضوري". دراسة قطاف وآخرون (2020) دعمت هذا التوجه من خلال تأكيدها أن جودة الاتصال الأكاديمي ترتبط بدرجة التحفيز الذي يشعر به الطلبة للمشاركة في الفعل التواصلي، وهو ما يتطلب بيئة تشجع على الانخراط النفسي والاجتماعي. أما دراسة علواني وحلموس (2023) فقد أوضحت أن جودة الاتصال التنظيمي تتطلب بناء ثقافة مؤسسية مشجعة على تبادل المعرفة والآراء، وهو ما يصعب تحقيقه في بيئة افتراضية تقتصر إلى آليات التفاعل المباشر أو التحفيز البصري-الوجداني. انطلاقاً من ذلك، يتضح أن الاتصال عبر منصة Google Meet، وإن وفر مرونة زمانية ومكانية، إلا أنه لا يرقى إلى مستوى التفاعل الذي توفره البيئة الحضورية، ما يستدعي من الجامعة

التفكير في تطوير أدوات التفاعل داخل هذه المنصات، أو اعتماد بدائل تقنية وتعليمية تضمن انخراطاً أفضل للطلبة.

جدول رقم (17): يبين لنا التغيب عن الحصص بسبب صعوبة الولوج الى منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	104	81%
لا	24	19%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الجدول إلى أن 80% من الطلبة (104) طالباً صرحوا بأنهم تغيبوا عن حصص بسبب صعوبة الدخول إلى منصة Google Meet، مقابل فقط 19 (24) طالباً قالوا إنهم لم يواجهوا هذه المشكلة. من خلال دليل الملاحظة الذي تم عبر منصة Google Meet ، سُجِّل تكرار حالات الانقطاع المتواصل لبعض الطلبة أثناء الحصة، أو عدم التحاقهم مطلقاً رغم إرسال الروابط مسبقاً، وهو ما يُعزز مصداقية المعطيات الإحصائية التي تشير إلى أن الصعوبات التقنية تحول دون انتظام المتعلمين في التفاعل مع مضمون الدرس وأطرافه. كما أكدت بعض الشهادات في المقابلة مع الطلبة أن مشكلات الاتصال بالإنترنت أو صعوبة تشغيل المنصة من بعض الأجهزة تؤدي إلى الإحباط أو العزوف عن متابعة الحصص، مما يُضعف مستوى الاستفادة ويُعمّق فجوة الاتصال. وإذا ما قارنا هذا المعطى بما ورد في دراسة قطاف وآخرون (2020)، فقد أشار الباحثون إلى أن من متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي ضرورة توفر بنية تحتية رقمية متكاملة تضمن الوصول السهل والسريع إلى محتوى الدرس وفضاءاته، وهو ما يتقاطع مع ما توصلت إليه هذه الدراسة الحالية، ولكن من زاوية معاكسة تؤكد تراجع فعالية التواصل حين تنعدم هذه الشروط.

جدول رقم (18): يبين الظروف الفيزيائية (ضوضاء المنزل ، الحرارة ...) تؤثر على جودة الاتصال داخل منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	94	74.6%
لا	32	25.4%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

نتائج الجدول أن 74.6% من الطلبة (94) طالبًا يرون أن الظروف الفيزيائية في بيئة التعلم المنزلية مثل الضوضاء، الحرارة، أو الازدحام، تؤثر بشكل سلبي على جودة الاتصال خلال الحصص عبر منصة Google Meet، في حين فقط 25.4% (32) طالبًا صرحوا بأن هذه الظروف لا تؤثر عليهم. يتضح من نتائج الجدول أن نسبة تفوق 70% من الطلبة أكدوا أن الظروف الفيزيائية مثل الضوضاء المنزلية ودرجة الحرارة تؤثر سلبًا على جودة الاتصال أثناء الحصص عبر منصة Google Meet، في حين أشار عدد أقل بكثير إلى عدم تأثرهم بهذه العوامل. ويشير هذا المعطى إلى أحد معوقات الاتصال التي تم التطرق لها في الجانب النظري، حيث أن الظروف الفيزيائية غير الملائمة تُعد من العوامل الخارجية المعطلة لسير العملية الاتصالية. ففي السياق الافتراضي، لا تتحكم المؤسسة التعليمية في البيئة الفيزيائية التي تحيط بالطالب، مما يجعل الاتصال عرضة للتشويش والانقطاعات. وقد أكد بعض الطلبة خلال اجراء المقابلات أن الأصوات المحيطة، كضجيج الأسرة أو الشارع، وعدم وجود مكان هادئ داخل المنزل، تشتت الانتباه وتضعف من قدرتهم على الفهم والمتابعة، مما يؤثر سلبًا على جودة التفاعل وفهم محتوى الدرس.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "قطاف وآخرون (2020)"، التي أبرزت أهمية تهيئة الظروف البيئية المناسبة لضمان فعالية الاتصال الأكاديمي. إذ أشارت الدراسة إلى أن من بين متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي خلق بيئة تساعد على التركيز والانتباه، وهو ما يصعب تحقيقه

في التعليم عن بعد دون توفر دعم تنظيمي من قبل الأسرة أو المؤسسة.وعليه، فإن جودة الاتصال في السياقات الافتراضية تبقى رهينة بالظروف التنظيمية المحيطة بالطالب داخل فضائه المنزلي، مما يبرز الحاجة لتكامل أدوار الأسرة والمؤسسة في تحسين المناخ الاتصالي.

جدول رقم (19): يبين لنا ضعف الانترنت يؤثر على جودة الاتصال داخل منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	124	98.4%
لا	3	1.6%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول إلى أن 98.4% من الطلبة (124) طالبًا أكدوا أن ضعف الإنترنت يؤثر سلبًا على جودة الاتصال داخل منصة Google Meet مقابل فقط 1.6 (2-3) طلبة يرون أن ذلك لا يؤثر. يبين الجدول أن أكثر من 98% من الطلبة المستجوبين يرون أن ضعف الإنترنت يؤثر سلبًا على جودة الاتصال داخل منصة Google Meet ، مقابل نسبة ضئيلة لا ترى ذلك. هذا المعطى يكشف عن أحد أبرز معوقات الاتصال في السياق الرقمي للتعليم الجامعي، حيث أن الوسيلة الاتصالية – التي تمثل أحد العناصر الأساسية في العملية الاتصالية – تصبح غير فعالة في حال غياب البنية التحتية المناسبة، خاصة عند استخدام منصات رقمية تعتمد بشكل مباشر على الاستقرار الشبكي. وقد أكد الطلبة من خلال المقابلات التي أجريت معهم أن الاتصال عبر المنصة غالبًا ما يتعرض للانقطاع، سواء في الصوت أو الصورة، مما يحدث تشويشًا في استقبال الرسائل التعليمية ويؤدي إلى تراجع مستوى الفهم والمتابعة، بل وأحيانًا إلى فقدان جزء مهم من المحاضرة. ويتطابق هذا المعطى مع ما ورد في دراسة "قطاف وآخرون (2020)"، التي بينت أن فعالية الاتصال ترتبط ارتباطًا مباشرًا بسلامة الوسائل التقنية المستعملة، وأن أي خلل فيها يؤدي إلى ضعف في التفاعل وانخفاض في تحصيل الطلبة. من هذا المنطلق، يُعد ضعف الإنترنت عائقًا

تنظيميًا وتقنيًا مزدوجًا، حيث لا يقتصر أثره على الجانب التكنولوجي فحسب، بل يمتد إلى التأثير على جودة الأداء التفاعلي، مما يهدد فعالية الاتصال داخل المنصة، ويجعل من الاتصال أحاديًا أو مشوشًا، وهو ما يتنافى مع الأهداف التواصلية الفعالة داخل القسم الجامعي.

جدول رقم (20): يبين التزام الأساتذة بمواعيد الحصص الدراسية عبر منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	76	60.3%
لا	50	39.7%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يُظهر الجدول أن 60.3% من الطلبة (76) طالباً يرون أن الأساتذة ملتزمون بمواعيد الحصص الدراسية على منصة Google Meet، في حين عبر 39.7% (50) طالبًا عن عدم رضاهم، مشيرين إلى وجود تأخر أو إلغاء أو عدم انتظام في الحصص. يشير الجدول إلى مدى التزام الأساتذة بمواعيد الحصص الدراسية عبر منصة Google Meet، حيث أظهرت النتائج تفاوتًا في الآراء، ما بين من يرى وجود التزام، وآخرين يشيرون إلى غيابه أو تأخره المتكرر. هذا المؤشر يُعدّ دالًا على أحد عناصر العملية الاتصالية الأساسية، وهو عنصر "المرسل"، والذي يتمثل في هذه الحالة في الأستاذ الجامعي، الذي يُفترض أن يكون المبادر في الاتصال والمحافظ على نسق زمني منتظم يُتيح ضبط العملية التعليمية. وقد عبّر بعض الطلبة في المقابلات عن استيائهم من تأخر بعض الأساتذة عن مواعيد الحصص، أو إلغاء بعضها دون إشعار مسبق، مما أدى إلى ضعف الثقة في انتظام الاتصال عبر المنصة، وتقليل حماسهم للمشاركة أو الاستعداد المسبق. هذا السلوك يُعتبر من معوقات الاتصال، حيث أن عدم الالتزام الزمني يُضعف من هبة العملية الاتصالية، ويُحدث خللاً في التوقعات التفاعلية بين المرسل والمستقبل، خصوصًا في بيئة افتراضية تكون فيها عناصر الضبط والانضباط أكثر هشاشة مقارنة بالبيئة الحضورية. وتتقاطع هذه النتائج مع ما أورده دراسة "علواني وحلموس (2023)"، التي

تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الاتصال التنظيمي، وبيّنت أن فعالية الاتصال تتطلب وضوحًا في الأدوار واحترامًا للزمن، مما يعزز من ثقة الفاعلين داخل المنظمة، ويقوي من نسق الأداء العام. وعليه، فإن التزام الأستاذ بمواعيد الحصص لا يمثل مجرد سلوك تنظيمي، بل هو عامل أساسي لضمان جودة الاتصال، ويُعد مؤشرًا تنظيميًا دقيقًا على مدى فعالية واستقرار العملية التعليمية عبر المنصات الرقمية.

جدول رقم (21): يبين التزام الطلاب بمواعيد الحصص الدراسية داخل منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	14	11.1%
لا	112	88.9%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

كشف نتائج الجدول أن فقط 11.1% من الطلبة (14) طالبًا يلتزمون فعليًا بمواعيد الحصص عبر منصة Google Meet، في حين أن 88.9% (112) طالبًا لا يلتزمون بذلك. أوضح الجدول أن أكثر من 80% من الطلبة أقرّوا بعدم التزامهم بمواعيد الحصص الدراسية، ما يُعدّ مؤشرًا واضحًا على خلل في الانضباط التنظيمي لدى المستقبلين (الطلبة)، وهو أحد المعوقات المؤثرة في فعالية العملية الاتصالية.

هذا السلوك يمكن ربطه بطبيعة البيئة الافتراضية التي تتسم بغياب الضبط المكاني المباشر، مما يترك مساحة أوسع للتساهل أو فقدان الإحساس بالإلزام، خصوصًا عند غياب المتابعة الدورية أو التحفيز المستمر. ومن خلال المقابلات التي أجريت لبعض الأساتذة إلى صعوبة ضبط التزام الطلبة مقارنة بالحصص الحضورية، ما يعزز فكرة أن المنصات الرقمية تحتاج إلى استراتيجيات تسيير وتنظيم جديدة تتناسب مع طبيعتها المختلفة

جدول رقم (22): يبين شعور الطلاب بالملل خلال الحصص الدراسية عبر منصة قوقل ميت

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	112	88.9%
لا	14	11.1%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول أن 88.9% من الطلبة (112) طالبًا أفادوا بأنهم يشعرون بالملل خلال الحصص الدراسية على منصة Google Meet مقابل فقط 11.1% (14) طالبًا لا يشعرون بذلك. أظهر الجدول أن نسبة مرتفعة جدًا من الطلبة (تفوق 80%) عبّروا عن شعورهم بالملل أثناء الحصص، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء خصائص الاتصال الرقمي الذي يفتر إلى التفاعل الواجهي المباشر، ويغيب فيه عنصر الدفء الاجتماعي والانفعالي الذي يسهم في تعزيز الانخراط والتواصل الجماعي. هذا النوع من الاتصال يُعرّف في علم الاجتماع الاتصالي بـ"الاتصال أحادي الاتجاه"، حيث يكون التلقي سلبيًا دون مشاركة فعالة من المستقبل، وقد أكدت الملاحظة الميدانية التي تمت عبر منصة Google Meet أن أغلب الحصص تسير بشكل خطي، دون تفاعلات ديناميكية تُحفّز الطلبة على التداخل أو طرح الأسئلة، مما يُعزّز من الشعور بالانعزال. وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة "قطاف وآخرون (2020)"، التي بيّنت أن من متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي وجود شعور بالانتماء والتفاعل الفعّال، وهي عناصر تضعف في السياقات الرقمية غير المدعومة تنظيميًا وتقنيًا

جدول رقم (23): يبين اقتراحات الطلبة لتحسين تجربة المنصة الرقمية قوقل ميت في الجامعة

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
تسجيل الحصص تلقائياً و إتاحتها للطلبة	22	25.4%
تحديد الحصص الدراسية في نهاية الاسبوع	32	17.5%
توفير قاعات انترنت ذات جودة عالية بال الحرم الجامعي	72	57.1%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

أظهر الجدول أن أكبر نسبة من الطلبة، 57.1 % 72 طالباً، اقترحوا ضرورة توفير قاعات داخل الحرم الجامعي مزودة بإنترنت عالي الجودة، ما يدل على أن مشكل الاتصال التقني لا يزال يشكل عائقاً رئيسياً في استخدام منصة Google Meet بفعالية. في المرتبة الثانية، 25.4% من الطلبة (22) طالباً اقترحوا تحديد الحصص الدراسية في نهاية الأسبوع وهو ما يمكن تفسيره برغبتهم في التخفيف من تداخل الدراسة الافتراضية مع التزاماتهم اليومية خاصة لأولئك الذين يعانون من ضعف الظروف المنزلية أو التقنية. أخيراً، 17.5% من الطلبة (32) طالباً طالبوا بتحسين جودة الإنترنت داخل الجامعة كشف هذا الجدول المتعلق باقتراحات الطلبة عن جملة من الحلول التي تعكس تصوراتهم حول طبيعة التفاعل المنشود داخل الفضاء الرقمي. وقد تمثلت أبرز هذه الاقتراحات في: توفير قاعات مزودة بإنترنت عالي الجودة داخل الحرم الجامعي، جدولة الحصص الدراسية في نهاية الأسبوع، وتسجيل الحصص تلقائياً وإتاحتها للطلبة. ومن منظور التفاعلية الرمزية، فإن هذه المقترحات لا تُفهم فقط كحلول تقنية، بل كنوع من إعادة بناء المعاني الرمزية المرتبطة بالتعلم والتفاعل. فاقترح توفير قاعة مزودة بإنترنت مستقر يعكس إدراكاً جماعياً لأهمية الفضاء المادي المشترك كوسيط للانخراط الاجتماعي، بينما يُشير اقتراح

جدولة الحصص في نهاية الأسبوع إلى محاولة تكييف الإيقاع الزمني الجماعي مع التزامات الطلبة الشخصية، ما يُعيد الاعتبار إلى المعاني الرمزية للزمن الدراسي. أما مطلب تسجيل الحصص تلقائيًا، فيبرز رغبة الطلبة في الحفاظ على استمرارية المعنى والتفاعل خارج اللحظة الحية للحصّة، وهو ما يكشف عن تصور للتعليم يتجاوز حدود التزامن المباشر، نحو نموذج أكثر مرونة في صناعة المعنى وتبادل الرموز التعليمية. وهذا ما أكدّه الطلبة في المقابلة، حيث أشار أحدهم إلى أهمية تسجيل الحصص ليتمكنوا من مراجعتها في وقت لاحق يتناسب مع ظروفهم. كما أن هذه النتائج تتقاطع مع ما توصلت إليه دراسة قطاف محمد وآخرون (2020)، التي بيّنت أن من أبرز متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة هو تحسين بيئة الاتصال الرقمي من خلال البنية التحتية ومرونة التوقيت ووسائل الإعادة. تسعى هذه الاقتراحات إلى ترميم فجوات التفاعل الرمزي التي سببتها الطبيعة الافتراضية للتعليم، عبر أدوات وتقنيات تُعيد للتعلم أبعاده الاجتماعية والتشاركية.

المحور الثاني: ماهو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة مودل

جدول رقم (24): يبين لنا استفادة الطلبة من محتوى الدروس في منصة مودل دون الحاجة الى شرح اضافي

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	58	46%
لا	68	54%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يشير هذا الجدول إلى أن 46% من الطلبة (58) طالبًا يرون أن محتوى الدروس على منصة مودل كاف ولا يحتاجون إلى شرح إضافي، بينما 54% (68) طالبًا صرحوا أنهم لا يستفيدون بشكل كامل دون شرح الأستاذ. ظهرت النتائج أن أكثر من نصف الطلبة صرحوا بعدم استفادتهم الكافية من محتوى الدروس على منصة

Moodle دون اللجوء إلى شرح إضافي، في حين أفاد الباقي أنهم يكتفون بالمحتوى المتوفر. من منظور الجانب النظري، يتقاطع هذا المعطى مع عنصر "الرسالة" كعنصر مركزي في عملية الاتصال، حيث أن عدم وضوح الرسالة أو عدم تناسبها مع الخلفية المعرفية للمتلقي قد يؤدي إلى حدوث تشويش وفجوات في الفهم، وهي من معوقات الاتصال. وقد أشارت الملاحظة إلى أن أغلب المحتويات المعروضة تتخذ شكل ملفات PDF أو شرائح PowerPoint جافة دون تفاعلات أو شروحات صوتية، مما يحد من الفهم الذاتي وتؤكد دراسة قطاف وآخرون (2020) أن وضوح المحتوى الرقمي ومدى تفاعليته من أهم متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي، مما يعزز أهمية إعادة تصميم محتوى Moodle ليكون أكثر وضوحًا وشمولًا وتنوعًا.

جدول رقم (25): يبين لنا اوقات دخول الطلبة الى منصة مودل

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
شهريا	92	73%
اسبوعيا	34	27%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تُظهر النتائج من الجدول أعلاه أن 94 طالبًا (بنسبة 74.6%) يدخلون إلى منصة مودل بمعدل منخفض (شهريًا)، في حين أن 32 طالبًا فقط (بنسبة 25.4%) يدخلون إليها أسبوعيًا. كشف الجدول أن أكثر من 70% من الطلبة يدخلون إلى المنصة شهريًا فقط، في حين أن نسبة أقل تدخل أسبوعيًا. هذا المعطى يعكس ضعف التواتر الزمني للاتصال، مما يشير إلى غياب عنصر الاستمرارية الذي يعد أساسًا في نجاح العملية الاتصالية كما ورد في الجانب النظري، ويُظهر أن الاتصال عبر المنصة يتم بشكل موسمي أو ظرفي. من خلال الملاحظة، تبين أن الدخول إلى المنصة يزداد فقط خلال فترات الاختبارات أو تسليم الأعمال، مما يعزز فكرة أن Moodle تُستخدم كـ"أرشيف" بدل أن تكون منصة تفاعلية مستمرة. وفي مقابلة أجريت مع أحد الطلبة، قال: "لا ندخل للدروس الا عند إقتراب الامتحان أو ل تحميل التطبيقات أو الواجبات". وتتوافق هذه النتيجة مع

ما جاء في دراسة قطاف وآخرون (2020) التي أكدت أن قلة النشاط على المنصات الرقمية تعود إلى ضعف التحفيز التفاعلي، وغياب نظام تنبيهات أو تحديثات تجذب الطالب بشكل مستمر.

جدول رقم (26): يبين لنا تفضيل تسجيل الحصص الدراسية على منصة موودل للرجوع إليها لاحقاً

الاحتمالات	التكررات	النسب المئوية %
نعم	120	95.2%
لا	6	4.8%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية ساحقة من الطلبة (95.2%) يفضلون تسجيل الحصص الدراسية على المنصة بهدف الرجوع إليها لاحقاً، في حين عبّر فقط 4.8% عن عدم تفضيلهم لذلك. بيّن الجدول أن أكثر من 90% من الطلبة يفضلون تسجيل الحصص الدراسية وإتاحتها على منصة Moodle للرجوع إليها لاحقاً. هذا التوجه يعكس أهمية إعادة الوصول إلى الرسالة الاتصالية كأحد احتياجات المتلقي، وهو ما يتقاطع مع عنصر "التغذية الراجعة (Feedback)" في عملية الاتصال، حيث يُمكن التسجيل الطلبة من مراجعة المعلومات، والتأكد من فهمها. وقد لاحظنا من خلال دليل الملاحظة أن غياب تسجيل الحصص يجعل بعض الطلبة يتغيّبون عن المتابعة الرقمية، لعلمهم بعدم إمكانية الاستدراك لاحقاً. وفي المقابلات التي أجريت مع الطلبة قالت طالبة: "لو يتم تسجيل الحصص أو الشروحات على المنصة، لنتمكن من الرجوع لها في الوقت الذي نريد، خاصة لما نكون مشغولين أو الإنترنت ضعيف". كما تُعزز دراسة قطاف وآخرون (2020) هذا المعطى، حيث بيّنت أن من بين أهم متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي هو إتاحة المحتوى بشكل دائم وتمكين الطالب من الرجوع إليه في أي وقت

جدول رقم (27): يبين لنا مواجهة صعوبات تقنية في الولوج الى منصة مودل

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	94	74.6%
لا	32	25.4%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية الطلبة المستجوبين (94) طالبًا، أي بنسبة 74.6% صرحوا أنهم يواجهون صعوبات تقنية عند محاولتهم الدخول إلى منصة مودل. بينما 32 طالبًا فقط بنسبة 25.4% لم يواجهوا هذه الصعوبات. كشف الجدول أن أكثر من 70% منهم أقرّوا بوجود هذه المشكلات. هذا المعطى يعكس بوضوح وجود خلل في الوسيط التكنولوجي، والذي يُعدّ عنصرًا حاسمًا ضمن عناصر العملية الاتصالية وفق المفهوم النظري للاتصال، حيث يشكّل ضعف الوسيلة عائقًا أمام إيصال الرسالة التعليمية بفعالية. وقد تم تسجيل ذلك ميدانيًا من خلال الملاحظة، حيث لاحظنا تكرار تعثر الطلبة في تسجيل الدخول، خصوصًا في الفترات التي تشهد ضغطًا على الخوادم أو تغييرات في واجهة المنصة. كما دُعِمَت المقابلات هذه النتيجة، إذ عبّر عدد من الطلبة عن شعورهم بالإحباط بسبب تكرار الأعطال التقنية، وهو ما يؤثر سلبيًا على تفاعلهم واستعدادهم الذهني لتلقي المحتوى. وتتقاطع هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة "قطاف وآخرون (2020)"، التي أكدت أن توفر بيئة رقمية مستقرة ومرنة يُعدّ من أبرز متطلبات تحقيق جودة الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة

جدول رقم (28): يبين لنا توفير منصة مودل واجهة سهلة الاستخدام

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	64	50.8%
لا	62	49.2%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

بينت النتائج أن 64 طالباً بنسبة 50.8%) يرون أن واجهة منصة مودل سهلة الاستخدام، بينما عبر 62 طالباً بنسبة 49.2% عن عكس ذلك، أي أنهم لا يجدون الواجهة سهلة. أظهر الجدول أن نصف الطلبة تقريباً يرون أن واجهة منصة Moodle سهلة الاستخدام، في حين يرى النصف الآخر أنها معقدة أو غير واضحة. هذا التباين يبرز تفاوتاً في قدرة الطلبة على التعامل مع الواجهة التقنية، وهو ما يشير إلى غياب "الشفرة المشتركة" بين مصممي المنصة ومستخدميها، أحد المفاتيح الأساسية لأي تواصل فعال. خلال الملاحظة، تبين أن بعض الأقسام يصعب الوصول إليها بسهولة بسبب تداخل الأقسام أو تعدد الروابط غير المصنفة. كما أشار بعض الطلبة في المقابلات إلى أن عدم وضوح تسميات الموارد أو اختلاف طرق رفع المحتوى من أستاذ لآخر يجعلهم يفقدون التركيز، بل ويؤدي أحياناً إلى تجاهل محتويات مهمة. إن هذا الخلل في تصميم الواجهة لا ينعكس فقط على الجانب العملي، بل يؤثر على تمثيلات الطلبة للمنصة كمكان للتفاعل والتعلم، ويضعف انخراطهم الرمزي والمعرفي فيها. وهو ما يُفهم ضمناً كإشكال في تشكّل المعاني التربوية داخل هذا الفضاء الرقمي.

جدول رقم (29): يبين لنا سبق و أن قدمت حصة دراسية مباشرة على منصة موودل

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	30	23.8%
لا	96	76.2%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الجدول إلى أن أغلب الطلبة المستجوبين (96) طالبًا، بنسبة 76.2% أفادوا بأنه سبق لهم متابعة دروس تقدم بشكل مباشر عبر منصة مودل، بينما أكد فقط 30 طالبًا بنسبة 23.8% أنهم لم يتلقوا دروسًا مباشرة من خلالها. أشار أكثر من 70% من الطلبة إلى أنهم سبق لهم حضور حصص دراسية مباشرة على منصة Moodle. ورغم أن هذا يُعد مؤشرًا إيجابيًا على استغلال خصائص المنصة، إلا أن المقابلات والملاحظة كشفت أن هذه التجارب تظل محدودة وغير منتظمة، وغالبًا ما تكون مصحوبة بإشكالات تقنية أو بيداغوجية. وقد وصف أحد الطلبة هذه التجربة بقوله: "الحصة كانت مباشرة، لكن الأستاذ واجه صعوبة في مشاركة الشاشة وقطع الاتصال أكثر من مرة". ومن منظور علمي، فإن مثل هذه الحصص توفر فرصة لتعزيز التفاعل والتغذية الراجعة الفورية، لكنها تحتاج إلى دعم تقني وتنظيم بيداغوجي أكثر فعالية. وتؤكد دراسة "قطاف وآخرون (2020)" على ضرورة التنوع في أدوات التواصل الرقمي، إلا أن مجرد تفعيل هذه الأدوات لا يكفي ما لم يصاحبه وعي تنظيمي وعملي يضمن وضوح المعاني ودوامها.

جدول رقم (30): يبين لنا استخدام مودل عندما يطلب الأستاذ فقط

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	92	73%
لا	34	27%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتبين من الجدول أعلته أن غالبية الطلبة (92 طالبًا، بنسبة 73%) لا يستخدمون منصة مودل إلا عندما يطلب منهم الأستاذ ذلك، في حين أن 34 طالبًا فقط (بنسبة 27%) يستخدمونها بمبادرة شخصية. أظهر الجدول أن أكثر من 70% من الطلبة لا يستخدمون منصة Moodle إلا عندما يُطلب منهم ذلك من طرف الأستاذ. هذا المعطى يكشف ضعفًا في التفاعل الذاتي مع المنصة، ما يشير إلى أن الطلبة لا يرون فيها فضاءً للتعلم المستقل أو التفاعل المستمر، بل أداة مؤقتة لتنفيذ تعليمات. ومن خلال المقابلات، عبّر عدد من الطلبة عن شعورهم بأن المنصة "غير حيوية"، وأنهم يدخلون فقط لتأدية "مهام مفروضة"، مثل تحميل واجب أو قراءة درس معين. وهذا ما لوحظ ميدانيًا أيضًا من خلال تتبع فترات النشاط، حيث تكون ذروتها فقط خلال مواعيد تسليم الأعمال أو الامتحانات هذا السلوك يعكس علاقة رمزية محدودة بين الطالب والمنصة، حيث تغيب عنها دلالات المبادرة أو الحافز الذاتي. من منظور التفاعلية الرمزية، فإن المنصة لا تُشحن بمعاني ذات قيمة إلا عندما يتم إضفاء شرعية سلوكية عليها من قبل الأستاذ، مما يجعل من الولوج إليها فعلًا غير ذاتي، بل تابعًا. وهذا يتقاطع مع ما ورد في دراسة قطاف وآخرون (2020)، التي أوضحت أن ضعف توظيف المنصة كوسيط دائم للتفاعل يضعف من ديناميكيات الاتصال داخل البيئة الجامعية الرقمية.

جدول رقم (31): يبين لنا شرح الاستاذ للدروس التي سبق وحملها على منصة مودل

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	94	74.6%
لا	32	25.4%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تُبين نتائج الجدول أن 74.6% من الطلبة أكدوا أن الأستاذ يقوم بشرح الدروس التي سبق أن حملها على منصة مودل، في حين أفاد 25.4% من الطلبة بعدم حدوث ذلك. أشار أكثر من 70% من الطلبة إلى أن الأساتذة يشرحون المحتوى الذي سبق تحميله على منصة Moodle. هذا المعطى يُفهم على أنه محاولة لخلق جسر بين التفاعل الرقمي والاتصال المباشر أو المتزامن. المقابلات مع الطلبة أظهرت أن بعضهم لا يفهم المحتوى المكتوب بشكل كافٍ، ويعتبر أن الشرح الصوتي أو التفاعلي ضروري جدًا لفهم المادة. كما لوحظ ميدانيًا أن العديد من الأساتذة لا يكتفون بالنشر، بل يعقبونه بإعلانات أو جلسات دعم لشرح ما تم رفعه، وهو ما يدل على وعي بضرورة دمج وسائل التفاعل المتعددة. من منظور التفاعلية الرمزية، فإن هذا السلوك يُعزز العلاقة بين الرموز المكتوبة (الدرس المحمل) وتمثيلات الفهم والمعنى عند الطالب، عبر إعادة شرحها بصوت الأستاذ وحضوره التواصلي، مما يُعيد بناء المعنى بشكل جماعي داخل السياق الجامعي، ويُغذي شعور الطالب بالانتماء لحالة تعلم حقيقية.

جدول رقم (32): يبين لنا حرص الاساتذة على نشر المحاضرات و الواجبات عبر مودل بانتظام

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	68	54%
لا	58	46%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

تُظهر النتائج من الجدول أعلاه أن 68 طالبًا (بنسبة 54%) يرون أن الأساتذة يحرصون على نشر المحاضرات والواجبات بانتظام عبر المنصة، بينما يرى 58 طالبًا (بنسبة 46%) عكس ذلك. شف الجدول أن حوالي نصف الطلبة فقط يرون أن الأساتذة يلتزمون بنشر المحتوى بشكل منتظم. هذا الانقسام يُبرز تفاوتًا في سلوك الأساتذة نحو المنصة، ما يخلق لدى الطلبة صورة غير متجانسة عن مدى جدية هذه الأداة في العملية التعليمية. خلال المقابلات، اشتكى بعض الطلبة من أن بعض الأساتذة لا يرفعون المحاضرات إلا متأخرًا أو يتغافلون عن تحديث الواجبات، مما يدفع الطلبة إلى فقدان الثقة في المنصة. وقد لوحظ ميدانيًا وجود مقررات غير محدثة أو دون محتوى، مما يُفقد المنصة رمزيتها كأداة مركزية للتعلم. من الناحية الرمزية، فإن عدم انتظام النشر يُفقر المنصة من معناها التفاعلي والدينامي، ويجعلها فضاءً مشوشًا يصعب توقعه. وهو ما قد يؤدي إلى انفصال رمزي بين الطالب والمنصة، فتختزل إلى مجرد مكان لتخزين ملفات غير مفعلة

جدول رقم (33): يبين لنا اعتماد الطلبة بشكل اساسي على منصة موودل للحصول على محتوى

الدروس

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	34.9%
لا	82	65.1%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه أن 44 طالبًا فقط (بنسبة 34.9%) يعتمدون كليًا على منصة مودل للحصول على محتوى الدروس، بينما الأغلبية (82 طالبًا، بنسبة 65.1%) لا تعتمد على المنصة بشكل كامل. يشير هذا الجدول إلى أن أقل من 40% فقط من الطلبة يعتمدون على منصة Moodle بشكل أساسي للحصول على الدروس، بينما الغالبية (أكثر من 60%) لا يعتبرونها المصدر

المركزي. هذا يعكس علاقة محدودة وناقصة بين الطالب والمنصة، حيث تبقى في نظرهم أداة ثانوية أو مكملّة فقط. من خلال المقابلات، عبر بعض الطلبة عن غموض بعض الملفات أو غياب التنظيم الواضح داخل المنصة، مما يدفعهم للبحث عن مصادر بديلة أو انتظار الشرح المباشر من الأستاذ. كما تم رصد حالات عبر الملاحظة لطلبة يتجاهلون الدخول للمنصة لأيام متتالية، ما يعكس غياب ارتباط رمزي مستقر بالمنصة كوسيط تعليمي رئيسي.

تؤكد دراسة علواني وحلموس (2023) أن فعالية الاتصال الرقمي لا تتحقق فقط عبر وجود محتوى، بل من خلال تحميل رمزي مستمر لهذا المحتوى بقيم التفاعل والثقة والمتابعة، وهي عناصر لم تتحقق بعد بشكل كاف في تجربة Moodle الحالية.

جدول رقم (34): يبين لنا استخدام مودل في كل المواد التي يدرسها الطلبة

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	40	31.7%
لا	86	68.3%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه أن (31.7%) من الطلبة صرّحوا أنهم يستخدمون المنصة في كل المواد، بينما (68.3%) من الطلبة قالوا عكس ذلك. فاد أكثر من 60% من الطلبة أنهم يستخدمون منصة Moodle في كل المواد، ما يشير من حيث الكم إلى انتشار المنصة كممارسة تعليمية رقمية، لكنه لا يعكس بالضرورة جودة الاستخدام. المقابلات أظهرت أن بعض الطلبة يدخلون فقط لمادة أو اثنتين بانتظام، بينما يعتبرون باقي المواد "غير مفعّلة" أو "لا تنشر فيها المحاضرات بانتظام"، وهو ما لاحظناه فعلياً في الملاحظة المباشرة داخل الأقسام، حيث كانت بعض الحسابات تحتوي على مقررات فارغة أو غير محدثة. هذا الاستخدام الكمي الجزئي يُنتج تمثلات متباينة حول فاعلية

المنصة، مما يضعف معناها الجماعي كأداة موحدة وموثوقة للتعليم، ويجعل من تجربة الطالب معها تجربة مشتتة في إدراكه للرموز التعليمية المرتبطة بها.

جدول رقم (35): يبين لنا اهم الاجابيات التي تقدمها منصة مودل من وجهة نظر الطلبة

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية%
الميزة المجانية و تقليل الحاجة الى الطباعة و المحاضرات الورقية	30	23.8%
سهولة الاطلاع على الدروس في اي زمان او مكان	76	60.3%
الولوج من خلال منصة مودل الى الحصص الافتراضية	20	15.9%
المجموع	126	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه أن (23.8%) اعتبروا أن المنصة مجانية وتقلل الحاجة للطباعة. (60.3%) رأوا أن سهولة الاطلاع على الدروس في أي وقت ومكان هي الميزة الأهم. و (15.9%) اختاروا ميزة الولوج إلى الحصص الافتراضية عبر المنصة مودل . أفاد أغلب الطلبة أن أبرز إيجابية توفرها منصة Moodle هي سهولة الاطلاع على الدروس في أي زمان ومكان، تليها الميزة المجانية وتقليل الحاجة إلى الطباعة والمحاضرات الورقية، وأخيراً إمكانية الولوج إلى الحصص الافتراضية. هذه التفضيلات تعكس تمثلاً عملياً للمنصة باعتبارها وسيلة مرنة تُراعي الإيقاع

الشخصي للطالب، لا سيما في ظل الضغوط اليومية والتنقلات، كما أشار عدد من المبحوثين في المقابلات. وقد شدد بعضهم على أن "الرجوع إلى المحاضرات في وقت متأخر يساعدهم على التركيز أكثر"، مما يعكس تشكّل معنى جديد خارج الزمن الرسمي. هذه النتائج تتقاطع مع ما توصلت إليه دراسة قطاف وآخرون (2020)، التي بيّنت أن جودة الاتصال الأكاديمي ترتبط بالقدرة على إعادة تشكيل البيئة التعليمية بما يتوافق مع حاجات الطالب وإيقاعه، وهو ما تمثّله Moodle جزئيًا في هذه النتائج، من خلال تعزيز الاستقلالية الرمزية والمكانية للطالب في التفاعل مع المحتوى.

2.5 نتائج الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع جودة الاتصال بين الطلبة والأساتذة داخل المؤسسة الجامعية، من خلال استقراء آرائهم وتفاعلاتهم عبر المنصات الرقمية، خاصة منصتي Google Meet وMoodle، وذلك في ظل التحول الرقمي الذي فرضته الظروف التعليمية المعاصرة. وقد تمّ الاعتماد في تحليل النتائج على أدوات مختلفة، تمثلت في الاستبيان الذي تمّ تفرّغه وتحليله إحصائيًا، إلى جانب المقابلات الموجهة مع الطلبة والأساتذة، وأداة الملاحظة التي طبّقت من خلال تتبع استخدام الطلبة لمنصة Google Meet

=>السؤال البحثي الأول: ماهو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل ميت ؟

تمحور هذا المحور حول معرفة واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة Google Meet ، وقد تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

- تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من الطلبة، بلغت 71.4%، لا يفضلون الدراسة عبر منصة Google Meet مقارنة بالحضور العادي، ويعود ذلك إلى ضعف التفاعل، محدودية التواصل مع الأستاذ، وغياب الإحساس بالمشاركة الفعلية، مما يضعف جودة الاتصال الرقمي داخل الحصص الافتراضية.

- أقر 57.1% من الطلبة أن منصة Google Meet توفر لهم مرونة من حيث الزمن، إذ تمكنهم من حضور الحصص دون الالتزام بوقت ومكان محددين، وهو ما يجعلها حلاً مناسباً لبعض الفئات في ظروف معينة مثل المرض أو بعد المسافة.
- أكدت الدراسة أن التفاعل داخل الحصص الافتراضية عبر Google Meet ضعيف للغاية حسب 74.6% من الطلبة، حيث تغيب أدوات المشاركة الفعلية مثل الصوت المباشر أو التفاعل في الوقت الحقيقي، ما يجعل العملية التعليمية أحادية الاتجاه ويحد من تبادل الأفكار.
- سجّل 80% من الطلبة تعرضهم لصعوبات تقنية حالت دون دخولهم إلى الحصص، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على انتظام الحضور وجودة التواصل، ويجعل الاعتماد على Google Meet في نقل المعرفة عرضة للانقطاع والخلل.
- عبّر 88.9% من الطلبة عن شعورهم بالملل أثناء الحصص، ما يؤشر على أن المحتوى الرقمي لا يُقدّم بطريقة محفزة، وأن غياب الحيوية داخل المنصة يؤثر على التركيز والتجاوب.
- يرى 60.3% من الطلبة أن الأساتذة ملتزمون بمواعيد الحصص الافتراضية، مما يعكس وجود درجة من الانضباط في تنظيم العملية التعليمية، رغم بعض التذبذب المسجّل لدى فئة من الأساتذة.
- اعتبر 57.1% من الطلبة أن Google Meet يتيح لهم مرونة مكانية، حيث يمكنهم حضور الحصص من أماكن مختلفة، لكن هذه الميزة تظل محدودة بتوفر بيئة مناسبة للتركيز، وهو ما لا يتوفر دائماً.
- وفيما يتعلق بتحسين تجربة Google Meet ، قدّم 57.1% من الطلبة مقترحات واقعية أهمها توفير قاعات بها شبكة إنترنت جيدة داخل الجامعة، مما يعكس وعياً بضرورة معالجة العراقيل التقنية والبيداغوجية.

=>السؤال البحثي الثاني: ماهو واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في

ظل استخدام منصة موودل ؟

- أظهرت النتائج أن 54% من الطلبة لا يتمكنون من الاستفادة الكاملة من المحتوى المنشور دون شرح الأستاذ، ما يدل على أن الدروس المرفوعة غالبًا ما تفتقر للتفصيل أو التنظيم المناسب الذي يسمح بالتعلم الذاتي الفعال.
- عبر 60.3% من الطلبة عن أهمية Moodle من حيث إمكانية العودة إلى الدروس في أي وقت، ما يجعلها أداة فعالة من الناحية التنظيمية، رغم غياب التفاعل المباشر.
- أقر 74.6% من الطلبة أنهم يواجهون صعوبات تقنية في الولوج إلى المنصة، مثل بطء التحميل أو أعطال في الدخول، وهو ما يحد من الاستفادة المنتظمة من محتوياتها، ويقلل من جدواها كوسيلة دعم بيداغوجي.
- بينت النتائج أن 73% من الطلبة لا يدخلون إلى المنصة إلا بطلب مباشر من الأستاذ، مما يعكس غياب ثقافة المبادرة الذاتية، ويجعل استعمال المنصة محدودًا وغير نابع من دافع داخلي.
- أفاد 74.6% من الطلبة أن الأساتذة يقومون بشرح الدروس التي سبق تحميلها على المنصة، مما يدل على تكامل نسبي بين المحتوى الرقمي والشرح الحضوري، ويظهر سعي بعض الأساتذة لتسهيل الفهم.
- أشار 54% من الطلبة إلى أن الأساتذة يحرصون على رفع المحاضرات والواجبات بانتظام، وهو ما يعكس درجة من الالتزام في استغلال المنصة لأغراض تعليمية، رغم وجود تفاوت في ذلك بين مختلف الأساتذة.
- من جهة الاستخدام، صرح 50.8% من الطلبة بأن واجهة منصة Moodle سهلة، ما يشير إلى وجود تحسن نسبي في التفاعل التقني معها، رغم أن النصف الآخر ما زال يواجه صعوبات، مما يستدعي المزيد من التكوين والدعم الفني.
- وفي جانب الاستخدام التزامني، أبرزت النتائج أن 76.2% من الطلبة لم يسبق لهم متابعة دروس مباشرة عبر Moodle ، ما يعكس ضعف تفعيل خصائصها التفاعلية، وبقاء استخدامها في حدود رفع المحتوى فقط.

=> النتيجة العامة للسؤال البحثي الرئيسي : ماهو واقع جودة الاتصال داخل

المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصتي قوقل ميت و مودل ؟

من خلال دراسة واقع جودة الاتصال داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، في ظل استخدام منصتي Google Meet و Moodle، يتّضح أن التحول نحو الوسائط الرقمية لم يحدث تغييراً جوهرياً في طبيعة العلاقة الاتصالية بين الطالب والأستاذ، بل كشف عن جملة من النقائص البنيوية والثقافية التي لا تزال تعيق تحقيق تواصل جامعي فعّال. فرغم ما أتاحتها منصة Google Meet من مرونة زمنية ومكانية مكّنت بعض الطلبة من حضور الحصص في ظروف استثنائية (كالمرض أو بعد المسافة)، إلا أن هذه المرونة لم تُترجم إلى تفاعل حي أو شعور بالانخراط الحقيقي داخل المحاضرات. إذ بيّنت النتائج أن أغلب الطلبة يعانون من ضعف التفاعل، صعوبات تقنية متكررة، وشعور بالملل داخل الحصص، ما جعل الاتصال الرقمي فاقداً للحيوية والبعد التشاركي. أما فيما يخص منصة Moodle، فقد أظهرت أنها تُستخدم بشكل أكبر كوسيلة لتخزين المحتوى أكثر منها كفضاء للتفاعل البيداغوجي. فقلة من الطلبة يلجؤون إليها بمبادرة فردية، وغالباً ما يرتبط استخدامها بتوجيه مباشر من الأستاذ، ما يُبرز ضعف ثقافة الاستخدام الذاتي للوسائط التعليمية، ويعكس غياب رؤية مؤسساتية واضحة في توظيف المنصات كأدوات لتنمية الكفاءة الاتصالية لدى الطالب.

تُظهر هذه النتائج أن واقع جودة الاتصال داخل الكلية لا يزال رهيناً بتصورات تقليدية للتعليم، رغم توفر الأدوات الرقمية، ما يشير إلى أن المشكلة لا تكمن فقط في البنية التحتية أو المنصة المستعملة، بل في التمثلات الثقافية للممارسة التعليمية والاتصالية لدى كل من الطلبة والأساتذة. وعليه، فإن تحسين جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية بجامعة بسكرة يقتضي رؤية شاملة تتجاوز البعد التقني، نحو إعادة بناء ثقافة التفاعل والتواصل، وتكوين كل الفاعلين في كيفية استثمار الوسائط الرقمية ضمن مسار تعليمي تشاركي وديناميكي.

3.5 التوصيات:

- تحسين البنية التحتية الرقمية داخل الحرم الجامعي، من خلال توفير قاعات مجهزة بشبكة إنترنت ذات جودة عالية مخصصة للطلبة الذين يعانون من مشاكل تقنية في أماكن إقامتهم، بما يضمن استمرارية الحضور والمشاركة في الحصص الرقمية

- O تشجيع الطلبة على تطوير مهاراتهم في التعلم الذاتي عبر المنصات الرقمية، من خلال ورشات تحسيسية وتوجيهية تُعرفهم بإمكانيات Moodle وتُحفزهم على استخدامها بانتظام، خارج نطاق الطلب المباشر من الأستاذ.
- O إعادة النظر في طريقة تقديم الدروس على Moodle ، بحيث يتم رفع محتوى تعليمي منظم، واضح، ومتدرج، يتوافق مع قدرات مختلف الطلبة، ويتضمن ملفات داعمة (فيديوهات، تمارين، روابط توضيحية) تساعد على الفهم دون الحاجة المفرطة للشرح الحضورى.
- O تفعيل خاصية الحصص التزامنية داخل Moodle ، من خلال تشجيع الأساتذة على تقديم حصص مباشرة أو تسجيلية عبر المنصة، مما يدعم البعد التواصلى والتفاعلي بين الأستاذ والطالب داخل فضاء Moodle نفسه، ويُحولها من مجرد منصة تحميل إلى أداة تعليم متكاملة.
- O تطوير نظام المتابعة والتقييم داخل المنصات الرقمية، سواء عبر Google Meet أو Moodle، من خلال تخصيص وقت داخل الحصة الافتراضية للأسئلة والمناقشات، أو من خلال واجبات وملاحظات تُعطى للطلبة بشكل دوري لتقييم مستوى تفاعلهم وفهمهم للمحتوى.
- O إدماج الطلبة في عملية تقييم المنصات من خلال استبيانات دورية أو جلسات نقاش، تُمكن الإدارة البيداغوجية من رصد الصعوبات الواقعية واقتراح الحلول المناسبة بناءً على تجاربهم المباشرة.

خاتمة

جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية من القضايا الجوهرية التي تستدعي اهتمامًا خاصًا، لما لها من تأثير مباشر على فعالية العملية التعليمية وعلى طبيعة العلاقات التي تُبنى بين مختلف الفاعلين في البيئة الجامعية. وقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع هذا الاتصال في ظل التحول الرقمي الذي فرضته الظروف الراهنة، من خلال تحليل استخدام منصتي Google Meet و Moodle داخل جامعة محمد خيضر - بسكرة. كشفت النتائج عن وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية التي تتيحها هذه المنصات وبين فعالية التفاعل الفعلي على أرض الواقع؛ حيث برزت تحديات تنظيمية وسلوكية وتقنية مثل ضعف التفاعل المباشر، عدم انتظام دخول الطلبة، والصعوبات التقنية والفيزيائية التي تحدّ من جودة التواصل. كما أظهرت الدراسة أن مرونة الزمان والمكان التي توفرها المنصات الرقمية تُعدّ من الإيجابيات التي لقيت قبولًا نسبيًا، إلا أنها تبقى غير كافية ما لم تُرافقها بيئة رقمية محفّزة وتفاعلية. من هذا المنطلق، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التكوين البيداغوجي للأساتذة في مجال تسيير الفضاءات الرقمية، وتحسين شروط استخدام هذه المنصات من حيث البنية التحتية والدعم التقني، إلى جانب العمل على ترسيخ ثقافة الالتزام والانخراط الرقمي الواعي لدى الطلبة، بما يضمن تواصلًا فعالًا، متوازنًا، وقائمًا على التفاعل البناء بين مختلف الأطراف. بناء على ذلك، توصي الدراسة بضرورة إدراج تكوينات دورية للطلبة حول كيفية تفعيل الاتصال داخل البيئات الرقمية، مع تحسين البنية التحتية التقنية للمؤسسات الجامعية لضمان وصول شامل وعادل إلى خدمات التعليم الرقمي.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

القرآن الكريم .

المراجع :

أولا الكتب :

1. أبو بكر محمود الهوش.(2018). ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي و الخدمي. القاهرة. دار حميترا للنشر و الترجمة.
2. أحمد العبدو أبو السعيد، زهير عبد اللطيف العابد. (2014). مهارات الاتصال و فن التعامل مع الآخرين. عمان: اليازوري.
3. إبراهيم خليل خضر. (2013). مهارات الاتصال. فلسطين: دار الجندي للنشر و التوزيع.
4. ابن منظور. (1119). لسان العرب. القاهرة: دار المعارف.
5. بوحوش عمار. (2019). منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين - ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي.
6. خضرة عمر المفلح. (2015). الاتصال، المهارات و النظريات وأسس عامة. الأردن: دار الحامد.
7. سر الختم عثمان الأمين. (2009). نظرية الاتصال في الرسالة السماوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.
8. سعد سلمان الشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي. الأردن: دار أسامة.
9. السعيد بوعافية، (2015). إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية. قسنطينة: دار البهاء.
10. السعيد بوعافية، (جانفي 2015). إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية و التطبيق. دار البهاء.

- 11 . عبد الحميد عطية. (2012). الاتصال: اتجاهات نظرية و أسس وتطبيقات في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الكتب.
- 12 . عبد الكريم جندي. (2021). مفهوم الواقع في العلوم الإنسانية. القاهرة / لبنان: نماء.
- 13 . عبد الله قلش. (2017). منهجية البحث العلمي. الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي.
- 14 . عامر إبراهيم قنديلجي. (2020). منهجية البحث العلمي. الأردن: دار يازوري.
- 15 . قاسم نايف علوان المحياوي. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. القاهرة: دار الشروق.
- 16 . محمد بن ناصر عقيل آل إبراهيم. (2021). الموارد التعليمية المفتوحة. الرياض: العبيكان.
- 17 . مدحت، محمد محمود أبو النصر (2015). إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات. القاهرة: المجموعة العربية.
- 18 . مدحت أبو نصر ، (2012)، مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين، القاهرة ، المنهل للنشر الالكتروني. (كتاب إلكتروني)
- 19 . منال هلال المزاهرة. (2012). نظريات الاتصال. عمان: دار المسيرة.
- 20 . محمد إبراهيم المصري. (2018). الجودة الشاملة في التعليم. دار العلم والإيمان.
- 21 . مسلم، عبد الله حسن (2015). إدارة الجودة الشاملة. الأردن: دار المعتمد
- 22 . طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى. (2017). المقاييس و الاختبارات: التصميم - الإعداد - التنظيم. القاهرة: المجموعة العربية.
- 23 . طارق عبد الرؤوف عامر. (2013). القيادة التربوية و مهارات الاتصال. القاهرة: دار العلوم.

ثانياً: المقالات والمجلات العلمية العربية :

1. أمال زرفاوي، فاطمة دريدي، (ديسمبر، 2021)، نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضرية ، المجلد 7 (العدد 02).
2. خالد حجار، بدر الدين زواقة(2024). الجودة ومتطلبات تطبيقها من المنظور الإسلامي. مجلة العلوم الإنسانية والحضارة، 06(02).
3. خليدة البشاري(2023). الاتصال في المؤسسة الجامعية ودوره في ترقية مستوى التعليم في ظل الرقمنة.
4. خولة غرابي، سعاد مخلوف(2019). الجودة في المؤسسات -دراسة نظرية.-
5. دلمي يسمينة(2022). التعليم الالكتروني المتزامن بين الأهمية والتحديات التكنولوجية Google Meet :نموذجاً.
6. سعاد سائي، محمد خثيري(2007). إدارة الجودة في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية.
7. عبد الحق خثيري، محمد خثير(2019). العلاقة بين المتغيرات الأساسية لنظام إدارة الجودة.
8. قطاف محمد، بوراس محمد(2020). متطلبات جودة الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة.
9. محمد رعاش المبارك(2021). استخدام المنصات الإلكترونية في تطوير التعليم عن بعد: منصة Easy Class أنموذجاً.
10. نادية ليلي لشهب(2022). المنصات التعليمية عبر الخط. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية.
11. نذير بوحنيكة(2024). ضمان جودة التعليم الجامعي في ظل استخدام التعليم عن بعد.

12. نورة علواني، الأمين حلموس(2023). متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الاتصال التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية العمومية دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية و التقنية (EATIT)بالمسيلة
13. وليد حدادي، يسمينة شويط(2020). جودة الاتصال في المنظمات.

ثانيًا: المذكرات والأطروحات

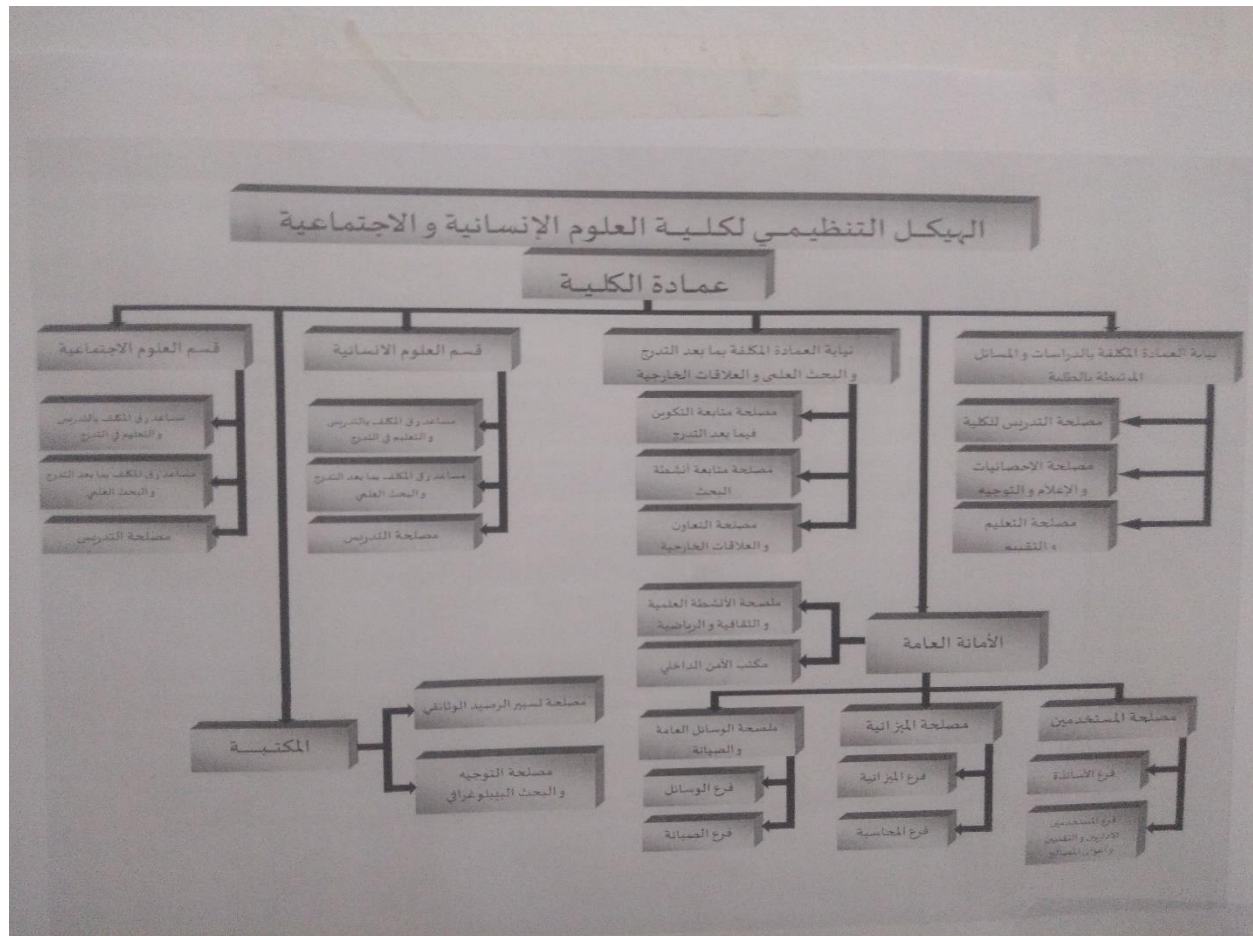
1. الأخضر رينوبة(2018). مدى مساهمة تطبيق قواعد الحوكمة في زيادة جودة الاتصال المالي، دراسة حالة المؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر
2. سميرة مشري(2022). التمكين التنظيمي ودوره في تحقيق التميز المؤسسي. الجزائر : أطروحة دكتوراه

المراجع الأجنبية

- 1.David, O. F., & Kemi, F. A. (2014). Effective Communication in Higher Education: Impact on Social Cohesion and Student Satisfaction. Journal of Educational Development, 36(2).
- 2.Nassar, F. S., Abbas, A. O., & Al-Saify, H. (2023). Strategic Communication: A Sustainable Approach to Improve Higher Education Quality and Reputation from an SDG Perspective. Sustainable Development Goals Review, 2(2).

الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



استمارة استبيان

واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية

-في ظل استخدام منصات Google Meet و Moodle دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية-

في إطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل
حول موضوعنا هذا يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف مشاركتكم في هذه
الدارسة ونعدكم أن تحظ معلوماتكم بالسرية التامة وأن تستخدم في إطار البحث العلمي،
نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتم .

اشراف:

د سلامة امينة

إعداد الباحثة:

- جديدي هاجر

السنة الجامعية: 2024-2025

البيانات الشخصية:

- 1- السن: 25-20 ☐ 30- 25 ☐ 35-30 ☐ اكثر من 35 ☐
- 2- هل لديك الاجهزة التقنية المناسبة لاستخدام منصات الدراسة عن بعد؟ (حاسوب، هاتف ذكي...): نعم ☐ لا ☐
- 3- اقامتك بالجامعة: داخلي ☐ خارجي ☐
- 4- هل تتوفر شبكة الانترنت بشكل كاف وفعال في مكان اقامتك ؟ : نعم ☐ لا ☐

المحور الأول – واقع جودةالاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة قوقل ميت .

- 5- هل تفضل نمط الدراسة عن بعد على الدراسة الحضورية ؟ نعم ☐ لا ☐
- 6- هل تشعر بالتفاعل خلال الحصص عبر منصة Google Meet؟
نعم ☐ لا ☐
- 7- هل سبق و ان وجهت صعوبات تقنية اثناء استخدام منصة Google Meet؟
نعم ☐ لا ☐
- 8- هل تعتقد ان منصة Google Meet تجعل الحصة اكثر مرونة من حيث الزمان
نعم ☐ لا ☐
- 9- هل تعتقد منصة Google Meet تجعل الحصة اكثر مرونة من حيث المكان
نعم ☐ لا ☐
- 10- هل تحفزك الحصص عبر المنصة الرقمية Google Meet على المشاركة اكثر مما تفعل في الحضور العادي؟ نعم ☐ لا ☐
- 11- هل سبق و ان تغيبت على الحصة لأنك لم تتمكن من الدخول الى المنصة الرقمية Google Meet ؟
نعم ☐ لا ☐

12- هل تؤثر الظروف الفيزيائية (ضوضاء المنزل الحرارة ...) على جودة الاتصال في منصة

Google Meet ؟ نعم ☐ لا ☐

13- هل يؤثر ضعف الانترنت على جودة الاتصال في منصة Google Meet ؟ نعم ☐ لا ☐

14- هل يلتزم الأساتذة بمواعيد الحصص الدراسية عبر المنصة الرقمية Google Meet ؟ نعم ☐ لا ☐

15- هل يلتزم الطلاب بمواعيد الحصص الدراسية عبر المنصة الرقمية Google Meet ؟ نعم ☐ لا ☐

16- هل سبق وان شعرت بالملل خلال الحصة الدراسية عبر المنصة الرقمية Google Meet ؟

نعم ☐ لا ☐

17- ماهي اقتراحاتك لتحسين تجربة المنصة الرقمية Google Meet في الجامعة ؟

.....

.....

.....

المحور الثاني- واقع جودة الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ظل استخدام منصة مودل .

18- هل تستفيد من محتوى الدروس المتوفرة على المودل دون الحاجة الى شرح إضاف

نعم ☐ لا ☐

19- هل تقوم بالولوج الى منصة مودل : اسبوع ☐ شهري ☐

20- هل تفضل ان تكون الحصص الدراسية مسجلة في منصة مودل لتعود لها لاحقا ؟

نعم ☐ لا ☐

21- هل سبق و ان واجهت صعوبات تقنية في الدخول الى منصة Moodle ؟ نعم ☐ لا ☐

- 22- هل توفر منصة Moodle واجهة سهلة للاستخدام ؟ نعم ☐ لا ☐
- 23- هل سبق و ان قدمت لك حصة مباشرة على المودل ؟ نعم ☐ لا ☐
- 24- هل تستخدم المودل عندما يطلب منك ذلك من طرف الأستاذ فقط ؟ نعم ☐ لا ☐
- 25- هل يقوم الأستاذ بشرح الدروس التي سبق و ان حملها بمنصة Moodle؟
نعم ☐ لا ☐
- 26- هل يحرص الاساتذة على نشر المحاضرات او الواجبات عبر مودل بانتظام ؟
نعم ☐ لا ☐
- 27- هل تعتمد على مودل بشكل اساسي للحصول على محتوى الدروس ؟
نعم ☐ لا ☐
- 28- هل يتم استخدام مودل في كل المواد التي تدرسها؟ نعم ☐ لا ☐
- 29- ماهي اهم الإيجابيات التي تقدمها منصة Moodle من وجهة نظرك؟

.....

.....

.....

.....