



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



## دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص : اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف :

أ / شرايطي فوزي

اعداد الطالبين :

- بارود لحسن

- أولاد هدار مروان

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	أ . مساعد " ب "	غراب سعيدة
مشرفا	أ . محاضر " ب "	شريطي فوزي
مناقشا	أ . مساعد " أ "	لعقون ياسين

السنة الجامعية : 2021 - 2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم علوم الإعلام والاتصال

# دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال

## بالجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف :

أ / شرايطي فوزي

اعداد الطالبين :

- بارود لحسن

- أولاد هدار مروان

السنة الجامعية : 2021 - 2022

## إهداء إلى:

- الوالدين الكريمين.
- زوجتي العزيزة أمينة بوخاري.
- الإخوة والأخوات : نذير، حسين، عبد الحق، نسرين، محمد، أسماء
- صديقي وأخي الغالي الذي كان معينا على إنجاز هذا البحث مروان أولاد هدار.
- عائلة بارود : خاصة عمي جلول، وعمتي مليكة، وعمي موسى.
- عائلة بن ساحة : بالأخص خالي ميلود
- عائلة شريف: بالأخص أخي أحمد وزوجته.
- عائلة حباس : بالأخص الحاج محمد وزوجته.
- عائلة ملاخ : بالأخص أخي ميلود.
- عائلة بوخاري كل باسمه.
- عائلة سبتي : بالأخص الحاج إبراهيم وابنته عايدة.
- الزملاء والزميلات بمقاعد  
الدراسة.
- الأصدقاء خاصة جماعة بن  
قعيو.

بارود لحسن



## إهداء :

أهدي ثمرة جهدي إلى :

- ❖ من قال فيهما الله عز وجل: "ولا تقبل لهما أجر ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما".
- ❖ من أكن لها الفخر والاعتزاز أمة الغالية.
- ❖ تاج رأسي ونور دربي أبي العزيز رحمة الله عليه .
- ❖ زوجتي العزيزة عفاف لوصيف
- ❖ سندي في الحياة إخوتي: زكرياء، فارس، وأخواتي : هدى، وصال، رحيل، وسيلة .
- ❖ الصغيرة الكتكوتة : أشرفت
- ❖ اخوتي وأصدقائي : جماعة الزاوية كل باسمه، نونو، بشير.
- ❖ صديقي وأخي الغالي الذي كان لي خير مرشد ومعين على إنجاز هذا البحث لحسن بارود.
- ❖ عائلة ريزيقي كل باسمه .
- ❖ عائلة أولاد هدار قدور كل باسمه .
- ❖ عائلة لوصيف كل باسمه بالأخص مبارك.
- ❖ كل من عرفتهم في حياتي
- الجامعية .

أولاد هدار مروان



## تشكرات إلى:

---

- ✓ الأستاذ المشرف الدكتور شريطي فوزي
- ✓ السيد عميد الكلية الأستاذ الدكتور بوسليم صالح
- ✓ الأستاذ الدكتور بقادير عبد الرحمان
- ✓ الأستاذ العقون ياسين
- ✓ الأستاذ بوخاري محمد
- ✓ الأستاذ رقايدة سعيد
- ✓ الأستاذة أولاد هدار زينب
- ✓ أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- ✓ الزملاء والزميلات بجامعة غرداية كل باسمه بالأخص : داودي محمد لمين، سويلم محمد لمين،  
نقو موسى، طرياقو محمد، بوضيبة عبد القادر، رسيوي رشيد .





# الفهرس





الصفحة	الفهرس :
10	الملخص
11	المقدمة
12	1 - الإشكالية
13	2 - الفرضيات
14	3 - دوافع البحث
14	4 - الأهداف
14	5 - الأهمية
14	6 - حدود البحث
15	المنهج
16	1 - المنهج الوصفي
16	2 - الخلفية النظرية
19	النتائج
20	الفصل الأول : البريد الالكتروني والاتصال الفعال
21	1 - البريد الالكتروني
28	2 - الاتصال الفعال
46	3 - الدراسات السابقة
51	الفصل الثاني : عرض النتائج الميدانية للدراسة
52	1 - عرض الأدوات ومجتمع البحث
59	2 - عرض النتائج
65	3 - مناقشة النتائج والاجابة على التساؤلات
71	4 - استخلاص وتحليل النتائج العامة
72	الخاتمة
73	1 - صعوبات البحث
74	2 - التوصيات
75	الملاحق
80	المصادر والمراجع



# الملخص



## الملخص باللغة العربية

لطالما كان التواصل غاية لكل المجتمعات والشعوب وتأتي هذه الحاجة تلبية لتسهيل الواقع المعيشي من روابط اجتماعية ومعاملات تجارية ومصالح مشتركة، ولا بد لتكامل هذا التواصل من مضامين تمر عبر قنوات، والتي تعتبر عماد العملية الاتصالية، ومن خلال بحثنا هذا تطرقنا للبريد الإلكتروني باعتباره وسيلة اتصال ودوره في الفعالية الاتصالية بالجامعة الجزائرية من خلال دراسة ميدانية لعينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية.

وهدفت الدراسة لتبيان أهمية البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال فعالة، وتسهيل الضوء عن أسس الاتصال الفعال، وتغيير الصورة النمطية السلبية حول الوسائل الحديثة للاتصال والاقتناع بضرورتها ومكانتها، ولفت الانتباه لأهمية رسائل البريد الإلكتروني من حيث الإلزامية القانونية والإدارية . وخلصت الدراسة إلى أن البريد الإلكتروني تكمن فعاليته في عديد الأوجه من ضمانه لسرعة تبادل المعلومات من خلال سهولة الوصول إليه في أي وقت وفي أي مكان وبتوظيفه في المجال العلمي والأكاديمي، كما أنه وسيلة اتصال رسمية وذات أهمية للتواصل بالمؤسسة، ويكرس مبدأ العمل الجماعي ويعزز بلوغ كمال الرسالة .

## Abstract in English

Communication has always been a goal for all societies and peoples, and this need comes in response to facilitating the living reality of social ties, commercial transactions and common interests, and the integration of this communication must have contents that pass through channels, which are the mainstay of the communication process, and through this research we focus on e-mail as a means of communication and its role in Communication effectiveness at the Algerian University through a field study of a sample of students and professors at the Ghardaia University.

The study aimed to show the importance of e-mail as an effective tool of communication, to shed light on the foundations of effective communication, and to change the negative stereotype about modern means of communication and to be convinced of their necessity and status, also draw attention to the importance of e-mail messages in terms of legal and administrative mandatory. The study concluded that e-mail is effective in many aspects of ensuring the fast transition exchange through easy access to it at any time and anywhere and by use it in the scientific and administrative fields. the message.



# المقدمة

- 1 - الإشكالية :
- 2 - الفرضيات
- 3 - دوافع البحث
- 4 - الأهداف
- 5 - الأهمية
- 6 - حدود البحث



## – المقدمة :

لطالما سعت البشرية إلى ابتكار سبل التواصل فيما بينها والحقب التاريخية خير شاهد على ذلك، ولعل التطور التكنولوجي الحاصل اليوم، أوجد طرق جديدة للتواصل من خلال الفضاء الإلكتروني من مواقع تفاعلية، وتطبيقات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، وأضحى هذا الأخير من أكثر الوسائل استخداما خصوصا مع انتشار الوباء العالمي كوفيد 19 وتوجهات قطاع التعليم العالي في الجزائر للرقمنة بغية تسهيل المعاملات الإدارية بشكل كبير .

وبالحديث عن البريد الإلكتروني فإننا نتحدث عن التواصل باعتباره وسيلة اتصال ذات مميزات على غرار البريد التقليدي لما يوفره من خيارات متعددة وريح للوقت، ف دائما ما يكون الترابط بين وسيلة الاتصال وفعاليتها بترابط شرطي فلا فعالية بدون وسيلة ولا وسيلة بدون اتصال، فالفعالية تكمن عندما تلي وسيلة الاتصال الغرض المطلوب باكتمال الصورة نجاح العملية الاتصالية .

ولعل أكثر ما يميز المؤسسات عن بعضها البعض منهجها في توفر وسائل الاتصال لديها سواء مع جمهورها الداخلي أو الخارجي، ومن هنا تأتي النجاعة في الاختيار الأمثل لهذه الوسائل وبذلك تتجسد الفعالية.

ومن خلال هذه الدراسة التي اعتمدت منهجية امراد (IMRAD) سنتطرق في المبحث الأول من الفصل الأول للنتائج إلى البريد الإلكتروني باعتباره وسيلة اتصال من خلال التعرف على مفهومه والقواعد والمبادئ الأساسية لاستخداماته مع عرض لخصائصه وتطبيقاته في التعليم دون الاغفال عن مزاياه وسلبياته، أما المبحث الثاني فيتناول الاتصال الفعال من خلال أنماطه ومهاراته واستراتيجياته وأهدافه ومبادئه ودعائمه وعوامل تحقيقه، وسنتناول في المبحث الرابع الجانب التطبيقي من خلال دراسة البريد الإلكتروني والاتصال بمؤسسة جامعة غرداية بالانطلاق من الإشكالية التالية :

## 1 – الإشكالية :

ما هو دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية ؟

والتساؤلات الفرعية التالية :

1. هل يكفل البريد الإلكتروني سرعة تبادل المعلومات مع ضمان وضوح الرسالة ؟
2. هل تضمن سهولة الوصول للبريد الإلكتروني تجديد المعلومات والعمل الجماعي ؟
3. هل يمكن للبريد الإلكتروني ضمان الاستشارات التعليمية والبحثية ؟
4. هل يمكن اعتبار البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال تعمل للاستجابة لأهداف المؤسسة؟
5. هل يساعد البريد الإلكتروني في إثراء عملية التعبير أكثر من الاتصال المواجهي؟
6. هل يضمن البريد الإلكتروني ثراء عملية رجوع الصدى أكثر من غيره من وسائل الاتصال؟
7. هل يعزز البريد الإلكتروني من درجة اكتمال الرسالة بين طرفي الاتصال ؟

## 2 - الفرضيات :

1. يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة تواصل تهدف لتيسير العملية الإدارية وتنظيمها كونه حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل .
2. يتميز البريد الإلكتروني بسرعة تبادل المعلومات بين أطراف الرسالة
3. تصنف الرسائل الإدارية المرسلة عبر البريد الإلكتروني ذات طابع رسمي وفق التنظيم المعمول به.
4. رغم مجانية البريد الإلكتروني إلا أنه يمكن أن يخضع للرقابة الفعالة وفق القوانين .
5. عدم التقيد بالزمان والمكان سهل سرعة الوصول للبريد الإلكتروني مما ساهم في تجديد المعلومات وتسهيل العمل الجماعي
6. يساهم البريد الإلكتروني في ضمان جودة الاستشارات التعليمية والبحثية من خلال الاجابات التفسيرية المدعمة بالمرفقات التي تحتوي على مراجع وملفات تسهل العملية البيداغوجية .
7. البريد الإلكتروني وسيلة اتصال تعمل للاستجابة لأهداف المؤسسة بشرط أن يكون وسيلة رسمية معتمدة طبقا للقانون الداخلي للمؤسسة.

## 3 - دوافع البحث :

في ظل التطور العلمي الملحوظ في المجال التقني والتكنولوجي تشهد الإدارة الجزائرية وخصوصا وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بما تحويه من مراكز بحثية وجامعات قفزة نوعية لتحسين أدائها من خلال رقمنة القطاع باعتبارها مهد للتعامل مع الوسائل الحديثة في الاتصال، وبالإضافة للوقت الراهن

الذي يشهده العالم بأسره من تداعيات وباء كورونا الذي استحدث مفهوم جديد للتعاملات الادارية المبنية على الواقع الافتراضي خصوصا في ما تعلق بدول العالم الثالث حيث اضحى البريد الالكتروني من أكثر الوسائل الاتصالية اعتمادا في المؤسسات العمومية والاقتصادية خصوصا الجامعات والمركز البحثية.

#### 4 - الأهداف :

- تبيان أهمية البريد الالكتروني كوسيلة اتصال فعالة .
- تسليط الضوء عن أسس الاتصال الفعال.
- تغيير الصورة النمطية السلبية حول الوسائل الحديثة للاتصال والاقتناع بضرورتها ومكانتها .
- لفت الانتباه لأهمية رسائل البريد الالكتروني من حيث الالزامية القانونية والإدارية .

#### 5 - الأهمية :

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث نحاول الكشف عن دور البريد الالكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية من خلال رصد أهمية هذا النوع كوسيلة من وسائل الاتصال من جهة وأثره على نجاعة العملية الاتصالية من جهة أخرى.

#### 6 - حدود البحث :

##### الحدود المكانية :

حتى نتمكن من جمع المعلومات والحقائق الكافية عن موضوع الدراسة المتمثل في دور البريد الالكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية من خلال تحديد الطلبة والأساتذة كعينة، أجريت هذه الدراسة بجامعة غرداية .

##### الحدود الزمانية :

وهي المدة التي يستغرقها الباحث في جمع المعلومات والمعطيات حول الموضوع من بداية اختيار الموضوع إلى غاية انتهائه ، أنجزت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2021/ 2022 حيث قمت بالتفكير بالموضوع في شهر جوان 2021، لينطلق العمل على البحث بداية من نوفمبر 2021 إلى غاية أفريل 2022 .



# المنهج

1 - المنهج الوصفي

2 - الخلفية النظرية





### 3 - المنهج:

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي كونه لا يهدف إلى تحليل بقدر ما يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو، للوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم هذا الواقع وتطويره.

#### 3 - 1 - المنهج الوصفي :

أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه، ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء الجدل الذي يتضمنه متن البحث، واستخدام منهج معين في البحث يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين في سبيل الوصول إلى جميع المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة البحث.<sup>1</sup>

حيث اعتمدنا على الخطوات التالية في المنهج بحيث :

- حددنا الظاهرة ومحل الدراسة والبحث (دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية)
- قمنا بجمع المعلومات المتعلقة بهذه الظاهرة
- وضعنا جملة من الفرضيات
- حددنا عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية
- قمنا باستعمال أداة البحث الخاصة بالدراسة المتمثلة في الاستبيان
- توصلنا إلى نتائج
- قمنا بتحليل النتائج المحصل عليها وتفسيرها وبذلك وصلنا إلى تعميمات

---

<sup>1</sup> - مصطفى حميد الطائي، خير ميلاد أبوبكر : مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2007، ص 97 .

### 3 - 2 - الخلفية النظرية :

#### 3 - 2 - 1 - نظرية الاستخدامات والاشباع<sup>1</sup>

إن نظرية الاستخدامات والاشباع تم اصطلاحها إعلامياً على أنها رغبة الناس في التعرض لوسائل إعلامية حتى يشبع ذلك رغباتهم واحتياجاتهم، وأيضاً استجابة لدوافع الاحتياجات الفردية.

**جذور النظرية :** في فترة الأربعينيات من القرن العشرين الميلادي، ظهرت معرفة عن مشكلات الاختلافات الفردية بالإضافة إلى التباين الاجتماعي، ومعرفة السلوكيات التي ترتبط بوسائل الإعلام. وأدى ذلك الأمر إلى ظهور بداية جديدة لمفهوم العلاقة التي تربط بين الجمهور ووسائل الإعلام والاتصال، فأصبح الجمهور يمثل عنصر فعلاً بعد أن كان مأخوذ عنه أنه عنصر سلبي. فتتج هذه النظرية أن الجمهور أصبح يقوم بانتقاء واختيار الرسائل والأشياء التي يرغب بها ويفضلها من وسائل الإعلام والاتصال، فأصبحت هي من تستجيب لرغبات ودوافع الجمهور.

كانت البدايات في فترة الثلاثينيات من القرن الماضي الميلادي، حيث كانت قد أجريت الكثير من الدراسات من منطلق هذا الاتجاه، وذلك للتعرف على الأسباب التي دفعت الجمهور لاستخدام وسيلة بعينها.

بينما اقترح أصحاب نظرية الاستخدامات والاشباع: إليهو كاتز، وجاي بلومر، وميشال غورفيتش وهيرتا هيرزوغ، النظر إلى الوظائف ذاتها من زاوية ما يقوم به الجمهور.

#### \* فروض النظرية :

- الجمهور أصبح بمثابة الأشخاص الذين يشاركون بفاعلية في عملية الاتصال الجماهيري، ويقوم باستخدام الوسيلة التي يرغب بها حيث يرى أنها تحقق له احتياجاته.
- استخدام أنواع الوسائل المختلفة يعبر عن الاحتياجات التي يريد الجمهور أن يقوم بتحقيقها، وهناك عدة أمور من شأنها أن تتحكم في ذلك، ومنها بالطبع التفاعل الاجتماعي بالإضافة إلى الفروق الفردية.

1 - نصر الدين لعياضي، " التفكير في عُدّة التفكير: مراجعة نقدية لنظرية الاستخدامات والاشباع في البيئة الرقمية "، مركز الجزيرة للدراسات،

- الجمهور أصبح يمثل الحلقة الأساسية في هذه النظرية، حيث أنه هو من يقوم باختيار وانتقاء الوسيلة والموضوعات التي تشبع رغباته واحتياجاته.
  - يكون بمقدور الجمهور أن يقوم بتحديد احتياجاته والدوافع إليها، ومن ثم يقوم باللجوء إلى الوسيلة أو الموضوع الذي يحقق له إشباعها.
  - من الممكن أن يتم التعرف على المفاهيم الثقافية التي تسود وتنتشر في المجتمع عن طريق استخدام الجمهور لوسائل الإعلام والاتصال، وليس فقط عن طريق الرسائل الإعلامية.
- وبما أن البريد الإلكتروني يعد وسيلة من وسائل الإعلام والاتصال، فإن استخدامه يعد وسيلة تلبية إشباع احتياجات الفرد في الاتصال.

### 3 - 2 - 2 - نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام<sup>1</sup>

الاهتمام بوسائل الإعلام مترسخ وله تاريخ طويل بجميع دول العالم، وتختلف من دولة لأخرى في درجة تطور وسائل الإعلام واستحداث التقنيات الإعلامية التي تُشكل تقدم الدولة وتميزها، تقوم هذه النظرية على الاهتمام بالمحتوى الذي تقدمه وسائل الإعلام ومدى تفاعل الجمهور بهذا المحتوى. ومن ناحية أخرى اعتماد الأفراد على الوسائل الإعلامية لاكتشاف الأحداث والحصول على معلومات.

#### جذور النظرية :

- بدأت نشأة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام حيث ظهرت بعض الدراسات، والتي قام بها مجموعة من الباحثين في المجال الإعلامي في بداية القرن العشرين للميلاد.
- كانت البداية الحقيقية للدراسات والأبحاث التي عملت على موضوع عن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام عام 1974م عن طريق مجموعة أبحاث للباحثة ساندر روكيتش،
- أشارت فيها إلى كيفية تصنيف وسائل الإعلام كمصدر قوي له تأثير على الأفراد.
- أشارت أيضًا ساندر روكيتش إلى دور وسائل الإعلام إمداد المجتمع بالمعلومات حول كافة المواضيع السائدة بالحياة اليومية مع كشف حقائق الأحداث.

1 - راندا عبد الحميد: "موضوع عن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام"، موقع مقال، <https://mqaall.com/uses-gratification-theory>، اطلع عليه يوم 2021/12/24 على

## فروض النظرية :

- تختلف المجتمعات وفقا لدرجة استقرارها وكلما زادت حالات الاضطراب وعدم الاستقرار في مجتمع ما كلما زاد اعتماد أفراد المجتمع على وسائل الإعلام.
- كلما كان النظام الإعلامي القائم في مجتمع ما قادرا على تحقيق أهداف الجمهور في هذا المجتمع وإشباع احتياجاته كلما زاد اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام.
- تختلف درجة الاعتماد على وسائل الإعلام بين الجمهور وفقا لظروفهم وخصائصهم وأهدافهم

وعليه فهذا سيتجسد في ما مدى دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال باعتبار البريد الإلكتروني كوسيلة اتصالية عامل تأثير والاتصال كانعكاس لمدى التأثير.



# النتائج

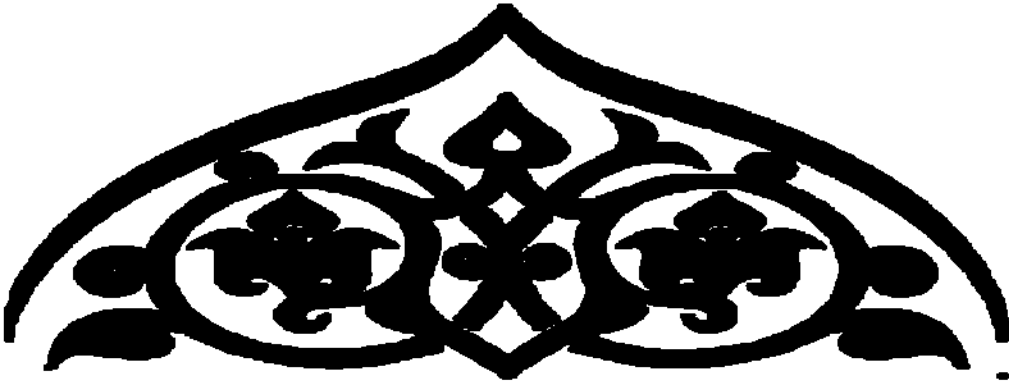
الفصل الأول :

البريد الالكتروني والاتصال الفعال

الفصل الثاني :

عرض النتائج الميدانية للدراسة





# الفصل الأول

1 - البريد الإلكتروني

2 - الاتصال الفعال

3 - الدراسات السابقة



## الفصل الأول: البريد الإلكتروني والاتصال الفعال

### المبحث الأول : البريد الإلكتروني

#### 1 - تعريف البريد الإلكتروني :

لخص العديد من الباحثين جملة من التعاريف الخاصة بالبريد الإلكتروني نستعرض أبرزها حيث : يعرف الأستاذ الدكتور كمال عبد الحميد زيتون أن " البريد الإلكتروني Electronic Mail هو تبادل الرسائل والوثائق باستخدام الحاسب"، ويعرف البريد الإلكتروني أيضا أنه " خدمة معالجه الرسائل آليا، التي تسمح بتبادل الرسائل مع مستخدمين آخرين، ويعد البريد الإلكتروني أكثر خدمات الأنترنت استخداما وأوسعها انتشارا"<sup>1</sup>.

كما يعرفه كمال خميس أنه " عبارة عن خدمة يُمكن من خلالها إرسال واستقبال رسائل إلكترونية عبر شبكة اتصالات معينة، وباستخدام أنواع مختلفة من التطبيقات والبرامج، ويتم تبادل رسائل البريد الإلكتروني من وإلى أيّ شخص يمتلك عنوان بريد إلكتروني حول العالم."<sup>2</sup>

ويعتبر محمد مروان أن البريد الإلكتروني يشكل " خدمة تُساعد على إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الأجهزة الرقمية من خلال شبكة الإنترنت، وقد تكون هذه الرسائل على شكل نصوص، أو رسومات، أو قد تُستخدم لإرسال الملفات الصوتية والرسومات المتحركة ما بين المستخدمين، وإلى جانب ذلك، فإنّ البريد الإلكتروني يُمكن المستخدم من إرسال البريد لفرد مُحدّد، أو مجموعة مُحدّدة ،

---

<sup>1</sup> - كمال عبد الحميد زيتون : تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، دار عالم الكتاب، ط 2، مصر، 2004، ص266 .

<sup>2</sup> - أسامة خميس : " ما هو البريد الإلكتروني"، موقع موضوع، ما\_هو\_البريد\_الإلكتروني/https://mawdoo3.com، اطلع عليه يوم 2022/01/21 على الساعة : 19:30.

أو مع مجموع من المستخدمين خلال نفس الوقت، بالإضافة لإتاحة العديد من الخيارات المتعلقة بهذه المراسلات كإمكانية حفظها، وتحريرها، وطباعتها، وغير ذلك.<sup>1</sup>

كما تعرفه ويكيبيديا الموسوعة الحرة على أن البريد الإلكتروني أو البريد الشابكي هو وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الشابكة أو غيرها من شبكات حاسوبية متواصلة.<sup>2</sup>

ويعتبره كل من الدكتور محمد عبد القادر العمري، والدكتور محمد ضيف الله المومني أن البريد الإلكتروني هو: عبارة عن احد الخدمات المهمة التي تقدمها شبكه الأنترنت فهو بديل حي لتفاعل الرسائل البريدية أو حتى الرسائل اللاسلكية كالتلغراف أو الفاكس حيث يمكن من خلاله تبادل الرسائل النصية أو تبادل الملفات التي تحوى المعلومات بمختلف أشكالها بسهولة وسرعة فائقة لا تتعدى دقائق محدودة.<sup>3</sup>

من خلال ما سبق من تعريفات نستخلص أن البريد الإلكتروني هو عملية ارسال واستقبال رسائل بشكل الكتروني باستخدام الحواسيب والهواتف الذكية عبر الشبكة الداخلية أو الشبكة العنكبوتية .

## 2 - المبادئ الأساسية لاستخدام البريد الإلكتروني:

يتفق كل من الأستاذ الدكتور محمد محمود الحيلة والدكتور عايد حمدان الهرش على أن من أهم المبادئ الأساسية لاستخدام البريد الإلكتروني ما يلي :

---

1 - محمد مروان : " ما هو البريد الإلكتروني "، موقع موضوع، ما\_هو\_البريد\_الإلكتروني/https://mawdoo3.com،

اطلع عليه يوم 2022/01/22 على الساعة : 16:30

2 - "بريد الكتروني"، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، بريد\_إلكتروني/https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه يوم : 2022/02/15 الساعة 19:50.

3 - محمد عبد القادر العمري، محمد ضيف الله المومني : المستحدثات في عملية التعليم والتعلم ودليل استخدامها خطوة خطوة، عالم الكتب الحديثة، ط1، أريد الأردن، 2011، ص105.



- تشغيل برنامج البريد: يمكن بدء تشغيل معظم برامج البريد الإلكتروني مثلما تبدأ تشغيل أي برنامج آخر وعاده بالنقر المزدوج على رمزه أو صورته الظاهرة في إحدى نوافذ سطح المكتب أو بانتقاء اسم البرنامج من القائمة.

- إرسال البريد: تسمح كافة برامج البريد بأمر New Message أو compos E- Mail ، يقع على الأغلب في إحدى القوائم.

- قراءه البريد الإلكتروني: تتم عملية البريد الإلكتروني بالنقر على أمر check mail أو أمر Inbox فتظهر الرسالة غير المقروءة أو الجديدة مع إشارة إلى ذلك يتم النقر على عنوان الرسالة فتظهر محتواها.

- الرد على البريد الإلكتروني: يتم فتح الرسالة التي يريد الرد عليها ثم النقر على أمر Reply ستظهر نافذة جديدة في مكان العنوان يوجد عنوان الصديق الذي تود الرد علي رسالته، أما موضوع الرسالة فسيكون مشابها لموضوع الرسالة التي ترد عليها ولكن مسبقا باختصار لكلمة رد Re يكتب الرد في المسافة المتاحة وينقر علي زر الإرسال send

- إرفاق الملفات مع رسائل البريد الإلكتروني: ويمكن عمل ذلك باستخدام أمر attachment أو attach file ويتم اختبار الملف بواسطة Auld edit attachment ثم إرفاقه بالرسالة بالنقر على Browser ثم ok من الجدير بالذكر هنا إن لكل برنامج حد أقصى مختلف لهذا الإرفاق.

- حذف البريد: بعد قراءة البريد إذا وجدت انك لست بحاجة لحفظه عليك حذفه لكي ال يتراكم في صندوق البريد الداخل، ومن أجل حذف إحدى الرسائل قم بتمييزها ثم النقر على مفتاح الحذف Delete أو النقر على الفارة على زر الحذف أو زر المهملات إن وجدت.<sup>1 2</sup>

نستخلص من ما سبق أن كلاهما يتفقان على جملة العمليات التي يقوم عليها البريد الإلكتروني من ارسال واستقبال للرسائل ودمج المرفقات وسبل الحذف.

---

<sup>1</sup> - محمد محمود الحيلة : التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الحديث، ط1، العين الإمارات العربية المتحدة، 2001، ص527 .

<sup>2</sup> - عايد حمدان الهرش، مها محمود فاحوري، حاتم يحي ياسين : الكمبيوتر التعليمي بين النظرية والتطبيق، دار المكتبة الوطنية، ط1، عمان الأردن، 2008، ص417 - 422.

### 3 - القواعد الأساسية لاستخدام البريد الإلكتروني:

عند اعتبار البريد الإلكتروني أداة الأكثر استخداما في الاتصال غير المتزامن فلا بد من مراعاة جملة من القواعد والأسس الخاصة عند تحرير رسائل البريد الإلكتروني واستخدامه. ومن أهم هذه القواعد والأسس حسب الدكتور عبد الحميد محمد ما يلي:

- التركيز على خصائص بناء الرسالة وهي الوضوح والتحديد والإيجاز وسهولة القراءة و ادراك المعنى.
- التعريف للموضوع محتوى الرسالة أولا.
- التفرق بين عناصر الرسالة المطلوب الإحاطة بها أو تنفيذها والأخرى المطلوب الرد عليها.
- الدخول إلى موضوع الرسالة مباشرة دون مقدمات حتى تستوعب المساحة المعلومة المطلوب إرسالها وحتى ال تضطر إلى الإسهاب والإطالة في عرض محتوى الرسالة.
- إذا ما تميزت الرسالة بالإطالة والإسهاب كما في الرسائل التعليمية ففضل إرسالها في ملفات تتفق مع سعة البريد الإلكتروني المتاحة وفي حالة ضخامة الملف أو تنوع الرسائل الرمزية في كتابته فيفضل تجزئته في حلقات صغيرة يرسل كل منها على حدة مع تنبيه المستقبل إلى ذلك.
- أكتب رسالتك ولا تتوقع ردا فوريا حيث أن الرد قد يتأثر بفروق التوقيت من دول العالم أو غياب المستقبل على البريد أو انشغاله عنه بمهام أخرى لان هذه الأداة تتسم بالتفاعل غير المتزامن.
- في حالة استقبال رسالة ذات أهمية بالنسبة للمرسل مع توفر الوقت للرد عليها فيوصى بإفادة المرسل بوصول الرسالة واستعدادك للرد في وقت لاحق.
- مراعاة الخصائص الفنية للبريد الإلكتروني المستخدم من حيث المساحة إمكانيات استخدام الملفات والوسائل المتعددة وتأثيرات الإعلان الخارجي واستخدام حروف الكتابة مع تأكيد على موثقيه البريد الإلكتروني أو ملكيته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحميد محمد : منظومة التعليم عبر الشبكات، دار عالم الكتب، ط1، القاهرة مصر، 2005، ص 49- 50.

#### 4 - خصائص البريد الإلكتروني:

- يتميز البريد الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تطرق إليها الدكتور عبد الحميد بسيوني في كتابه التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال ليعدها في النقاط التالية: <sup>1</sup>
- عدم الارتباط بمكان معين بمعنى انه يمكنك الاتصال من أي مكان وفي أي وقت بجهاز مزود الخدمة واستلام البريد من أي مكان.
  - يمكنك إرسالها وقراءتها والرد عليها في اي وقت بعد لحظات قصيرة.
  - يجب معرفة عنوان الشخص الذي ترسل الرسالة إليه.
  - يمكن إرسالها إلى عدة أشخاص في مجموعة بريدية في نفس الوقت.
  - يمكن تصديرها إلى جهات متعددة مع الاحتفاظ بنسخه منها.
  - يمكن وضع الرسوم والصور وارقاق ملفات ورسائل صوتيه معها.
  - تستطيع معرفه أنها وصلت إلى الشخص الذي أرسلتها إليه.

#### 5 - تطبيقات واستخدامات البريد الإلكتروني في التعليم:

- من أهم استخدامات وتطبيقات البريد الإلكتروني حسب الباحثين نلخصها في ما يلي ما يلي: <sup>2 3</sup>
- استخدام البريد الإلكتروني كوسيط بين المعلم والطالب لإرسال الرسائل لجميع الطالب وارسال الواجبات المطلوبة الاستفسارات وتوسيط للتغذية الراجعة.
  - يساعد البريد الإلكتروني على الاتصال بالمختصين في أي مكان بأقل تكلفه وبأقل وقت وجهد للاستفادة منهم سواء في تحرير الرسائل أو الدراسات الخاصة الاستشارات.
  - وسيلة للاتصال بين المعلمين وتبادل الأفكار و الآراء حول طرق التعليم والتدريس والتقويم وبناء الاختبارات وغيرها من العمليات المتعددة في التعليم والتعلم.

---

<sup>1</sup> - عبد الحميد بسيوني، التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال، دار الكتب العلمية للنشر، ط1، القاهرة مصر، 2007، ص136-137.

<sup>2</sup> - عبد الحميد محمد، مرجع سبق ذكره، 2009، ص 48

<sup>3</sup> - يوسف أحمد عيادات : الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان الأردن، 2004، ص711.

- وسيله للاتصال مع الإقران في التعلم أو الاستفادة بخبرات هؤلاء الأقران في التعلم واكتساب المهارات.
- استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة إرسال اللوائح والتصاميم وما يستجد من نظمه لأعضاء هيئة التدريس وغيرهم.
- استخدام البريد الإلكتروني كوسيط لتسليم الواجب المنزلي حيث يقوم الأستاذ بتصحيح الإجابة ثم إرسالها مرة أخرى وفي هذا العمل توفير الورق والوقت والجهد حيث يمكن تسليم الواجب المنزلي في أي وقت دون الحاجة لمقابلة الأستاذ.
- البريد الإلكتروني و سيلة لإرسال واستقبال الإعلانات ،وتقارير النتائج وتحديث المعلومات سواء بالنسبة للمعلم أو المؤسسة أو الجهات الإدارية المسؤولة عن عمليات التعليم والتعلم.

## 6 - مزايا البريد الإلكتروني:

- باعتبار البريد الإلكتروني أكثر خدمات الأنترنت استخداما وذلك لتميزه بعدد من المزايا التي نوجزها في ما يلي :<sup>1</sup>
- السرعة: تصل رسالة البريد الإلكتروني خلال ثواني ودقائق معدودة لمستقبلها أو خلال ساعات كحد أقصى.
- قلة التكلفة: حيث إن تكلفة البريد الإلكتروني أرخص بكثير من البريد العادي ( المجانية ).
- البريد الإلكتروني غير رسمي حيث يتم تبادل الرسائل البريدية الإلكترونية على أساس الاسم الأول.
- الزمان والمكان: ليس لهما حساب حيث يمكن للشخص فحص صندوق بريده في أي وقت من اليوم وفي أي مكان من العالم.
- السرية للحفاظ على مضمون الرسالة حيث لا يقرأ الرسالة عبر البريد الإلكتروني إلا صاحبها الحقيقي بسبب وجود كلمة السر ( Password ) لكل شخص ويمكن كذلك تشفير الرسائل باستخدام نظام خاص للتشفير.
- البريد الإلكتروني يمكن أن يكون مركزا حيث يمكن أن نقول (لا) أو نقول (نعم) فقط مع تجنب الرسميات التي ترد في البريد العادي أو الفاكس.

<sup>1</sup> - دلال ملحس استيتية، عمر موسى سرحان : تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، دار وائل للنشر، ط1، عمان الأردن،

- إمكانية العمل عن بعد فيمكن أن يستخدمه الصحفيون لإرسال مقالاتهم من موقع الحدث.
- يساعد البريد الإلكتروني في دوام الصلة بين الأصدقاء وذلك بسبب دوام الرسائل إلى الأصدقاء واستمرارها حتى لو لم يكن لدينا الوقت لكتابة تعديلات طويلة.
- البريد الإلكتروني سهل الاستعمال وخاصة بعد إرسال الرسالة الأولى وبعد ذلك يوفر مرونة في إرسال الرسالة وكتابتها.
- إمكانية إرسال الرسالة نفسها إلى أكثر من جهة واحدة وخاصة في مجال الأعمال والتجارة والدعاية والاعلان.
- الاعتماد على الكتابة المنسقة وتوفير الخطوط والابتعاد عن غموض الخط في الرسائل العادية.

## 7 - سلبيات البريد الإلكتروني:

- رغم المميزات العديدة لاستخدام البريد الإلكتروني في التعليم الا أن هناك سلبيات لاستخدامه ومن أهم السلبيات حسب ما يراه كل من الدكتور عبد الرحمان الزهراني والأستاذ حسام السيد تتمثل ما يلي :<sup>1 2</sup>
- تعطل البنية التحتية للشبكة الإلكترونية في المدرسة أو المنزل.
  - ضعف بعض الطالبة في مهارات استخدام البريد الإلكتروني.
  - دخول بعض المتسللين الذين يسرقون البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم.
  - ضعف التعامل المباشر بين المعلمين والمتعلمين والتركيز بالدرجة الأولى على الجانب المعرفي، مما قد يضعف المهارات الاجتماعية لدى المتعلمين، وخاصة في المرحلة الجامعية الأولى الذين سيفتقدون النماذج والقنوات من المعلمين للاكتساب والاستفادة المباشرة منهم، والاحتكاك بهم، والأخذ منهم أكثر من مجرد المعارف والمعلومات بل السلوكيات، والمهارات، والقيم، كما أن قلة اللقاءات بين

<sup>1</sup> - عبد الرحمن الزهراني : " سلبيات البريد الإلكتروني "، موقع e-Learning ETEC-331،

<https://etec331.wordpress.com>، اطلع عليه يوم : 2022/02/15 الساعة 19:25.

<sup>2</sup> - حسام السيد : " سلبيات البريد الإلكتروني "، موقع إلكترون،

[http://elktroon.blogspot.com/2012/02/blog-post\\_16.html](http://elktroon.blogspot.com/2012/02/blog-post_16.html)، اطلع عليه يوم : 2022/02/15

الساعة 19:25.

المعلمين والمتعلمين يضعف من تمكين المعلمين من التعرف على مواهب وقدرات المتعلمين، وبالتالي توجيههم التوجيه المناسب.

- يواجه بعض المتعلمين من خلال التعليم الإلكتروني صعوبة في التعبير عن آرائهم وأفكارهم كتابيا، حيث إن العديد من المتعلمين يفضلون التعبير عن أفكارهم شفويا وهي الطريقة التي اعتدوها سنوات طويلة من خلال دراستهم الأكاديمية، بينما يحتاج مستخدمو التعليم الإلكتروني إلى التمكن من المهارات الكتابية للتعبير عن أفكارهم وآرائهم المختلفة.

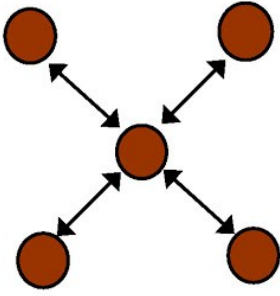
- قد يؤدي استخدام التعليم الإلكتروني إلى ضعف الدافعية نحو التعلم والشعور بالملل نتيجة الجلوس أمام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت والتعامل معها لفترة طويلة من الزمن، وخاصة إذا كانت المادة لعلمية المعروضة خالية من المؤثرات السمعية والبصرية التي تجذب المتعلم نحو التعلم.

## المبحث الثاني : الاتصال الفعال

### 1 - أنماط الاتصال الفعال :

إن تحقيق الاتصال الناجح يعتمد بالدرجة الأولى على نمط الاتصال المناسب المستخدم للموقف وتحدد الكفاءة على اختيار ذلك النمط المناسب من الاتصال الناجح مثل الاتصال في اتجاهين بين طرفي علاقة تبادلية ملتزمة بهدف التفاعل، ويبين كل من الدكتورة وفاء محمد الزبيدي<sup>1</sup> والأستاذ ناصر محمد العديلي<sup>2</sup> أن للاتصال أربعة أنماط هي :

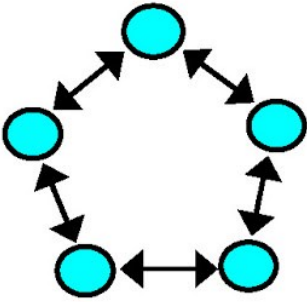
#### 1 - 1 - شكل العجلة



شكل رقم 1 : نمط العجلة

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

#### 1 - 2 - شكل الدائرة



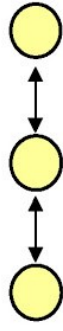
شكل رقم 2 : نمط الدائرة

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

1 - وفاء محمد الزبيدي : " أنماط الاتصال وعلاقتها باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة "، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية بجامعة عين شمس، العدد 19، الجزء 08، القاهرة مصر، 2018/08/31، ص 235.

2 - ناصر محمد العديلي : السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، مطبعة معهد الإدارة العامة، الرياض السعودية، 1995، ص 462.

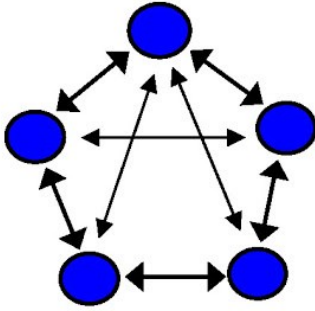
### 1 - 3 - شكل السلسلة



وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة

شكل رقم 3 : نمط السلسلة

### 1 - 4 - شكل الكامل المتشابك



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

شكل رقم 4 : نمط الكامل المتشابك

وعليه فقد أفدت أبحاث أنماط الاتصال إلى نتيجة رئيسية هامة وهي أن المجهودات الإنسانية والمشكلات الفنية تجعل من الضروري تحديد قنوات الاتصال، ويعتقد البعض أن الإنسان لديه قدرات محدودة على نقل المعلومات والتعامل معها ومعظم الأدوار التي يشغلها الإنسان تفرض عليه مهام ومسؤوليات تأخذ من وقته وجهده ولهذا كانت نمط العجلة هو أقرب الأنماط إلى الهرمية وذلك لأن العجلة فيها أقل عدد ممكن من القنوات التي تصل بين الأفراد، ولأنها أكثر المجموعات مركزية أي ارتباط الأعضاء بشخص واحد في المركز ومنه فإن الهرمية أو التدرج الهرمي أمر ضروري في التنظيم وأنه في المجال العملي تظهر نسبة كبيرة من الأنظمة المعقدة التي تم بناؤها على أساس التدرج الهرمي، وبالرغم من أهمية التدرج اله رمي إلا أن هذه الحالة تؤدي إلى حلقة معوقات الاتصال.



## 2 - مهارات الاتصال الفعال:

إن مهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة، فإنها كذلك مهارة مكتسبة، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتساب الفرد لها، فكم من متحدث أو خطيب اكتظ مجلسه بالمستمعين، وآخر أخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه. وفي ما يلي أهم المهارات :

### 2 - 1 - مهارة الحديث :<sup>2 1</sup>

تعد هذه المهارة إحدى أوجه الاتصال اللفظي وهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلى الآخرين وذلك عن طريق الاتصال المباشر وللحديث أربع عناصر أساسية:

- المعرفة : وتعني ضرورة الامام بالموضوع من كل جوانبه قبل التحدث فيه
  - الإخلاص : حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً وملماً بموضوعه مما يولد للمستمع الاستجابة الإيجابية.
  - الحماس : حيث يجب أن يكون المتحدث شواقاً للحديث عن الموضوع ويعطي هذا الحماس انطباع لدى المستمع بأهمية الرسالة.
  - الممارسة : فالحديث المؤثر لا يختار عن أية مهارة أخرى يجب أن تصل من خلال الممارسة
  - التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة التي تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.
- ويجب على المتحدث أيضاً أن يتحلى بالموضوعية، الصدق، الوضوح، الدقة، الاهتمام بالمظهر، والقدرة على الإقناع .

---

<sup>1</sup> - فاطمة عبد الرحيم النواسية : الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب، الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2012، ص32.

<sup>2</sup> - إبراهيم خليل خضر: مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس فلسطين، 2013، ص78.

## 2 - 2 - مهارة الاستماع<sup>1</sup> أو الإنصات<sup>2</sup> :

- حيث ان مهارة الاستماع مهارة من مهارات الاستقبال اللغوي التي تتطلب تفاعلا مع المتكلم أو المرسل وقد يتم هذا التفاعل وجه لوجه من خلال الحوارات أو الندوات أو المحادثات أو اللقاءات وقد يتم التفاعل عن بعد من خلال الأحاديث الهاتفية، حيث تستهدف مهارة الاستماع ما يلي:
- تعرف الأصوات اللغوية والتمييز بينها.
  - إدراك المعنى العام للكلام.
  - إدراك بعض التغيرات في المعنى الناتجة عن تغير في بنية الكلمة (كتغير الصوت، إضافة حرف)
  - التمييز بين الأصوات والتفريق بينها.
  - الكشف عن الكلمات الرئيسية أو المفتاحية في الموضوع المسموع.
  - التعرف على أنماط الإيقاع في الكلام المسموع والتمييز بين اللهجات المختلفة.

## 2 - 3 - مهارة الكتابة<sup>3</sup> :

- اذ أن مهارة الكتابة هي الأخرى أحد أوجه الاتصال، حيث أن الكتابة تصنف ضمن الأساليب التي يستخدمها الإنسان في التواصل مع الآخرين وكذا تعزيز وتأكيد الاتصالات الشفوية ومن مهارات التي يجب أن يقف عليها الكاتب:
- السلامة في الفكرة وترابط الأفكار وتسلسلها.
  - البعد عن العامية وعدم تكرار الكلمات أو الجمل وتماسك العبارات وعدم تفككها.
  - الابتعاد عن الأخطاء النحوية والصرفية والإملائية مع وضوح الخط وتوظيف علامات الترجمة التي تخدم المعنى .

---

<sup>1</sup> - ماهر شعبان عبد الباري : **مهارات الاستماع النشط**، دار المسيرة للنشر والتوزيع ط1، عمان الأردن ، 2011، ص70.

<sup>2</sup> - إبراهيم خليل خضر : نفس المرجع، ص72.

<sup>3</sup> - نبيل عبد الهادي، عبد العزيز أبو حشيش، خالد عبد الكريم بسنهي : **مهارات في اللغة والتفكير** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2003، ص 168.

<sup>4</sup> - إبراهيم خليل خضر : مرجع سبق ذكره، ص 94 .

## 2 - 4 - مهارة الإقناع: 1 2

الإقناع هو إحدى المهارات اللازمة لأي فرد، ويعتمد بالأساس على مهارات الاتصال، حيث تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض للرسالة اختياريا دون ممارسة ضغوط عليه، لأن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استشارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع ولهذا يجب على القائم بالإقناع أن يركز عملية الإقناع .

## 2 - 5 - مهارة الحوار : 3 4

إن الأصل في الحوار أن يكون بين شخصين أو أكثر، ومعنى ذلك أن يراجع أحد المتجاورين الآخر في كلامه يقصد تحقيق التجاوب والتكامل المعرفي و الثقافي والنفسي، فيبلغ بذلك هدفه وتحقيق مراده سواء حين يتعلق الأمر بحل مشكلة أو إبداع طريقة أو اغناء موضوع واثرائه مما يجعله يكتسب فاعلية الإنسانية نظرا لما يتيح من إمكانيات ضرورية في تقريب المسافة النفسية والمعرفية والثقافية بين المتجاورين بحث عن أقصر السبل للوصول إلى صواب الرأي، ويتميز الحوار بخصوصيات التحضير الجيد والجدى للموضوع لكل من المرسل والمرسل إليه، حتى تكون مساهمتها ومشاركتها إيجابية وبناءة وتدفع به إلى أهداف منشودة والحوار ينبغي أن يبنى على أسس وأدوات الفهم العميق لموضوع الحوار، جمع المعلومات والأدلة والبراهين المرتبطة بموضوع الحوار والصدق.

## 2 - 6 - مهارة الملاحظة :

الملاحظة أو المراقبة أو المشاهدة : هي النشاط العقلي للمعلومات الحسية، وهي من أقدم أدوات جمع البيانات من المبحوثين، وأول من طور هذه الأداة واستخدمها بشكل كبير الباحثون في علم (الأنثروبولوجيا)، والملاحظة كمهارة من المهارات التي يجب التدريب عليها، واكتسابها يتطلب الانتباه الجيد، ويتحقق الانتباه الجيد من خلال : اليقظة واختيار المثير والتركيز والحذر . ويجب أن يتم تدوين الملاحظة : بدقة وموضوعية وبجمل قصيرة وبجمل واضحة وبسرعة ما أمكن وعدم تفسير ما تراه. <sup>1</sup>

1 - مدحت أبو النصر : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للنشر، ط1، القاهرة، 2012، ص 168.

2 - إبراهيم خليل خضر: مرجع سبق ذكره، ص 88 .

3 - مدحت أبو النصر : نفس المرجع، ص 166.

4 - إبراهيم خليل خضر : مرجع سبق ذكره، ص 84 .

## 2 - 7 - مهارة القراءة :

القراءة فعل بصري صوتي أو صامت، يستخدمه الإنسان لكي يفهم ويعبر، ويؤثر في الآخرين، والقراءة صامتة وجاهرية وهي بطيئة أو سريعة، وقراءة أفقية وقراءة رأسية.

فأما الصامتة فتستخدم للفهم، وأما الجهرية فتستخدم للتأثير في الآخرين وهي لذلك تحتاج إلى حركات الأيدي وتعايير لوجه والتنويع في الصوت، والشد على مخارج الحروف.<sup>2</sup>

بم تتميز القراءة عن غيرها من مهارات الاتصال؟

- بأنها تتيح العناية بتحليل الرسالة، وذلك بإعادة النظر والتأمل في النص المكتوب كله و تحليله من غير أن تهمل منه كلمة، وهو ما لا يتأتى أثناء الاستماع للرسائل الصوتية أحيانا.

- أنها مجردة من مؤثرات الاتصال اللفظي: فالرسالة المكتوبة محكمة بدقة الكلمات وبلاغتها ووضوح معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي إلى حد كبير.

- ثبات الرسالة : فيمكن الرجوع إليها في كل وقت و تأجيل الاطلاع عليها إلى الوقت الأنسب، دون تغيير أو تحريف.

- أنها تحتاج إلى تعلم: فهي مهارة لا تتأتي للأمين أو غير المتعلمين.<sup>3</sup>

من هنا نستنتج أن مهارات الاتصال لا تكمن في الحركات واختلاف نبرات الصوت، والتشديد على النقاط المهمة فحسب، بل بربط الحديث بواقع الحياة اليومية، واستخدام الجمل الإخبارية إلى جانب الجمل الاستفهامية، كل ذلك مهارات يتمتع بها البعض، وحرم منها آخرون، فكلما نجحنا في إتقان هذه المهارات كانت درجة الاستجابة لدى الطرف الآخر أكبر، وذلك لتوافر عنصر التشويق والانتباه.

1 - إبراهيم خليل خضر : مرجع سبق ذكره، ص 90 .

2 - إبراهيم خليل خضر : مرجع سبق ذكره، ص 90 .

3 - نوح بن يحي الشهرى : مهارات الاتصال، دار حافظ للنشر والتوزيع، السعودية، 2012، ص 43.

### 3 - استراتيجيات الاتصال الفعال:

لقد وضعت جملة الاستراتيجيات الاتصالية في مجال الاعلام والاتصال؛ بحيث تعمل على ايصال الرسالة الاتصالية للمستقبل بطريقة صحيحة وناجحة وفعالة ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يلي:

**3 - 1 - استراتيجية الدفع :** وتتم هذه الاستراتيجية من خلال الدفع بالرسالة الاتصالية نحو الجمهور من خلال عملية الترويج والإشهار أي اصال الرسالة الاتصالية بالاعتماد على طرق مختلفة لكي تصل إلى الجمهور المستهدف.<sup>1</sup>

**3 - 2 - استراتيجية الجذب :** وهي استراتيجية تسعى لخلق رسائل اتصالية تؤثر على الجمهور بطريقة غير مباشرة تدفع به لجلب هذه الرسائل الاتصالية والتعامل معها، أي الرسائل الاتصالية تحدث ضغط من أجل الانجذاب نحوها وفق معايير وضعت، تؤدي للتأثير على الجمهور . ومن خلال خلق الطلب المباشر عن طريق الجهود الترويجية. وبما أن الانسان عاطفي ويهتم بالرسائل التي يتم صياغتها بمهارة، والتي تستميل الحماس والحب والاهتمام بالذات والمشاعر الأخرى التي قد تكون منطقية بطبيعتها.<sup>2</sup>

**3 - 3 - استراتيجية الإقناع :** تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاه واحد وتعتمد هذه الاستراتيجية على الإعلان والدعاية، تسعى إلى خلق قاعدة للعلاقات الاستراتيجية مع الجماهير ومن اهدافها تغيير معارف واتجاهات وسلوكيات جمهور معين، وتستخدم في اتصالات المنظمة عندما تسعى الى خلق قاعدة للعلاقات الاستراتيجية مع الجماهير الاساسية وتسعى المنظمة من خلال هذه الاستراتيجية الى التغيير المقصود في معارف واتجاهات وسلوكيات جمهور معين. تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاه واحد، والمضمون الاتصالي الذي يعبر عن رؤى كل المؤسسة والجماهير، ويحمل تعكس وجهة نظر الطرفين وتسعى استراتيجية الإقناع إلى خلق قاعدة للعلاقات الاستراتيجية مع دلالات من الجماهير لإحداث التغيير في المعرفة، والاتجاهات، والسلوكيات الخاصة بالجماهير.<sup>1</sup>

1 - منى الحديدية : فنون الاتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2009، القاهرة مصر، ص56.

2 - منى الحديدية : نفس المرجع، ص56.

فالإقناع هو لغة الأقوياء وطريقة الأسوياء، وما استخدمه كمنهج إلا كان الاحترام والتقدير نصيبه من قبل الأطراف الأخرى بغض النظر عن اقتناعه من عدمه وينبغي أن تتم عملية الإقناع بشكل مخطط ومدروس، فعند التخطيط لعملية الإقناع، فإن القائم بعملية الإقناع يهتم بتطوير الأسلوب الذي يراه مناسباً للتأثير في الطرف الآخر وإقناعه بما يريد، فبعض الجماهير يسهل إقناعها، وأخرى العكس، وأخرى وسط هاتين الفئتين، وكل فئة من هذه الفئات تحتاج لأسلوب مناسب لها، لكي يتم تحقيق الهدف المنشود من العملية الإقناعية. ومعرفة الإقناع لخصائص وطبيعة الجمهور قد تعرض عليه استخدام أكثر من أسلوب، وتحديد أولويات البدء حسب كل موقف إقناعي، فمن الأسئلة الهامة التي يطرحها المرسل قبل عرض مضمونه الإعلامي للمتلقي هي: هل يجب أن يبدأ بتقديم الحجج القوية أم يحتفظ بها حتى النهاية؟ وهل المضمون الذي يذكر هدفه محدد أكثر فعالية من المضمون الذي يترك هدفه ضمني ليستنتجه المتلقي، وغيرها من الأسئلة التي تشكل الإطار الأساسي لبناء الشكل النهائي للرسالة.<sup>2</sup>

**3 - 4 - استراتيجية بناء الإجماع :** تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاهين (داخلي، وخارجي) من المؤسسة إلى الجماهير المستهدفة وبالعكس، وتتناول بناء الجسور بين المؤسسة والمحيط الذي تعمل فيه، أو بين الموظفين، ويمكن الاستعانة هذه الاستراتيجية لتحقيق عملية الاتفاق المشترك بين الأطراف عندما يكون هناك تعارض وتضارب في المصالح<sup>3</sup>، وتستخدم هذه الاستراتيجية لبناء علاقات استراتيجية بين الرسالة وبيئتها الخارجية، وتجنّب التعارض بين مصالح المؤسسة الاتصالية من جانب ومصالح تلك الجماهير من جهة أخرى، وعادة ما تطبق هذه الاستراتيجية عندما يكون تعارض في المصالح بين أطراف يعتمد كل منها في وجودها على الجماهير الأساسية في بيئتها الخارجية وعادة ما يكون هناك تعارض بين مصالح المنظمة من جانب ومصالح تلك الجماهير من جانب آخر، إن الجمهور يختلف طبقاً لمتغيرات كثيرة منها السن والنوع والتعليم وغير ذلك، هناك قد تكون الأدلة

---

1 - منى بنت سليمان بن عبد الله الزدجالية : "الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر المواقع الإلكترونية في الوحدات الحكومية بسلطنة عُمان"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس، العدد 06، المجلد 02، 2014، سلطنة عمان، ص 76 .

2 - حسن عماد مكاوي : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية، ط2، 1998، القاهرة مصر، ص 194.

3 - منى بنت سليمان بن عبد الله الزدجالية : مرجع سبق ذكره، ص 76 .

المقنعة بالنسبة لجمهور ما غير مقنعة في الوقت نفسه جمهور آخر ولكن يحاول القائم بالاتصال أن يدعموا تأثير رسائلهم بتقديم أدلة وعبارات تتضمن معلومات واقعية.<sup>1</sup>

**3 - 5 - استراتيجية الحوار:** تجمع استراتيجية الحوار بين الاتصال في اتجاهين، ويحمل دلالات تعكس وجهة نظر الطرفين. الجمهور وتفاعله في صنع سياستها وتتضمن هذه الاستراتيجية استشارة الجمهور في سياسات المؤسسة، وأخذ رأيه في القضايا المختلفة. ويتم إشراك الجمهور في عملية صنع القرار، إذ تعمل المؤسسة على تسهيل إشراك الجمهور وتفاعله في صنع سياستها.<sup>2</sup>

#### **4 - أهمية الاتصال الفعال :**

إن وظائف الإدارة في أي منشأة سواء كانت من القطاع الخاص أو القطاع العام تقوم على التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة، لذا فإن عنصر الاتصال هام ويدخل في جميع تلك الوظائف مجتمعة أو كل وظيفة على حدة، ويمكن إبراز أهمية الاتصال الفعال في النقاط التالية:

- يعزى النجاح بحسب بعض الدراسات بنسبة 85% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل، و15% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته بمقدار تمكنه من مهارات الاتصال الفعال.<sup>3</sup>

- تسيير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها.
- المواءمة والتقريب بين وجهات النظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل.
- الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات.
- توصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتخاذ القرارات؛ مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ مما يُحقق المشاركة والانسجام.<sup>1</sup>

---

1 - منى الحديدي : فنون الاتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2009، القاهرة مصر، ص56

2 - منى بنت سليمان بن عبد الله الزدجالية : مرجع سبق ذكره، ص 76 .

<sup>3</sup> - فيصل بن علي البعداني : " مهارات الاتصال الفعال "، شبكة الألوكة الاجتماعية،

/مهارات-الاتصال-الفعال/0/10211/social/0/10211/، <https://www.alukah.net/social/0/10211/> ، أطلع عليه في : 14/ 02/ 2022، الساعة : 15:40.

- إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر؛ مما يقوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه.
- اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة وسليمة دون أن يكون هناك تعصب أو إجبار في الرأي.
- العمل على نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها.
- العمل على إكساب الفرد مهارات مهمة كالاستماع للطرف الآخر بمصداقية وحيادية، مما يجعل منه مؤثراً وقائداً ناجحاً.
- العمل على تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد؛ لأن سوء الاتصال مع الناس هو ما يسبب الخلافات، والاتصال الفعال هو ما ينجح العلاقات.<sup>2</sup>
- إن عملية الاتصال تمثل عنصر الربط الذي يجمع بين كافة أرجاء التنظيم الإداري سواء تمثل هذا الاتصال في مؤسسة بحثية أو تمثل في تنظيم الجهاز الإداري لدولة ككل أو في وحدة أو في منظمة فرعية للجهاز الإداري العام للدولة.
- تعتبر عملية الاتصال من أهم الأمور التي يعنى بها علماء الإدارة بشقيها إدارة العمال والإدارة .
- العامة، ففضال على أن عملية الاتصال تمثل إحدى الوظائف الأساسية التي تقع على القائد الإداري، فإنها تمثل الجهاز العصبي للمنشأة، حيث تبث فيها الحياة وتساعد على الاقتراب نحو الأهداف المطلوبة تحقيقها للمنظمة خاصة وعامة.
- تبدو أهمية الاتصال واضحة في علاقتها الوثيقة بالتخطيط وبعملية إصدار القرارات وبعملية الرقابة
- وما ينتج عنها من تصحيح الانحرافات.
- يساعد الاتصال الجيد والسهل والواضح والبسيط القائمين على وضع وإعداد الخطط والأهداف والسياسات في التمكن من معرفة حقيقة الثروة البشرية والمادية الموجودة في المجتمع أو في الدولة.
- إن الاتصال الناجح والجيد والفعال يساعد القائمين على تنفيذ الخطة من معرفة أهدافها بشكل واضح وجلي وظاهر.
- الاتصال له دور في عملية الرقابة، حيث أن مدى فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال وبساطته ووضوح قنواته وخطوطه بين العاملين والإدارة.

1 - عبد الله خلف العساف : ثقافة التواصل الفعال، العبيكان للنشر، ط1، الرياض السعودية، 2016، ص35-40.

2 - "فن التواصل الفعال"، معهد القادة للتدريب - بروليدرز، اطلع عليه بتاريخ 15-02-2022 الساعة 15:20.



- الاتصال أصبح اليوم ضرورة هامة للدولة في اتصالها مع جمهورها والوزارات والدوائر في اتصالها بين أعضائها، وبينها وبين الجمهور.<sup>1</sup>

وعليه فإن للاتصال الفعال أهمية كبيرة بالنسبة للفرد، فبواسطته يتمكن من أداء وظائفه في المجتمع بكل فاعلية وسرعة وهذا لا يكون بالطبع إلا بتوفر شبكة اتصال فعالة وجيدة.

## 5 - أهداف الاتصال الفعال :

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو مهاراته.

والاتصال في معظم الحالات يستهدف أكثر من غرض فمثلا من الممكن أن يسعى إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص لآخر، وهذا يعني القيام بوظيفة تعليمية أو من الممكن أن يسعى إلى إثارة الانفعالات وتحريك العواطف أو التحدث عن بعض المشاعر والأحاسيس الدفينة، وعندها يؤدي وظيفة سيكولوجية. أو القيام بإذاعة ونشر معلومات على عدة أطراف في أماكن مختلفة في نفس الوقت وهذا يعني إعداد وظيفة تنظيمية.

في ما يلي تصنيفين لأهداف الاتصال الفعال

## 5- 1 - حسب المرسل القائم بالاتصال

### 5- 1- 1 - هدف توجيهي:

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات

---

1 - عبد الحميد عطية السيد، محمود مهدي : الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 2003، ص44.

العديدة التي أجريت في هذا المجال أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

### 5-1-2 - هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

### 5-1-3 - هدف تعليمي:

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة، التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

### 5-1-4 - هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا القائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

### 5-1-5 - هدف إداري:

هذا الهدف من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة التي من الطبيعي أن يكون لها هدف أو أهداف أخرى كبيرة وعامة. لذلك فإن هذه المؤسسات والمنظمات تعمل دائما على تحقيق أهدافها، وهذه الأهداف تتحقق عندما يتجه الاتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة التنظيمية، ومن الطبيعي أن تكون مسؤولية القائمين على إدارة المؤسسات ونجاحها

لأن نجاحها يعني نجاحهم في تحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

### 5-1-6 - هدف اجتماعي:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد. وفي الحقيقة نستطيع أن نقول أن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير في الآخرين.<sup>1</sup>

### 5-2-2 - حسب الأهمية

وتنقسم إلى أهداف رئيسية وأخرى فرعية:

### 5-2-1 - الأهداف الرئيسية:

- الإقناع: ويستخدم هذا النوع من الاتصال أكثر في مجال التسويق بهدف إقناع الطرف الآخر بقبول الفكرة أو السلعة المعروضة.
- التفصيل أو الإبلاغ: ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى توصيل معلومات أو معارف معينة يحتاجها الطرف الآخر إما للعلم بها أو من أجل إنجاز الأعمال الموكلة إليه ضمن مجال عمله.
- التعاون: ويتم من خلال الحوار بين أطراف عملية الاتصال من أجل إيجاد أرضية مشتركة لعمل مشترك يحقق منافع مشتركة لكلا الطرفين

### 5-2-2 - الأهداف الفرعية فتكمن في النقاط التالية:

- تحسين نوعية القرار وسرعة حل المشاكل.
- تقوية وتعزيز العلاقات بين أطراف الاتصال.
- إعداد رسائل أكثر إقناعاً ووضوحاً.
- تحقيق أرباح في مجالات عدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عمر عبد الرحيم نصر الله : مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل، ط1، الأردن، 2001، ص 121.

## 6 - مبادئ الاتصال الفعال :

يلعب الاتصال الفعال دورا أساسيا في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، ولذلك فهو مهارة يكتسبها الفرد ليتمكن من تحقيق مهامه، ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي، وبالقدرة على توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف:

عندما نقوم بالاتصال، فإننا نتبادل المعلومات مع الآخرين وكمحدثين فإننا نقصد توصيل مضمون رسالة معينة إلى مستمعين، فعندما نتبادل المعلومات أو عندما نريد توصيل مضمون رسالة، فإننا نستخدم اللغة أي الإشارات اللفظية والإشارات الغير اللفظية، مثل تعابير الوجه، وأسلوب الحديث وطريقة الوقوف والحركة وإيماءات الجسم على حد سواء .

إن الإشارات غير اللفظية تكشف الكثير عن حالتنا الجسدية والعاطفية، وعن أسلوب تحديدنا وتقييمنا لعلاقتنا بمستمعينا، إضافة للموضوع الذي نتحدث عنه ويقتضي الاتصال الفعال، أن يفهم المستمع مضمون كلام المتحدث كما يقصده تماما ولتحقيق ذلك، فإنه من الضروري أن يستعمل كل منهما ذات قواعد التعبير (شيفرة) والفهم (التفسير) للرسالة .

إذا لم يكن هذا هو الحال عندما تكون النتيجة حدوث اضطراب في الاتصال، ولا يحدث هذا الاضطراب لاختلاف اللغات فحسب، بل لأن على تجاربهم وتوقعاتهم ولذلك يمكن القول إنه من الحيوي والمهم بالنسبة للاتصال الفعال ضمن مجموعات الأفراد، أن يشتركوا في حوار مستمر، وأن يصغي كل فرد لوجهات نظر الآخرين، ويحاول فهم تجاربهم وتوقعاتهم .

إن الإصغاء بانتباه، والقدرة الصحيحة على إعطاء تغذية راجعة صحيحة لما سمعناه. يعدان من العوامل الأساسية للاتصال الفعال، ويعني الإصغاء بانتباه، القدرة على التركيز الكامل على ما يقوله المتحدث، حتى تتمكن من فهم المضمون والمقصود من كلامه بالصورة الصحيحة. ولا يمكننا الخروج بحلول مفيدة تقوي علاقتنا واتصالاتنا. بعضنا ببعضنا الآخر. إلا حينما ندرك مضمون كلام المتحدث إلينا بالشكل الصحيح. كما أن فهمنا لما يقوله المتحدث، يفسح المجال أمامنا لصياغة كلامنا له بحيث يتمكن من فهمه وتفسيره على نحو ملائم. إضافة إلى أن قواعد التغذية الراجعة البناءة تزودنا بدلائل إضافية عن كيفية التعبير عن ذاتنا بوضوح، وتقلل من مخاطر حدوث سوء فهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - غازي فرحان أبو زيتون : اتصالات الأعمال ( مفاهيم ومهارات الاتصال الشفوي والكتاب ) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن ، 2015، ص 26.

<sup>2</sup> - عبد الرزاق الدليمي : علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1، عمان الأردن، 2015، ص 147 و 148.

إذا ليكون الاتصال فعال عندما يتم تحقيق الغاية منه، فعندما تقوم بالاتصال يتوجب أن يكون هدفك واضح ومحدد حتى تتمكن من التأثير على المرسل إليه، وفيما يلي نقدم بعض المبادئ أو النصائح التي تساعدك في أن تكون متصلًا بارعًا وأكثر فاعلية وتأثير، وهي كما يلي:

- ليكن هدفك من الاتصال محدد، وهذا يعني أن تحدد من هو المرسل إليه وما الذي يتوجب فعله أو ماذا تريد منه.

- ليكن هدفك من الاتصال مقبول، بمعنى أن لا يكون هناك تعارض الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه مع القيم والمعتقدات التي يؤمن بها المرسل إليه، فكلما كان قبول المرسل إليه للهدف عالية كان الاتصال أكثر فعالية.

- اجعل غايتك لمنفعة وفائدة للمستقبل، فكلما كانت غايتك تحقق نفعًا وفائدة للمرسل إليه كان تفاعله معك أكثر، وتكون الأهداف ذات نفع وفائدة للفرد عندما تمده بمعلومات يكون بحاجة إليها أو تحقق به نفع مادي أو معنوي.

- لا تجعل أهدافك من الاتصال صعبة، وليكن هدفك فيه شيء التحدي وليست صعبة الوصول؛ أي يتوجب أن تكون أهدافك من الاتصال في قدرة المستقبل للرسالة.

- يجب أن يكون هدفك قابل للقياس، وهذا يعني أن هدفك يجب ترجمته إلى أرقام يمكن أن يتم قياسها.

- حدد للمرسل الأسلوب الذي يجب أن تعمل به، فإذا كان المرسل إليه صديقك في العمل أو خارج العمل وتود تكليفه بعمل ما يكون غير مألوف لديه، فالأفضل أن تحدد له الأسلوب الذي ينبغي عليه اتباعه في تنفيذ المهمة.

- شجّع المرسل إليه على توجيه أسئلة، وهذا من خلال مراقبة الاتصال غير اللفظي وتشجيعه على الاستفسار عمّا قد يكون غير واضح لديه.

- تابع تنفيذ رسالتك، وهذا بالتأكد من فهم المرسل إليه لمحتوى الرسالة (إذا كانت مكتوبة) وذلك بالاتصال به هاتفياً أو مقابلته.

- اعمل على تنمية الثقة بينك وبين المرسل إليه، وهذا بمطابقة الأقوال بالأفعال.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - السعيد مبروك ابراهيم : الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2013، ص 117-119.

## 7 - دعائم الاتصال الفعال :

تتمثل دعائم الاتصال الفعال في :<sup>1</sup>

- مصداقية المصدر: تعد الثقة العالية من جانب الجمهور في المصدر هي أساس التعرض للرسالة والاقتناع بها وتنشأ هذه الثقة من تخصص المصدر، ومقدرته على أن يعالج الموضوع، إضافة إلى مهاراته في عملية الاتصال ومركزه الاجتماعي .
- التعبير عن الواقع : ينبغي أن تتفق الرسالة مع الواقع المحيط بها وأن تتماشى مع الأحداث والوقائع التي تجري في المجتمع.
- معلومات لها مغزى : لا بد أن يجد المستقبل في الرسالة المضمون الذي يعينه ويتفق مع نظامه القيمي، إضافة إلى أن يحقق له أكبر فائدة ويشبع رغباته.
- الوضوح : ينبغي أن تصاغ عبارات الرسالة بطريقة سهلة وواضحة بحيث تعني للمستقبل نفس ما تعنيه للقائم بالاتصال، كما ينبغي أن تعرض الموضوعات المعقدة بطريقة مبسطة وبأسلوب جذاب.
- الاستمرارية والاتساق : تعد عملية الاتصال عملية مستمرة، كما أن التكرار ضروري ومهم لضمان نسبة التعرض للرسالة وادراكها على النحو المقصود، إضافة إلى ضرورة التنويع في التكرار لزيادة المثيرات الإقناعية التي تتسق مع ظروف الأفراد والجماعات.
- إمكانات المستقبل : لا بد أن يضع القائم بالاتصال في حسبانته قدرات المستقبل لاستيعاب الرسالة وذلك ما يعرف بمهارات المستقبل في إكمال عملية الاتصال من حيث المعرفة والقدرة على القراءة وعادات الاتصال.
- الوسائل والتقنيات المناسبة : ينبغي اختيار الوسائل والتقنيات المناسبة التي تصلح للفكرة المطروحة تبعاً لمراحل انتشارها، وكذلك المناسبة - أيضاً - للجمهور المستهدف الذي يتعرض لها .

---

<sup>1</sup> - إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج : الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2011، ص35.

## 8 - عوامل تحقيق الاتصال الفعال :

لابد لتحقيق الاتصال الفعال مراعاة جملة من العوامل، تتلخص في تنمية الرغبة في الاستماع دون انقاص قيمة من نستمع اليه، والتصرف بأسلوب المستمع المهتم، مع ضرورة فهم ما نسمع. ونحاول الاستحسان بعدم المقاطعة مع دوام الابتسام، ونجعل الاتصال هدفنا فلا نجادل، ولفهم حديث المتكلم جوب التعاطف معه، ولا نحاول احراجه بأسئلتنا. لا بد من التركيز على حركات ووجه المتحدث لزيادة فهم رسائله، ولا يخلو جلوسنا من ابتسامتنا، لكن دون تداخل للعواطف ولا ننتهون في طلب التوضيحات باعتبار المسؤولية المشتركة في العملية الاتصالية .

ولضمان تحقيق الاتصال الفعال لابد أن نفصل بين مواقفنا من المتحدث ومضمون الرسالة، ونتجنب استظهار روح العدا للمتحدث لكي لا يحاول اخفاء أي أفكار أو معلومات مهمة ويقابلها بالجدال والنقد، ونسعى للتجاوب مع الأفكار واستغلال ذلك لاكتساب أفكار جديدة، وعند استكمال كل الحقائق عن الموضوع يمكننا تكوين حكمننا وعلينا بعدم التسرع<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - سيد سالم عرفة : الاتصالات التسويقية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن ، 2012 ، ص 37 - 38.

## المبحث الثالث : الدراسات السابقة

### الدراسات باللغة العربية :

#### الدراسة الأولى :

براهيم بن داود، أشرف شعت : " الاطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة "، مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية القانون جامعة الغرير، العدد 16، الإمارات العربية المتحدة، 2017/01/16.<sup>1</sup>

تعد مسألة التعامل الإلكتروني من أعقد المشكلات التي تواجهها الدول والمجتمعات اليوم؛ فبقدر ما أسهمت فيه من نهضة النظم والدول وصولاً إلى الحكومات الإلكترونية والمدن الذكية، بقدر ما أسفر ذلك عن مشكلات قانونية وأخرى تطبيقية ناجمة عن إفرازات حمة ارتبطت بمتطلبات ومقتضيات حفظ الأمن العام من جهة، وبين متطلبات قرصنة تعتمد أسلوب التعدي والاحتتيال.

فجرائم الاعتداء الإلكتروني ما هي إلا أسلوب مستحدث للاعتداء التقليدي فالهدف واحد والأداة مختلفة فقط، كما أن الضابط متحد، فالقاعدة الشرعية والتأصيلية تقضي بأنه "لا ضرر ولا ضرار" سواء كان بأسلوب مباشر أو غير مباشر تقليدي أو إلكتروني أو غير ذلك مما قد تفرزه تطورات حياة بني البشر، وستتمحور الدراسة حول نقطتين رئيسيتين الموضوع الأولى حول الحق في سرية المراسلات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني والثانية حول أولوية حفظ النظام العام والآداب العام.

تمحورت الدراسة حول نقطتين رئيسيتين : الأولى الحق في سرية المراسلات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني والثانية حول أولوية حفظ النظام العام والآداب العامة، وعليه فقد اعتمدت الدراسة على الجانب الأخلاقي والقانوني لاستخدامات البريد الإلكتروني فقط، بينما تقوم دراستنا على مدى فعالية البريد الإلكتروني وهل يقوم بالتأثير على فعالية الاتصال ايجاباً أو سلباً.

---

<sup>1</sup> - برااهيم بن داود، أشرف شعت : " الاطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة "، مجلة

دفاتر السياسة والقانون، كلية القانون جامعة الغرير، العدد السادس عشر، الإمارات العربية المتحدة، 2017/01/16، ص 23



## الدراسة الثانية :

بدري جمال : " البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل وآفاق "، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، العدد 05، المجلد 57، 2020/04/10.<sup>1</sup>

يعد البريد الإلكتروني اليوم أداة للاتصال السريع والفعال في مختلف المجالات، سواء الشخصية أو الاجتماعية أو التجارية أو العلمية أو غيرها. وقد أدركت شركات ومؤسسات مختلفة أن العديد من المستخدمين يفضلون استخدام البريد الإلكتروني في حياتهم اليومية، الأمر الذي جعلهم يتحولون نحو تفعيل الأداة التي تعود بالفائدة على الجميع، وتوجيهها نحو التواصل الفعال.

إن عنوان البريد الإلكتروني الجامعي هو الذي يحمل اسم الجامعة في آخره، و يعتبر أفضل من البريد الإلكتروني العادي في التعاملات الجامعية، وأن هذا الخيار يعتبر مهنيا.

لا يزال استخدام البريد الإلكتروني في المجال الأكاديمي والعلمي متواضعا رغم المبادرات العديدة التي أطلقتها المؤسسات الجامعية للأساتذة والطلاب من أجل تنشيط بريدهم الإلكتروني واستخدامه على نطاق واسع .

هذه الدراسة ودراستنا يتشابهان إلى حد كبير من حيث المقصد فكلاهما يسعى إلى معرفة مدى استخدام البريد الإلكتروني وفيما تكمن هذه الاستخدامات من خلال الدراسة الميدانية لعينة من الأساتذة والطلبة كما أن الدراسة اهتمت بما تعلق بمزود الخدمة ومهنية البريد الإلكتروني باعتباره هوية للمؤسسة الجامعية .

---

<sup>1</sup> - بدري جمال : " البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل وآفاق "، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، العدد 05، المجلد 57، 2020/04/10، الصفحة: 51-66.

## الدراسة الثالثة :

صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، رسالة دكتوراه، العلوم الاجتماعية - تنمية الموارد البشرية، أ.د. فضيل دليو، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2008.

يعد الاتصال من المفاهيم النفسية والاجتماعية التي تغلغت في كافة ميادين الحياة العامة والخاصة، ولا يمكن أن يستغني عنها الفرد. فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية، فالاتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات. وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة، تهدف مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل.

لذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن محددات فعالية اتصال المؤسسة من خلال قياس متغيرات القائمين بالاتصال، وسائل الاتصال الشامل، المتغيرات التنظيمية، ثم المتغيرات البيئية.

وعلى ضوء ما ذكر في دراستنا وهذه الدراسة فالدراستين تلتقيان في ما تعلق بفعالية الاتصال في المؤسسة خاصة فيما تعلق بأهمية وأهداف الاتصال وأنماطه.

## الدراسة الرابعة :

بورقعة سمية : " صحافة النت في الجزائر التفاعلية بين القراء والصحفيين - البريد الالكتروني - نموذجاً "، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور - الجلفة، العدد 17، 2014/01/15.<sup>1</sup>

تعد شبكة الانترنت أبرز وسائل الإعلام الجديد وأسرعها تطوراً وأوسعها ذيوماً وتطوراً فقد أحدثت تأثيراً كبيراً في شتى الجوانب الاتصالية فهي الوسيلة التي مكنت الناس حول العالم من التواصل فيما بينهم في أقصى سرعة ممكنة إلى الحد الذي أصبحت تمثل نمط استخدام ثابت في حياة كثير من الناس في مختلف أنحاء العالم، وبخاصة فيما يتعلق بجوانب الاتصال الذي أصبح أكثر استخداماً شيوماً، من خلال وسائل متعددة، أبرزها البريد الالكتروني الذي يعد أكثر خدمات الانترنت استخداماً.

وتأتي هذه الدراسة لتلفت الانتباه إلى ضرورة دراسة ظاهرة الإعلام الجديد باعتباره اثرى الموضوعات الجديدة في حقل الدراسات الاتصالية، حيث يشكل نقلة نوعية تعيد صياغة كثير من مفاهيم الاتصال التقليدية فضلاً عن العلاقة بين أطراف العملية الاتصالية المتداخلة والمتبادلة الأماكن ما بين المرسل والمستقبل وهو ما تحاول هذه الدراسة تلمسه في أحد مظاهره الهامة من خلال دراسة البريد الالكتروني في إطار مدى علاقته بإقامة التواصل وبناء التفاعل بين طرق عملية الاتصال الصحفية في حقل الإعلام الجزائري.

اعتمدت الدراسة على الجانب الميداني أكثر من الجانب النظري للبحث من خلال استبيان يخلص إلى جملة من التفاعلات تبين استخدام وفاعلية البريد الالكتروني ومدى انعكاس هذا التأثير من خلال تحسس الأثر المنجم على الصحافة الالكترونية بصفاتها وسيلة تفاعلية تتيح رجوع الصدى ودراسة العلاقة بين الصحفيين والجمهور من خلال البريد الالكتروني باعتباره وسيلة اتصالية والتقاطع الحاصل بين هذه

---

1 - بورقعة سمية : " صحافة النت في الجزائر التفاعلية بين القراء والصحفيين - البريد الالكتروني - نموذجاً "، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور - الجلفة، العدد 17، 2014/01/15، ص 339 - 356.

الدراسة ودراستنا يكمن في نقطة الانطلاق المتمثلة في قياس البريد الالكتروني ومدى الدور الذي يلعبه في العملية الاتصالية.



# الفصل الثاني

- 1 - عرض الأدوات ومجتمع البحث
- 2 - عرض النتائج
- 3 - مناقشة النتائج والاجابة عن التساؤلات
- 4 - استخلاص وتحليل النتائج العامة



## الفصل الثاني: عرض النتائج الميدانية للدراسة

### المبحث الأول : عرض الأدوات ومجتمع البحث

#### 1 - أدوات البحث : الاستبيان

يستخدم الباحث أدوات البحث العلمي كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر ومن هذه الأدوات نجد " الاستبيان " الذي يعتبر شائع الاستعمال في العلوم الإنسانية والاجتماعية عامة وعلوم الإعلام والاتصال خاصة. هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.

واعتمدنا عليه في بحثنا هذا من أجل الوصول لمعرفة دور البريد الإلكتروني في فعالية الاتصال من خلال النتائج المحصل عليها من اجابات عينة الدراسة المتمثلة في طلبة وأساتذة جامعة غرداية.

#### 2 - المقاربة : مقارنة كمية

هي نوع من البحوث العلمية التي تفترض وجود حقائق انسانية واجتماعية موضوعية، منفردة ومعزولة عن مشاعر ومعتقدات الأفراد، وتعتمد على الأساليب الإحصائية في الغالب، في جمعها للبيانات وتحليلها، كما تهدف المناهج الكمية في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة، وقد تكون هذه القياسات من الطراز الترتيبي، مثل (أكثر من أو أقل) أو عددية وذلك باستعمال الحساب . فإن أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية تستعمل القياس، وكذلك الأمر حينما يتم استعمال المؤشرات، النسب، المتوسطات أو الأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة، إننا نستجد بالمناهج الكمية أثناء محاولة معرفتنا مثلاً: استعمال البريد الإلكتروني وقياس فعاليته في الاتصال .

### 3 - مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في طلبة وأساتذة جامعة غرداية وتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية من أجل تغطية كل الفئات من الطلبة والأساتذة لوجود فوارق بينهم تتمثل في الأطوار الدراسية بالنسبة للطلبة (ليسانس، ماستر، دكتوراه) والمهام الإدارية والتعليمية بالنسبة للأساتذة.

وتم تحديد العينة وفق معادلة كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan

### 3 - 1 - معادلة كريجسي ومورغن لتحديد حجم العينة: <sup>1</sup>

أدت الحاجة المتزايدة باستمرار لعينة إحصائية تمثيلية في البحث التجريبي إلى خلق طلب لطريقة فعالة لتحديد حجم العينة. لمعالجة الفجوة الحالية ، في العام 1970 توصل كريجسي ومورجان إلى جدول لتحديد حجم العينة لمجموعة سكانية معينة لتسهيل الرجوع إليها.

- جدول حجم العينة :

توجد صيغ مختلفة لحساب حجم العينة المطلوب بناءً على ما إذا كانت البيانات المجموعة ذات طبيعة فئوية أو كمية (على سبيل المثال لتقدير نسبة أو متوسط). تتطلب هذه الصيغ معرفة التباين أو النسبة في المجتمع وتحديد الحد الأقصى للخطأ المرغوب فيه ، بالإضافة إلى خطر الخطأ المقبول من النوع الأول (على سبيل المثال ، مستوى الثقة).

لكن لماذا نهتم بهذه الصيغ؟

من الممكن استخدام أحدها لإنشاء جدول يقترح الحجم الأمثل للعينة - بالنظر إلى حجم السكان وهامش الخطأ المحدد وفاصل الثقة المطلوب. يمكن أن يساعد ذلك الباحثين على تجنب الصيغ تمامًا. يعرض الجدول أدناه نتائج مجموعة واحدة من هذه الحسابات. يمكن استخدامه لتحديد حجم العينة المناسب لأي دراسة تقريبًا.

---

1 - " تحديد حجم العينة باستخدام جدول كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan " ، موقع مرافئ،

<https://marafe.net/krejcie-morgan>، اطلع عليه يوم 2022/05/15 الساعة 14:50.

- تحديد حجم العينة باستخدام جدول كريجسي ومورغن :

يقترح العديد من الباحثين (ونصوص البحث) أن العمود الأول في الجدول يجب أن يكون كافياً (مستوى الثقة = 95% ، هامش الخطأ = 5%). لاستخدام هذه القيم ، ما عليك سوى تحديد حجم السكان أسفل العمود الموجود في أقصى اليسار (استخدم القيمة الأعلى التالية إذا لم يكن حجم السكان الدقيق مدرجاً). القيمة الموجودة في العمود التالي هي حجم العينة المطلوب لتوليد هامش خطأ بنسبة  $\pm 5\%$  لأي نسبة سكانية. ومع ذلك ، يمكن اعتبار الفاصل الزمني بنسبة 10% كبيراً بشكل غير معقول. في حالة الحاجة إلى مزيد من الدقة (أي هامش خطأ أصغر وأكثر فائدة) أو ثقة أكبر مطلوبة (0.01) ، يجب استخدام الأعمدة الأخرى في الجدول. وبالتالي، إذا كان لديك 5000 عميل وترغب في أخذ عينة من عدد كافٍ لتوليد فاصل ثقة 95% يتنبأ بنسبة العملاء المتكررين ضمن زائد أو ناقص 2.5% ، فستحتاج إلى ردود من عينة (عشوائية) من 1176 لجميع عملائك.

كما ترى ، فإن استخدام الجدول أبسط بكثير من استخدام صيغة.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

الجدول 1: جدول كريجسي ومورجان لتحديد حجم العينة لسكان محدود



تم إنشاء جدول كريجسي ومورجان باستخدام الصيغة التالية لتحديد حجم العينة :

$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$	$n$ = حجم العينة اللازمة
	$N$ = حجم مجتمع الدراسة
	$e$ = نسبة الخطأ = 0,05 أكبر قيمة
	$X^2$ = قيمة كا2 لدرجة حرية واحدة عند مستوى الثقة الأدنى 0,95=3,841
	$p$ = مؤشر السكان حيث نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه = 0,05 أكبر قيمة

الصيغة الرياضية لجدول كريجسي ومورجان لتحديد حجم العينة عادةً ما يحدد الباحثون المحترفون مستوى حجم عينة يبلغ حوالي 500 لتقدير معامل سكانية واحد على النحو الأمثل (على سبيل المثال ، نسبة الناخبين المحتملين الذين سيصوتون لمرشح معين). سيؤدي هذا إلى إنشاء فاصل ثقة 95٪ بهامش خطأ حوالي  $\pm 4.4\%$  (للمجموعات السكانية الكبيرة).

نظرًا لوجود علاقة عكسية بين حجم العينة وهامش الخطأ ، فإن أحجام العينات الأصغر ستؤدي إلى هامش خطأ أكبر. على سبيل المثال ، حجم العينة 100 فقط سيؤدي إلى فاصل ثقة 95٪ بهامش خطأ يقارب  $\pm 13\%$  ، وهو نطاق كبير جدًا لتقدير نسبة السكان الحقيقية بأي دقة.

لاحظ أن جميع تقديرات العينة التي نوقشت الأرقام الحالية لأكثر حجم ممكن للعينة لمستوى الثقة المطلوب. إذا كانت نسبة العينة ذات الخاصية المرغوبة مختلفة اختلافًا جوهريًا عن 50٪ ، فيمكن عندئذٍ تحديد مستوى الدقة المطلوب بعينة أصغر. ومع ذلك ، نظرًا لأنك لا تستطيع معرفة ماهية هذه النسبة المئوية حتى تسأل عينة بالفعل ، فمن الأفضل افتراض أنها ستكون 50٪ واستخدام حجم العينة الأكبر المدرج.

عدد المجموعات الفرعية (أو مجموعات "المقارنة") هو اعتبار آخر في تحديد حجم العينة الكافي. نظرًا لأنه يجب قياس المعلمة لكل مجموعة فرعية ، يجب أن يكون حجم العينة لكل مجموعة فرعية كبيرًا بما يكفي للسماح بتقدير معقول (ضيق بدرجة كافية).

تعامل مع كل مجموعة فرعية كمجتمع ثم استخدم الجدول لتحديد حجم العينة الموصى به لكل مجموعة فرعية. ثم استخدم تقنية أخذ العينات العشوائية الطباقية داخل كل مجموعة فرعية لاختيار الأفراد المعينين الذين سيتم تضمينهم.

إذا كنت ترغب في حساب أحجام العينات لمختلف أحجام السكان أو مستويات الثقة أو هوامش الخطأ ، فقم بتنزيل جدول بيانات حجم العينة وتغيير قيم الإدخال إلى القيم المرغوبة.

3 - 2 - نتائج حجم عينة الدراسة :

الأساتذة					طلبة الدكتوراه					طلبة الماجستير					طلبة الليسانس					التصنيف الكلية
النسبة	اجابة على الورق		اجابة على الخط	العدد الاجمالي	النسبة	اجابة على الورق		اجابة على الخط	العدد الاجمالي	النسبة	اجابة على الورق		اجابة على الخط	العدد الاجمالي	النسبة	اجابة على الورق		اجابة على الخط	العدد الاجمالي	
	اجابة ملغاة	اجابة مقبولة				اجابة ملغاة	اجابة مقبولة				اجابة ملغاة	اجابة مقبولة				اجابة ملغاة	اجابة مقبولة			
35.90	0	32	10	117	25.44	0	17	12	114	7.45	3	29	16	604	1.34	10	30	6	2680	العلوم الاجتماعية الإنسانية
16.67	0	9	2	66	30.00	0	4	11	50	0.24	1	0	2	845	0.32	2	6	0	1900	الحقوق
9.09	0	5	1	66	12.20	0	2	3	41	0.83	0	0	3	360	0.29	1	5	0	1717	الأدب واللغات
12.90	0	7	1	62	8.00	0	0	2	25	0.53	1	0	3	564	0.55	1	8	0	1453	علوم الطبيعة والحياة
8.57	0	3	6	105	26.67	0	0	4	15	1.60	0	8	6	874	0.64	2	15	0	2353	العلوم والتكنولوجيا
4.55	0	3	1	88	5.47	0	3	4	128	0.73	1	0	7	964	0.22	0	5	0	2230	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
87.68	0	58	21	504	16.62	0	26	36	373	1.76	6	37	37	4211	0.61	16	69	6	12333	المجموع
		80					62					74					75			مجموع الاجابات المقبولة
291																				المجموع الكلي

جدول رقم 02 : نتائج حجم عينة الدراسة

وبما أن مجتمع الدراسة مكون من طلبة الليسانس وطلبة الماستر وطلبة الدكتوراه وأساتذة فهو مجتمع غير متجانس يتطلب معاينة طبقية تأخذ بعين الاعتبار كل الفئات، فيكون تطبيق المعادلة كما يلي :

1. طلبة الليسانس : اجمالي عدد الطلبة هو : **12333** طالب

$$73 \cong \frac{3.841 \times 12333 \times 0.05 (1 - 0.05)}{(0.05)^2 \times (12333 - 1) + 3.841 \times 0.05 (1 - 0.05)}$$

2. طلبة الماستر : اجمالي عدد الطلبة هو : **4211** طالب

$$72 \cong \frac{3.841 \times 4211 \times 0.05 (1 - 0.05)}{(0.05)^2 \times (4211 - 1) + 3.841 \times 0.05 (1 - 0.05)}$$

3. طلبة الدكتوراه : اجمالي عدد الطلبة هو : **373** طالب

$$61 \cong \frac{3.841 \times 373 \times 0.05 (1 - 0.05)}{(0.05)^2 \times (373 - 1) + 3.841 \times 0.05 (1 - 0.05)}$$

4. الأساتذة : اجمالي عدد الأساتذة هو : **504** أستاذ

$$64 \cong \frac{3.841 \times 504 \times 0.05 (1 - 0.05)}{(0.05)^2 \times (504 - 1) + 3.841 \times 0.05 (1 - 0.05)}$$

وبمقارنة حجم العينة اللازمة لكل من الأصناف المستخرجة بتطبيق معادلة كريجسي ومورغن وبالجدول رقم: **02** المقدرة ب : **270**، يتضح أن مجموع الطلبة والأساتذة المحيين على الاستبيان في شكله الإلكتروني والورقي والبالغ عددهم **291**، يمكن اعتبارهم كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

## المبحث الثاني : عرض النتائج

الجدول رقم 01 : يوضح توزيع وحدات العينة من خلال البيانات الشخصية (الصفة/الجنس/السن)

المجموع	أنثى			ذكر			الجنس
	26 سنة فما فوق	25 -22 سنة	21-18 سنة	26 سنة فما فوق	25 -22 سنة	21-18 سنة	السن الصفة
80	09	00	00	19	00	00	أستاذ بمهام إدارية
	18	00	00	34	00	00	أستاذ
62	16	00	00	46	00	00	طالب دكتوراه
74	20	30	00	05	19	00	طالب ماستر
75	05	11	39	07	03	10	طالب ليسانس
291	68	41	39	111	22	10	المجموع
	148			143			
100	45.95	27.70	26.35	77.62	15.38	06.99	النسبة
	50.86			49.14			

الجدول رقم 02 : يبين أنماط استخدامات البريد الإلكتروني وأشكال توظيفه في الجامعة

النسبة	مجموع الاجابات	المجموع	الفئات					الاحتمالات	
			طالب ليسانس	طالب ماستر	طالب دكتوراه	أستاذ	أستاذ بمهام ادارية		
82.70	318	263	75	74	46	46	22	شخصي	صفة البريد الإلكتروني
17.30		55	00	00	16	24	15	رسمي	
33.16	561	186	38	50	46	37	15	للتواصل الشخصي	استخدامات البريد الإلكتروني
41.00		230	45	46	62	50	27	للتواصل الأكاديمي	
25.85		145	50	24	46	46	24	للتواصل الإداري	
61.17	291	178	10	34	62	45	27	يومية	الاطلاع على البريد الإلكتروني
30.24		88	46	34	00	07	01	مرات في الأسبوع	
08.59		25	19	06	00	00	00	نادراً	
80.00	335	268	70	66	62	50	20	قوقل جي مايل	موفر خدمة البريد الإلكتروني
11.34		38	02	04	00	16	16	ياهو	
06.87		23	01	08	00	08	06	هوتمايل	
01.79		6	04	00	00	02	00	أخرى	
10.16	492	50	06	20	00	13	11	الحاسوب المكتبي	وسيلة الاطلاع على البريد الإلكتروني
50.20		247	69	54	62	39	23	الهاتف الذكي	
39.63		195	18	44	62	44	27	الحاسوب المحمول	
68.87	408	281	69	70	62	52	28	المنزل	مكان الاطلاع على البريد الإلكتروني
28.43		116	12	28	31	24	21	الجامعة	
02.70		11	00	08	00	03	00	مقهى الأنترنت	
36.77	291	107	33	32	16	17	09	للتواصل فقط	خدمات بريدك الإلكتروني
00.34		01	00	00	00	00	01	لربط حسابات أخرى فقط	
62.89		183	42	42	46	35	18	للتواصل وربط الحسابات	

الجدول رقم 03 : بين فعالية البريد الالكتروني

النسب	المجموع	الفئات					الاحتمالات	
		طالب ليسانس	طالب ماستر	طالب دكتوراه	أستاذ	أستاذ بمهام ادارية		
65.29	190	20	52	46	44	28	دائما	البريد الالكتروني وسيلة اتصال فعالة
31.96	93	53	18	16	6	0	أحيانا	
2.75	8	2	4	0	2	0	نادرا	
59.45	173	38	62	15	35	23	دائما	للبريد الالكتروني أهمية بالغة لدى ادارة جامعة غرداية
37.11	108	28	12	47	16	5	أحيانا	
3.44	10	9	0	0	1	0	نادرا	
62.20	181	37	40	46	39	19	دائما	يساهم البريد الالكتروني في انتشار المعلومة
34.02	99	33	30	16	11	9	أحيانا	
3.78	11	5	4	0	2	0	نادرا	
12.03	35	4	4	16	6	5	دائما	يمكن الاستغناء عن وسائل التواصل الأخرى عند استخدام البريد الالكتروني ؟
52.23	152	16	50	31	40	15	أحيانا	
35.74	104	55	20	15	6	8	نادرا	
40.55	118	16	12	47	28	15	دائما	البريد الإلكتروني قناة توزيع محتوى أساسية
45.36	132	40	42	15	22	13	أحيانا	
14.09	41	19	20	0	2	0	نادرا	
55.67	162	33	36	32	37	24	دائما	تتسم رسائل البريد الإلكتروني في البيئة الجامعية بالموثوقية و الرسمية ؟
41.58	121	36	38	30	13	4	أحيانا	
2.75	8	6	0	0	2	0	نادرا	

الجدول رقم 04 : يبين معوقات فعالية البريد الالكتروني

النسب	المجموع	الفئات					الاحتمالات	
		طالب ليسانس	طالب ماستر	طالب دكتوراه	أستاذ	أستاذ بمهام ادارية		
معوقات فعالية البريد الالكتروني - معوقات تتعلق بموفر الخدمة								
39.86	116	44	30	0	27	15	دائما	موفر خدمة البريد الالكتروني يضمن خاصية الحماية للرسائل
54.64	159	25	36	62	23	13	أحيانا	
5.50	16	6	8	0	2	0	نادرا	
74.23	216	45	58	46	47	20	دائما	سهولة ومرونة في استخدام للبريد الالكتروني
24.40	71	26	16	16	5	8	أحيانا	
1.37	4	4	0	0	0	0	نادرا	
43.99	128	34	28	15	39	12	دائما	واجهات خدمات البريد الالكتروني تليبي احتياجات المستخدمين
51.20	149	31	44	47	12	15	أحيانا	
4.81	14	10	2	0	1	1	نادرا	
30.24	88	23	24	15	22	4	دائما	حجم المرفقات لموفر خدمة البريد الالكتروني كافية
62.89	183	37	50	47	30	19	أحيانا	
6.87	20	15	0	0	0	5	نادرا	
معوقات فعالية البريد الالكتروني - معوقات تتعلق بموفر الخدمة								
26.46	77	31	28	0	10	8	دائما	سرعة تدفق الأنترنت تليبي احتياجاتك
38.83	113	31	36	0	31	15	أحيانا	
34.71	101	13	10	62	11	5	نادرا	
52.23	152	35	26	46	26	19	دائما	تؤثر الانقطاعات المتكررة لشبكة الأنترنت على استخدامك للبريد الالكتروني
34.36	100	30	40	0	21	9	أحيانا	
13.40	39	10	8	16	5	0	نادرا	
23.37	68	13	12	31	7	5	دائما	تؤثر تكلفة خدمة الأنترنت على استخدام البريد الالكتروني
45.70	133	28	38	31	25	11	أحيانا	
30.93	90	34	24	0	20	12	نادرا	
1.37	4	4	0	0	0	0	دائما	هل تؤثر نوعية تغطية الشبكة اللاسلكية على استخدامك للبريد الالكتروني
12.03	35	16	14	0	2	3	أحيانا	
82.47	240	55	60	62	50	13	نادرا	



معوقات فعالية البريد الإلكتروني - معوقات تتعلق بموفر الخدمة								
6.53	19	9	5	2	3	0	دائما	ثقافة المجتمع تحد من التواصل الإلكتروني عبر الانترنت
5.50	16	0	5	5	2	4	أحيانا	
87.97	256	66	64	55	47	24	نادرا	
54.30	158	27	26	46	44	15	دائما	امتلاك المهارة الكافية شرط للتواصل الإلكتروني
40.89	119	42	40	16	8	13	أحيانا	
4.81	14	6	8	0	0	0	نادرا	
40.21	117	14	20	31	36	16	دائما	كفاية الوقت لتصفح البريد الإلكتروني
54.98	160	47	54	31	16	12	أحيانا	
4.81	14	14	0	0	0	0	نادرا	
3.44	10	6	4	0	0	0	دائما	التقيد بأشكال وأنماط الرسائل الإلكترونية يحد من التواصل الإلكتروني
14.43	42	21	6	0	12	3	أحيانا	
82.13	239	48	64	62	40	25	نادرا	
معوقات فعالية البريد الإلكتروني - معوقات تتعلق بموفر الخدمة								
3.78	11	1	8	0	2	0	دائما	الشعور بالقلق والاحراج عند تلقي للرسائل الإلكترونية
31.27	91	23	24	15	21	8	أحيانا	
64.95	189	51	42	47	29	20	نادرا	
75.95	221	54	54	56	39	18	دائما	أهمية الرسائل الإلكترونية مرتبط بنوعية المرسل
13.06	38	11	10	10	0	7	أحيانا	
12.37	36	10	10	0	13	3	نادرا	
23.02	67	35	12	10	9	1	دائما	موضوعية الرسائل الإلكترونية تحد من التغذية العكسية للمتلقي
5.50	16	0	4	0	6	6	أحيانا	
70.10	204	40	54	52	37	21	نادرا	
86.25	251	58	66	55	45	27	دائما	كثرة المشاغل تحد من الرد الفوري للرسائل الإلكترونية
8.25	24	10	4	5	4	1	أحيانا	
4.81	14	7	4	2	1	0	نادرا	

الجدول رقم 05 : بين فعالية الاتصال

النسب	المجموع	الفئات					الاحتمالات	
		طالب ليسانس	طالب ماستر	طالب دكتوراه	أستاذ	أستاذ بمهام ادارية		
70.79	206	48	52	47	37	22	دائما	مستوى فهم الرسائل الالكترونية عال
23.02	67	18	16	15	12	6	أحيانا	
6.19	18	9	6	0	3	0	نادرا	
83.51	243	56	58	62	42	25	دائما	التمكن من إيصال محتوى الرسائل بصفة كاملة
14.09	41	12	16	0	10	3	أحيانا	
2.41	7	7	0	0	0	0	نادرا	
44.67	130	36	42	0	35	17	دائما	التقيد بعناصر العملية الاتصالية في صياغة الرسائل
38.49	112	28	30	31	14	9	أحيانا	
16.84	49	11	2	31	3	2	نادرا	
35.74	104	13	40	15	25	11	دائما	للتغذية العكسية أهمية كبيرة
53.26	155	43	26	47	23	16	أحيانا	
11.00	32	19	8	0	4	1	نادرا	
39.52	115	21	34	15	34	11	دائما	توظيف مهارات الاتصال الفعال في الرسائل
48.80	142	39	26	47	16	14	أحيانا	
11.68	34	15	14	0	2	3	نادرا	
55.67	162	34	42	31	34	21	دائما	أهمية الحرص على عناصر تحرير الرسالة الالكترونية
33.33	97	31	30	15	18	3	أحيانا	
11.00	32	10	2	16	0	4	نادرا	
38.49	112	19	18	31	31	13	دائما	استخدام مهارة إعادة الصياغة والتلخيص في كتابة الرسائل
42.61	124	40	46	15	15	8	أحيانا	
18.90	55	16	10	16	6	7	نادرا	
23.37	68	10	18	16	12	12	دائما	الاتصال يخضع للقنوات الرسمية
52.58	153	38	38	31	32	14	أحيانا	
24.05	70	27	18	15	8	2	نادرا	
8.59	25	6	14	0	4	1	دائما	هناك فوضى في العملية الاتصالية
34.36	100	31	24	0	29	16	أحيانا	
57.04	166	38	36	62	19	11	نادرا	

## المبحث الثالث : مناقشة النتائج والاجابة عن التساؤلات

### الجدول رقم 01 :

من خلال النتائج المحصل عليها والمبينة في الجدول رقم 01 الخاص بالتوزيع النسبي لوحداث العينة من خلال البيانات الشخصية المتمثلة في المعايير التالية : الصفة والجنس والسن، لاحظنا تفوق طفيف مع تقارب شديد في تعداد معايير العينة من حيث الجنس حيث بلغت النسب 50.86 % بالنسبة للإناث و49.14 % بالنسبة للذكور بتعداد 148 مفردة للإناث و143 مفردة للذكور، لكن الملفت للانتباه هو الفئة الثالثة لمعيار السن، حيث نلمس تفاوت ملحوظ للفئة العمرية من 26 سنة فما فوق إذ بلغت 111 مفردة للذكور بنسبة 77.62 % بالنسبة لمعيار الجنس (إجمالي تعداد الذكور) و38.14 % بالنسبة لحجم العينة بينما تحصلنا على 68 مفردة للإناث بنسبة مئوية قدرت بـ 45.95 % لمعيار الجنس (إجمالي تعداد الإناث) و23.36 % لإجمالي عينة الدراسة مع ملاحظة أن هذا الارتفاع راجع لتعداد طلبة الدكتوراه (الذكور) بينما الإناث كانت الأرقام متقاربة لا تلمس فيها أي تفاوتات تستدعي تفصيلها .

بناء على البيانات المحصل عليها المبينة في الجدول رقم 02 الذي يلخص أنماط استخدامات البريد الإلكتروني وأشكال توظيفه في الجامعة لوحادات العينة المبحوثة، لاحظنا أن الغالبية الكبرى لمفردات العينة يستخدمون بريدهم الشخصي والغريب في الأمر أن هذا الاستخدام للتواصل الأكاديمي مما يؤدي بنا لطرح سؤال مهم هل جامعة لا تمتلك خدمة البريد الإلكتروني؟ وبعد الاطلاع على نتائج الاحتمال الرابع للمحور تبين أن 80% من العينة تستخدم بريد قوقل جي مايل وبعد البحث عن الموضوع اكتشفنا أن جامعة غرداية لديها خدمة البريد الإلكتروني والأغرب أنها مبنية على منصة قوقل جي مايل وهذا الأخير خدمة مجانية في الأصل، لكن هذه الأخيرة تمنح الخدمة حكرا للأساتذة والمسؤولين وطلبة الدكتوراه فقط، هنا نطرح سؤالاً لماذا هذا التخصيص؟ ومن هذه النقطة يمكن اعتبار فرضية أن البريد الإلكتروني وسيلة اتصال تعمل للاستجابة لأهداف المؤسسة بشرط أن يكون وسيلة رسمية معتمدة طبقاً للقانون الداخلي للمؤسسة صحيحة إن ألعينا شرط أن يكون وسيلة رسمية معتمدة طبقاً للقانون الداخلي للمؤسسة.

وعند الاطلاع على البيانات فيما يخص عدد مرات الاطلاع على البريد الإلكتروني نجد أن نسبة 61.17% تطلع على بريدها بشكل يومي و30.24% بشكل أسبوعي وهذا يدل على الاهتمام البالغ وأنه نابع من الحاجة الملحة وليس الإلزامية.

ولاحظنا أيضاً أن الهاتف الذكي والحاسوب المحمول هما أكثر الوسائل استخداماً في تصفح البريد الإلكتروني باعتبارهما وسائل محمولة غير مرتبطة بالزمان والمكان ولا تستوجب أي شروط تعيق سهولة الاستخدام، ورغم ذلك إلا أن الغالبية تتصفح البريد من المنزل ويمكن رجوع ذلك لتوفر خدمة الأنترنت بالمنزل، أكثر وأوفر من أي مكان آخر رغم وجود شبكات الجوال والجيل الرابع.

وباعتبار غالبية البريد الإلكتروني لمفردات العينة شخصي مما أدى إلى الحرية في نوعية الخدمات فبنسبة 62.89% يستخدمون البريد الإلكتروني للتواصل من ارسال واستقبال للرسائل الإلكترونية والمزامنة من خلال ربط الحسابات الأخرى مثل مواقع التواصل الاجتماعي وقواعد البيانات وكل المنصات التي تسمح بالتسجيل فيها من خلال عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك.

## الجدول رقم 03 :

عند الحديث عن فعالية البريد الإلكتروني من خلال النتائج المحصل عليها أعلاه في الجدول رقم 03 نلاحظ أن اجابات مفردات العينة المفسرة في النيب المئوية التالية 65.29 % تعتبر البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة و 59.45 % تعترف بأن للبريد الإلكتروني أهمية بالغة لدى ادارة جامعة غرداية و 62.20 % تعتقد أن البريد الإلكتروني يساهم في انتشار المعلومة ويمكن أن يغنينا عن وسائل التواصل الأخرى وهذا ما تأكده نسبة 64.26 % وأيضا نسبة 85.90 % ترى أن البريد الإلكتروني قناة توزيع محتوى أساسية، كما تتسم رسائله في البيئة الجامعية بالموثوقية والرسمية وذلك بنسبة 97.25 % وهذا ما يؤكد فرضية تصنيف الرسائل الإدارية المرسلة عبر البريد الإلكتروني بالطابع الرسمي وفق التنظيم المعمول به، وفرضية اعتبار البريد الإلكتروني وسيلة تواصل تهدف لتيسير العملية الإدارية وتنظيمها كونه حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، وبناء على ما سبق من تحليل النتائج السابقة يتبين أن البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة بمختلف طبائع المراسلات شخصية كانت أو علمية أو إدارية وعليه فالبريد الإلكتروني لديه أهمية بالغة في الجامعة باعتبارها مؤسسة رسمية علمية إدارية ومن خلال الاحتمالات التي درست نستنتج فعالية البريد الإلكتروني دون أن نلغي فرضية وجود معوقات لهذه الفعالية وإن وجدت فهذا ما سننظر إليه بالنقاش في تحليل الجدول رقم 04 المتعلق بمعوقات البريد الإلكتروني.

## الجدول رقم 04 :

عند مراجعة الاجابات الخاصة بالاحتمالات للجدول رقم 04 المتعلقة بمعوقات البريد الالكتروني حيث نسجل اجماع لدى عينة الدراسة بنسب تتراوح بين 94.50 % و 98.63 % و 95.19 % و 93.13 % على أن المعوقات التي تتمحور فيما تعلق بمفر الخدمة من الأمن السيراني والخصوصية والسهولة ومرونة الاستخدام وتلبية الاحتياجات من خلال واجهات المستخدم مع عدم تسجيل الرضا فيما تعلق بحجم المرفقات، وبالنظر للاحتتمالات التي تليها والمتعلقة بسرعة تدفق الأنترنت نجد التقارب في النسب بين ما هو راض ومستاء وغاضب وهذا راجع لمعيار الصنف ولتبسيط ذلك فغالبية الأساتذة اهتماماتهم علمية أكاديمية بالدرجة الأولى فيما يتعلق بشبكة الأنترنت.

أما فيما يخص الطلبة بالإضافة للاهتمامات العلمية لا يهتمون الجانب الترفيهي وغالبا لا تتيح لهم سرعة التدفق الاشباع المطلوب، ناهيك عن الانقطاعات المتكررة التي تؤثر سلبا فقد جاءت النسب متفاوتة حيث 52.23 % من يتأثرون دائما و 34.36 % أحيانا، أما عن التكلفة فأغلب مفردات العينة لا يرون أنها تؤثر لعدة أسباب منها توفر شبكات اللاسلكي في المنازل والأحياء والجامعة وبعضها يمكن الحصول عليها بالجان، لكن ما تعلق بنوعية تغطية الشبكة اللاسلكية وتأثيرها على استخدام البريد الالكتروني فمفردات العينة وبنسبة 86.60 % لم ترى أن ذلك عائق ويمكن أن نرجع ذلك أن استخدام البريد الالكتروني لا يكون معظم الأوقات وبالتدقيق العلمي أنه لا يستهلك حجم بيانات كبير مما يؤدي به لعدم التأثير بالشبكة خصوصا بما أن غالبية مفردات العينة لديها خدمة بريد جي مايل المعروفة بسرعة تدفق في حجم البيانات .

وعند التمحيص في امكانية أن ثقافة المجتمع ووجوب التقيد بأشكال وأنماط الرسائل الالكترونية التي يمكن أن تحدا من التواصل الالكتروني فأكد غالبية مجموع مفردات العينة على عدم الحدية بنسبة 87.97 % و 82.13 %.

ونسجل نسبة 54.30 % لمن يملكون المهارة الكافية للتواصل الالكتروني بينما 40.89 % يجدون أحيانا المهارة و 4.81 % نادرا ما يجدون المهارة ويمكن ارجاع ذلك للفوارق في مدى الاستعمال المتكرر لوسائل التواصل الالكتروني وبذلك فامتلاك المهارة شرط ولا يكون الحال إلا بها .

وكانت الاجابات بخصوص هل يجد مفردات العينة الوقت الكافي لتصفح البريد الالكتروني فهناك 40.21 % يجد دوما الوقت بينما 54.98 % يجدون أحيانا الوقت وليس دوما 4.81 % فقط من لا يجدون الوقت الكافي وهي نسبة قليلة جدا وهذا غير مقياس وذلك لانشغالهم بأمر أخرى تستهلك كل أوقاتهم.

بينما ما تعق بالجزء الخاص باحتمالات ما تعلق بمعوقات الخاصة بالمتلقي وعدم التجاوب فقد نفت مفردات البحث بنسبة 64.95 % أنها تشعر بالخوف لمضمون الرسائل عند تلقيها بينما 31.27 % يشعرون أحيانا بالخوف ويمكن ارجاع ذلك في بعض الأحيان للرسائل التي تتزامن مع مناسبات معينة فقط وتعتقد أيضا بنسبة 75.95 % أن الرسائل مربوطة بنوعية المرسل لأن صفة المرسل عنوان لمضمون الرسالة، بينما تقاربت النسب لمن يعتقدون أن الارتباط يكون أحيانا بنسبة 13.06 % ويكون نادرا بنسبة 12.37 %.

وفي ما يخص الاحتمال الخاص بالموضوعية والتي من شأنها أن تحد من التغذية العكسية وكانت اجابتهم بنسبة 70.10 % أنها نادرا ما تكون عائقا لكن الملاحظ في فئة طلبة الليسانس 46.66 % يعتقدون أنها دوما عائق ويمكن تفسير ذلك لنقص التجربة على سبيل المثال.

ولاحظنا أن كثرة المشاغل تحد من الرد الفوري للرسائل الإلكترونية حسب ما تأكده اجابات مفردات العينة فقد كانت النسبة التي ترى ذلك دوما عائق 86.25 % ويمكن تفسير هذا على طبيعة مضمون الرسالة اذ يستوجب تحضير اجابة موضوعية تتطلب الوقت والجهد ومع المشاغل الكثيرة لا يمكن أن يكون هناك رد فوري بالتأكيد .

وعليه وعند تجميع كل النسب نجد أن مفردات العينة بنسبة 31.30 % ترى وجود معوقات بينما 34.72 % ترى في بعض الأحيان أنها معوقات بينما نسبة 33.98 % نادرا ما تراها عائق ومن هنا فالنسب متقاربة جدا ومن خلال جملة الاحتمالات الخاصة بالاستبيان يتبين أن هذه العوائق ظرفية وليست دائمة ويمكن تداركها.

يتفق الجميع على أن فعالية الاتصال نتاج نجاح العمليات الاتصالية بالمؤسسات ومن خلال النتائج المحصل عليها سنرى مدى فعالية الاتصال بمؤسسة جامعة غرداية من خلال جملة من الاحتمالات ونحللها ونناقشها، وبالنظر للنتائج المحصل عليها نجد أن الغالبية لديها مستوى فهم عال للرسائل الالكترونية ولديها القدرة على اىصال محتوى رسائلها بصفة كاملة وهذا منطقي لسهولة وبساطة واجهة الاستخدام وسهولة عملية تحرير الرسائل وادراج المرفقات.

وتلخصت أجوبة الاحتمال المتعلق بالتقيد بعناصر العملية الاتصالية في صياغة الرسائل حيث الفئة التي دائما تتقيد كانت نسبتها 44.67 % وهي أقل من الفئة التي تتقيد أحيانا والتي بلغت 38.49 % بينما الفئة التي نادرا ما تتقيد فقد بلغت 16.84 % وهذا لا يعكس فشل العملية الاتصالية ولا تعتبر شرط بل تقتصر على التنظيم فقط لأن المهم فهم الرسالة فليس هناك أي مشكلة عند تلقي رسالة الكترونية من شخص ما بدون عنوان فهذا لا يمنع من فتحها والاطلاع عليها وفي غالب الأحيان تكون الرسائل عبارة عن تبادل للملفات في الإدارات والتقيد بعناصر الرسالة سيعيق في أداء مهام أخرى أهم.

وبالنظر إلى احتمالية أن للتغذية العكسية أهمية كبيرة وهذا راجع لفحوى الرسالة في حد ذاتها فمفردات العينة ترى بنسبة 53.26 % أنها مهمة أحيانا ويمكن اعتبار هذه النتيجة ذات اعتبار خصوصا إذا كان الأمر لا يحتاج لرد الصدى من طرف المتلقي خصوصا مع الرسائل ذات الطابع الاخباري وهذا أيضا ما ينطبق على الاحتمال الذي يلي ذلك فيما تعلق بتوظيف مهارات الاتصال الفعال في الرسائل وكما سبق وذكرنا أن مضمون الرسالة هو الذي يتحكم في شكلها ونمطها وعناصرها وهذا ما كنت اجابة المبحوثين فنسبة 48.80 % أحيانا ما يوظفون مهارات الاتصال بينما الفئة التي نادرا ما توظف مهارات الاتصال فقد بلغت 11.68 %.

هنا نلاحظ تأكيد الفئة التي تحرص دوما على عناصر تحرير الرسالة الالكترونية بلغت نسبة 55.67 على غرار باقي الفئات وهذا تأكيد على ما سبق في المحور الثالث الخاص بفعالية البريد الالكتروني حيث أكد المبحوثين على اعتباره وسيلة فعالة ولذلك جاء هذا الحرص تثبيت لما سبق، والأمر الملفت للانتباه أن



إجابات الاحتمال الموالي المتضمن استخدام مهارة اعادة الصياغة والتلخيص في كتابة الرسائل تقريبا نفس اجابات الاحتمال السابق المتعلق بتوظيف مهارات الاتصال الفعال في الرسائل هذا ما يؤكد أن المهارات ليست شرط بل اضافة تزيد من الفعالية ولا تنقصها.

وبالوصول الى احتمالية أن الاتصال يخضع للقنوات الرسمية فكانت الاجابات بنسبة قاربت 53 % لمن يعتقدون أنه أحيانا ما يخضع ويمكن تفسير ذلك باعتبار أن أغلبية مفردات العينة تستخدم بريدها الشخصي وبذلك لا يمكن اخضاع الاتصال عبر القنوات الرسمية ولكن يجب التنويه أن القنوات الرسمية في بعض الأحيان تعيق مسار العملية الاتصالية أكثر مما تفيدها وهذا ما يتجلى من خلال اجابات المبحوثين حيث يعتقدون أنه نادرا ما تكون فيه فوضى في العملية الاتصالية وقد بلغت نسبتهم 57.04 % إلا أحيانا بنسبة 34.36 % أما دوما فنسبة 8.59 % وهذا راجع لأسباب تقنية في أغلب الأحيان لا علاقة لها بأطراف العملية الاتصالية .

## المبحث الرابع : استخلاص وتحليل النتائج العامة

على ضوء ما سبق من عرض النتائج المتحصل عليها من الاستبيان في المبحث الثاني والتعرض لها بالمناقشة والتحليل في المبحث الثالث خلصنا إلى أن البريد الإلكتروني تكمن فعاليته في عديد الأوجه من ضمانه لسرعة تبادل المعلومات من خلال سهولة الوصول إليه في أي وقت وفي أي مكان **وبتوظيفه في المجال العلمي والأكاديمي بين الطلبة والأساتذة فبذلك يضمن الاستشارات التعليمية والبحثية من خلال الاجابات التفسيرية المدعمة بالمرفقات التي تحتوى على مراجع وملفات تسهل العملية البيداغوجية.**

كما أنه يعتبر وسيلة اتصال رسمية وذات أهمية للتواصل بالمؤسسة خصوصا مع التوجهات الجديدة للقطاع والجامعة ويزكي عملية انتشار المعلومة متجاوزة البيروقراطية الادارية واحتكار المعلومة من بعض الأطراف فكبسة زر يستقبل العديد من المستخدمين نفس الرسالة في آن واحد عكس ما يكون مع الرسائل التقليدية التي يمكن أن يبقى مضمونها حبيس الأدراج.

كما يمكن لكل المستخدمين ابداء ردودهم مباشرة دون حواجز تحول دون ذلك، مما يكرس مبدأ العمل الجماعي ويعزز بلوغ كمال الرسالة بين طرفي الاتصال، كما أنه يتيح فرصة للتفكير والمراجعة في تحرير نص الرسالة لتغطية كل الجوانب وتدعيمها بالدعائم اللازمة عكس الاتصال المواجهي الذي قد ننسى العديد من العناصر والتي يمكن أن تكون ذات أهمية بالغة.

وعليه فالبريد الإلكتروني وسيلة تواصل تهدف لتيسير العملية الإدارية وتنظيمها كونه حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، وبتوظيفه والاعتماد عليه في الأمور الإدارية فوسائله تتصف بالرسمية ورغم مجانيته إلا أنه يمكن أن يخضع للرقابة الفعالة خاصة مع القوانين الجديدة للأمن السيبراني التي اعتمدها الجزائر مؤخرا.



# الخاتمة

1 - صعوبات البحث

2 - التوصيات



## الخاتمة :

لطالما كانت العلاقات الإنسانية مبنية على التواصل بشتى أشكاله ووسائله، من عملية اتصالية تنطلق من مرسل إلى مستقبل تحمل رسالة عبر وسيلة فإن كانت هذه الأخيرة أدت مهمتها بنجاح فهي بذلك وسيلة اتصال فعالة.

من هنا ومن خلال دراستنا تبين أن البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة تساهم في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية باعتبار سهولة استخدامه وطرق الوصول إليه وخاصة ميزة اختصاره للوقت والجهد وتقريب المسافات، فأضحت الرسالة التقليدية التي تستغرق ربما أسبوع من الزمن لتصل من جامعة غرداية إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة تصل في غضون ثوان معدودة.

كما أنها قطعت الطريق على البيروقراطية التفكيرية للإدارة من خلال احتكار المعلومة أو اخفائها وتركها حبيسة الأدراج فلا يوجد حواجز بين المرسل والمستقبل وهذا ما حسن من جودة العمل إلى حد كبير.

كما أن البريد الإلكتروني يضمن حقوق عناصر العملية الاتصالية من اثبات الارسال باليوم والساعة فلا يمكن تجاهل المراسلات والتظاهر بعدم تلقيها وبذلك فبواسطته نمتلك الحجية القانونية ونكون بعيدين على المسائلة الإدارية.

ولقد تناولنا في هذه الدراسة التي اعتمدت منهجية امراد (IMRAD) على البريد الإلكتروني باعتباره وسيلة اتصال من خلال التعرف على مفهومه والقواعد والمبادئ الأساسية لاستخداماته مع عرض لخصائصه وتطبيقاته في التعليم دون الاغفال عن مزاياه وسلبياته، والاتصال الفعال من خلال أنماطه ومهاراته واستراتيجياته وأهدافه ومبادئه ودعائمه وعوامل تحقيقه، واثبات نوع العلاقة بين البريد الإلكتروني وفعالية الاتصال بدراسة تطبيقية لمؤسسة جامعة غرداية.

ولا بد لأي باحث أن تقابله جملة من الصعوبات في بحثه نلخصها في نقص المراجع الخاصة بالبريد الإلكتروني لاعتباره من المواضيع الجديدة وصعوبة الحصول على الاحصائيات الدقيقة لمجتمع البحث.

كما نقترح بعض التوصيات التي نرى أنها ممكن أن تساهم في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية من خلال استخدام البريد الالكتروني:

- ضرورة توسيع دائرة البريد المهني الرسمي ليشمل كل الفئات من طلبة وموظفين.
- اعتبار البريد الالكتروني وسيلة اتصال رسمية في المقام الأول.
- انشاء خلية متابعة للبريد الالكتروني ( مكتب تنظيم ) تعمل على الاشراف على القوائم البريدية.
- تطبيق واعتماد الامضاء الالكتروني للتقليل من الأعباء المالية للبريد التقليدي.

وعليه فهذه الدراسة بينت دور البريد الالكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية من خلال دراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية.



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علوم الاعلام والاتصال  
سنة ثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة

استبيان حول :

دور البريد الالكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية  
دراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية

تحت إشراف :  
د . فوزي شريطي

إعداد :  
- لحسن بارود  
- مروان أولاد هدار

تقوم الدراسة بإجراء دراسة بعنوان " دور البريد الالكتروني في فعالية الاتصال بالجامعة الجزائرية - دراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة جامعة غرداية - " ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر بتخصص اتصال وعلاقات عامة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية .

وتهدف الدراسة إلى :

معرفة أنماط استخدامات البريد الالكتروني وأشكال توظيفه في الجامعة

- فعالية البريد الالكتروني
- الوقوف على معوقات فعالية البريد الالكتروني
- فعالية الاتصال

نرجو منكم الإجابة على فقرات الاستبانة بكل صدق وأمانة، للمساهمة في افادة الميدان العلمي من خلال هذه الدراسة، وتؤكد الدراسة على سرية الاجابات واستخدامها لاغراض البحث العلمي..

شكرا لحسن لتعاونكم

## المحور الأول : البيانات الشخصية

### 1 - الصفة :

- أستاذ بمهام إدارية  
 أستاذ  
 طالب ليسانس  
 طالب ماستر  
 طالب دكتوراه

### 2 - الجنس :

- ذكر  
 أنثى

### 3 - السن :

- من 18 س إلى 21 س  
 من 22 س إلى 25 س  
 من 26 س فما فوق

## المحور الثاني : أنماط استخدامات البريد الإلكتروني وأشكال توظيفه في الجامعة

### 4 - فيما يتمثل صفة بريدك الإلكتروني ؟

- شخصي  
 رسمي

### 5 - كيف هو استخدامك للبريد الإلكتروني :

- للتواصل الشخصي  
 للتواصل الأكاديمي  
 للتواصل الإداري

### 6 - هل تطلع على بريدك الإلكتروني ؟

- يوميا  
 مرات في الأسبوع  
 نادراً

### 7 - ما طبيعة موقّر خدمة البريد الإلكتروني الذي تستخدم ؟

- قوقل جي مايل  
 ياهو  
 هوتمايل  
 أخرى



8 - هل تستخدم البريد الإلكتروني من على ؟

- الحاسوب المكتبي  
 الهاتف الذكي  
 الحاسوب المحمول

9 - ما المكان الذي تستخدم فيه بريدك الإلكتروني ؟

- المنزل  
 الجامعة  
 مقهى الأنترنت

10 - فيما تتمثل خدمات بريدك الإلكتروني ؟

- للتواصل فقط  
 لربط حسابات أخرى فقط  
 للتواصل وربط الحسابات

### المحور الثالث : فعالية البريد الإلكتروني

نادرا	أحيانا	دائما	فعالية البريد الإلكتروني
			11 - هل تعتبر البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة ؟
			12 - هل للبريد الإلكتروني أهمية بالغة لدى ادارة جامعة غرداية ؟
			13 - هل ساهم البريد الإلكتروني في انتشار المعلومة ؟
			14 - هل يمكن الاستغناء عن وسائل التواصل الأخرى عند استخدام البريد الإلكتروني ؟
			15 - هل تعتبر البريد الإلكتروني قناة توزيع محتوى أساسية؟
			16 - هل تتسم رسائل البريد الإلكتروني في البيئة الجامعية بالموثوقية و الرسمية ؟

### المحور الرابع : معوقات فعالية البريد الإلكتروني

نادرا	أحيانا	دائما	معوقات تتعلق بموفر الخدمة
			17 - هل تعتقد أن موفر خدمة البريد الإلكتروني يضمن خاصية الحماية لرسائلك ؟
			18 - هل تلمس سهولة ومرونة في استخدامك للبريد الإلكتروني ؟
			19- هل تلي واجهات الاستخدام (اللغة، القالب، ... ) لموفر خدمة البريد الإلكتروني احتياجاتك ؟
			20 - هل ترى أن حجم المرفقات لموفر خدمة البريد الإلكتروني كافية ؟

نادرا	أحيانا	دائما	معوقات تتعلق بتدفق الأنترنت
			21 - هل تعتقد أن سرعة تدفق الأنترنت تلي احتياجاتك ؟
			22 - هل تؤثر الانقطاعات المتكررة لشبكة الأنترنت على استخدامك للبريد الإلكتروني ؟
			23 - هل تؤثر تكلفة خدمة الأنترنت على استخدامك للبريد الإلكتروني ؟
			24 - هل تؤثر نوعية تغطية الشبكة اللاسلكية على استخدامك للبريد الإلكتروني ؟

نادرا	أحيانا	دائما	معلومات تتعلق بمحدودية التواصل الإلكتروني عبر الانترنت بصفة عامة
			25- هل تعتقد أن ثقافة المجتمع تحد من التواصل الإلكتروني عبر الانترنت ؟
			26 - هل تمتلك المهارة الكافية للتواصل الإلكتروني ؟
			27 - هل لديك الوقت الكافي لتصفح بريدك الإلكتروني ؟
			28 - هل تعتقد أن التقييد بأشكال وأمط الرسائل الإلكترونية يحد من التواصل الإلكتروني

نادرا	أحيانا	دائما	معلومات تتعلق بالمتلقي وعدم تجاوبه وبالتالي نقص الفعالية
			29 - هل تشعر بالقلق والاحراج عند تلقيك للرسائل الإلكترونية ؟ (الخوف)
			30 - هل تعتقد أن أهمية الرسائل الإلكترونية مرتبط بنوعية المرسل ؟ (اللامبالاة) و (الجدية)
			31 - هل ترى أن موضوعية الرسائل الإلكترونية تحد من التغذية العكسية للمتلقى ؟ (الموضوعية عدم توفر المعلومات)
			32 - هل تؤثر كثرة المشاغل للمتلقى على الرد الفوري للرسائل الإلكترونية ؟ (ضيق الوقت)

### المحور الخامس : فعالية الاتصال

نادرا	أحيانا	دائما	فعالية الاتصال
			33 - هل تعتقد أن مستوى فهم رسائلك الإلكترونية عال ؟
			34 - هل تمكنت من إيصال محتوى رسائلك بصفة كاملة (ملفات ، صور، نصوص ، ..) ؟
			35 - هل تتقيد بعناصر العملية الاتصالية ( المرسل - الرسالة - القناة - المستقبل ) في صياغة رسائلك ؟
			36 - هل تولي أهمية كبيرة للتغذية العكسية ( الراجعة ) ؟
			37 - هل توظف مهارات الاتصال الفعال في رسائلك ؟
			38 - هل تولي أهمية لعناصر تحرير الرسالة الإلكترونية ( المرسل إليه، عنوان الرسالة، نص الرسالة، المرفقات) ؟
			39 - هل تستخدم مهارة إعادة الصياغة والتلخيص في كتابتك لرسائلك ؟
			40- هل الاتصال يخضع للقنوات الرسمية ؟
			41 - هل هناك فوضى في العملية الاتصالية ؟

### تحكيم الأساتذة :

- بقادير عبد الرحمان
- لعقون ياسين
- رفاقة سعيد
- أولاد هدار زينب



المصادر

والمراجع

## المصادر والمراجع :

### 1 - الكتب :

- 01) مصطفى حميد الطائي، خير ميلاد أبوبكر : مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2007.
- 02) محمد عبد القادر العمري، محمد ضيف الله المومني : المستجدات في عملية التعليم والتعلم ودليل استخدامها خطوة خطوة، عالم الكتب الحديثة، ط1، أريد الأردن، 2011.
- 03) محمد محمود الحيلة : التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الحديث، ط1، العين الإمارات العربية المتحدة، 2001.
- 04) عايد حمدان المرش، مها محمود فاخوري، حاتم يحي ياسين : الكمبيوتر التعليمي بين النظرية والتطبيق ، دار المكتبة الوطنية، ط1، عمان الأردن، 2008.
- 05) عبد الحميد محمد : منظومة التعليم عبر الشبكات، دار عالم الكتب، ط1، القاهرة مصر، 2005.
- 06) عبد الحميد بسيوني، التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال، دار الكتب العلمية للنشر، ط1، القاهرة مصر، 2007.
- 07) يوسف أحمد عيادات : الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان الأردن، 2004.
- 08) دلال ملحس استيتية، عمر موسى سرحان : تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، دار وائل للنشر، ط1، عمان الأردن، 2007.
- 09) كمال عبد الحميد زيتون : تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، دار عالم الكتاب، ط2، مصر، 2004.
- 10) عبد الحميد عطية السيد، محمود مهدي : الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 2003.
- 11) عمر عبد الرحيم نصر الله : مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل، ط1، الأردن، 2001.
- 12) غازي فرحان أبو زيتون : اتصالات الأعمال ( مفاهيم ومهارات الاتصال الشفوي والكتاب ) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن ، 2015.
- 13) عبد الرزاق الدليمي : علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1، عمان الأردن، 2015.
- 14) السعيد مبروك ابراهيم : الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2013.

- 15) إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج : الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2011.
- 16) سيد سالم عرفة : الاتصالات التسويقية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن ، 2012.
- 17) حسن عماد مكاوي : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية، ط2، 1998، القاهرة مصر.
- 18) منى الحديددي : فنون الاتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة مصر، 2009.
- 19) ناصر محمد العديلي : السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارنة، مطبعة معهد الإدارة العامة، الرياض السعودية، 1995.
- 20) فاطمة عبد الرحيم النواسية : الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب، الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2012.
- 21) إبراهيم خليل خضر: مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس فلسطين، 2013.
- 22) ماهر شعبان عبد الباري : مهارات الاستماع النشط، دار المسيرة للنشر والتوزيع ط1، عمان الأردن ، 2011.
- 23) نبيل عبد الهادي، عبد العزيز أبو حشيش، خالد عبد الكريم بسنهي : مهارات في اللغة والتفكير ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2003.
- 24) مدحت أبو النصر : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة الغربية للنشر، ط1، القاهرة، 2012.
- 25) نوح بن يحيى الشهري : مهارات الاتصال، دار حافظ للنشر والتوزيع، السعودية، 2012.
- 26) عبد الله خلف العساف : ثقافة التواصل الفعال، العبيكان للنشر، ط1، الرياض السعودية، 2016.

## 2 - المقالات العلمية :

- 01) منى بنت سليمان بن عبد الله الزدجالية : "الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر المواقع الإلكترونية في الوحدات الحكومية بسلطنة عُمان"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس، العدد 06، المجلد 02، 2014، سلطنة عمان.
- 02) وفاء محمد الزبيدي : " أنماط الاتصال وعلاقتها باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة "، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية بجامعة عين شمس، العدد 19، الجزء 08، القاهرة مصر، 31-08-2018.
- 03) براهيم بن داود، أشرف شعت : " الاطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة "، مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية القانون جامعة الغرير، العدد 16، الإمارات العربية المتحدة، 2017/01/16.
- 04) بدري جمال : " البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل وآفاق "، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، العدد 05، المجلد 57، 2020/04/10.

05) بورقعة سمية : " صحافة النت في الجزائر التفاعلية بين القراء والصحفيين - البريد الإلكتروني - أمودجا "، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور - الجلفة، العدد 17، 2014/01/15.

### 3 - المقالات العلمية الإلكترونية :

01) نصر الدين لعياضي، " التفكير في عُدة التفكير: مراجعة نقدية لنظرية الاستخدامات والاشباعات في البيئة الرقمية "، مركز الجزيرة للدراسات، <https://studies.aljazeera.net/ar/article/4876>، اطلع عليه يوم : 2021/12/24 على الساعة : 18:30

02) راندا عبد الحميد: "موضوع عن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام"، موقع مقال، <https://mqaall.com/uses-gratification-theory>، اطلع عليه يوم 2021/12/24 على الساعة : 19:30

03) " بريد الكتروني "، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، بريد إلكتروني [https://ar.wikipedia.org/wiki/بريد\\_إلكتروني](https://ar.wikipedia.org/wiki/بريد_إلكتروني)، اطلع عليه يوم : 2022/02/15 الساعة 19:50.

04) عبد الرحمن الزهراني : " سلبيات البريد الإلكتروني "، موقع **e-Learning ETEC-331**، <https://etec331.wordpress.com>، اطلع عليه يوم : 2022/02/15 الساعة 19:25.

05) حسام السيد : " سلبيات البريد الإلكتروني "، موقع إلكترون، [http://elktroon.blogspot.com/2012/02/blog-post\\_16.html](http://elktroon.blogspot.com/2012/02/blog-post_16.html)، اطلع عليه يوم : 2022/02/15 الساعة 19:25.

06) أسامة خميس : " ما هو البريد الإلكتروني "، موقع موضوع، [https://mawdoo3.com/ما\\_هو\\_البريد\\_الإلكتروني](https://mawdoo3.com/ما_هو_البريد_الإلكتروني)، اطلع عليه يوم 2022/01/21 على الساعة : 19:30.

07) محمد مروان : " ما هو البريد الإلكتروني "، موقع موضوع، [https://mawdoo3.com/ما\\_هو\\_البريد\\_الإلكتروني](https://mawdoo3.com/ما_هو_البريد_الإلكتروني)، اطلع عليه يوم 2022/01/22 على الساعة : 16:30.

08) فيصل بن علي البعداني : " مهارات الاتصال الفعال "، شبكة الألوكة الاجتماعية، /مهارات-الاتصال-الفعال <https://www.alukah.net/social/0/10211/>، أطلع عليه في : 14/ 02/ 2022، الساعة : 15:40.

09) " تحديد حجم العينة باستخدام جدول كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan "، موقع مرافي، <https://marafe.net/krejcie-morgan>، اطلع عليه يوم 2022/05/15 الساعة 14:50.

10) "فن التواصل الفعال"، معهد القادة للتدريب - بروليدرز، اطلع عليه بتاريخ 2022-02-15 الساعة 15:20.

