



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'SILA
معهد تسيير التقنيات الحضرية
Institut de Gestion des Techniques Urbaines
قسم: القاعدة المشتركة

مطبوعة دروس

السنة : الأولى قاعدة مشتركة

وفق مواءمة تكوين ليسانس أكاديمي تسيير التقنيات الحضرية 2013

تقنيات الاتصال

Techniques de communication



إعداد :

الأستاذة: زيداني حليلة

الموسم الجامعي: 2021 / 2022

يقول عبد الملك بن قريش الأصمعي :

أول العلم الصمت

و

الثاني حسن الاستماع

و

الثالث جودة الحفظ

و

الرابع احتواء العلم

و

الخامس إداعته ونشره

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الفهرس العام للمحتويات
أ	فهرس المحتويات
ج	محتوى البرنامج
ح	الهدف من المقياس.
المحور الأول : مقدمة عامة الجزء الأول : الاتصال	
1	تمهيد
1	1- الاتصال
1	1-1- مفهوم الاتصال
1	1-1-1- الاتصال لغة
2	1-1-2- تعريف الاتصال اصطلاحا
3	1-1-3- التعريف الاجرائي للاتصال
3	1-1-4- الاتصال البيداغوجي
3	1-2- عناصر الاتصال
6	1-3- أنواع الاتصال
7	1-4- الاتصال العلمي
7	1-4-1- مفهوم الاتصال العلمي
8	1-4-2- أنواع الاتصال العلمي
9	1-5- معيقات العملية الاتصالية
10	1-6- مهارات أساسية لعملية الاتصال
المحور الأول : مقدمة عامة الجزء الثاني : تقنيات الاتصال	
12	تمهيد
12	1- مفهوم التقنية
12	2- تعريف تقنية المعلومات
12	3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	4- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	5- مفهوم تقنيات الاتصال
14	6- نشأة وتطور تقنيات الاتصال
15	7- أسباب استخدام تقنيات الاتصال
15	8- المكونات التقنية (مكونات تكنولوجيا المعلومات)

المحور الثاني : كيفية الحصول على المعلومات الجزء الأول : مصادر المعلومات	
16	تمهيد
16	1- تعريف المصدر
17	2- تعريف مصادر المعلومات
17	3- تعريف البيانات
18	4- خصائص البيانات
18	5 - تحويل البيانات إلى معلومات
18	6- مفهوم المعلومة
19	7- تصنيف المعلومات
20	8- أنواع مصادر المعلومات
المحور الثاني : كيفية الحصول على المعلومات الجزء الثاني : مصادر المعلومات الإلكترونية	
24	1- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية والموضوعية والمعالجة
24	2- مصادر الإلكترونية حسب الجهات المسؤولة عنها
25	3- مصادر المعلومات الإلكترونية
25	4- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو أسلوب توفر المعلومات
26	5- خصائص المعلومات الجيدة
28	6- استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وإتاحتها
المحور الثاني : كيفية الحصول على المعلومات الجزء الثالث : الإنترنت كمصدر للمعلومات	
29	تمهيد
29	1- طرق وأساليب البحث في الإنترنت
29	1-1- مفهوم الأنترنت لغة
30	1- 2- طرائق وأساليب البحث عن المعلومات في الإنترنت
31	2- أدوات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية
33	3- مكونات محركات البحث وكيفية عملها
34	4 - آليات البحث في محرك البحث
36	5 - نصائح استخدام أدوات البحث في شبكة الأنترنت
37	6 - منافذ الحصول على المصادر الإلكترونية
المحور الثالث : تجميع ملف	
38	تمهيد

38	1- أشكال التعامل مع ملفات المعلومات
38	2- تنظيم المعلومات في البيئة التقليدية
39	4- مفهوم الملف
39	5- مفهوم المجلد
39	6- الفرق بين الملف والمجلد
المحور الرابع : الإبداع	
40	تمهيد
40	1- التعريف اللغوي للإبداع
40	2- التعريف الإصطلاحي للإبداع
40	3- المصطلحات القريبة من الإبداع
42	4- أنواع الإبداع
43	5- مراحل عملية الإبداع
44	6- مكونات الإبداع
44	7- معوقات الإبداع والابتكار
المحور الخامس : الإحتفاظ بالمعلومات	
45	تمهيد
45	1- مفهوم الإحتفاظ
46	2- مفهوم وسائط حفظ المعلومات
47	3- أشكال وسائط حفظ المعلومات
47	أولاً:الوسائط الورقية
47	ثانياً:الوسائط غير الورقية
47	4- أسلوب حفظ وإسترجاع المعلومات
المحور السادس : معالجة المعلومة	
48	تمهيد
48	1- مفهوم معالجة المعلومة
48	2- الذاكرة والتفكير و معالجة المعلومات
48	3- مكونات نظام معالجة المعلومات
50	4- إستراتيجيات معالجة المعلومات
50	5- مهارات معالجة المعلومات
51	6 - مهارات تدوين المعلومات

المحور السابع : كيف أبلغ؟	
52	تمهيد
52	1- مهارات التواصل
52	2- مهارات الاتصال الفعال
53	3- استراتيجيات الاتصال(التبليغ) الفعال
المحور الثامن: تقنية العرض	
54	تمهيد
54	1- مفهوم العرض التقديمي
54	2- مكونات العروض التقديمية
54	3- مبادئ تصميم العروض التقديمية
55	4 - عناصر التصميم
60	5- نموذج برنامج PowerPoint للعروض التقديمية
60	5-1- تعريف البوربوينت
61	5-2- مكونات نافذة برنامج العروض التقديمية
61	5-3- طرق العرض
المحور التاسع : تنشيط مجموعة بحث ومناقشة	
63	تمهيد
63	1- مفهوم مهارات التيسير
63	2- مهام الميسر
63	3- تنشيط مجموعة مناقشة
63	4 - تعريف تقنية التنشيط
63	5- أنواع تقنيات التنشيط
64	5-1- تقنية " فيليبس 6x6 " (Philips6x6)
64	5-2- الخطوات التقنية لتقنية فيليبس 6x6 " (Philips6x6)
64	6 - الطرق إلى مناقشة مثمرة
66	المراجع

محتوى البرنامج:

Contenu de la matière :

المحور 01 : مقدمة عامة :

الإتصال + تقنيات الإتصال

- *Introduction générale :*

المحور 02 : كيفية الحصول على المعلومات

- *Comment s'informer*

المحور 03 : جمع ملف

- *Réunir un dossier*

المحور 04 : الإبداع

- *Créativité*

المحور 05 : الإحتفاظ بالمعلومات

- *Conservation de l'information*

المحور 06 : معالجة المعلومة

- *Traitement de l'information*

المحور 07 : كيفية تبليغ المعلومة وايصالها

- *Comment informer ?*

المحور 08 : تقنية العرض

- *Technique de l'exposé*

المحور 09 : تنشيط مجموعة بحث

- *Animation d'un groupe de discussion*



الهدف من المقياس :

يهدف مقياس تقنيات الاتصال إلى :

1. التدريب على كيفية ممارسة البحث العلمي وتطبيق قواعده وآلياته في الدراسة والتعود على حل المشاكل التي تعترض الطالب كباحث بطريقة علمية وموضوعية.
2. إبراز أهمية العلاقة بين علم تقنيات الإتصال، وتخصص تسيير التقنيات الحضرية، في كيفية بناء المادة العلمية في الجامعة كمؤسسة بحث علمي .
3. و تماشيا مع هدف تزويد الطالب بمعلومات لمساعدته في تحسين قدراته الاتصالية داخل وخارج الجامعة، وفي هذا الإطار يكمن توضيح أهمية الاتصال وتقنياته، وتحسين أساليبيهما، ومن أجل ذلك وجب التطرق الى مفهوم الاتصال ، ثم الغوص في تقنياته و آلياته ومدى أهميته في البحث العلمي.

كما يهدف المقياس في مضمونه أيضا إلى :

4. إذ بغض النظر عن محتوى المعلومات ونوعها، إذ ما يهم هو معرفة كيف يحصل الطالب الذي يقضي عدد من السنوات في الجامعة على المعلومات، وقد أثبتت هذه الوسائل وطرق الحصول على المعلومات، أهميتها في تكوين اتجاهات وخلفيات ثقافية للطالب، وعليه نسعى إلى:

- تعليم الطالب كيفية البحث عن المعلومة ، وبوسائلها المتعددة التقليدية والحديثة.
- تحديد نوعية المصادر العلمية المختلفة ، وترتيب أهميتها التي من الضروري أن يتعرف الطالب عليها في بحوثه العلمية.



المحور الأول: مقدمة عامة

Introduction générale

المحور 01 : مقدمة عامة Introduction générale**الجزء الأول :الاتصال****تمهيد :**

يعدّ مصطلح الإتصال من المصطلحات شائعة الإستعمال وفي أكثر من مجال، إذ أن دلالاته تختلف بحسب المجال الذي يستعمل فيه وكذا السياق الذي يرد فيه، فالإتصال قديم قدم التجمّع الإنساني وهو يشكّل أساس النظام الإجماعي المبني على التفاعل بين أفراد المجتمع. وقد شهدت السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في تقنيات الإتصالات بشكل أدّى إلى تنامي استخدامها في مختلف المجالات والتخصصات، ولقد شكّلت التغيرات التي جاءت بها ثورة تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في إنجاز وتطوير الآليات والطرق الحديثة في هذا المجال. وعليه فإن المحور الأول الذي جاء في البرنامج على إسم: **مقدمة عامة**، سوف نُضمّنهُ كما يلي :

1 - الإتصال :**1- الإتصال :**

"لكي ندرك أهمية العملية الإتصالية بكل تقنياتها ينبغي أولا أن نتعرض لمفهوم الإتصال، فهي تحمل معاني مختلفة وعديدة، فقد نستعملها لنعني بها مجال الدراسة الأكاديمي، أو النشاط التطبيقي الملازم له، أو بوصفها علما أو فنا أو علاقات إنسانية، وكل هذه المجالات والمعاني تركز أساسا على عنصر أساسي وهو نقل المعلومة" (شرف، عبد العزيز، 1998، ص12).

ولقد نال موضوع الاتصال إهتماما واسعا ومتزايدا من قبل الباحثين، وبوصفه ميدانا للدراسة العلمية، فهو ليس أيضا مجالا مستقلا بذاته وإنما هو نقطة التقاء يفد إليها باحثون من تخصصات متعددة واهتمامات متباينة مدفوعين بأهداف خاصة، مرتبطة إلى حد كبير بالمجال الأصيل لاهتمامهم (كتخصصنا).

وقد أكد العديد من المفكرين والباحثين ومن بينهم ميشال وأرمان ماتلار في كتاب: **تاريخ نظريات الإتصال**، على أن الإتصال يعتبر من العلوم القليلة التي تتكثف وتتقاطع فيها مجموعة من العلوم، إذ يعتبر علما ملتقى لكثير من التخصصات العلمية.

ولأن المفاهيم المستخدمة في الدراسات تعد من أهم العناصر التي تعمل على إيضاح مدلولاتها وتوضيح معانيها الحقيقية إذا أُستخدمت بالمعنى الصحيح، لذلك لا بد من التعرض لأهم التعريفات التي أعطيت لمفهوم الإتصال.

1-1 مفهوم الإتصال:

1-1-1- الإتصال لغة: إن كلمة إتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذر "وصل"، والذي يحمل معنيين: الأول هو الربط بين كائنين أو شخصين، أم إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين. أما المعنى الثاني

فهو يشير إلى البلوغ و الإنتهاء إلى غاية معينة .وعليه فإن الاتصال في اللغة العربية يدل على الصلة والعلاقة والبلوغ إلى غاية معينة من تلك الصلة (مصطفى،الحجازي، 2000 ؛ ص 19).

والأصل في كلمة اتصال (communis) مشتق من الألفة (Communication) أي (Commun) فنحن عندما نتصل نحاول أن نخلق ألفة أو جو من الاتفاق، (commaness) مع شخص ما، أي أننا نحاول أن نشارك معلومات و أفكار واتجاهات الآخرين معلوماتنا واتجاهاتنا (بدر، ناصر حسين، 2011، ص193).

في حين عرف قاموس المورد الاتصال: بأنه تبادل الأفكار، الآراء، والمعلومات عن طريق الكلام والكتابة أو الإشارات سواء في شكل إيماءات، أو ذبذبات سمعية، أو سمعية بصرية سلوكية كانت أو لاسلكية.

مهما تعددت التعارف لكلمة الاتصال، فان مفهومها يكمن دائما في العلاقة التبادلية بين طرفين أو أكثر، وهي العلاقة القائمة بين مرسل ومستقبل يشتركان في عملية تبادل المعاني، باستخدام نظام معين من الإشارات و الرموز، مفهومة من كلا الطرفين" (أحمد، بن مرسل، 2005، ص21).

يتضح مما سبق أن الدلالات اللغوية لكلمة الإتصال تؤدي إلى الإلتقاء بين نقطتين ، تمثل الأولى موقع الإرسال والثانية مركز الإستقبال، والشئ الحادث بينهما هو المرسله ،وهذا هو الفعل الإتصالي في أبسط صورته" (أحمد، عزوز، 2016، ص18).

1-1-2- تعريف الاتصال إصطلاحا:

ولأن مجال الإتصال ليس مستقلا بذاته، وإنما هو نقطة إلتقاء بين معارف متعددة وباحثين مختلفي الإختصاصات والاتجاهات دراسته ولكل نظريته ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك الإختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ، لذلك ألفينا تعريفات كثيرة تختلف بإختلاف إهتمامات الباحثين.

إذ يعرف على أنه" الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة وهي توزيع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر، لذا على المديرين أن يختاروا تكنولوجيا الاتصالات المناسبة لتعزيز أداء مؤسساتهم، والوصول إلى أفضل طريقة لدمجها في نظم المعلومات وعمليات الاتصال." (زيد منير، عيوي، 2008، ص11).

أما أندروي سيزلاقي، مارك جي والاس فيعرفه على أنه:"العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات" (جلال الدين، بوعطيط، 2009، ص31).

كما أنه أيضا من وجهة نظر أخرى هو:"عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر" (طارق،المجنوب، 2000، ص519).

وينظر علماء نظم المعلومات إلى الإتصالات من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فالشئ محل الإتصال هو المعلومات، ووفقا لنظم المعلومات فإن الإتصالات هي "إستقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات" (أجمد،ماهر، 1997، 352).

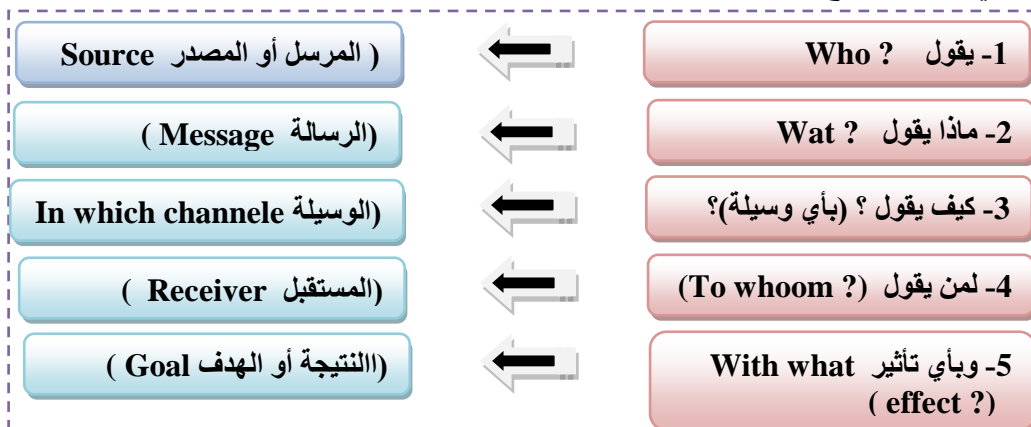
لقد استعملت كلمة اتصال في مضامين مختلفة وتعددت مدلولاتها واستعمالاتها العلمية التخصصية، فهناك من يصنف المصطلح على أسس وظيفية، كالالاتصال التنموي، والتربوي، وهناك من يصنفه على أسس دلالية، كالالاتصال الضمني أو الصريح وآخرون يستعملون هذا المصطلح تبعاً للنشاط المهني، كالمهندسين (كامل، حسون جعفر، 2000، ص31)، ولهذا فإن علم الاتصال هو وعاء لجميع العلوم، ويعد ملتقى لكثير من التخصصات، منها تخصص تسيير التقنيات الحضرية.

1-1-3- التعريف الإجرائي للاتصال: "عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراداً أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة" (جلال الدين، بوعطيط، 2009، ص25). وهذا التأثير في السلوك و المواقف و الإتجاهات إما لتوجيهها أو تغييرها أو تعديلها.

1-1-4- الاتصال البيداغوجي هو: "كل أشكال و مظاهر العلاقة التواصلية بين الأستاذ و الطلبة ويتضمن نمط الإرسال اللفظي و غير اللفظي، كما يتضمن الوسائل التواصلية، و هو يهدف إلى تبادل أو تبليغ و نقل الخبرات و المعارف و التجارب و المواقف، مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي" (وهيبة، لكحل، 2012، ص21).



1-2- عناصر الاتصال: بحسب ما أورده عالم الاتصال الأمريكي هارولد لاسويل والذي قام بتعريف عملية الاتصال من خلال الصياغة الشهيرة التي قدمها في العام 1948 والتي تضمنت عناصر الاتصال في شكل خمسة أسئلة، واتخذها أيضاً أساساً لتصنيف البحوث الخاصة بعلوم الإعلام والاتصال، وهذه الأسئلة التي تحدد نموذج الإتصال :



والإجابات المتعلقة بهذه الأسئلة تقدم تحديدا واضحا لعناصر عملية الاتصال التي يجب توافرها في كل عمليات الاتصال مهما كان شكلها ومستوياتها، لتكون عناصر الاتصال هي:

1- من القائم بالاتصال؟

2- يقول ماذا؟: الرسالة

3 - لمن؟: المتلقي

4 - بأي وسيلة؟: الوسيلة

5 - بأي أثر؟: رجح الصدى.

لتشير بذلك الدراسات إلى أن مكونات العملية الإتصالية تتمثل في خمسة عناصر متداخلة ومتشابكة هي على النحو التالي:



1-2-1- المرسل: وهو المقصود بالسؤال من؟: وهو المتكلم أو المتحدث أو القائم بالاتصال، أو الشخص أو الجهة التي توجه منها الرسالة أو المعلومات، ويعرف المرسل أيضا على أنه: الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، ليؤثر في المستقبل، مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية، كصياغة عباراته وإنتقاء الكلمات المناسبة والإنتباه لنبرة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المصاحبة في حال كانت الرسالة لفظية.



1-2-2- الرسالة: ويقصد بالرسالة المضمون أو الموضوع المراد نقله أو توصيله من الرسائل سواء معلومة أو خبر، وتعني الفكرة أو المعلومة من المرسل إلى هؤلاء الذين يريد أن يشاركهم أفكاره أو معلوماته، وهي جوهر عملية الإتصال، ويمكن أن تكون الرسالة مكتوبة، مصورة، لفظية أو غير لفظية (حركات، إشارات، رموز)، ولكي تكون الرسالة واضحة ومفهومة، على

المرسل إنتقاء العبارات التي تتناسب وثقافة المستقبل وخبراته، وأن تكون بعيدة عن الغموض والتشكيك أو التظليل، وأن تكون واضحة الأهداف بعيدة عن السلبية، "حتى يتسنى للمستقبل استيعاب الرسالة، ويتحقق بذلك هدف العملية الإتصالية" (سلوى، عثمان الصديقي، 1999، ص29)، وقد يترك الهدف ليستخلصه المتلقي، ويكون هنا هدفا ضمنيا.



1-2-3- الوسيلة (قناة الإتصال): (وسيلة نقل المعلومة): وهي

التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو إرسالها، كما يطلق عليها على أنها الأداة أو القناة التي عن طريقها يتم نقل الرسالة ذاتها سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو مباشرة

وجها لوجه بين المرسل والمستقبل، وهذه الوسيلة تختلف خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمستقبل. لذلك يفضل استخدام

أكثر من وسيلة في الموقف الاتصالي بدلا من الوسيلة الواحدة مما يزيد من قدرة المستقبل على فك الرموز بدقة إذا، ما شاهد المضمون و استمع إليه في نفس الوقت" (وهيبة،لكحل، 2012،ص58)



1-2-4- المستقبل(المتلقي): هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو مجموعة أشخاص وهو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بفك رموزها وإدراك معناها بغية التوصل إلى تفسير محتواها، وبغير إتلاكه لزام لغة المرسل، وفهمه للسياق الذي ترد فيه الرسالة لن يتمكن من أداء دوره. وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدمها ، و من بين هذه العوامل:

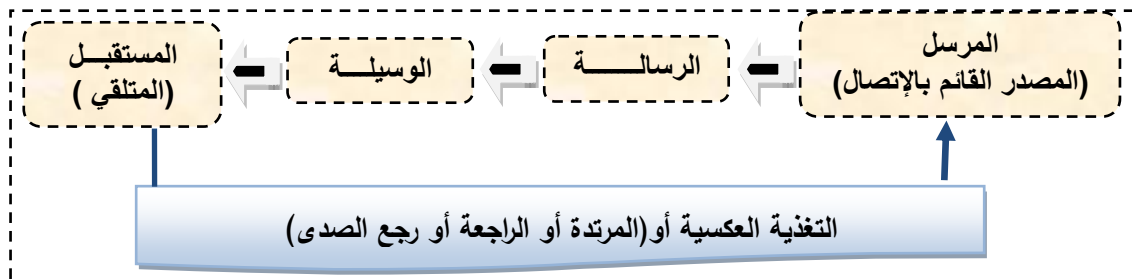
- اللغة مشتركة و مفهومة بين كل من المرسل و المستقبل.
- درجة الانسجام و التجانس بين المرسل و المستقبل، و شعور الاحترام و الود و الثقة الموجودة بينهما.
- ثقافة المستقبل و خبرته و معرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.
- مؤثرات اجتماعية إيجابية أو سلبية تربط المرسل بالمستقبل، يكون لها أثر كبير في فهم و استيعاب الرسالة" (وهيبة، لكحل، 2012،ص60).



1-2-5- التغذية الرجعية (رجع الصدى): هو رد الفعل الذي يكون نتيجة استقبال الرسالة الاتصالية ذاتها فالمرسل حين يصوغ محتوى رسالته ويوجهه إلى المستقبل عبر وسيلة معينة، يستهدف إحداث تأثير أو تحقيق هدف ما، ويتوقع رد فعل من المتلقي، وهو ما يعرف بالتغذية

العكسية أو المرتدة أو رجع الصدى، فهو الذي يحقق دائرية الإتصال، حيث يصبح المتلقي مرسلا ولذلك يسميه البعض 'التغذية المرتدة'.

ويجب أن نفرق بين التأثير و رجع الصدى ،فالتأثير يتمثل في النتائج المترتبة على الإتصال(حدوث الاستجابة) ،وهل أدى إلى تحقيق الهدف أم لا؟ أما رجع الصدى فلا يعني سوى استمرار عملية الإتصال أو استمرار التفاعل بين كل من المرسل والمستقبل، ولذلك تتميز نماذج التفاعل بوجود رجع الصدى الذي يشير إلى دائرة عملية الإتصال، لكن حدوث الأثر يتمثل فيما هو أبعد من رجع الصدى الفوري، حيث يتمثل مثلا في اكتساب المعلومة أو الإقناع بالفكرة" (محمود،حسن إسماعيل، 2003،ص135) .



3-1- أنواع الاتصال:

لقد إهتم الأكاديميون جلهم بتصنيف أنواع الاتصال حسب مجالات البحث الأكاديمي المتخصص أي بتحديد أنواع ومجالات علم الاتصال، و صنفوه على النحو التالي:

- 1- **حسب اللغة المستخدم:** يمكن تقسيم الاتصال حسب معيار اللغة المستخدمة إلى قسمين رئيسين هما:
 - **الاتصال اللفظي:** ويقصد به كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي، (تبادل المعلومات شفهيًا أو كتابيًا). وعادة ما يكون الاتصال اللفظي مصحوبا بإشعارات غير لفظية لا بد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة.



- **الإتصال غير اللفظي:** وهو الذي يتم من خلال تبادل المعلومات والآراء والأفكار دون إستخدام لغة الألفاظ أو ما يعرف بإستخدام لغة الجسد، ويكون هذا النوع من الإتصال في شكل تعبيرات الوجه، الصمت والصوت، الإشارات الإيماءات، ووضعية الجسم وطريقة المشي والتعبيرات الوجهية فالجسم كله يتحدث.

ومن أنواعه: لغة الصمت، التعبيرات الحسية والفيزيولوجية كإصفرار الوجه، ولغة المظهر العام وإيماءات الرأس وغيرها، وهناك من يرى بأن الاتصال غير اللفظي يتضمن ثلاث لغات: لغة الإشارات، لغة الحركة والأفعال، لغة الأشياء.

يقول **سيغموند فرويد** :

ما من امرئ يمكنه أن يخفي سرا ما، فإذا كانت الشفتين صامتتين فإنه يتكلم بأطراف أصابعه.

- 2- **الاتصال حسب درجة التأثير:** يعتمد هذا التقسيم على نوعية المتلقي ومدى تأثير المحتوى الاتصالي. بحسب هذا المعيار، يقسم الاتصال إلى الأنواع التالية:

- **الاتصال الذاتي:** هو العملية الاتصالية التي تحدث بين الشخص ونفسه، ويرتبط هذا المستوى من الاتصال بالبناء المعرفي والإدراك والتعليم، وفي هذه الحالة يتحول الإنسان تلقائيا إلى مصدر (مرسل) ومتلقي (مستقبل) في آن واحد.

- **الاتصال الشخصي:** هو تفاعل الأفراد وجها لوجه من خلال التبادل اللفظي وغير اللفظي الاجتماعية ، ويذهب بعض الباحثين إلى تقسيم الاتصال الشخصي حسب درجة الرسمية إلى:
 - ✚ **اتصال شخصي رسمي منتظم:** يتطلب هذا النوع من الاتصال الشخصي تخطيطا مسبقا و تحديد أهداف معينة يسعى لتحقيقها و كذا تحديد ميعاد محدد.
 - ✚ **اتصال الشخصي غير مباشر:** يتم بالصدفة و دون تخطيط أو تحديد ميعاد محدد.

ويقسم آخرون الاتصال الشخصي حسب درجة تجانسه إلى:

- **الاتصال الشخصي المتجانس:** وهو الاتصال الذي يقع بين شخصين متماثلين اجتماعيا وثقافيا مما يساعد على تحقيق التفاعل الكامل والفهم المشترك.
- **الاتصال الشخصي غير المتجانس:** وهو ما يقع بين شخصين يتسع نطاق الفجوة الاجتماعية والثقافية بينهما.
- **الاتصال الجمعي:** يتمثل في وجود مرسل أو أكثر ووجود مستقبل عبارة عن مجموعة من الأشخاص قل عددهم أو كثر، أي أن هذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال.
- **الاتصال الجماهيري:** هو تلك العملية التي يقوم بها المرسل ببيت رسائل مستمرة و متعددة من خلال وسائل عديدة آلية إلى عدد كبير و منتشر من المستقبلين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة . و يتميز الجمهور في الاتصال الجماهيري بضخامة العدد و عدم التجانس تجانس خصائص أعضائه، بالإضافة إلى عدم معرفة القائم بالاتصال بهم.

1-4-الاتصال العلمي :

- 1-4-1- مفهوم الإتصال العلمي:** لقد عرف على أن: "تفاعل وتعامل الباحثين مع المعلومات، إذ أن الباحث يستخدم المعلومات ونتائج بحوث العلماء في مجال بتخصصه لإعداد أبحاثه وتوظيفها بطريقة تدفعه إلى إنتاج معلومات جديدة وابتكارات ينقلها بدوره إلى باحثين آخرين في مجال تخصصه أو تخصصات علمية أخرى" (عتيقة، لحواطي، 2014، ص79).
- ويعرفه " بروغمان brogman على أنه يقوم بدراسة كيفية تواصل العلماء وتفاعلهم فيما بينهم بغض النظر عن إختصاصاتهم، كما يتضمن الاتصال العلمي دراسة نمو المعلومات الأكاديمية والبحثية واحتياجات المستخدمين من المعلومات " (عائشة، مسيف، 2016، دون صفحة).
- وبذلك وما سبق فالإتصال العلمي هو ذلك الإتصال الذي يعنى بالمعلومات العلمية والتقنية، ذلك أن الباحث الذي يحتاج إلى المعلومات العلمية والتقنية ويستخدمها هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها في الكثير من الأحيان عبر وسائل الإتصال المتاحة له، في حلقة دائرية أساسها المعلومات إذ يبدأ بها

لينتهي إليها، والإتصال العلمي هو موضع إهتمام الباحثين والعلماء كأفراد وكمؤسسات ينتمون إليها كونه قناة تتدفق من خلالها المعلومات وتنساب فيها بصورة سلسة ومستمرة.



1-4-2- أنواع الإتصال العلمي: ينقسم الإتصال العلمي إلى:

1-4-2-1- الإتصال العلمي الرسمي: "الإتصال الرسمي يمثل كل القنوات والوسائل الرسمية لبث نتائج البحوث العلمية، كالدوريات، الكتب، الإستشهادات المرجعية وغيرها من الوسائل الرسمية الأخرى، لكون هذه الأوعية هي التي يتم فيها إيداع أحد المنتجات الأساسية للنشاط العلمي وهي المعلومات أو المعرفة والمحافظة عليها" (عتيقة، لحواطي، 2014، ص83).

1-4-2-2- الإتصال العلمي غير رسمي: هو ذلك الإتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العلماء لتبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر، خاصة في مجالي الإتصال الشفهي من جهة من ، ومن خلال الجامعة جهة أخرى، عادة في المؤتمرات أو اجتماعات مراكز البحوث .



1-4-3- وظائف الإتصال العلمي ودوره في إجراء البحوث العلمية: تتمثل مهام الإتصال العلمي في:

- تقديم إجابات عن أسئلة محددة، وإحاطة الباحث علما بآخر التطورات في مجاله وبالخصوص الإتجاهات الحديثة التي يشهدها.
- يحصل الباحث على معارف جديدة في مجال جديد.
- التثبت من مصداقية المعلومات باللجوء إلى المتخصصين، وجمع الآراء حول البحوث التي أنجزها.
- تبادل المعلومات حول البحوث الجارية

5-1- معوقات العملية الإتصالية:

تسوء عملية الاتصال وتنتشّو المعلومات الواردة فيها لأسباب كثيرة ، ويمكن تقسيم المعوقات إلى:

أ- معوقات خاصة: وتتعلق بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال، وهي:

1- المعوقات المرتبطة بالمرسل: يتطلب الاتصال الفعال قدرا كبيرا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة. ومن أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها المرسل لدينا:

- الحالة النفسية للمرسل كمزاجه المتعكر.
- الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المظلمة لدى المرسل.
- التوقيت الخاطئ لإرسال الرسالة.
- دم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال.

2- المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال: ومن هذه المعوقات نجد:

- الاختيار وكذا الاستخدام الخاطئ للوسيلة.
- المستويات الإدارية.
- سوء وضعف وسيلة الاتصال، وازدحام قنوات الاتصال.

3- المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة: كثيرة هي المعوقات والمشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة،

ويمكن إيجاز هذه المعوقات في:

- لغة الرسالة والهدف منها.
- أسلوب كتابتها ونطقها.

4- المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية: تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال، لأنها بمثابة

الخلاصة العامة للعملية، ويمكن إيجاز هذه المعوقات في:

- تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع ورغبات المستقبل.
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.
- النظرة الفوقية لدى المرسل وعدم استعداده لأخذ آراء الآخرين.
- عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية.



كما توجد عدة معوقات للإتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين ، صنفت إلى مجموعتين هما :
أولا : تحريف المعلومات :

تتكون عملية الاتصال - طبقاً لما سبق أن بيناه - من ست مراحل متداخلة ومعقدة ، ونظراً للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال ، وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

1- **خصائص المتلقي:** يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة ، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد ، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة.

2- **الإدراك الإنتقائي:** حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال.

3- **المشكلات اللغوية:** تعطي الكلمة الواحدة معاني كثيرة مختلفة لمختلف الأشخاص، وهي نفسها لها مدلولات مختلفة بحسب استخداماتها، كما أن للاختصاصيين والمهنيين منهم لغاتهم الفنية الخاصة بهم التي تناسب الاختصاص والمهنة، لذا فإن مشكلة اللغة تتفاقم، وتضيف أبعاداً أخرى من التعقيد لعملية الاتصال
4- **ضغوط الوقت.**

ثانيا: **حجم المعلومات:** يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات.

1-6- **مهارات أساسية لعملية الاتصال:** من أهم هذه المهارات ما يلي: (رايح، بوزيدي، 2018، ص19).

1- **مهارة التفكير:** وهي سرعة استعمال الفكر في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال، وهناك التفكير التحليلي يعتمد على المنطق كأساس للوصول إلى حل لمشكلة، والتفكير الابتكاري. الذي يعتمد على الخيال والإبداع للوصول إلى حلها.

2- **مهارة التحدث:** وهي قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين وتجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث وتوجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد على إيصال رسالته بشكل فعال. وحتى يتمكن المرسل من التحدث بفاعلية إلى المستقبل، يجب أن يراعي النقاط التالية:

- اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع.
- معرفة محتوى الرسالة، وما تتضمنه من مفاهيم.
- استخدام أساليب متنوعة في الحديث والتركيز على جوهر الموضوع.
- استخدام لغة بسيطة ومصطلحات واضحة، و التحدث بوضوح واختصار.
- استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث.
- القدرة على قراءة الإشارات غير اللفظية .

3- مهارة الاستماع: هي قدرة المستقبل على التركيز على محتوى الرسالة وفهمها على الوجه المطلوب، وتمر هذه المهارة بعدة مراحل: الإنصات، التفسير، الاستيعاب، التأخير، التقييم، والاستجابة) لفظية، غير لفظية، استجابة المشاعر. (وحتى يتمكن المستقبل من عملية الاستماع للمرسل، لابد من تنفيذ الخطوات التالية:

- عدم مقاطعة المرسل.
- التركيز على الهدف الأساسي لحديث المرسل.
- عدم إطلاق الأحكام على حديث المرسل حتى ينتهي من حديثه.
- التعمق في كلمات المرسل ومحاولة تفسيرها بالوجه المطلوب.

4- مهارات الاتصال غير اللفظي: وهي مجموعة من الأشكال الحركية والإيماءات التعبيرية التي توحى إلى معاني يتفق عليها مجموعة من الناس، وتستخدم هذه المهارة لتوضيح فكرة ما دون التعبير عنها بالكلام.

5- مهارة الإقناع: لإقناع الآخرين يجب الإستعانة ب:

- التجارب الميدانية المعززة بالأرقام والأدلة والبراهين، والحجج.

ملاحظة:

لقد أوضحت بعض الدراسات أن (85 %) من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية ، و (15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.



المحور الأول: مقدمة عامة

Introduction générale

المحور 01 : مقدمة عامة Introduction générale**الجزء الثاني: تقنيات الاتصال Techniques de communication****تمهيد:**

نظراً للزيادة في حجم المعلومات أصبح الإنسان غير قادر على الإلمام بما يستجد من معلومات وبالتالي فإن الوسائل التقليدية لا تستطيع التحكم في تدفق المعلومات ، ولذا لا بد من وسيلة تساعد في السيطرة على ثورة المعلومات والاستفادة منها وذلك عن طريق ، تقنية المعلومات والاتصال حتى أصبحت التقنية ركناً أساسياً لخدمات المعلومات، ونجاحها يعتمد على تقنيات حديثة تعمل على تخزين تلك المعلومات بكميات كبيرة ومعالجتها بكفاءة عالية واسترجاعها وتوصيلها للمستخدمين بدقة وسرعة.

1- مفهوم التقنية: هي مجموعة من الطرق والوسائل وسبل العمل والعمليات توضع حيز التنفيذ في عمل ما في الفنون أو العلوم" (شوقي، شادلي، 2008، ص11).

2- تعريف تقنية المعلومات: "تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات بأنها الحصول على المعلومات واختزانها وبنها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد" (محمد، الصيرفي، 2009، ص19)، كما أنها كافة أنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة في تسجيل وتنظيم وتجهيز وتخزين واسترجاع وبنث المعلومات.

**3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:****Information and Communication Technologies (ITC)**

مصطلح يشتمل على الوسائل والتقنيات التي تمكننا خلق، جمع، تنظيم وتخزين المعلومات ومن ثم بثها وتبليغها عن طريق الاتصال عن بعد، ويتضمن ذلك : الراديو، التلفزيون، الهاتف الخليوي، الحاسوب وعتاده وبرمجياته، الشبكات والأقمار الصناعية وغيرها.

وتكنولوجيا المعلومات: Information Technology يسميها البعض تقنية المعلومات حيث تعرب الكلمة الانجليزية (Technology) إلى تقنية، كما وتعرف اختصاراً (IT)، كما عرفت أيضا" بأنها الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل صوتي أو كتابي أو صورة" (أيمن، محمد فارس. الدنف، 2013، ص24).

ومع تبني المفهوم الجزئي لتكنولوجيا المعلومات فقد عرفت على أنها: نظام مكون من مجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة؛ يشتمل على الأجهزة، البرمجيات، الموارد البشرية، لبيانات، الشبكات والاتصالات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب، وهذا المفهوم الجزئي يعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتزويد الأفراد بالمعلومات" (ليلي، حسام الدين، 2011، ص9).

"ويرى آخرون أن تكنولوجيا الاتصال: "رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية" (حورية، بولعويدات، 2008، ص22).

4- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: الآلات وعلى رأسها الحواسيب بأنواعها، الأدوات (Outils)، البرمجيات (Logiciels) العائدة للمعلوماتية الكلاسيكية والمعلوماتية الرمزية، النظم الخبيرة (systemes experts)، الشبكات (réseaux) المحلية والعالمية، الآلية (robotique) ومختلف أنواع الآلات الأوتوماتيكية، رقائق السليكون (puce).

وحسب المجلس الأوروبي فإن عبارة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" تستعمل حاليا للإشارة إلى تشكيلة واسعة من الخدمات، التطبيقات والتكنولوجيات، باستدعاء مختلف التجهيزات والبرمجيات التي تعمل غالبا بواسطة شبكات الاتصالات عن بعد" (سعاد، شحات، 2009، ص122).

5- مفهوم تقنيات الإتصال:

تعرف تقنيات الإتصال بأنها "الأدوات والأوعية والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر" (محمد، بن علي المانع، 2006، ص47).

كما يشير مصطلح تقنيات الاتصال إلى المهارات التقنية و الفنية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة والقدرات الذاتية لمعالجة المضمون المراد إيصاله من خلال عملية الاتصال الجماهيري و الشخصي ، تتم بواسطتها جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المطبوعة و المرئية و المصممة، و تخزينها مع سهولة استخراجها في الوقت الضروري المستخدم ، و العمل على نشر هذه المعلومات و نقلها من مكان إلى آخر وتبادلها ، يمكن لهذه الوسائل أن تكون يدوية أو ميكانيكية أو الكترونية حسب التطور التاريخي لوسائل الاتصال و مجالات التطور .

و ترتبط تقنيات الاتصال بالزمان والمكان و الحتمية التقنية، حيث عرف هذا المجال تطورات مذهلة إلى أبعد الحدود، تحولت فيها الكرة الأرضية إلى شاشة متناهية في الصغر، يتبادل فيها الأشخاص بجميع اللغات وشتى الثقافات أفكارهم و أمالهم و تطلعاتهم العلمية و العملية.



ومن منظور اتصالي تعتبر تكنولوجيا الاتصال عبارة عن مجموع التقنيات أو الأدوات والوسائل والنظم المختلفة حيث توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عمليات الاتصال، وبذلك تصبح تكنولوجيا الاتصال آلية يمكن من خلالها جمع البيانات والمعلومات ونشرها في أشكالها المختلفة، وذلك باستخدام وسائل الاتصال وتقنياته اليدوية أو الآلية أو الإلكترونية.



6- نشأة وتطور تقنيات الإتصال:

"لقد أدى التطور الكبير في تقنيات الإتصال إلى زيادة قدرتها على سرعة إيصال المعلومات، كما أن تطوير تقنيات الإتصال رافقه إبتكار وسائل وأدوات مساندة جديدة تعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة" (أحمد، بيوض، 75، 1995).

ومنذ النصف الثاني من القرن التاسع عشر تتوابع الإكتشافات التكنولوجية في مجال الإتصالات، ولتواصل التطورات لتصل إلى ذروتها من خلال الإنترنت، إذ أصبحت تنقل المعلومات عبر شبكة المعلومات الدولية (انترنت)، «القدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد من أحدث الإبتكارات أثرا في البشرية» (فريدة، كيت، 1999، ص122)

"وقد أصبح إستخدام تقنية الإتصال من الضروريات في عالم اليوم، وعناصرها مجتمعة تمهد لمرحلة التعامل الآلي عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية" (محمد، بن علي المانع، 2006، ص52).

7- أسباب استخدام تقنيات الإتصال:

ومن الأسباب في الإستعانة بتقنيات الإتصال في تناقل المعلومات مايلي:

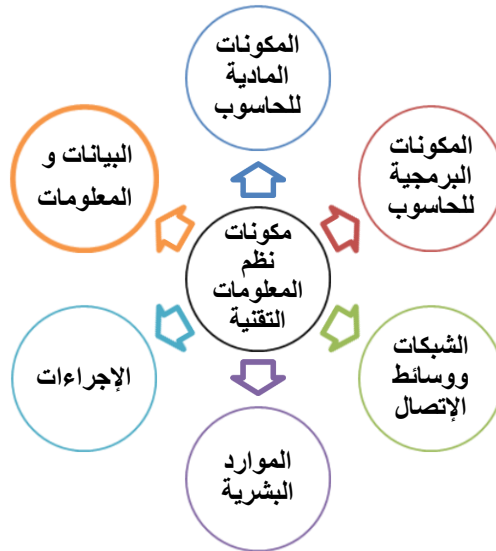
- 1- الكم الهائل من المعلومات، فقد أصبحت كميات المعلومات متزايدة بشكل كبير يصعب السيطرة عليها بالطرق التقليدية، ومن ثم نقلها للمستفيدين، وإسترجاعها لهم، وهذا يحتاج إلى الإستعانة بتقنيات الإتصال.
- 2- المعلومات التي يحتاج إليها المخططون والباحثون، غالباً ما تكون موزعة على مناطق جغرافية متعددة، وإسترجاعها لهم، وهذا الإسترجاع للكم الهائل للمعلومات ، لذا فإن تهيئة المعلومات يحتاج إلى وسائل وتقنيات إتصال مناسبة ومتطورة.

3- الحاجة إلى السرعة في إيصال المعلومات، ويحتاج المخططون وأصحاب القرار والباحثون إلى السرعة في حصولها على المعلومات، لذا فإن تقنيات الإتصال تلعب دوراً مهماً في نقل تلك المعلومات بالسرعة المطلوبة". (مصعب اسماعيل طيش، 2008، ص42).

"وتلعب وسائل وتقنيات الإتصال دوراً مميزاً في توفير هذه المعلومات والمعارف، من قواعد وبنوك المعلومات العلمية وعبر الشبكات الأرضية والفضائية" (حسن، أبو حشيش، 2005، ص57).

8- المكونات التقنية (مكونات تكنولوجيا المعلومات):

"تشمل مكونات التقنية الملموسة وغير الملموسة وتسمى تكنولوجيا المعلومات (IT) أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (CIT) وتضم" (Stair & Reynolds, 2010):



9- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بعدة توجهات وآراء مختلفة منها: "تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين، إسترجاع، تداول المعلومات ونشرها مع إنتاج البيانات الشفوية، المصورة، النصية والرقمية بالوسائل الإلكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الإلكتروني ونظم الاتصالات المرئية" (ماجد، محمد الزيودي، 2012، ص93).



المحور الثاني : كيفية الحصول على المعلومات

Comment s'informer

المحور 02: كيفية الحصول على المعلومات *Comment s'informer* الجزء الأول: مصادر المعلومات *Sources d'informations*

تمهيد:

إن كون الإتصال عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، فهو بذلك يرتبط ارتباطا وثيقا بمصطلح المعلومات ، ذلك أن الإتصال لا يمكن أن يتم دون توفر معلومات يتم تداولها ومن ثم بثها في إطار عملية دائرية وليست خطية، أي أن العملية الإتصالية تبدأ بالمعلومات وتنتهي إليها.

ولكن قبل تطبيق المعلومات كيف نحصل عليها من مصادرها؟

إنه مما لا شك فيه أن المعلومات هي زاد الباحث، وأن النجاح في الدراسة يتوقف على كمية ونوعية المعلومات المتوفرة لديه بطريقة رسمية وغير رسمية، وتعتبر مصادر المعلومات، على اختلاف أشكالها من المستلزمات الضرورية التي يجب التعامل معها، فهي من الضروريات الملحة في إنجاز البحوث، والدراسات، لنظرية الأساسية أو التطبيقية، سواء كانت بحوث التخرج أو رسائل جامعية على مستوى التخرج في الدراسات العليا، فالمعلومة هي العصب المحرك لأي نشاط يقوم به الإنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها" (مصطفى، مزيش، 2009، ص9).

ويتشكل موضوع محاضرتنا من مفاهيم أساسية، وأخرى فرعية، مما يستوجب تحديد مفاهيم عناصر المحور الذي نقصده من هذا المقياس (تقنيات الإصال).

1- تعريف المصدر:

عرف المصدر في قاموس المكتبات والمعلومات بأنه: "أي وثيقة أو مادة تقدم معلومات مفيدة لأي شخص، سواء أكان كاتباً، أم باحثاً، أم مستفيد" (مصطفى، مزيش، 2009، ص22).

كما عرّف المصدر لغوياً بما يلي "المصدر، جمع مصادر، أي موضع صدور؛ المنشأ؛ ما يصدر عنه الشيء... وكلمة مصدر اشتقت من الصدر أي هو الشيء الذي له الصدارة لأهميته وحاجة الناس إليه" (هيئة الأبحاث والترجمة، 1997، ص544).

2- تعريف مصادر المعلومات:

التعريف اللغوي: كما يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات "بأنها وثيقة تمد المستفيدين بالمعلومات المطلوبة، سواء كانت في المكتبة أو في أحد مراكز المعلومات.... وغيرها" (الشامي، أحمج محمد وحيب الله، سيد، 1988، ص146).

أما إصطلاحاً فقد عرفت مصادر المعلومات على أنها :

"جميع الأوعية والوسائط والمواد الحاملة للمعلومات، والتي يمكن الاستفادة منها باختلاف أنواعها وأشكالها، وهي أساس فعالية المكتبة، وتحقيق هدفها الرئيسي الذي هو تلبية إحتياجات المستفيدين" (عبد العزيز، خليفة شعبان، 1991، ص2).

كما تم تعريفها على أنها أيضا: "الوثائق المنشورة وغير المنشورة التي تتضمن حقائق أصبحت ذات قيمة بعد تحليلها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية، وفي أي شكل من الأشكال. كما عرفت على أنها: " كل الوسائل والقنوات التي يمكن نقل المعلومات من خلالها إلى المستقبل" (عمر، أحمد الهمشري و ربحي، مصطفى عليان، 1990، ص76).

وبعبارة أخرى فإن "مصدر المعلومات هو أي مادة (وعاء) تحتوي على معلومات يمكن الاستفادة منها لسد حاجة بحثية، تعليمية، إخبارية، إعلامية، ثقافية، ترفيهية، أو للمساعدة في اتخاذ قرار معين، كما أن مفهوم المصادر يعني "كل الوسائل والقنوات التي يمكن من خلالها نقل المعلومات إلى المستقبل (المستفيد) باعتبار أن المعلومات تحتاج إلى مرسل (مصدر) ، وقناة اتصال ومستقبل" (زكي، حسين الوردى، مجبل، لازم الملكي، 2002، ص8). كما أن لهذا المصطلح عدة مرادفات منها: المجموعات المكتبية، المواد المكتبية، مواد المعلومات، أوعية المعلومات. غير أن مصطلح مصادر المعلومات الأكثر إستخداما من قبل الباحثين. ونظرا للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات والبيانات لا يمكن التحدث عن تعريف المعلومات دون الحديث عن البيانات، فبالرغم من أن البعض يستخدمهما على أساس أنهما مترادفين لمعنى واحد، إلا أنه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن من خلالها التفريق بينهما، وتعتبر البيانات القاعدة الأولى التي ينبغي الوقوف عليها:

3- تعريف البيانات:

البيانات (Data) هي: "المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام، أو رموز، أو عبارات، أو جمل، لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة عادة في الحواسيب" (سلوى محمد الشرفا، 2008، ص33).

كما يمكن تعريف البيانات بأنها: " الأرقام والكلمات والرموز والحقائق والإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض ولم تفسر أو تستخدم بعد، أي ليس لها معنى حقيقي، أي أنها مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المنظمة أو غير المفسرة أو غير معدة للإستخدام إذا ما قُومَت وفسرت ونظمت ، أصبح لها مضمون ذا معنى يؤثر في الإتجاه ورد الفعل والسلوك حيث تصبح معلومات" (عادل، غزالي، 2016، ص19).

"وقد تكون البيانات على شكل أرقام عادية أو نسب مئوية أو أشكال هندسية أو إشارات أو رموز، ويتم جمع البيانات من مصادر متعددة، وقد لا تقيد البيانات وهي بشكلها الأولي إلا بعد تحليلها وتفسيرها وتحويلها إلى معلومات" (إبراهيم، الخلوف الملكاوي، 2007، ص17).

4- خصائص البيانات:

تتضمن البيانات خصائص يمكن ذكرها فيما يلي (عادل، غزالي، 2016، ص77):

- تعتبر البيانات دقيقة وموثوقة في مصادرها، تخلو من الأخطاء والإزدواجية وإلا فقدت أهميتها ودورها.
- تتميز بالدقة فهي معبرة عن مؤشرات وكميات واضحة غير قابلة للتأويل.
- عدم تضاد البيانات بين بعضها.
- تتوافق البيانات مع الزمن الذي تمت فيه.
- تتميز بانها واضحة وواقعية حيث تؤدي البيان اللازم دون زيادة أو نقصان.

5- تحويل البيانات إلى معلومات:

للاستفادة من البيانات وتحويلها إلى معلومات يجب معالجة تلك البيانات، حيث تتضمن هذه المعالجة هدداً من الخطوات والتي تتجسد في مايلي:

5-1- **المعلومات العلمية:** "عرفت المعلومات العلمية بأنها " مجموعة من المعلومات التي تتعلق بكل الأشياء والظواهر دون استثناء، تساعد على البحث، متخصصة في مجال معين، ولا تفقد قيمتها مع الزمن كالمعلومة العادية" (Madjid ,Dahmane,1990,p57) .

5-2 - المعلومات التقنية:

أما المعلومات التقنية فهي: "المعلومات التي تعبر عن واقع الأشياء والظواهر، حيث توضح التقنيات المختلفة، وتشرح كيفية استعمالها في مختلف الأغراض، فهي معلومة متخصصة، تطبيقية لها مجال ضيق، تعبر عن المعارف وتعرض الأحداث" (مصطفى، مزيش، 2009، ص41).

كما عرفت المعلومة العلمية والتقنية بأنها " تلك المعلومات الصحيحة والعلمية (المتعلقة بالوسائل) التي تم إنتاجها بعد عملية البحث العلمي والتقني، والتي تعكس المعلومة المتعلقة بالوسائل والإنتاج والإمكانيات التقنية وبالتالي فهي تمثل مصدراً أساسياً للتسيير والإنتاج ومجالات استعمالها عديدة من بينها: مجال الهندسة، الصناعة، التعليم، العلوم التي يمكن أن تحمل في عدة أوعية كبراءات الإختراع والكتب، الدوريات والتقارير وغيرها" (كمال، بطوش، 2003، ص60).

6- مفهوم المعلومة:

"كلمة **معلومة Information** أصلها في اللغة اللاتينية **Information** التي تعني شرح أو توضيح شئ ما، وتستخدم في الفرنسية بصيغتها المفرد للدلالة على معلومة، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الإتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها" (عادل غزالي، 2016، ص18).
وقد عرفت في القاموس العربي الشامل على أنها "الأخبار أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق أو إيضاح الأمور" (هيئة الأبحاث والترجمة، 1997، ص551).

كما تعرف المعلومات بأنها:

"بيانات تم تشغيلها لتقديم معنى مفيد لمستخدميها" (منير، نوري، 2012، ص63)، "ويمكن تعريفها بأنها بيانات تم تشغيلها ووضعها في سياق له معنى وفائدة بالنسبة لمستخدم معين. لذلك فإن المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات نتيجة لعملية التحويل أو التشغيل التي تمت عليها. (منال، محمد الكردي، جلال ابراهيم العبد، 2003، ص13).

وعرفت المعلومات في المعجم الموسوعي لمصطلحات المعلومات والمكتبات بما يلي:

"البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها، أو في تجميعها بأي شكل من الأشكال التي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية" (مصطفى، مزيش، 2009، ص38).

وفي علاقة المعلومات بالاتصال تم تعريفها على أساس:

" الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكوف ذلك التبادل عادة عبر وسائل الإتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المتعددة في المجتمع، وقد لا تكون المعلومات شيئاً يمكن لمسها، أو سماعه ورؤيته، فنحن عادة نصبح على علم بشيء ما أو بموضوع معين إذا ما طرأ تغيير على حالتنا المعرفية، وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع أو مجال معين" (عامر، إبراهيم قنديلجي، ايمان، فاضل السامرائي، 2002، ص28).



7- تصنيف المعلومات: تستخدم المعلومات في جميع المجالات والتخصصات، كما أنها ترتبط بالتطورات بالمجال العلمي وإنجاز البحوث والدراسات العلمية، وقد صنفت المعلومات إلى:

7-1- المعلومات العلمية: "عرفت المعلومات العلمية بأنها " مجموعة من المعلومات التي تتعلق بكل الأشياء والظواهر دون استثناء، تساعد على البحث، متخصصة في مجال معين، ولا تفقد قيمتها مع الزمن كالمعلومة العادية" (Madjid ,Dahmane,1990,p57) .

7- 2 - المعلومات التقنية:

أما المعلومات التقنية فهي: "المعلومات التي تعبر عن واقع الأشياء والظواهر، حيث توضح التقنيات المختلفة، وتشرح كيفية استعمالها في مختلف الأغراض، فهي معلومة متخصصة، تطبيقية لها مجال ضيق، تعبر عن المعارف وتعرض الأحداث" (مصطفى، مزيش، 2009، ص41).

كما عرفت المعلومة العلمية والتقنية بأنها " تلك المعلومات الصحيحة والعلمية (المتعلقة بالوسائل) التي تم إنتاجها بعد عملية البحث العلمي والتقني، والتي تعكس المعلومة المتعلقة بالوسائل والإنتاج والإمكانيات التقنية وبالتالي فهي تمثل مصدرا أساسيا للتسيير والإنتاج ومجالات استعمالها عديدة من بينها: مجال الهندسة، الصناعة، التعليم، العلوم التي يمكن أن تحمل في عدة أوعية كبراءات الإختراع والكتب، الدوريات والتقارير وغيرها" (كمال، بطوش، 2003، ص60).

تذكير: لقد عقدت العديد من المؤتمرات لتناول قضايا الإتصال العلمي والتوثيق مثل مؤتمر الجمعية الملكية بلندن منذ عام 1948 حول " انفجار المعلومات في العلوم والتكنولوجيا"، ثم ظهرت بعدها سلسلة من اللقاءات والإجراءات لتطوير أساسيات معالجة المعلومات وتصميم نظم معلومات تقليدية ومن ثم إلكترونية بهدف خدمة البحث العلمي، وفي هذا الإطار ظهر مصطلح "المعلومات العلمية والتقنية" وبدأت محاولات تحديد مفهومه و وضع مقومات نظام خاص به" (وحيد، قدورة، 2006، ص26).

إن المعلومات العلمية والتقنية أساس البحث والإتصال العلمي:

فإستخدام كل هذه المصطلحات دليل على وجود أشكال عديدة وأنواع مختلفة لمصادر المعلومات، تحمل مجمل الإنتاج الفكري الإنساني، تهدف إلى تحقيق مطالب المستفيدين للحصول على المعلومات التي تتعلق بالدراسة وإنجاز البحوث العلمية، تنمية المعرفة، توسيع آفاق الفكر، الترفيه عن النفس أو للتثقيف، وهذا يدعونا إلى طرح التساؤل التالي: ما هي مصادر المعلومات ؟

8- أنواع مصادر المعلومات: Information Resources

لقد ورد في الإنتاج الفكري أكثر من أساس لتقسيم مصادر المعلومات، وقد إتفق المتخصصون في دراسة مصادر المعلومات على تقسيمها إلى فئات متميزة، وأعتمد في هذا التقسيم على محاور ومعايير تتسم بها، كالشكل، المضمون، والسعة، كالاتي:

8-1- مصادر المعلومات على أساس المضمون: قسم العالم دينيس جروجان (Denis Grogan) مصادر

المعلومات على أساس المضمون إلى "بدر، أحمد، 2000، ص63):

➡ **المصادر الأولية:** عرفت المصادر الأولية بأنها "المادة الأصلية التي لم تستق معلوماتها من مصدر آخر يسبقها، وتسمى مصادر أولية لأنها هي أول وعاء وجد أو وصل إلينا في الموضوع بشرط أن يكون منسوبا لمعاصر زمنه" (سيده، ماجد ربيع، متولي، محمود النقيب، 2004، ص13)، ومن المصادر الأولية نجد الملاحظة، التجارب، البحث الميداني، وأيضا التقدير الشخصي.

✚ **المصادر الثانوية:** هي التي "تعتمد في معلوماتها ومادتها أساسًا على الأوعية والمصادر الأولية، التي تم تسجيلها سابقًا، أو تشير إليها، وتتضمن معلومات ترتب وتنظم وفق خطة معينة لتحقيق أهداف علمية معينة، ومن لين هذه المصادر نجد الكتب الدراسية والكتب أحادية الموضوع والمعاجم اللغوية والدوريات العامة ودوائر المعارف والأطالس" (مصطفى، مزيش، 2009، ص83).

✚ **المصادر من الدرجة الثالثة:** تهدف مصادر المعلومات من الدرجة الثالثة إلى إعادة ترتيب وتنظيم معلومات المصادر والأوعية الأولية والثانوية، وتحليلها بالشكل الذي يسهل إفادة الباحثين منها، وهي تشمل البيبليوغرافيات (مصطفى، مزيش، 2009، ص84، 86).

✚ **المصادر غير الورقية:** هناك مصادر غير وثائقية يتحصل عليها المستفيد والباحث عن طريق الاتصالات الشخصية "وتعتبر من الوسائل الهامة في نقل المعلومات وبنها خصوصًا خلال عملية الاختراعات والاكتشافات الجديدة، وهي تسمى أيضًا الاتصال الشفوي... مثل المناقشات التي تتم بين الباحثين مواجهة أثناء المؤتمرات، ويكون هذا الاتصال الشفوي عادة أكثر تركيزًا وأكثر شمولًا وتعبيرًا عن حداثة الموضوع، كما أنه يتم بين المتخصصين حيث يتحكمون في المناقشة" (أحمد، بدر، 2000، ص65).

8-2- **مصادر المعلومات على أساس نوعي:** كما أن هناك تقسيم آخر للمعلومات يركز على طابع هذه المعلومات (تقسيم نوعي) وتشمل:

✚ **المصادر الرسمية:** تشتمل على المعلومات الإرشادية والاستشارية التي يحصل عليها الفرد من المصالح الحكومية أو مراكز البحوث أو الجامعات والمعاهد.

✚ **المصادر غير الرسمية:** أو الشخصية هي المعلومات الشفهية التي يحصل عليها الفرد نتيجة تحاوره مع الأشخاص المحيطين به مثل اللقاءات الجانبية بالمؤتمرات والندوات.

8-3- **مصادر المعلومات على أساس السعة والتغطية:** وتشمل:

✚ **مصادر المعلومات العامة:** وهي التي تقدم معلومات عامة حول مواضيع مختلفة كدوائر المعارف مثلاً.

✚ **مصادر المعلومات المتخصصة:** وهي المصادر التي تعالج موضوع معين أو تخصص.



8-4- **التقسيم الشكلي لمصادر المعلومات:** وتشمل:

✚ **المصادر قبل الورقية:** يقصد بالمصادر قبل الورقية كل المصادر والأوعية التي استخدمها الإنسان في البداية لتسجيل خبراته وتجاربه ومعارفه ومعتقداته.

✚ المصادر الورقية: تسميها البعض المصادر المطبوعة أو المصادر التقليدية، والمقصود بها كل المصادر والأوعية التي يكون الورق مادتها الأساسية، مثل المخطوطات والكتب والرسائل الجامعية والدوريات وبحوث المؤتمرات وتقارير البحوث و الأرشيف وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة.

✚ المصادر بعد الورقية: "هي المصادر التي لا يدخل الورق في تكوينها والتي يمكن حصرها في قسمين:

- القسم الأول يضم المصغرات الفيلمية والمواد السمعية والبصرية.
- القسم الثاني يضم الأوعية المحوسبة الإلكترونية.

9- طرق الحصول على المعلومات:

1-9 المكتبات Libraries

المكتبات هي أوعية معلومات تخزن في مكان واحد، وكانت تخزن دون تصنيف أو فهرسة، ثم بدأت الفهرسة بعد ذلك بدون وثائق بعد القرن الخامس عشر الميلادي نتيجة اختراع الطباعة.

كما تعرف أيضا بالمفهوم العلمي الحديث على أنها: "إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي" (إبراهيم، مبروك السعيد، 2009، ص11).

9-1-1- ومن أهم وظائفها:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
- تسهيل سبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وببليوغرافيات ونحوها التي تساهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.

9-2- مراكز المعلومات: Information Center

أصبحت مراكز المعلومات رافدا من روافد المعرفة ولها طريقة في معالجة المعرفة وحفظها واسترجاعها وتيسر بثها ونشرها وتيسر الحصول عليها والاستفادة منها باستخدام تقنية المعلومات الحديثة .

مراكز المعلومات هي أوعية الكترونية يتم من خلالها تنظيم المعرفة وفهرستها ليسهل الرجوع إليها باستخدام تقنية المعلومات الحديثة.

وهي أيضا: المكان الذي يتم فيه توفير المعلومات بمصادرها المختلفة ، ومعالجتها وحفظها واسترجاعها و بثها تيسير سبل الاستفادة منها باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة ، و التي يمكن بواسطتها التحكم في الكم الهائل من المعلومات و مصادرها المختلفة في مجال التخصص .

إن مراكز المعلومات هي امتداد للمكتبات المتخصصة.

4-2-1- خصائص مراكز المعلومات:

- أنها تسهل الحصول على المعلومة من خلال البحث.

- أنها شاملة لجميع المعارف، فجميع أنواع العلوم وشتى العلوم تجدها موجودة ومصنفة.
 - أنها توفر على الباحث الجهد والعناء عن طريق البحث على الإنترنت أونلاين.
 - أنها توفر المحتوى الوعائي بدقة فتستطيع أن تأخذ المعلومة التي تريدها، وفي أي تخصص.
 - أنها توفر وسائط بديلة تسهل علينا الحصول على المعلومات.
- ملاحظة:** لقد بدأ الفرق بين المكتبة ومركز المعلومات يتلاشى مع ازدياد التطور في تقنية المعلومات، و بدأ التشابه بينهما يتضح إلى حد كبير في الوظائف.
- 7-3- المؤتمرات والندوات:**

- تعد الندوات والمؤتمرات وسيلة من وسائل الإتصال التي تهيء الفرصة لمجموعة من الأعضاء للتبادل الفكري فيما بينهم حول موضوع يهتمون به، و تكمن أهميتها في كونها:
- وسيلة من وسائل تداول المعلومات و بثها بين المتخصصين.
 - تعطي فرصة للتعرف على البحوث قبل نشرها في الدوريات، من خلال أوراق العمل التي تقدم فيها.
 - وسيلة من وسائل تجمع المختصين معا بحيث تسمح بتبادل الأفكار و المعلومات بطريقة رسمية.
 - ورش العمل والجلسات والمناقشات الهامشية المصاحبة لمثل هذه المؤتمرات والندوات مهم جداً في كثير من النواحي، فمن فائدتها:
 - أنها تعطي للباحث فرصة للإلتقاء بأهل الخبرة والتخصص ومن لهم باع طويل في مجال تخصصه بما يقومون به من بحوث ، وبالتالي التقاؤكه بهم يلقي أفكاره، يعدل ما لديه.
 - أوراق العمل تعد مصدر غني جداً للباحث، تزوده بأحدث ما كتب في التخصص.
 - أيضاً حضور هذه الندوات الحقيقية يسهل الشخصية ويثري التجربة ويعطي الثقة للباحث في أن تقدم نفسه للآخرين من أجل أن يكون متمكناً في هذا العلم.

7-4- المصادر التقنية الإلكترونية (الرقمية): Electronic informatique Resources

- بفضل التطور التكنولوجي السريع في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات جاءت مصادر المعلومات الإلكترونية التي أصبحت تشكل جزءا مهما في كيان مراكز المعلومات، ومن مصادر المعلومات: تقنية المعلومات Numerical Resource ، ومعناه أن هذا المحتوى هو محتوى رقمي، ليس ورقيا، وإنما هو عبارة عن محتوى موجود على صفحات الإنترنت، ومتوفر على الشبكة العنكبوتية، تستطيع أن تحصل عليه بعدد من المصادر وبعده من الطرق .

- لقد وردت تعريفات عديدة لمصطلح المصادر الرقمية ، ومن أبرز هذه التعريفات على أنها: "تلك الأعمال التي يتم تسجيلها، وتنظيمها، وتخزينها وإسترجاعها بشكل رقمي Digital باستخدام الحاسوب، وملحقات، وقد تكون مثل تلك المصادر متاحة من خلال الوسائط المادية المتمثلة بالأقراص CDs على مختلف أنواعها، أو الخط المباشر Online ، ويتم الإستفادة منها وإستخدامها مجانا أو عن طريق الترخيص" (عليان، ربحي مصطفى، 2010، ص80).



المحور الثاني: كيفية الحصول على المعلومات

Comment s'informer

المحور 02 : كيفية الحصول على المعلومات Comment s'informer**الجزء الثاني : مصادر المعلومات الإلكترونية****sources d'informations électroniques****تمهيد :**

الحصول على المعلومات يتطلب الكيفية العملية ، ولكن الوصول إلى هذه المعلومات لابد من مصادر علمية ، فما هي هذه المصادر ، وخصائصها؟

تقسيمات مصادر المعلومات الإلكترونية :

يمكن تقسيم مصادر المعلومات الإلكترونية من زوايا متعددة في ضوء مجالها الموضوعي أو الجهات المنتجة لها أو تبعا لأوجه الإفادة منها كما يلي:

1- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية و المعالجة الموضوعية:

في ضوء هذا المنظور تقسم إلى:

1-1- المصادر الموضوعية ذات التخصصات المحددة و الدقيقة:

وهي التي تتناول موضوعا محددًا أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها أو فرع من فروع المعرفة وما له علاقة بهذا الفرع . أن المعالجة في هذا النوع غالبا ما تكون متعمقة و تفيد المتخصصين أكثر من غيرهم و من أمثلتها: **BIOSIS / NTIS / MEDLINE / AGRCOL**

1-2- المصادر الموضوعية ذات التخصصات الشاملة أو غير المتخصصة:

وتتسم هذه المصادر بالشمول و التنوع الموضوعي في البيانات التي تحتويها و تنفع هذه المصادر

المتخصصين و غير المتخصصين على السواء ومن أمثلتها: **DIALOG**

1-3- المصادر العامة:

وهي ذات توجهات إعلامية وسياسية و لعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم و مستوياتهم العلمية و الثقافية.

2- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الجهات المسؤولة عنها:**1-2- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات تجارية :**

هدفها الربح المادي وتتعامل مع المعلومات كسلعة تجارية و يمكن أن تكون منتجة أو مبيعة (Vender)

أو موزعة ومن أمثلتها: (**Orbit, Prestel / DIALOG**)

2-2- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات غير تجارية :

وهذه لا تهدف للربح المادي كأساس في تقديمها للخدمات المعلوماتية ، بقدر ما تبغي الأهداف العلمية و

الثقافية و خدمة الباحثين . ويمكن أن تمتلكها أو تشرف عليها الجهات التالية:

▪ مؤسسات ثقافية كالجامعات و المعاهد و المراكز العلمية.

- جمعيات و منظمات إقليمية و دولية.
- هيئات حكومية أو مشاريع مشتركة تمويلها الحكومات أو الهيئات المشتركة في المشروع

3- مصادر المعلومات الإلكترونية: وفق نوع المعلومات ونقسم إلى:

3-1- مصادر المعلومات الإلكترونية الببليوغرافية (Bibliographical Databases)

وهي الأكثر شيوعا و الأقدم في الظهور من بين مصادر المعلومات الإلكترونية ، فهي تقدم البيانات الببليوغرافية الوصفية و الموضوعية التي تحيلنا أو ترشدنا إلى النصوص الكاملة مع مستخلصات لتلك النصوص أو المعلومات، و الأمثلة كثيرة جدا منها (ERIC / LC MARK / UK MARK / INDEX)

3-2- مصادر المعلومات الإلكترونية غير الببليوغرافية: (Non-Bibliographical Databases)

وهذه تنقسم أيضا إلى الأتي:

أ - المصادر الإلكترونية ذات النص الكامل (Fulltext)

وهي توفر النصوص الكاملة للمعلومات المطلوبة كمقالات دوريات و بحوث مؤتمرات أو وثائق كاملة أو صفحات من موسوعات أو قصاصات صحف أو تقارير أو مطبوعات حكومية.

وأصبح الاتجاه حاليا نحو البحوث و المقالات المنشورة في المجلات العلمية والمتخصصة بشكل خاص لكثرة الطلب عليها . فعلى سبيل المثال بدأت الجمعية الأمريكية للكيمياء و منذ عام 1983 من تلك المجلات العلمية التي (Online) بتوفير خدمة المعلومات عن طريق الاتصال المباشر تصورها و بالنص الكامل وليس إعطاء معلومات ببليوغرافية ومستخلصات فقط.

ب- مصادر المعلومات النصية مع بيانات رقمية : (Textual numeric) databases

وتضم العديد من الكتب اليدوية، وتعطي معلومات نصية مختصرة جدا مع حقائق و أرقام (Facts and Figures) وأصبحت الآن تشمل حقول أخرى متنوعة من جملتها الأدوات المساعدة في

الاختيار في حقل المكتبات مثل : Books inprint /

Ulrich International Periodical Directory

ج - مصادر المعلومات الرقمية : (Numerical)

وتركز هذه المصادر على توفير كميات من البيانات الرقمية كالإحصائيات و المقاييس و المعايير و المواصفات في موضوع محدد مثل الإحصائيات السكانية وفي التسويق وأدارة الأعمال والشركات.

4- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو أسلوب توفر المعلومات : وهي كآلاتي:

4-1- مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر (Online):

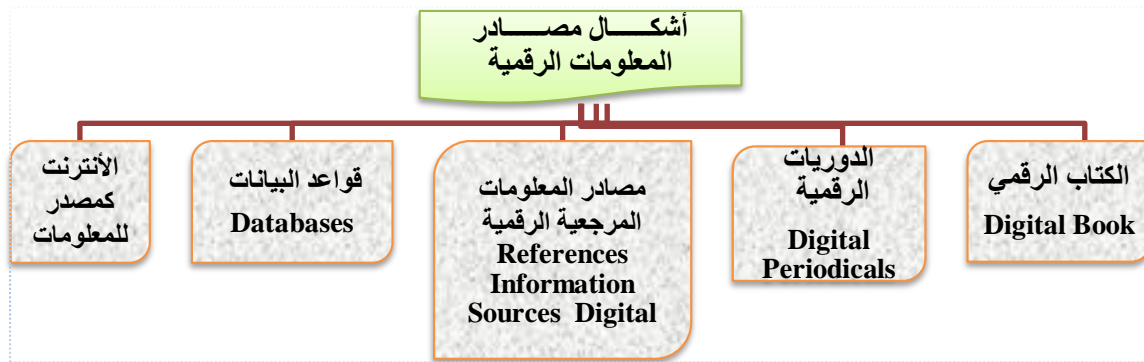
وهي قواعد بيانات محلية أو إقليمية أو حتى عالمية متوفرة على الشبكة العنكبوتية ستجد أنه يعطيك عدد من المواقع، عدد من الروابط، عدد من الملفات سواء كانت مكتوبة بنظام pdf أو بنظام doc (documents)، أو بالنظام الصوتي أو بنظام الصوت والصورة إلى آخره، أو قد تكون مجلة علمية، أو محتويات مؤتمر، أو ندوات، أو جلسات نقاش، أو مخطوطات سحبت بال scan ووضعت على الإنترنت.

4-2- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المكنزة : (CD-ROM)

ويمكن اعتبارها مرحلة متطورة للنوع الأول المذكور أعلاه أو جاءت لتسد بعض ثغرات النوع الأول . واتجهت العديد من الجهات نحو استخدام هذه القواعد كبداية عن خدمة البحث الآلي المباشر أو الاتصال المباشر (Online) بعد أن توفرت اغلب مصادر المعلومات على هذه الأقراص . حاليا توجد نفس مصادر المعلومات بالشكلين (MEDLINE / DIALOG / ERIC) إضافة إلى المطبوعات أو المصادر المرجعية بنصوصها الكاملة (Fulltext) كالموسوعات و المعاجم والأدلة.

4-3- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة المغنطة (Magnetic Tapes):

وهذه تعتبر من أقدم مصادر المعلومات الإلكترونية، وارتبط استخدامها مع انتشار استخدام الحاسبات الإلكترونية في المكتبات ، حيث تقوم المكتبات بتفريغ ما تحتاجه على حاسباتها ، (Magnetic Tapes) أشرطة ممغنطة واستخدامها بالشكل الملائم لحاجة مستفيديها . ولقد تقلص استخدام هذه المصادر بهذا الشكل بعد ظهور خدمات البحث الآلي المباشر (Online Search) وظهور الأقراص المكنزة.



5- خصائص المعلومات الجيدة:

مهما اختلف نوع المعلومات إلا أن هناك مجموعة من السمات والخصائص التي يجب أن تتميز بها حتى تكون ذات جودة وقابلة للإستعمال، من أهم هذه السمات نذكر "ثابت، عبد الرحمن إدريس، 2008، ص80):

5-1- **الملائمة Relevance** : بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها. فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات" (فريدة، بوعلي، 2014، ص11).

5-2- **الوقتية Timeliness** : "بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة . وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها" (فريدة، بوعلي، 2014، ص11).

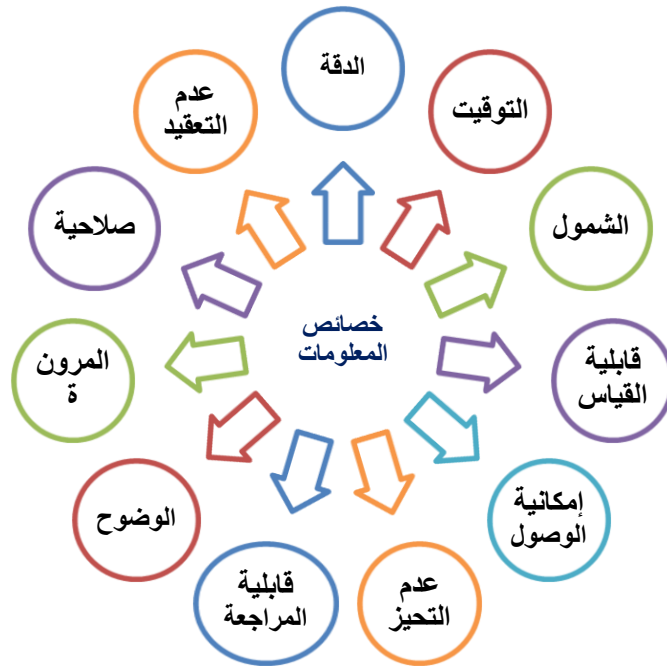
3-5- **السهولة والوضوح**: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية ومعدلات غير معروفة، فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار. "كما يجب أن يكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها دون غموض" (سلوى، محمد الشرفا، 2006، ص51).

4-5 - **درجة تنظيم المعلومات**: تشير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي يحتويها، أما المعلومات غير المنظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن ما يحتويه من معلومات.

درجة الدقة في المعلومات: قياس المعلومات بدرجة دقة هذه المعلومات، أي درجة تمثيل المعلومات للبيانات والأحداث، وأنه كلما زادت دقة المعلومات كلما زادت جودة المعلومات (مؤيد، الساعدي و سلمان، عبود زيار، 2013، ص16).

5-5- **الشمول**: "بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة كاملة تغطي كافة جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي" (محمد، الفيومي، ص16).

6-5 - **القبول**: بمعنى أن نقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون، فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها، وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.



خصائص المعلومات الجيدة
المرجع: المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، 2002.

7-5- عدم التحيز (Neutrality): وتعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين (سلوى، محمد الشرفا، 2008، ص51).

6- استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وإتاحتها:

6-1- مفهوم الإتاحة: "هي إمكانية الإفادة من المعلومات المتوافرة بالمكتبة أو مركز المعلومات بشكل مادي أو مخترن إلكتروني في أوعية التخزين بها، أو من خلال إمكانيات الوصول إلى لها بواسطة شبكات المعلومات المتاحة لمجتمعها" (عبد المعطي، ياسر يوسف، 2008، ص50).

6-2- تعريف الإتاحة الإلكترونية: هي "إدخال تكنولوجيا المعلومات بتقنياتها المتعددة في إنتاج، تخزين، بث واسترجاع المعلومات بطريقة إلكتروني" (كمال، بطوش، 2003، ص147).

6-3 - مستويات الإتاحة لمصادر المعلومات الإلكترونية:

هناك مستويين من للإتاحة الإلكترونية لمصادر المعلومات:

6-3-1- الإتاحة المباشرة أو المحلية Direct or Local Access

وتعني إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية بشكل مباشر، حيث يكون مُحَمَّلًا على وسيط، و تتمُّ هذه الإتاحة عن طريق:

- شبكات المعلومات : Access Via network

- الإتاحة عبر خادم الملف : Access Via the File server

- الإتاحة عبر محطة عمل مستقلة Access Via Stand alone workstation

-إتاحة عبر الأقراص المليزة، متصلة بشبكة معلومات Access Via networked CD- ROM

6-3-2- الإتاحة عن بعد Remote Access :

ويُستخدَم هذا المصطلح للتعبير عن إمكانية التَّعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية بشكل غير مادي وغير مُلموس، على أجهزة المدخلات والمخرجات المتصلة إلكترونياً.



المحور الثاني : كيفية الحصول على المعلومات

Comment s'informer

المحور 02 : كيفية الحصول على المعلومات Comment s'informer**الجزء الثالث : الإنترنت كمصدر للمعلومات****Internet comme source d'information****الهدف من تناول هذا العنصر ضمن المحور:**

تكمّن أهمية هذا المثال كونه يسهم في تسليط الضوء على أهمية استخدام شبكة الإنترنت؛ باعتبارها مصدرًا للمعلومات، يقصدها الباحثين على اختلاف اتجاهاتهم البحثية، لذا من الضروري توضيح الطرائق والأساليب والأدوات المتبعة فيها، للبحث عن المعلومات المتاحة في هذه الشبكة للحصول عليها ببسر وسهولة، و لقيامهم بعملية البحث بشكل ناجح وفعال.

تمهيد:

تعد شبكة الإنترنت مصدرًا عالميًا للمعلومات في التخصصات كافة، إذ تحتوي على كميات ضخمة من المعلومات، تنتزع على شكل صفحات تنمو وتتزايد بشكل سريع، في مواقع وقواعد بيانات، وملايين من شبكات الحاسوب المرتبطة معاً، موزعة على مستويات محلية وإقليمية وعالمية، فهي تتبادل المعلومات فيما بينها، اعتماداً على بروتوكول (TCP-IP) (Transmission Control Protocol- Internet Protocol) ، أي بروتوكول التحكم والنقل بروتوكول - الإنترنت (8 القره غولي، 3666 ؛ ص 115). وللبحث عن المعلومات المتاحة، من خلال الإنترنت واسترجاعها، فهناك طرائق وأدوات بحث خاصة، للتعامل مع هذه الشبكة، يتطلب من كل مستخدمها معرفتها وكيفية استخدامها بطريقة صحيحة؛ لإجراء عملية بحث ناجحة ومفيدة، فما هي أوجه استخداماتها و تطبيقاتها؟

1- طرق وأساليب البحث في الإنترنت :

ترجع نشأة شبكة الانترنت إلى التجارب التي قامت بها وكالة مشاريع البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية خلال سنة 1966 ، وكانت نتيجة تلك الأبحاث والتجارب أن ظهرت شبكة ، وتخصصت هذه الشبكة في تبادل المعلومات والبيانات التي يتم تجزئتها إلى حزم يتم إرسالها واستقبالها من قبل الحواسيب المرتبطة بالشبكة. وعلى الرغم من التزايد المستمر، لعدد الشبكات المرتبطة بها هذه الحواسيب، إلا أن فترة ازدهار شبكة الإنترنت بدأت في أواخر عام 1980م، بظهور الشبكة العنكبوتية الويب (WWW) (World Wide Web) وانضمامها إليها، حيث أضافت كم هائل من المعلومات، تشمل على بحوث، ومعلومات مهمة وحديثة، في مختلف علوم المعرفة ("عامر إبراهيم، قنديلجي وإيمان فاضل، السامرائي، 2002، ص433).

1-1- مفهوم الأنترنت لغة: الإنترنت **internet** مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، اختصار للإسم الإنجليزي **international net work** ، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة **net** أو الشبكة العالمية **word net** أو شبكة العنكبوت **the web** أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات، والشبكة في اللغة

العربية تعني الخيوط المترابطة ببعضها البعض، ومنه جاءت التسمية من خلال ربط أجهزة الحواسيب ببعضها البعض عن طريق الشبكة.

وعرفت اصطلاحاً على أنها: "عبارة عن مجموعة من الشبكات المعلوماتية التي تعتبر من أهم وأفضل شبكات المعلومات في العالم متصلة ببعضها البعض، وتسمح بتبادل المعلومات بكل حرية بين شبكات المؤسسات الكبرى وحتى أصغر الشبكات والخاصة والشخصية" (جودة، أحمد سعادة و فايز، السرطاوي، 2007، ص 69).

كما عرفت أيضاً على أنها: "مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المرتبطة مع بعضها البعض، على هيئة شبكة متشابكة تمتد في جميع الإتجاهات من خلال إرتباطها مع خطوط الهاتف المحلية والدولية بحيث يمكن لأي جهاز متصل مع أحد أجهزة هذه الشبكة أن يصل إلى المعلومات المخزنة في غيرها من أجهزة الشبكة" (وليد، سالم محمد الحفاوي، 2006، ص 109).

1-2- طرائق وأساليب البحث عن المعلومات في الإنترنت:

إن عملية البحث عن المعلومات المتاحة على الإنترنت واسترجاعها، يتطلب إتباع طرائق وأساليب؛ تتلائم مع وسائط تخزين المعلومات في البيئة الرقمية، فقد انتقلت أساليب استرجاع المعلومات من عمليات البحث المحدودة بالسجلات المختصرة مثل، الفهارس أو الكشافات أو الببليوجرافيات، إلى عمليات بحث في النصوص الكاملة؛ عن أي كلمة دالة في مجموعة ضخمة من المعلومات المخزنة؛ في قواعد البيانات، أو نظم المعلومات، أو في مواقع الويب. ولكي يتمكن الباحثون؛ من الإستفادة من الكم الهائل من المعلومات المتاحة؛ على هذه الشبكة، فهناك طريقتان ينبغي القيام بهما، هما التصفح والبحث.

1-2-1- التصفح Browsing

ل للوصول إلى نظم المعلومات والدخول إلى الويب؛ لإكتشاف المعلومات، يتطلب استخدام متصفح الويب **browser Web**، الذي من خلاله يستطيع المستخدم البحث؛ عبر الروابط الفائقة **hyper link** التي تحيله من موقع إلى آخر (بامفلح، 2012، ص 91)، وإذا كان البحث المباشر يعد أحد الطرائق أو الإستراتيجيات، التي يستخدمها المستفيدون لإستكشاف المعلومات، فإن التصفح هو الإستكشاف غير المنظم لمعلومة معينة، وقد أصبح طريقة شائعة وفاعلة لإستكشاف المعلومات غير المتوقعة (أرمز، 2006، ص 369).

وللتمكن من القيام بعملية التصفح في هذه الشبكة، يتوجب عليه استخدام أحد البرامج الخاصة المصممة لتنفيذ هذه العملية، والتي من أشهرها على سبيل المثال لا الحصر، برامج متصفحات الموزيلا **Mosaic** أو الفيسفيساء، و **Netscape Navigator**، و **لينكس Lynx**، ومكتشف الإنترنت **Internet Explorer**، و **فاير فوكس Fire fox**، و **جوجل كروم Google chrome**، و **أوبرا Opera** وغيرها.

وللوصول إلى المعلومات، وتحديد مكان الملف على خادم الويب، يحتاج المتصفح إلى استخدام عناوين المواقع المتاحة عليها المعلومات؛ والتي تعرف باسم المحدد الموحد لمواقع المصدر والمعروف بـ (URL)

(Uniform Resource Locator)

2-2-1- Searching: البحث

يعد البحث أحد الطرائق، أو الاستراتيجيات، التي يستخدمها المستفيدون، لاستكشاف المعلومات المخزنة في أماكن حفظها، ثم استرجاعها، وعلى الرغم من أن نظم الاسترجاع، أتاحت إمكانية البحث، بأي حقل من حقول التسجيلة البيولوجرافية، مثل حقل المؤلف، والعنوان، وبيانات النشر، إلا أن أهمها استخداماً في عملية البحث هو (حقل الواصفات)، أي البحث بالكلمات الدالة (**Key word Searching**) (القره، غولي، 2003، ص116)، أو البحث الموضوعي **Subject Searching** ، حيث يتم مقارنة كلمات الاستفسار؛ بكل كلمة يتضمنها النص بأكمله، وبدون إجراء أية عملية تحديد لوظيفة كلمات هذا النص.

2- أدوات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية:

إن حجم المعلومات المتاحة على الإنترنت كبير جداً و لذلك يستعين مستخدمو الإنترنت بأدوات البحث المختلفة على شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات ، و تساعد هذه الأدوات في البحث عن المعلومات والوصول إليها بيسر. و عليه فان نجاحنا في البحث عن المعلومات في الإنترنت يعتمد علي معرفتنا بأدوات البحث و طبيعة عملها و كيفية استخدامها.



2-1- تعريف الأدوات البحثية:

تعرف الأدوات البحثية بأنها " تلك الأدوات التي تقوم بتنظيم المواقع والصفحات المتاحة على الإنترنت، وتسير إسترجاعها من جانب الباحثين، ويتوفر على شبكة الإنترنت العديد من تلك الأدوات" (بدوية، محمد البسيوني و نوال، عبد العزيز راجح، 2009، ص5)، وتختلف وتتعدد وسائل وأدوات التي يمكن الإستعانة بها عند البحث عن المعلومات، ومن نماذج أدوات البحث التي يمكن أن يستخدمها الباحث عن المعلومات في البيئة الرقمية ما يلي:

2-1-1- أدلة البحث Search Directories

"هي عبارة عن مواقع متخصصة بالإنترنت تنتقي مواقع الويب وتنظمها، أي أنها تقوم بتجميع مصادر المعلومات وتنظيمها وفق قطاعات موضوعية تتفرع من العام إلى الخاص، إذ يمكن التصفح عن طريق التدرج من الأعم إلى الأخص، أي أن الأدلة هي مجموعات لمواقع الويب مرتبة وفق مواضيعها، تحتوي على وصلات تقود إلى المواقع ذات العلاقة" (عتيقة، لحواطي، 2014، ص61)، كما أن هذه الأدلة:

- تتميز بدقتها العالية في تصنيف المعلومات واستعراض أدلة الموضوعات.

▪ يعيبها عدم تغطيتها كامل محتويات مواقع الإنترنت لإعتمادها على التحديث اليدوي.

و هناك العديد من أدلة البحث التي تعمل أيضا كمحركات منها: yahoo – AltaVista – excite
"وغالبا ما يكون البحث الموضوعي عن طريق الأدلة، التي يوفرها كثير من المواقع، سواء العربية مثل،
كتوب، وجوجل العربي ومن الأدلة العالمية مثل، ياهو Yahoo ، والدليل المفتوح Open director
Open director ، Elent Galaxy ، Web Crawler ، Lycos ، Info Seek ، Open
Open directory Projectt , Text (الطيار، 2003، ص74).

ملاحظة :

إن الأدلة لا تعمل بشكل آلي، بل يتم إدارتها من قبل أشخاص متخصصت، وذلك راجع لصغر حجم
قاعدة بياناتها التي يتم فيها تجميع المواقع وفرزها ثم ترتيبها وفق التصنيف المعتمد في الدليل، وهذا ما
يجعلها قادرة على توفير معلومات أكثر دقة 4 ، ولكل دليل طابعه الخاص الذي يميزه عن بقية الأدلة.
2-1-2- محركات البحث Search engines :في الوقت الحالي أصبحت محركات البحث أكثر
الأدوات البحثية استخداما على شبكة الأنترنت لأغراض إسترجاع المعلومات (ناريمان، إسماعيل متولي
، 2004، ص65).

2-1-2- مفهوم محركات البحث: "تعرف محركات البحث بأنها عبارة عن برمجيات تستخدم التطبيقات
لجمع المعلومات عن صفحات الويب، وتستخدم الكلمات المفتاحية، والتي هي عبارة عن مؤشرات محتملة
عن ما تحتويه صفحات الويب" (LEDFORD ,jerri,2008,p5)
كما تعرف أيضا على أنها: "عبارة عن مجموعة من البرمجيات تقوم بالبحث في مواقع الإنترنت، والانتقال
من من موقع لآخر، وتجميعها في قاعد بيانات ضخمة، وتقوم تلك البرمجيات بالفحص المستمر للأنترنت
وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بها، وتتيح البحث في تلك القاعدة باستخدام استراتيجيات البحث
المختلفة" (أحمد، عبادة العربي، 2008، ص34).

ومن خلال ما سبق يتبين أن محركات البحث أنها: عبارة عن برامج مجانية متوفرة من خلال مواقع
خاصة على الإنترنت تتيح للمستخدم البحث عن معلومات أو ملفات محددة .
تعتمد هذه المحركات على الفهرسة الآلية برصد التعابير والمفردات والكلمات المفتاحية الواردة في
المعلومات المنشورة في مصادر الإنترنت. ويتم البحث فيها باستخدام الكلمات المفتاحية (Keywords).
والأكثر من ذلك أنها يمكن أن تبحث عن أشياء Objects (صور ورسوم وخرائط) في بيئة محددة، هي
بيئة شبكة الإنترنت، وذلك يعني أنها تبحث في ملايين المواقع ومليارات الكلمات في وقت محدد، مما
يتضح أن محركات بحث الإنترنت، تعد أدوات بحث فعالة، إذ يستطيع محرك البحث الواحد، كشف
بليون صفحة ويب أو أكثر من ذلك.

ومن بين محركات البحث الشهيرة والأكثر استخداما من طرف الباحثين محرك بحث غوغل Google،
وياهو Yhoo وألتافيستا Altavista وليكوس Lycos وغيرها.

3- مكونات محركات البحث وكيفية عملها:

يوجد على شبكة الإنترنت كميات ضخمة من المعلومات تنتزع على شكل صفحات وتنمو بشكل سريع، ومهما كانت سمعة أداة البحث فإنها لا يمكن أن تغطي كافة المعلومات المتوفرة على الشبكة، وتظهر محركات البحث نتائج مختلفة، لأن كل منها يبحث في قاعدة بياناته الخاصة به، التي تتضمن جزء من مواقع الواب ، ويتألف محرك البحث من ثلاثة أجزاء رئيسية هي :

3-1 برنامج العنكبوت Spider Program

"تستخدم محركات البحث برنامج العنكبوت Spider لإيجاد صفحات جديدة على الويب لإضافتها، ويسمى هذا البرنامج أيضا الزاحف Crawler لأنه يبحر في الأنترنت بهدوء لزيارة صفحات الويب والإطلاع على محتوياتها، ويأخذ هذا البرنامج مؤشرات المواقع من عنوان الصفحة Title والكلمات المفتاحية Keywords التي تحتويها، إضافة إلى محتوياتها محددات الميتا Meta tags فيها. ولا تقتصر زيارة برنامج العنكبوت على الصفحة الأولى للموقع، بل يتابع البرنامج تعقب الروابط الموجودة فيها لزيارة صفحات أخرى، ولم تغب فكرة تغيير المحتوى في الموقع عن بال مصممي محرك البحث، إذ ينظم محرك البحث زيارات للمواقع الموجودة في الفهرس للتأكد من التعديلات التي تصيب المواقع" (محمد، هتهات، 2015، ص115)

3-2 برنامج الفهرس Indexer Program

"يمثل برنامج الفهرس index program ويطلق عليه أحيانا الكتالوج Catalogue قاعدة بيانات ضخمة توصيف صفحات الويب ويركز التوصيف على المعلومات التي حصلت من برنامج العنكبوت spider، كما تعتمد على بعض المعايير مثل الكلمات الأكثر تكرارا من غيرها، وتختلف محركات البحث عن بعضها في هذه المعايير، إضافة إلى اختلافها في خوارزميات البحث searching algorithms". (متولي، النقيب، 2008، ص270).

3-3 برنامج محرك البحث Search engine program

يبدأ دور برنامج محرك البحث search engine program عند كتابة كلمة مفتاحية في مربع البحث search box إذ يأخذ هذا البرنامج الكلمة المفتاحية ويبحث عن صفحات الويب التي تحقق الاستعلام، الذي كونه برنامج الفهرس في قاعدة بيانات الفهرس، ثم "يعرض نتيجة البحث المتمثلة بصفحات الويب التي طلبها المستخدم في نافذة المستعرض browser window، ويقوم أيضا بعملية الترتيب لهذه الصفحات" (محمد، هتهات، 2015، ص116)، فكل محركات البحث تعمل بهذه الطريقة لكن الفرق يكمن في قدرة برامج العناكب وقوة التكشيف، وكذا حجم قاعدة البيانات وطريقة عرض النتائج، الشيء الذي يصنع المفارقة بين بحث وآخر.

ملاحظة: تختلف محركات البحث عن بعضها في أسلوب العمل، فمثلاً: تحتفظ قاعدة بيانات **altavista** بكل تفاصيل صفحة الويب المخزنة عليها، أما محركات البحث الأخرى فقد تحتفظ بالعناوين الرئيسية للصفحة فقط ، مما يؤدي إلى اختلاف شكل ودقة نتائج البحث الظاهر للمستخدم.

ومن أمثلة لمحركات البحث ما يلي:

Google – altavista – excite – Ayna – raddadi .com - HOTBOT

4- آليات البحث في محرك البحث:

4-1- البحث البسيط **Simple Search** :

هذا النوع من أنواع البحث يقوم عن طريق وضع كلمة بدون أي علامات أو إشارات ثم البحث عنها، وفي هذا النوع من البحث قد لا يأتي بنتائج دقيقة.

4-2- البحث المتقدم **ADVANCED SEARCH** :

تزيد خصائص البحث المتقدمة التي يوفرها الكثير من محركات البحث إمكان العثور على المعلومات، كما إنها طريقة فعالة للبحث عن معلومات محددة إذ تتيح للمستخدمين إمكان البحث عن عدة كلمات مفتاحية معاً. فعلى سبيل المثال يمكن استخدام المعاملات التالية في معظم محركات البحث:

Near Not Or And . ويعد محرك البحث **Google** من أقوى وأشهر محركات البحث حالياً، وأكثره

إستعمالاً.

شرح كيفية البحث في **Google** كمثال لمحركات البحث، و نتناول فيه:

إن العناصر التي تتألف منها صفحات النتائج من **Google** :

A: الإرتباطات العليا: « Top Links »

- full web search
- look for images
- **Google** Groups (Usenet discussion archive)
- **Google** Directory (the web organized into browsable categories)

B: زر بحث **Google « Google search button »** يتم النقر هنا لبدأ عملية البحث.

C: بحث متقدم **« Advanced Search »** يرتبط بالصفحة التي تمكنك من تضيق بحثك إذا لزم الأمر

D: مربع البحث **« Search field »**، لكي نبحث عن شيء ،نقوم بكتابة بعض الكلمات الرئيسية التي

تصفه، ثم نضغط على زر بحث **Google**

E: تفضيلات « Preferences »، تربطك بالصفحة التي يمكنك من تحديد تفضيلات البحث.

F: شريط الإحصاءات « Statistics bar » ، يعطي عدد النتائج ،مع طول البحث الذي استغرقه إكمال

البحث.

G: تلميحات للبحث « Tip » ، تربطك بالمعلومات التي تساعدك على البحث بطريقة أكثر فعالية.

H: الفئات « One Box results »، هذه الفئات تساعد على إيجاد المعلومات المتعلقة بما تبحث

عنه، أنقر عليها لتصل إلى إرتباطات أخرى.

I: عنوان الصفحة « Page title »، السطر الأول من النتيجة هو عنوان صفحة الويب التي تم إيجادها، وفي بعض الأحيان سيكون هناك عنوان **URL** بدلا من عنوان نصي، مما يعني أنه إما أن الصفحة ليس لها عنوان نصي أو أن Google لم يفهرس كامل محتويات تلك الصفحة.

J: النص تحت العنوان « Text below the title »، هذا النص هو قطعة مقتبسة من صفحة النتيجة، هذه الإقتباسات برؤية السياق الذي ستظهر فيه عبارات بحثك على الصفحة قبل نقرك على النتيجة.

K: عنوان URL للنتيجة « Text below the title »، هذا هو عنوان ويب للنتيجة .

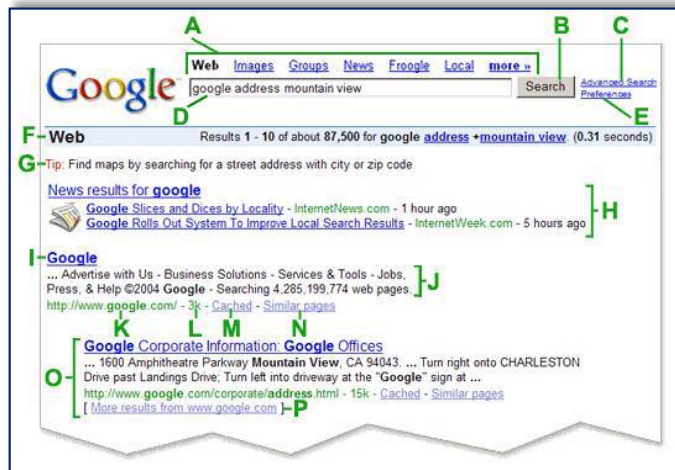
L: الحجم « Size »، هذا الرقم هم حجم النص من صفحة ويب الذي تم إيجادها، يتم حذف للصفحات التي لم يفهرسها بعد.

M: نسخة مخبأة « Cached »، إن نقر ارتباط نسخة مخبأة سيمكنك من رؤية صفحة الويب، وإذا لم يكن إرتباط الموقع يصلك لسبب ما بالصفحة الحالية، فإنك ما تزال تستطيع إستيراد الصفحة المخبأة وتجد هناك المعلومات التي تريدها.

N: صفحات متشابهة « Similar page »، إذا اخترت الارتباط "صفحات مشابهة" تحت نتيجة معينة، فإن Google سيكشف الويب آليا بحثا عن صفحات مرتبطة بهذه النتيجة.

O: إذا وجد Google نتائج متعددة من موقع ويب نفسه، فإنه سيتم إدراج النتائج المناسبة جدا أولا مع الصفحات المناسبة الأخرى من نفس الموقع.

P: المزيد من النتائج « More Results »، في حال وجود أكثر من نتيجتين من الموقع نفسه، يمكن عندها النقر من أجل الدخول إلى باقي النتائج.



متصفح الإنترنت:

هو برنامج حاسوبيّ يستخدم للوصول إلى المواقع، والمعلومات على شبكة الإنترنت، أو الشبكة العالمية، عن طريق سؤال الخادم (Server) عن الصفحات المطلوب عرضها، وتنسيق البيانات المعروضة وفقا

لمجموعة من قواعد النمط القياسية، ومن أشهر متصفحات الإنترنت ما يأتي: موزيلا فاير فوكس (Firefox، ميكروسوفت ادج (IE Edge)، أوبرا (Opera)، جوجل كروم (Google Chrome) .
محركات بحث متخصصة تابعة لجوجل:

تمتلك محركات جوجل بحث أكثر تخصصاً في أنواع معينة من النتائج. ويوجد أكثر من محرك بحث متخصص داخل جوجل كروم منها التالي: محرك بحث الصور - محرك بحث الأماكن على الخريطة
محرك بحث Google earth - محرك بحث الكتب Google Books - محرك بحث أكاديمي
Google Scholar - محرك بحث براءات الاختراعات Google Patent - محرك البحث الصوتي

3-4- البوابات Portals :

"تعرف البوابات عادة بأنها نقطة دخول ، وتجمع مزيجاً من الخدمات والمحتويات كالبريد الإلكتروني الدردشة والمواقع الإخبارية، أما في مجتمع المكتبات فتعد البوابات خدمة تسمح للمستخدمين بالوصول إلى محتويات تلك المكتبات في صورتها الإلكترونية، حيث تعتبر قاعدة بيانات ضخمة تشمل تسجيلات ما وراء البيانات Meta data أين تقوم بوصف مصادر الويب وتوفير الروابط الفائقة links لها، أي أن البوابة هي عبارة عن أداة بحث توفر الإتاحة إلى خدمات الإنترنت وأهمها إستكشاف المصادر، حيث تستقبل استفسارات الباحثين وتوجهها إلى خدمات المعلومات الأخرى التي تضم المصادر المعلوماتية التي يتم عرضها وفقاً لاحتياجات الباحث" (عتيقة، لخواطي، 2014، 2006، ص63).

"وتتميز البوابات بعدة خصائص، وقد لخصها Philippe Lefevre في ثلاث نقاط:

- نقطة وصول موحدة لموارد علومات متعددة.
- تنظيم المعلومات المتاحة وفق نظام تصنيف ملبئم للتحديات البحثية.
- مراقبة مركزية لعمليات الوصول للمعلومات" (وحيد، قدورة، 2006، ص129، 130).

4-4- فهراس الشبكة الخفية Invisible web catalogs

"الويب الخفي هو ذلك الجزء من الإنترنت الذي لا يمكن الوصول إليه أو اكتشافه من قبل محركات البحث والذي يضم مجموعة من مصادر المعلومات التي تتطلب من الباحث الحصول على تصريح أو إشترك للدخول إلى هذا النوع من الويب ، حيث أن الويب الخفي يضم مواقع متطورة حول قواعد البيانات التي لا يمكن مساءلتها إلا من خلال محركات بحثها الداخلية، والصفحات المحمية بكلمات السر والتي تمنع عن محركات البحث العادية" (نصر الدين، غراف، 125).

5- نصائح استخدام أدوات البحث في شبكة الإنترنت:

لعملية البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية استراتيجيات وأساليب يتبعها الباحثون، تساعد في عملية البحث ،ومن هذه الإستراتيجيات نذكر ما يلي:

1-5- البحث بالمنطق البولياني Boolean Operators

باستخدام هذا المنطق يمكن تضيق البحث أو توسيعه حسب حاجة الباحث، وذلك كما يلي:

- تضيق البحث عن طريق الجمع بين واصفتين أو أكثر ،وتتم هذه العملية باستخدام الأداة " AND و" التي تمثل مجال الاتحاد بين مصطلحين أو أكثر بهدف الحصول على نتائج بحث دقيقة.
- تضيق البحث عن طريق إستثناء واصفة أو أكثر،في هذه الحالة نستخدم الأداة ما عدا Not ،وذلك من أجل عزل مصطلح من البحث،بمعنى أننا لانريده في النص.
- توسيع البحث ،ونستعمل في هذه الحالة الأداة " OR" ،وذلك إذا أردنا أن يكون واسع وشامل .

2-5- البحث بالعبارة Phrase Searching

في حال رغبة الباحث بأن تظهر مصطلحات البحث مرتبة ومتجاورة مع بعضها البعض وليست منفصلة،وذلك باستخدام علامتي التنصيص "..."، للدلالة على أن الكلمات التي بينها متصلة .

3-5- البحث المتقارب Proximity Searching

(.)	إذا أردت نفس الكلمة حرفياً.
(\$)	إذا كنت غير متأكدة من كتابة السم الصحيح.
(-)	إذا كنت ترغبين بتضييق البحث قدر الإستطاعة.
(+)	الفائدة منها هي البحث عن جميع المواقع التي تحوي جميع الكلمات لكي تبحث عن المواقع التي تحوي الكلمتين school و teacher ضع البحث بهذه الصورة : school + teacher
(and)	للجمع بين كلمتين.
(or)	للبحث عن إحدى الكلمتين.
(not)	للبحث عن كلمة وإلغاء أخرى.
" "	الفائدة منها البحث عن جميع المواقع التي تحوي ما بداخلها مصطلحات بنفس الترتيب.

6- منافذ الحصول على المصادر الإلكترونية:

- تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات وحتى الأشخاص - أحيانا - من التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية والحصول عليها عبر واحدة أو أكثر من المنافذ التالية :
1. الاتصال بقواعد البيانات عن طريق الاتصال المباشر (Online) ويعرف أيضا بالاشتراك المباشر.
 2. من خلال أحد مراكز الخدمة على الخط. (Online) 2- شراء حق الإفادة من الخط المباشر .
 3. الاشتراك من خلال الشبكات المحلية والإقليمية والدولية.
 4. الإشتراك من خلال وسطاء المعلومات أو تجار المعلومات (Information Brokers)
- الاشتراك في شبكات تعاونية خاصة لتقاسم المصادر المعروفة بـ (Resource Sharing Networks).



المحور الثالث: تجميع ملف

Réunir un dossier

المحور 03 : تجميع ملف**Réunir un dossier****تمهيد:**

بعد تحديدنا لمصادر المعلومات ،كيف نتعامل مع ملفات هذه المعلومات، إذ الباحث من خلال تصفحه للمواقع ليحصل على المعلومات التي يبحث عنها يقوم بجمع كل ما يتوصل إليه من معلومات.

1- أشكال التعامل مع ملفات المعلومات:

ويتم له هذا الأمر بسهولة في البيئة الرقمية وبالطريقة والأشكال التي يفضلها، سواء من خلال:

- حفظ المعلومات على جهاز الكمبيوتر.
- تحميلها على وسائط خارجية.
- طباعتها وتحويلها إلى نسخ ورقية.

وإن إدخال البيانات أو تجميعها :تتميز هذه المرحلة بعدة خطوات من جلب البيانات من مصادر مختلفة إلى نظام المعلومات، ثم تسجيلها فالتأكد من مدى صحتها ودقتها إلى جانب تصنيفها تبعاً لأماكنها الرئيسية و أخيراً عملية تحويل هذه البيانات من نقطة الحصول عليها إلى أماكن تشغيلها و يمكن توضيح هذه المراحل كما يلي :

1- التسجيل:جلب البيانات الخاصة بالموضوع إلى النظام ثم تسجيلها إلى غاية استعمالها في(عملية التشغيل).

2- التصنيف: وضع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة تشترك في خصائص معينة باستخدام معايير للتصنيف.

3- التدقيق: أي فحص البيانات للتأكد من صحتها واكتمالها،وإن عملية حصرها وتسجيلها قد تمت بطريقة صحيحة ودقيقة.

2- تنظيم المعلومات في البيئة التقليدية :يكون من خلال

1- الفهرسة الوصفية:هي عملية تهتم بالشكل المادي لمصادر المعلومات من خلال مجموعة من البيانات تقدم صورة مصغرة عنها، قصد تقديم لمحة موجزة عنها، وينتج عن هذه العملية ما يسمى بالفهرس؛الذي هو نظام متكامل للبحث عن المعلومات بواسطة مداخل المؤلفين، العناوين، والموضوعات.

2- الفهرسة الموضوعية:وتهتم بوصف المحتوى الموضوعي والفكري لأوعية المعلومات بحيث تتجمع مصادر الموضوع الواحد في مكان واحد بالمكتبة أو مركز المعلومات، وعملية إعداد الفهرس الموضوعي تتطلب الإلمام والمعرفة الكاملة بالموضوع تتم عملية الفهرسة الموضوعية بواسطة قوائم رؤوس الموضوعات أو أرقام التصنيف.

3- التكشيف: يعتبر التكشيف أحد أشكال التحليل الموضوعي للمعلومات، وهو عملية تحليل محتوى المعلومات لسجلات المعرفة والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف، أي أنه محاولة عميقة لاستخراج معظم المفاهيم المطروحة في الوعاء الفكري ويزيد عن التصنيف بالتغطية الكاملة.

ويبقى نظام المعلومات، نظام قائم بذاته، لكل عملية تجميع وتخزين المعلومات.

4- مفهوم الملف: هو عبارة عن مجموعة من المعلومات التي تخزن على جهاز الحاسوب بامتدادات وأنواع مختلفة، ولا يمكن حفظ هذه المعلومات أو تخزينها إلا من خلال وسيلة وسيطة معينة، ولا يسمح الملف بدخول أي برنامج آخر، إلا بعد انتهاء البرنامج الحالي من استخدامه، وهذا ما يطلق عليه الاستدامة في الملف، وملف الحاسوب هو البديل الحديث لحفظ المستندات الورقية؛ وهذا سبب تسميته بالملف.

5- مفهوم المجلد: هو عبارة عن مساحة رقمية افتراضية يتم فيها تخزين مجموعة من الملفات من نوع معين أو من عدة أنواع وصيغ، بالإضافة لكيفية تخزين مساحات رقمية أخرى أو ما يعرف باسم المجلد، داخل المجلد نفسه، ولهذا النظام قدرة على حفظ الآلاف أو مئات الآلاف من الملفات والمجلدات فيه، ويطلق اسم (مجلد فرعي) على المجلد المخزن داخل مجلد آخر، حيث يتم تنظيم الملفات فيه على وترتيبها داخله على شكل مجموعة من الملفات التي تأخذ الشكل الهرمي، أي يتفرع المجلد ذات الملفات الأكبر، للمجلد ذات الملفات والمعلومات الأصغر.

6- الفرق بين الملف والمجلد: يكمن الفرق بين الملف والمجلد، أنّ المجلد بمثابة مكتبة أو خزانة تحمل عدداً من الملفات، كما أنّه يحتوي على ملفات ذات صفات متنوّعة ومختلفة، كما يمكن تحويله لمجلد مضغوط عن طريق برامج معينة، أي باستطاعتنا تصغير حجمه ليأخذ مساحة أصغر، أو لتمييزه في حال كان يحتوي على ملفات خاصة، أمّا الملف فهو مكان لتخزين البيانات المتسلسلة التي تحمل صفة واحدة، يمكن أن تكون نصية أو ثنائية، حيث تختلف هذه البيانات من حيث الهدف والتخزين.



المحور الرابع: الإبداع

Créativité

المحور 04 : الإبداع : Créativité

تمهيد:

ازداد الطلب على النشاط الإبداعي الخلاق في إطار الثورة التقنية العلمية المعاصرة ، لذلك فإننا نسمع هذه العبارات ونرددتها، وعندما نتحدث عن شخص متميز في فن ما أو علم ما، لكن ما الذي تعنيه بالضبط كلمة: إنه **موهوب**، إنه إنسان **مبدع عبقرى** فما الذي تعنيه هذه الكلمات.

1- التعريف اللغوي للإبداع: " إن أصل كلمة" إبداع "في اللغة العربية مأخوذة من بدع الشيء أو إبتدعه أي أنشأه وبدأه، وبدعه بدعا أي أنشأ على غير مثال، أي صياغة غير مسبوقة" (خولة، كواشي، 2014، ص44).

2- التعريف الإصطلاحي للإبداع:

يرى فير ستون (fireston) 1999: " أن الإبداع عملية معرفة ومتكاملة ، لها دورة حياة تبدأ مع إنتاج المعرفة، وتنتهي حالما تصبح وتندمج وتتكامل تلك العملية مع هياكل المعرفة ، بحيث يصبح الإبداع من تنظيم أعمال المؤسس" (أحمد، المعاني، 2011، ص3646).

كما عرفه آخريين على أنه: "إنتاج الجديد النادر المختلف المفيد فكريا أو عملا، وهو بذلك يعتمد على الإنجاز الملموس." (عفاف، قراش، 2014).

"و يؤكد أندرسون (Anderson) أن الإبداع يتطلب الذكاء و الإدراك السليم و الحساسية و احترام فردية الإنسان و جرأة الفرد في إيضاح أفكاره و التعبير عنها و استعداده للدفاع عن معتقداته" (زكرياء، الشربيني ويسرية، صادق، 2002 ، ص96).

بينما يقول روجرز (C.Rogers) بأن الإبداع " هو ميل في الإنسان ليحقق ذاته ويستغل أقصى إمكاناته وعندما يتفتح ذهن الإنسان أمام خبراته كافة يصبح بناءا" (مريم، غضبان، 2006، ص33).

وقد عرف الإبداع أيضا على أنه "تفاعل عدد من القدرات كالإستعدادات كالخصائص الشخصية تؤدي إذا ما وجدت البيئة المناسبة إلى إنتاج أصلي ومفيد كجديد يساهم في تقدم وتطور الحياة الإنسانية" (مدحت، أبو النصر، 2004، ص6).

3- المصطلحات القريبة من الإبداع:

3-1- الإكتشاف :

"الاكتشاف لغة مشتق من الفعل إكتشف كُشفا الشيء و عن الشيء أظهره و رفع عنه ما يواريه أو يغطيه" (المنجد في اللغة، 1981، 687)، أما اصطلاحا فإن" الاكتشاف يختلف عن الإبداع فهو يدل على اكتساب معرفة جديدة بأشياء كان لها وجود سابق" (زكرياء، الشربيني، يسرية، صادق، 2002، ص92)، فالإكتشاف إذن لا يستدعي بالضرورة تأمل و تخيل كما أنه ليس فكرة تتطور لتصبح في النهاية إنتاجا متميزا، و إنما يمكن أن يظهر الشيء و يبدو للمرء ليكون .

إن الاكتشاف بمعناه العام يمكن أن يكون مرحلة من مراحل الإبداع حيث يكتشف المبدع فكرة ما ثم يطورها لتصبح في النهاية ابتكارا.

3-2- الإختراع :

الإختراع لغة مشتق من الفعل إخترع الشيء أي أنشأه و ابتدعه(المنجد في اللغة،1981،ص175). أما اصطلاحا فإن الإختراع هو الإبداع أو الابتكار ولكن يبدو أنه محصور في الجانب العلمي التقني الذي يمكن لمسه و رؤيته أو سماعه ، لذا فإن الإختراع هو نوع من أنواع الفعل الإبداعي الملموس ، و منه فإن الإبداع أكثر شمولية من الإختراع إذ يمكن أن يكون الإبداع في المجال العلمي ، التقني أو في المجال الأدبي أو الفني أو غيرها من المجالات.

3-3- الإبتكار :

" الإبتكار لغة مشتق من الفعل ابتكر يقال معنى أو فن مبتكر أي غير مألوف و البكر أول كل شيء " (المنجد في اللغة،1981،ص46).

أما اصطلاحا فالإبتكار يشير إلى إنتاج أي شيء جديد من حل مشكلة أو تعبير فني، و الجدة هنا أمر نسبي فما يعد جديدا بالنسبة لفرد قد يكون معروفا لدى الآخرين، أما الإبداع فهو حالة خاصة من الإبتكار و ذلك حين يكون الشيء الجديد جديدا على الفرد و غيره.

و يستخدم بعض الكتاب لفظي الإبتكار و الإبداع كمترادفين للدلالة على معنى واحد، لكن هناك اختلاف

بين المفهومين ،إذ يرى أغلب الكتاب والباحثين أن هناك فرق بين الإبداع والابتكار، و أهم هذه الآراء:

- يرى (Becker et Whisler،1967) أن الإبداع هو عملية تتبع الابتكار، بالتالي ينبغي عدم الخلط بينهما، حيث أن الإبداع هو أول استخدام للابتكار؛ كما أن الابتكار" هو عمل فردي بينما الإبداع هو عمل جماعي يتطلب تعاون مجموعة من الأفراد" (Simon Alcouffe ,2004,p30).

- "إن الإبتكار عبارة عن أفكار تتصف بالحدثة وهي مفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع وإعادة تركيب الأنماط المعرفية في أشكال فريدة أو يتمثل في التوصل إلى حل خلاق لمشكلة ما أو فكرة جديدة ، أما الإبداع فيتعلق بوضع هذه الفكرة الجديدة موضع التنفيذ على شكل عملية أو سلعة أو خدمة تقدمها الشركة لزيائنها أو المتعاملين معها" (فؤاد نجيب الشيخ،2004،ص179).

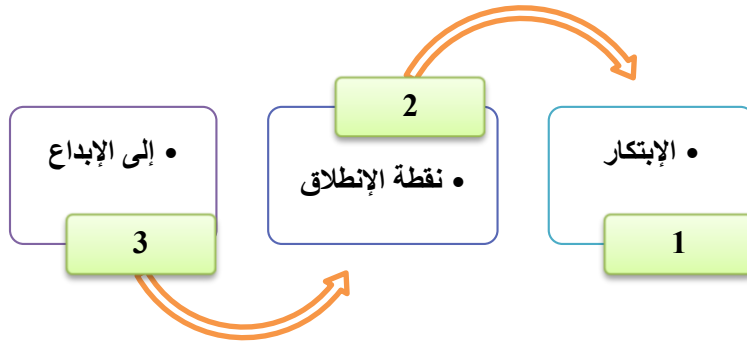
أوجه الإختلاف بين الإبداع و الإبتكار.

الإبداع	الإبتكار
فكري أكاديمي أكثر منه تنفيذي	تنفيذي أكثر منه أكاديمي
فكرة صناعة	ترويج و تنفيذ الفكرة
الشخص المبدع مصدر للأفكار أي صانعها	المبتكر مستثمر الفكرة و مدعمها و منميها ومنفذها

يعتبر الكثيرون أن عملية الإختراع هي جزء لا يتجزأ من عملية الابتكار، فالإختراع هو الظهور الأول لفكرة منتج جديد أو عملية جديدة بينما الابتكار هو المحاولة الأولى لتطبيقها أي أن الإبتكار طبقاً لهذه النظرة يمكن تمثيله بالمعادلة التالية:

$$\boxed{\text{الإبتكار}} = \boxed{\text{الإختراع}} + \boxed{\text{استغلاله}}$$

و مما سبق نرى أن الإبداع يتمثل في التوصل إلى حل خلاق لمشكلة أو إلى فكرة جديدة، في حين أن الابتكار هو التطبيق الخلاق أو الملائم لها، والإبداع هو الجزء المرتبط بالفكرة ، في حين إن الابتكار هو الجزء الملموس المرتبط بالتنفيذ أو التحويل من الفكرة إلى المنتج.



4- أنواع الإبداع: اتفقت معظم الأدبيات على تقسيم الإبداع إلى ما يلي:

1- الإبداع الإداري: هو الذي يتضمن الإجراءات والأدوار، والبناء التنظيمي والقواعد وإعادة تصميم العمل ، فالإبداع الإداري هو ذلك التفكير الخلاق الذي يضيف على إيجاد قيم جديدة سواء كانت علمية أو عملية وبناء عليه يمكن التمييز بين نوعين من الإبداع الإداري:

أ- الإبداع الإداري العلمي: والذي يعتبر ذلك الجهد الذهني والفكري الذي يتولد عنه نظريات ونماذج إدارية جديدة تعالج قضايا إدارية جديدة أو تعتبر حل مبتكر حل مبتكر لقضايا وظواهر إدارية معهودة.

ب - الإبداع العلمي العملي: " هذا النوع من الإبداع بوجود حرية التصرف وروح المبادرة ومسؤوليات وصلاحيات واسعة." (زيد منير، عبوي و محمد، هاني محمد ، 2014، ص273).

2- الإبداع التكنولوجي: "إن الإبداع التكنولوجي يمثل الجانب الملموس والمتجسد في تغيير وتطوير الخصائص المادية والأدائية للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، لذلك يعتبر الإنفاق على البحث والتطوير مترادفاً مع ترابط عالي لعمليات التصنيع والإنتاج أمر ضروري لهذا النوع من الإبداع " (منصور، طاهر محسن ونعمة، عباس الخفاجي، 2010، ص 204).

3- الإبداع الفني: يمكن أن يشمل تطوير منتجات أو خدمات جديدة أو تغييرات في التقنيات التي تستخدمها المنظمة، وتغييرات في فنون وأساليب الإنتاج وإدخال الحاسوب في العمل وغيرها" (حسين، حريم، 2003 ، ص 305).

4- **الإبداع التعبيري**: والذي يعني التلقائية والحرية والطريقة الخاصة التي يتميز بها، أو ممارسة فن من الفنون فترى هذا الرسام ينتج لوحته الفنية بطريقة معينة وهذا اللاعب يعالج الكرة بطريقة متميزة.

5- **الإبداع المركب**: ويعبر عن تجميع غير عادي بين الأشياء، فيأخذ الشخص أفكار مختلفة ويضعها في نموذج واحد، فعندما يتعرف الباحث على المبادئ والفرضيات والأسس التي يقوم عليها حقول معينة للعلوم ويربط هذه المبادئ والأسس ويتوصل لشيء جديد فإنه يحقق إبداعاً معيناً يستفاد به" (عامر، سامح عبد المطلب و قنديل، علاء محمد سيد 2010 ، ص 18).

5- مراحل عملية الإبداع:

لا يوجد إتفاق تام بين الباحثين على مراحل العملية الإبداعية غير أن ذلك لا يمنع عرض أكثر المراحل قبولا لدى جمهور المفكرين والتي هي كما يلي:

1- **مرحلة الإهتمام**: "في هذه المرحلة يتم تحديد المشكلة التي تمثل محور اهتمام الفرد المبدع، لذا يجب عليه طرح العديد من الأسئلة التي يراها ضرورية لحل هذه المشكلة، وعموماً فإن هذه المرحلة هي مرحلة تحديد أبعاد" (رفيق، مرزوقي، 2014 ، ص 9) .

2- **مرحلة الإعداد**: "وهي مرحلة تحدد الأعمال الأساسية وتقوم على دراسة المعلومات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع ما" (ثروت، مشهور، 2010 ، ص 167) .

وتتمثل في جمع المعلومات حول موضوع المشكلة، وهنا يتعين على الأفراد المبدعين استخدام أساليب مختلفة ونماذج معينة من الأسئلة والاستقصاءات لجمع المعلومات.

3- **مرحلة معالجة المشكلة**: "ترافق هذه الخطة عملية الإبداع بشكل مستمر حيث تصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات أو المعوقات التي يجب أن تتخذ بشأنها المعالجات والحلول الممكنة لمواصلة فاعلية الإبداع" (حمود، الشماع، 2014، ص 378). وهي مرحلة يتم فيها التفاعل بين شخصية الباحث والمعلومات وموضوع البحث، وكذلك وضع الحلول وبدائلها.

4- **مرحلة الحل**: "تأتي هذه المرحلة التي يكون الإبداع فيها قد وجد وتحقق نجاح المشروع أما إذا لم يتحقق النجاح والتنفيذ للمشروع المستهدف فإنها تلجأ إلى اعتماد المرحلة الأخرى من مراحل الإبداع وهي مرحلة التطور" (سارة، مكناسي، 2017، ص 25).

في هذه المرحلة يقوم الفرد المبدع بإعادة ترتيب وتنسيق أفكاره، مما يسمح له بالوصول إلى الحل، فيتدفق هذا الأخير بشكل مفاجئ في صورة بزوغ إبداعي.

5- **مرحلة التطوير**: "تمثل هذه المرحلة إحدى صور عدم التأكد التي يواجهها المبدع حيث إن إمكانية قياس الحاجة للأفكار الإبداعية ، لذلك يحاول المبدع أن يحل المشكلات الناتجة عن عدم التأكد من خلال، الأخذ حاجة الدائرة أو المؤسسة بعين الاعتبار" (بلال، خلف السكارنة، 2011 ، ص 23، 22).

ملاحظة: إن تسلسل هذه الخطوات والمراحل لا تمثل نموذجاً يجب إتباعه، وهذا لا يعني أن العمل الإبداعي يتم بخطوات منظمة خصوصاً على مستوى الإبداع الجماعي، إضافة إلى ذلك فهي ليست دائماً عملية يمكن السيطرة عليها وتوجيهها ، ففي أغلب الأحيان تتبثق أفكار جديدة قبل الحاجة إليها.

6- مكونات الإبداع: يقدر الإبداع على أساس أبعاد التفكير التباعدى عند جيلفورد، وهى:

1- الحساسية للمشكلات **Sensitivity of problems** : ويعتبر الإحساس بالمشكلة من أهم مكونات الإبداع، فعند شعور الفرد بالمشكلة وفهمها فهماً جيداً يستطيع أن يبدع الفرد فى إيجاد الحلول المتعلقة بالمشكلة .

2- **الطلاقة Fluency** : "إن الطلاقة تلعب دوراً مهماً فى معظم صور التفكير الإنسانى بصفة عامة وفى التفكير العلمى الإبداعى بصفة خاصة، فهى تلعب دوراً رئيسياً عند صياغة الفروض" (سنا، محمد نصر حجازي، 2006، ص27) ، "والطلاقة لها أنواع كثيرة متعددة وهذا التعدد يرجع إلى تعدد أنواع المحتوى أو الأداء العقلى بداية من الأشياء المدركة حسياً إلى النواحي المجردة" (منى، بونس البحري وصاحب، عبد الجناي، 2007، ص60)، "ومن أهم أنواع الطلاقة: طلاقة لفظية، وطلاقة الأشكال، والطلاقة الفكرية، وطلاقة التداعى، والطلاقة التعبيرية" (رانيا، قذري أحمد مرجان، 2011، ص735).

3- المرونة **Flexibility** : من الضروري أن يتميز الطالب بالمرونة فى أفكاره وآرائه حتى يستطيع أن يتكيف مع التطور، ومن ذلك يمكن القول بأن المقصود بالمرونة هى :

▪ قدرة الطالب على التفكير فى أكثر من اتجاه.

▪ قدرته على التغيير بسهولة من موقف إلى موقف آخر.

وأن الطالب لى يكون مبدعاً عليه أن يتمتع بدرجة عالية من المرونة حتى يستطيع أن يتكيف مع تطورات العصر، ويقدر على إيجاد حلول مختلفة للمشكلات التى تواجهه.

4- الأصالة **Originality** :وتعنى القدرة على إنتاج أفكار، أو هي التجديد أو الانفراد بالأفكار، فالمبدع هنا يأتي بأفكار جديدة عن أفكار زملائه، وبالطبع لا يعني ذلك أن يهمل الأفكار المألوفة والسابق التوصل إليها، فقد تساعده فى التوصل إلى ما هو جديد.

7- معوقات الإبداع والابتكار:

1- معوقات إدراكية: صعوبة التعرف على المشكلة الحقيقية.

2- معوقات نفسية وعاطفية: الخوف من الوقوع فى الخطأ ، عدم القدرة على اختزان الفكرة - نقص التحدى.

3- معوقات حضارية وبيئية: مشاكل مرتبطة بالبيئة ،كعدم الخروج عن الانحراف والتقاليد.

4- معوقات ثقافية نقص المعلومات الضرورية ، عدم التعبير عن الأفكار.

5- معوقات تنظيمية: مشاكل بالهيكل التنظيمى.



المحور الخامس: الإحتفاظ بالمعلومات

Conservation de l'information

المحور 05 : الإحتفاظ بالمعلومات : *Conservation de l'information*

تمهيد:

يستقبل الإنسان عبر حواسه المختلفة مئات بل آلاف من المعلومات على مدار الساعة منها ما هو مقصود كالمواد التعليمية، ومنها ما هو غير مقصود كالمعلومات التي يتلقاها، وتخزن هذه المعلومات في الذاكرة حتى يمكن إسترجاعها عند اللزوم، ويلزم في كثير من الأحيان، وبخاصة في حالة إسترجاع المعلومات إستخدام تنشيط لهذه المعلومات المخزونة، لجعلها قادرة جاهزة للإستخدام. وتخزين حجم كبير جدا من المعلومات ومن مصادر مختلفة، لا بد من إستخدام أساليب وطرق عديدة لتنشيط الذاكرة وتنظيم المعلومات حتى يسهل إسترجاعها عند اللزوم. وتعتبر ظاهرة استراتيجيات تنشيط الذاكرة: (Memory) من أجل الإحتفاظ والإسترجاع من أكثر المواضيع شيوعا لدى الطالب وبخاصة وقت الإمتحانات.

1- مفهوم الإحتفاظ: هو القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة.

نتيجة لأهمية الذاكرة فقد طور العلماء عدد من البرامج التدريبية من أجل تنشيطها وتقويتها لتسهيل عملية الإحتفاظ بالمعلومات وتذكرها عند اللزوم، ومن أهم هذه الطرق مايلي: (زياد، بركات، 2010، ص2532)

- **الانتباه:** يجب أن نعطي الموقف المرغوب تذكره الاهتمام.
- **الإرتباط:** في عملية الذاكرة تحدثه تجربة ما وهناك تسجيل لذلك الإنطباع، فإذا إستطاع الإنسان أن يربط الأشياء التي يريد تذكرها فعلا بمعان معينة، فإن هذا الإرتباط يساعد على الإحتفاظ بالمعلومات على أرشيف الذاكرة.
- **التركيز:** عنصر أساسي للإحتفاظ، فيطلب من الإنسان قراءة أي موضوع بينه وبين نفسه، ويقوم بتدوين النقاط البارزة التي قرأها، ثم يعيد قراءة الموضوع مرة أخرى ليرى النقاط التي تجاوزها، وبهذا ينجح في زيادة تدريجية في القدرة على التركيز.
- **الإعادة:** إنه ما من شيء يستطيع الإحتفاظ بالذاكرة كإعادة التسميع بينه وبين نفسه، وقد دلت الدراسات على أنه من السهل على الإنسان حفظ مواد معقدة إذا ما حشد الجهد على إمتداد عدة أيام بدلا من حشدها في الدماغ خلال يوم واحد.
- **الحافز:** لقد دلت الدراسات أيضا على أن ذاكرة الإنسان العادي أفضل بكثير مما يظنه في نفسه، وما يحتاج إليه من أجل تطوير ذاكرته هو إيجاد الحافز.

ويرى الكثيرين أن هناك طرق وأساليب معرفية تطبيقية مهمة تساعد على تخزين المعلومات وإسترجاعها عند اللزوم، وهذه الطرق والأساليب عديدة ومتنوعة ومنها: (Bell, L&Mather, M, 2005, p163, 176)

✚ **الحفظ**: ويتطلب ذلك من الطالب جهد كبير، ونادراً ما يكون سهل الإستخدام في العديد من المواضيع.

✚ **التنظيم** (Organization): ويقوم عن طريق تقسيم المادة إلى أجزاء صغيرة يعاد وصفها ووضعها في شكل ذي معنى، وصياغتها من جديد مع المعلومات الأخرى.

✚ **التصور الذهني** (Mental Visualization): وهي عملية تخزين المعلومات في الذاكرة على هيئة صور وأشكال (الجانب الأيمن من الدماغ)، وعلى هيئة كلمات وأفكار (الجانب الأيسر من الدماغ)، ويمكن بهذه الإستراتيجية إستثمار الدماغ بشكل كامل إذا إستطاع الطالب تنظيم المعلومات والأفكار.

✚ **المراجعة المنظمة** (Revision): عملية تعليمية يقوم خلالها الطالب بإعداد كل ما درسه الطالب للتأكد من مستوى قدرته على إستيعابه وتذكره للمادة الدراسية بشكل مترابط وفعال، والمراجعة نوعان هما: المراجعة الفورية وتكون بعد إنتهاء الطالب من عملية الدراسة مباشرة، والمراجعة اللاحقة وتتم على فترات متفاوتة (يوميين، أسبوع، أسبوعين، شهر، شهرين) بعد دراسة المادة وفهماها.

✚ **التسميع الذاتي الذهني** (Mental rehearsing): وهو محاولة إسترجاع الطالب إستذكار ما درسه جهراً وبشكل متكرر دون النظر إلى المادة الدراسية، مما يؤدي ذلك إلى ترسيخ الأفكار المهمة وتحويلها من الذاكرة قريبة المدى إلى الذاكرة بعيدة المدى.

✚ **مساعادات معينات التذكر** (Mnemonic): وتقوم هذه الطريقة على أساس ربط المادة التعليمية مع المعلومات المعروفة جداً بإستخدام آليات التلخيص والتدوين.

إن تحسين الذاكرة يؤدي إلى تحسين العمل والأداء التعليمي، فكلما كانت سرعة التذكر كبيرة كلما كان الطالب أكثر قدرة على إستدعاء المعلومات والخبرات التي إكتسبها.

ولأن المعلومات المخزنة في الذاكرة لها قدرة محدودة على الانتقال من شخص إلى آخر ومن مكان إلى آخر، فلا بد من وسائل لحفظها .

2- مفهوم وسائل حفظ المعلومات:

هي المصادر التي تدون عليها المعلومات بغرض حفظها، ومن ثم إسترجاعها عند الحاجة إليها.

لماذا لجأ الإنسان لوسائل أخرى غير الذاكرة لحفظ المعلومات؟

- لأن قدرة الذاكرة البشرية محدودة على الاحتفاظ بالمعلومات.
- لأن من خصائص العقل البشري النسيان.
- لأن المعلومات تفقد بفقدان صاحبها.
- المعلومات المخزنة في الذاكرة لها قدرة محدودة على الانتقال من شخص إلى آخر ومن مكان إلى آخر.

3- أشكال وسائط حفظ المعلومات:

أولاً: الوسائط الورقية Paper Format :

هي الأوعية التي تحمل معلومات مطبوعة على الورق، ولا تحتاج إلى جهاز لقراءتها، وتعرف بالوسائط التقليدية، وتتميز بكونها لا تحتاج إلى جهاز لقراءة المعلومات، ومنها الكتب Books، الدوريات Serials، الموسوعات Encyclopedias، المعاجم Dictionaries، التقارير، المطويات، الخرائط، الخ.. الخ.

ثانياً: الوسائط غير الورقية:

هي الأوعية التي تستخدم لحفظ المعلومات، ويتم استرجاعها بواسطة أجهزة خاصة، ويسمى هذا النوع "الأوعية غير التقليدية"، فقد بدأت الوسائط غير الورقية في مزاحمة الوسائط الورقية في حفظ ونقل المعلومات، وذلك لـ:

- سرعة استرجاعها المعلومات .
- صغر الحجم.
- استيعابها لكمية كبيرة من المعلومات.
- ومن أهم تلك الوسائط:
- قلم الذاكرة FLASH MEMORY .
- الأقراص المدمجة CD-Roms.
- الأشرطة السمعية Audio Tapes .
- المصغرات الفيلمية Microforms

4- أسلوب حفظ واسترجاع المعلومات:

1- الأساليب التقليدية: وتتمثل في مختلف الوسائل والأدوات ذات التشغيل اليدوي.

2- الأساليب الآلية: هذا النوع يتميز بـ :

- سرعة الإسترجاع للمعلومة.
- إمكانية الحصول على المعلومة بأكثر من طريقة.



المحور السادس: معالجة المعلومة

Traitement de l'information

المحور 06 : معالجة المعلومة *Traitement de l'information*

تمهيد :

تمثل معالجة المعلومات طريقة الفرد المميزة ومستوى استقباله ومعالجته للمادة المُتعلِّمة وكيفية تعميمه وتمييزه وتحويله وتخزينه لها، ويكون معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها و تنظيمها و ترتيبها و تخزينها و حيازتها واسترجاعها و عرضها و استنساخها و بثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها. ويستند اتجاه معالجة المعلومات في كيفية تجهيز ومعالجة المعلومات إلى أن لكل فرد مستويات متعددة للمعالجة، وهي تتدرج من المستوى السطحي والهامشي، فالمستوى المتوسط والعميق والأكثر عمقاً، وهناك علاقة بين العمق والاحتفاظ والتخزين" (العتوم، 2013، ص161).

وأشار (العتوم، 2013، ص282) إلى أنه بالرغم من اختلاف منظري منحى معالجة المعلومات على الصيغة التي ينهك بها المتعلم في العمليات المعرفية، إلا أنهم يتفقون في مسلمات أساسية هي:

- تتم معالجة المعلومات في مراحل تتوسط استقبال المثيرات وإنتاج الاستجابة المناسبة وإن شكل المعلومات وكيفية تمثيلها عقلياً تختلف بحسب مراحل المعالجة التي تمر بها.
- تشبه المعالجات المعلوماتية الإنسانية مجازياً المعالجات التي تتم في الحاسوب، فوظائف النظام الإنساني مشابه لوظائف الحاسوب، فهو يستقبل المعلومات ويخزنها في الذاكرة ويسترجعها عند الحاجة.

▪ تؤثر معالجة المعلومات في الأنشطة المعرفية، كالإدراك والتفكير وحل المشكلات والتذكر والنسيان.

1- مفهوم معالجة المعلومة : تعرف معالجة المعلومة إجرائياً بأنها مجموعة من الخطوات أو المراحل التي يقوم بها الإنسان عند تلقيه لمعلومة ما وتتمثل هذه الخطوات في إستقباله للمعلومات من أجل تفسيرها في الذاكرة ثم إستدعائها عند الحاجة إليها، ودمجها في بنيته المعرفية. وتعرف أيضاً على أنها "مجموعة الآليات والمهارات المُتعلِّمة (مهارة القراءة، أخذ الملاحظات، إدارة الذاكرة، إدارة الوقت، تحديد الأهداف)، والتي تنطوي على توظيف الأنشطة العقلية أو المعرفية المتنوعة والعمليات التنظيمية التي تحدث بين عمليتي استقبال المعلومات واستعادتها أو تذكرها" (محمد، عبد السميع رزق، 2004، ص95).

2- الذاكرة والتفكير و معالجة المعلومات :

بدون الذاكرة لا يستطيع الطالب التعلم أو تعديل التعلم، ومن خلال المعلومات المخزونة في الدماغ، فإن الذاكرة هنا عملية خزن المعلومات وترتيبها وتثبيت التعديلات وترميزها وحفظها لتبقى في الذاكرة. **بمعنى:** القدرة على التمثيل الإنتقائي للمعلومات، والإحتفاظ بها بطريقة منظمة في بنية الذاكرة الحالية، وإعادة إنتاج بعض أو كل المعلومات في زمن معين تحت تأثير ظروف أو شروط محددة.

وتمر الذاكرة بمراحل منذ دخول المعلومات وهي:

- 1- **مرحلة الترميز:** وهي عملية تحويل المعلومات إلى شكل يتمكن العقل من تخزينه ومعالجته، وهي عملية إعطاء رموز أو تشفير للمعلومات، بحيث تكون مقبولة ومفهومة من قبل العقل في المعالجة والتخزين.
- 2- **رحلة التخزين:** حفظ المعلومات بالذاكرة، إذ إن قدرة الفرد التخزينية تمثل مقدار ما يمكن تعلمه، فكلما زادت قدرته التخزينية إزدادت قدرته على التعلم والإحتفاظ.
- 3- **مرحلة الإستدعاء:** وهو استعادة المعلومات المخزونة في الذاكرة عبر مراحل ثلاث: البحث، التنظيم، الأداء .

"إن معالجة الباحث للمعلومات تكون في ثلاث مستويات للتجهيز، وهي المستوى السطحي والمستوى المتوسط، والمستوى العميق، ومعالجة المعلومات عند المستوى الأعمق يحقق المعنى، وبالتالي يؤدي إلى الاحتفاظ بالمعلومات لفترة زمنية أطول" (صفاء، عبد الجواد عبد الحفيظ بدر، 2016، ص552).

بمعنى:

- أن الباحث إذا إستقبل المعلومات بنفس صورتها وقام بحفظها دون فهم فقد حقق المستوى السطحي من المعالجة وسرعان ما تتلاشى المعلومات وكأنها لم تكن، وهذا غالبا ما يحدث مع الطالب ، فبمجرد إنتهاء الإمتحان ينسى الطالب كل شيء في المادة.
- أما إذا أخضعها للمعالجة من خلال قيامه ببعض المهارات العقلية مثل المقارنة والتلخيص والتفسير والتعليل والإستنتاج والتوسع والتقويم، وأوجد علاقات وترابطات بين المفاهيم وبعضها البعض وبين ما تعلمه حديثا وما هو موجود في بنيته المعرفية، ففي هذه الحالة تستقر المعلومات في ذاكرته وتنتقل إلى: الذاكرة طويلة المدى التي تحتفظ بالمعلومات ، ويقوم الطالب بتوظيف وتطبيق ما تعلمه وما درسه في المواقف الحياتية المختلفة.

3- مكونات نظام معالجة المعلومات :

- 1- **الذاكرة الحسية Sensory Memory:** حيث يقوم هذا النظام بدور هام لعمليات الذاكرة ويتمثل في نقل صورة العالم الصورة في العادة تتراوح ما بين الخارجي بدرجة كبيرة من الدقة والكمال كما تستقبلها حواس الإنسان ، ومدة بقاء هذه الصورة في العادة تتراوح ما بين 0.1 – 5.0 من الثانية.
- 2- **الذاكرة قصيرة المدى Short-Tem Memory (S.T.M):** وتختص الذاكرة قصيرة الأمد بالاحتفاظ بالمعلومات للحظات قصيرة تكفي لانتقالها إلى الذاكرة طويلة الأمد ، أو الاستخدام لتلك المعلومات مباشرة.
- 3- **الذاكرة طويلة المدى Long-Tem Memory (L.T.M):** نظام الذاكرة طويلة الأمد يمكن الأفراد من استدعاء كم ضخم من المعلومات لمدة أطول وفي بعض الحالات بصورة دائمة ويعتبر علماء النفس أن قدرة هذا النظام على تخزين المعلومات غير محدودة غير أن هذه الذاكرة قد تحد قدرتها بالسن .

4- إستراتيجيات معالجة المعلومات:

إن أصحاب نظرية معالجة المعلومات يرون أن التعلم هو نوع من معالجة المعلومات، وليس مجرد إستقبال آلي لها، فالمعلومات التي يتلقاها المتعلم تمثل مدخلات صادرة عن البيئة الخارجية، ويتلقاها الفرد فيقوم بمجموعة من العمليات والمعالجات المتتابعة إلى أن ينتهي به الأمر إلى تصديرها على شكل مخرجات، وهذه المجموعات من العمليات هي ما يسميها أصحاب هذا الإتجاه باسم الإستراتيجيات المستخدمة، والتي تمثل في عمليات مثل استقبال المعلومات حسيًا، وتحويلها وترميزها، وتنظيمها، ودمجها في البناء المعرفي وتخزينها وإستدعائها.

وهناك عدد من الدراسات أستخدمت عدد من إستراتيجيات معالجة المعلومة منها:

"دراسة (M .U .R. D. E. R): هي إحدى إستراتيجيات تجهيز ومعالجة المعلومات، وقد قدمها دانسيروا Dansereau، وأطلق عليها إسم موردر (M.U.R.D.E.R) المعرفية، ويشير كل حرف من حروف الإسم إلى عمليات تلك الإستراتيجية:

Mood : كن ذا مزاج إيجابي وتختر الوقت المناسب والمكان المناسب .

Understand : ركز على جزء محدد من الموضوع وحاول أن تحدد الأجزاء المفهومة وغير المفهومة.

Recall: حاول استرجاع المعلومات المفهومة.

Digest : عد إلى ما لم تفهمه وحاول الإستعانة بأستاذك أو أي مصادر تعلم أخرى.

Expand : في تلك الخطوة حاول الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ماهي الإنتقادات التي يمكن أن أقدمها عن هذا الموضوع؟
- كيف أطبق المعلومات المتعلمة في المواقف الحياتية؟
- كيف أجعل هذا الموضوع سهلا ومرغوبا بالنسبة لزملائي.

Review : تذكر الطرق التي ساعدتك على فهم الموضوع، وقم بمراجعة المعلومات التي تعلمتها من الموضوع.

5- مهارات معالجة المعلومات:

1- مهارة التفسير: عملية ذهنية فكرية تهدف إلى إضفاء معنى على خبراتنا الحياتية أو إستخلاص معنى منها، حيث بشرح المعنى الذي أوحى به المعلومات الجديدة إلينا.

2- مهارة التطبيق: وتعني إستخدام المفاهيم والقوانين والمبادئ والنظريات والحقائق في مواقف جديدة.

3- مهارة التلخيص: وهي عملية ذهنية تهدف إلى الوصول إلى لب الموضوع وجوهره، وتعني القيام بإعادة صياغة النص الأصلي في عدد قليل من الكلمات، مع الحفاظ على المعنى الأساسي للنص المكتوب. ومن مهاراتها:

- قراءة النص عدة مرات.
- الإحتفاظ بالأفكار الأساسية .
- الموضوعية.
- ترابط الجمل والفقرات.

3- إستراتيجية التلخيص:

- المسح .
- القراءة .
- الكلمات المفتاحية .
- الكتابة

4- مهارة التعرف على العلاقات والأنماط من خلال:

- العلاقات الإرتباطية.
- العلاقات الرياضية وأنماطها.
- العلاقات اللفظية وأنماطها.

6- مهارات تدوين المعلومات:

1- مفهوم مهارة تدوين المعلومات:هي القدرة على متابعة ما يذكره المحاضر، وكتابة الجمل والفقرات الأساسية التي يذكرها، والتي تعبر عن محتوى المحاضر ،وتكون مرجعا عند المذاكرة أو المراجعة، لتساعد على فهم المادة.

2- إستراتيجية تدوين المعلومة:

- تدوين المعلومات المهمة.
 - الجلوس في المكان المناسب داخل المدرج أو القاعة (القرب من المحاضر).
 - التركيز على طريقة المحاضر في العرض.
 - الحرص على توجيه الأسئلة للمحاضر في الوقت المناسب أثناء المحاضرة.
- مراجعة المعلومات المهمة التي دونتها بعد المحاضرة



المحور السابع : كيف أبلغ ؟

Comment informer ?

المحور 07 : كيف أبلغ؟ Comment informer ?

تمهيد

الإتصال والمعلومات مصطلحان مختلفان لكنهما يعتمدان على بعضهما البعض. فالمعلومات تصبح عديمة الفائدة إن لم يتم إيصالها إلى طرف آخر، وتعد وظيفة تبليغ المعلومات من وظائف الإتصال الإداري، وهي تتمثل في توصيل المعلومات والحقائق كما هي دون إضافة أو تغيير أو تعديل.

1- مهارات التواصل أو الـ Communication Skills :

هي القدرات التي تستخدمها عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات مثل إيصال الأفكار للأطراف الأخرى، و تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد أنّ التواصل وجهاً لوجه يكون في الغالب أكثر صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكلّ طريقة مميزات ومهارات خاصّة بها لا بدّ من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعّال.

2- مهارات الاتصال الفعّال: تضمّ عدّة مهارات تعمل معاً في سياقات ومواقف مختلفة، نذكر منها الآتي:

1- مهارات الاستماع الفعّال:

ويعني ذلك أن تعبير الشخص الذي يتحدّث إليك كامل انتباهك. حيث يتمتّع الأشخاص الذين يمتلكون مهارة الاستماع الفعّال بسمعة حسنة بين زملائهم في الدراسة والعمل، نظراً للاهتمام والاحترام اللذان يقدّمونهما للآخرين.

2- اللطف: يعبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين.

3- الثقة: يميل الناس غالباً للتواصل والتعرّف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم، بل وينجذبون للأفكار التي يتمّ التعبير عنها بثقة حتى وإن لم تكن أفكار إبداعية، في حين قد يتجاهلون أفكاراً عبقرية، فقط لأن من قدّمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه وبفكرته.

4- تلقي التغذية الراجعة وتقديمها :

كما وأنه لا يتحقق الإتصال بمجرد وضوح الهدف من الإتصال وتوافر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال وإستقبال المعلومات، ولكن هناك مجموعة من المقومات الأساسية التي يجب توافرها لكي يحقق الإتصال فعاليتها هي:

1- توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق وإستمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوب إرسالها بطريقة سهلة ومفهومة.

2- دقة ووضوح المعلومات المطلوب إرسالها من شخص لآخر .

3- إختيار الوقت المناسب للاتصال .

4- من هم المستفيدين من عملية التبليغ، ومدى حاجتهم وإستعدادهم لذلك.

3- استراتيجيات الاتصال(التبليغ) الفعال:

إن الاتصال الفعال هو عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصده المرسل. ولقد وضع الخبراء عدة أفكار وطروحات تجسد عملية الاتصال وزيادة فاعليته، ومن هذه الاستراتيجيات ما يلي :

1- استراتيجية (أنشر وتأمل): تتميز هذه الاستراتيجية بأنها تحتوي على كم كبير من المعلومات، لكن كثرة المعلومات هذه قد تؤدي إلى إرباك لدى العديد من الأشخاص مما يؤدي إلى قلة فاعلية الاتصال.

2- استراتيجية (أخر و رغب): تقوم هذه الاستراتيجية على تقديم معلومات قليلة، إلا إن محتوى الرسالة في هذه الحالة غنيا وواضحا وجذابا.

3- استراتيجية (حدد ما هو مهم ثم استطلع): تعد هذه الاستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات لأنها تحقق أفضل مطابقة بين كمية المعلومات وعملية الاتصال، والسبب في ذلك يعود إلى أن التغذية العكسية هي التي تعزز كفاءة الاتصال.

تذكير :

إن الكلمات عبارة عن رموز وكلما إزدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها، إزدادت قدرتنا على التبليغ والتأثير والإقناع.



المحور الثامن: تقنية العرض

Technique de l'exposé

المحور 08 : تقنية العرض *Technique de l'exposé*

تمهيد:

تعتبر مهارات العرض والتقديم من المهارات الضرورية و التي نحتاجها في أكثر من مناسبة لعمل عرض تقديمي فعال، مميز و ناجح، فالطالب يحتاج لعرض بحثه على الأستاذ وزملائك الطلبة، و في مثل هذه المواقف نتعرض لنوعين من التحديات أو الضغوط لعمل (عرض) ناجح و مميز:

التحدي الأول: هو طريقة تصميم العرض بشكل لائق على أي من البرامج المختلفة من برامج تصميم العروض .

التحدي الثاني: هو كيفية تخطي التوتر و القلق عند تقديم العرض أمام الجمهور مع تقديمه بشكل مناسب لتوصيل الفكرة الأساسية المطلوبة من العرض .

1- مفهوم العرض التقديمي :

العروض التقديمية (Presentations) هي طريقة لتقديم وعرض المعلومات و البيانات ونتائج الأبحاث، تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما أمام مجموعة من الحضور .
كما يعرف على أنه:

عبارة عن شرائح متالية تتضمن نص أو صور أو تخطيط بياني أو تخطيط هيكل أو غيره من العناصر، وتستخدم كوسيلة حديثة لعرض المعلومات، وتيسير الشرح والفهم من خلال عرض الشرائح بما تحويه من معلومات سبق إعدادها وتصميمها، وهناك العديد من برامج الحاسب الآلي تستخدم في إعداد مثل هذه العروض، كما أنها أداة إتصال حديثة تسمح بالسيطرة على تدفق المعلومات، وتبسيط الضوء على نقاط محددة. ومن البرامج التي يمكن من خلالها تقديم هذه العروض التقديمية ما يلي:

Power Point - Flash - Director - Front Page - Switch – DremWeaver -Photoshop.

2- مكونات العروض التقديمية :

تتكون العروض التقديمية من جانبين هما :

- الجانب التعليمي: وهو المادة العلمية التي سيقدمها معد العرض.
- الجانب الفني: يقصد به كل العناصر التي ستظهر من خلال العرض من واجهة الاستخدام و كافة مكونات الوسائط المتعددة .

3- مبادئ تصميم العروض التقديمية : والمتمثلة فيما يلي:

3-1- خطط للعرض على ورق أولاً : ماذا تريد من العرض؟

لطالما كان التفكير على الورق فعال بشكل أفضل من التفكير على الحاسب أو البرامج نفسها. تعرف هذه العملية باسم Wire-framing أو التخطيط العام للعرض.، لذلك حاول إستخدام الورق في عمل مخطط عام للعرض المطلوب قبل بدء العمل على البوربوينت مباشرة.

3-2- الإعداد الجيد للمحتوى.

من أهم مهارات العرض والتقديم هو قوة المحتوى نفسه. ضع نفسك مكان زملائك و اسأل نفسك سؤال بسيط : ماذا سوف أستفيد من هذا العرض؟.

إن وجدت الإجابة واضحة إذا فهذا العرض ناجح، حيث يغفل الكثير من الطلبة الهدف الأساسي للعرض و بالتالي يخرج الحضور بدون أي إستفادة حقيقية .

- تدرج عرض المحتوى من السهل إلى الصعب.
- التسلسل المنطقي لعرض المعلومات مع .تجنب إدراج كم مفرط من المعلومات في شريحة واحدة.
- أن يتخلل العرض صور ورسوم بيانية ونماذج تسهم في توضيح المعلومة وترسيخها.
- أن يكون الخط كبيراً وواضحاً يمكن رؤيته من أي مكان (ضمن قاعة العرض).
- لا يتجاوز عدد الأسطر في الشريحة الواحدة ستة أسطر.

4- عناصر التصميم: من أهم العناصر التي تأخذ بعين الإعتبار عند تصميم العروض التقديمية ما يلي:

4-1- المبادئ العامة للتصميم :

هناك عدد من المبادئ العامة ينبغي مراعاتها عند تصميم برامج العروض التقديمية ومنها:

- الوضوح .
- البساطة .
- الجاذبية .
- سهولة القراءة للنصوص والصور و الرسوم .
- الجودة العالية لعناصر المحتوى .
- إتاحة قدر كافٍ من المساحات الفارغة .
- حسن استخدام المساحات الخالية بين عناصر تصميم واجهة التفاعل .
- المركز البصري للشاشة هو الوسط فينبغي أن يبدأ تنظيم العناصر من الوسط .
- مراعاة التنسيق بين عناصر الوسائط وبؤرة الاهتمام لكل شاشة .

4-2- توظيف اللون في التصميم :

اللون أحد المكونات الهامة في واجهة التفاعل ، واستخدامه يتعدى كونه عملاً فنياً أو جمالياً إلى كونه قناة اتصال يمكن من خلالها تدعيم مفاهيم معينة، ولتوظيف اللون التوظيف الأمثل فينبغي مراعاة ما يلي:

- ينبغي استخدام اللون بشكل وظيفي لتحقيق أهداف محددة مثل الإثارة و التشويق ، أو إضفاء عنصر الواقعية ، أو التمييز بين الأجزاء المتشابهة أو المختلفة في الرسم ، أو الربط المنطقي بين العناصر ، أو تركيز الانتباه على الأجزاء الأكثر أهمية ، أو إلقاء الضوء على الأخطاء .
- أن تكون الألوان واضحة ومتجانسة .
- تجنب الألوان غير الضرورية في النص .

- لا تجعل اللون يقود المشاهد إلى أماكن غير هامة كالقواصل بين المناطق المتجاورة و الخلفيات المبالغ فيها .
- التمييز بين العناصر المختلفة باستخدام لون مميز لكل فئة من العناصر يميزها عن باقي العناصر
- تركيز الإتمام مثل تمييز العناوين بلون مختلف عن باقي النص .
- تجنب الألوان الصارخة ،كل ما يسبب الازغ اللوني مثل استخدام الألوان المتعارضة ،ما يجعل شبكية العين غير قادرة على التركيز على تفاصيل تلك الألوان فتظهر غائمة .
- تجنب نقص التباين اللوني،بل لابد من وجود تباين بين الشكل و الأرضية ، ومن أمثلة نقص التباين اللوني الكتابة بالأصفر على خلفية باللون الأبيض أو الأسود مع الأزرق .
- استخدام خلفية مناسبة للألوان ، وخلفية محايدة من درجات اللون الرمادي عند استخدام ألوان متعددة في الشاشة .
- توحيد ألوان الصور و الرسوم التي يتكرر ظهورها في شاشات متعددة .

3-4- معايير تصميم الخلفية :

- تكون الخلفية بسيطة وخالية من المشتتات التي تثير الانتباه .
- وجود تباين واضح بين لون الخلفية وألوان العناصر الأمامية .
- تجنّب استخدام الخلفيات التي تحتوي على الكثير من الصور أو الأشكال أو استخدام الألوان القوية الساطعة في الخلفية .
- تجنب استخدام الصور كخلفية للكتابة .
- الحرص على توفير تباين كافٍ بين ألوان الصورة وألوان الخلفية؛ و ربط الصور بنص بديل يشرح مضمونها.
- استخدام الخلفيات السادة و البعد عن الخلفيات المزخرفة لما قد يشنت المشاهد ويقلل من الوضوح

4-4- معايير تصميم النص :

- استخدام جمل بسيطة وقصيرة تعبر عن المعنى بوضوح .
- مراجعة المحتوى من حيث دقة المعلومات وصحتها،التأكد من خلو النص من الأخطاء العلمية واللغوية والإملائية و المطبعية وأخطاء الصياغة .
- اختيار نوع الخط وحجمه ولونه بعناية بما يتناسب و الحفاظ على التنسيق العام للواجهة .
- عدم استخدام أكثر من ثلاثة أنواع من الخطوط في الشاشة الواحدة .
- توحيد نظام الكتابة وأنواع الخطوط وأحجامها و المسافات في كل الشاشات لتعود عليها المشاهد ، ولتوفير الجهد العقلي الذي يبذله المشاهد في معرفة النظام إذا تغير النظام .
- تقديم تباين بصري بين فقرات النص و العناوين الرئيسة وإحاطتها بمساحة خالية.
- ألا يزيد عدد الأسطر في النص عن تسعة أسطر بما فيها أسطر العناوين .

- البعد عن استخدام التمرير لإكمال قراءة النص .
- إبراز الكلمات المهمة بلون مميز و واضح.
- تقسيم النص الطويل على أكثر من شاشة .
- عدم عرض أكثر من جزئية أو موضوع في الشريحة الواحدة.
- الحرص على إستخدام تصميم موحد في جميع الشرائح.
- استخدام قانون الغلق عند كتابة النصوص .
- استخدام خطوط ذات حواف ملساء و البعد عن الخطوط المزخرفة .
- تمييز العناوين و المعلومات المهمة عن بقية النص بأساليب تمييز مناسبة، لتركيز الانتباه (تكبير الخط،الإمالة،وضع خط تحت الكلمة،الخط العريض، تلوين الكلمة، تلوين خلفيتها ، وضعها داخل إطار أو صندوق،جعلها أكثر وميض أو استضاءة)، مع مراعاة عدم الإفراط في استخدام أكثر من شكل لتميز النص في الشاشة الواحدة كي لا يتشتت الانتباه فلا يعرف المشاهد أيها أكثر أهمية.
- حساب الحجم الأمثل للحرف :حدد المعهد الوطني الأمريكي للمعايير (الأنسي ANSI) المعادلة التالية لحساب ارتفاع الحرف :

حجم الحرف (الارتفاع) = ثابت (0,01745) × مسافة الرؤية × زاوية الرؤية

5-4- معايير تصميم الصور والرسومات :

- استخدام الصور و الرسومات التي ترتبط بالأهداف والمحتوى .
- عدم تضمين الصور و الرسوم تفاصيل غير ضرورية .
- بناء الرسم التوضيحي المكون من عدة عناصر تدريجياً على الشاشة ما أمكن ذلك.
- مراعاة عرض الصور و الرسوم الثابتة و المتحركة بأبعاد تتناسب ونسب أبعادها الأصلية .
- أن يكون شكل الصورة مستطيلاً أفقياً أو رأسياً ونسب أبعاده 3 : 4 .
- استخدام الصور الفوتوغرافية لإكساب العرض المزيد من الواقعية .
- المحافظة على النسب الطبيعية في الرسوم التعليمية .
- استخدام الصور المألوفة والبعد عن الصور الغريبة وغير المألوفة إلا لحاجة .
- أن تكون الصورة أو الرسم محاطاً بإطار يحددها .

6-4- معايير تصميم الصوت :

- استخدام الصوت لتحقيق وظيفة محددة مثل التعليق الصوتي على عناصر بصرية معروضة بدلاً من النصوص المطولة ، ونطق كلمات أو مصطلحات جديدة أو قراءة نص قراءة صحيحة.
- استخدام الصوت لإضافة فهم لنقطة التعلم وليس لمجرد التسلية .
- استخدام الصوت يكون مناسباً للهدف الذي استخدم من أجله .

- اختيار الأصوات البشرية الصحيحة الإلقاء و الخالية من عيوب النطق و التي تتميز بوضوح مخارج الألفاظ .
- أن يتكامل الصوت المستخدم في أي موضوع مع ما يراه المشاهد على الشاشة ، فلا يستخدم مستقلاً عن واجهة التفاعل المرئية .
- مراعاة تقديم التعليق الصوتي متزامنا مع عرض النص .
- توفر إمكانية التحكم بالصوت (رفع وخفض الصوت وإعادة تشغيله) .
- أن تكون المؤثرات الصوتية طبيعية أو قريبة من الطبيعية قدر الإمكان .
- أن تبدأ المؤثرات الصوتية بالتدرج وتنتهي بالتدرج .
- أن تخف المؤثرات الصوتية عند التعليق الصوتي .

4-7- معايير تصميم الفيديو و الرسوم المتحركة :

- استخدام تأثيرات الحركة على العناصر مما يتيح عرض العناصر تدريجيا وليس دفعة واحدة.
- استخدام الفيديو بشكل وظيفي لتحقيق أهداف محددة حسب الحاجة التعليمية ، بحيث تقتصر على المواقف التي تتطلب إظهار الحركة الكاملة مثل .
- أن يكون هناك تزامن بين الصوت و الصورة .
- أن تكون صورة الفيديو واضحة تماماً وخالية من أي عناصر تشتت الانتباه .
- عدم جمع وسيلتين بصريتين مرتبطتين بالزمن في نفس الشاشة إلا مع وجود تحكم في عرض كل منهما .

كما توجد إعتبرات أخرى يجب مراعاتها عند تصميم العروض التقديمية كما يلي:

- **إجعله متناسق:** الأفضل لعرضك أن يكون متناسقاً مع بعضه البعض أي يجب أن يكون له هوية خاصة به،ويأتي ذلك من خلال تناسق كل من لوحة الألوان، أنماط الصور، الاتجاه الخاص بالرسوم التوضيحية، الخطوط المستخدمة و الخلفيات(استخدام مزائج ألوان للنصوص والخلفية تتسم بدرجة عالية من التباين) ... إلخ .
- **استخدم الصور بطريقة ذكية:** الصور من أفضل طرق التواصل وتبادل الأفكار، لتحقيق هدفها الأساسي عليك أن تستخدمها بطريقة مناسبة وذكية كي تضيف الأفضل إلى عرضك التقديمي ولا تقلل منه. يكون ذلك من خلال الإختيار الجيد للصور، الاهتمام بدقتها العالية وتنظيمها بشكل مناسب داخل العرض، وتجنب الصور الكبيرة جداً والصغيرة جداً .
- **لا تجعل العرض قصيراً جداً أو طويلاً جداً :** اجعل العرض التقديمي ذا حجم مناسب، فلا يكون قصيراً جداً فيظنه الحاصرون أنه غير مهم مما يؤدي إلى إهماله في النهاية، أو طويلاً جداً وبه الكثير من المعلومات والنصوص التي ترهقهم لاستيعابها وقرائنها.

ولتقديمه بشكل ناجح يجب مراعاة ما يلي :

1- تمرن بصوتك على العرض : عندما تتمرن بصوت - خصوصاً المحاولة الأولى - فإن ذلك يعزز تذكرك لنقاط العرض و ربط الصوت مع الصورة معاً.

في مرحلة تصميم العرض قد تفكر أن كل ما تكتبه مهم ولا يمكن حذفه و لكن عند تجربة العرض بالصوت فمن المحتمل أن تجد بعض المشكلات التي تحتاج لتعديل مثل الحشو الزائد أو إعادة ترتيب بعض العناصر و الاختصار .

2 - إعرض أمام مرآة : قد يبدو الأمر ساذجاً و لكنه ليس كذلك! عندما تتمرن بالعرض أمام مرآة فإنك ترى كل حركاتك و انفعالاتك بنفسك، و هو بالطبع ما سيراه الجمهور . لذلك فسوف يكون الحكم لك، هل أداؤك متزن؟ ممل؟ ربما سريع؟

بالطبع سوف تقوم بتقييم نفسك و حركاتك كلها و تحدد العيوب لمعالجتها قبل موعد العرض الأساسي .

3- تواجد بمكان العرض مبكراً: من الأمور الجيدة هو أن تصل لمكان العرض مبكراً قبل الحضور لما في ذلك من فوائد كثيرة حيث يساعد هذا الأمر في التألف و التعود على المكان الذي سوف تقف فيه و تقوم بعمل العرض عليه.

أيضاً يساعد الوصول مبكراً لتحضير كل المعدات، ينتج عن ذلك تقليل جزء كبير من القلق و كسر الخوف تدريجياً.

4- حوّل القلق و العصبية إلى حماس!:

- أثبتت دراسات مختلفة أن العرض الحماسي له نتائج أفضل من العرض الفصيح الهادئ.
- تذكر: الحماس أو الهدوء الزائدين عن الحد خلال العرض هما وجهان لعمله واحدة و نتائجهما عكسية.

5 - إستخدم لغة الجسد لتحسين مهارات العرض:

تعتبر لغة الجسد من أهم مهارات العرض الفعالة و التي تساعد العارض على تقديم العرض بشكل ناجح. التمرين على تطوير لغة الجسد يساعد كثيراً في تقليل التوتر، فعندما يكون الجسد جاهز، يكون العقل في أفضل حالة ذهنية قبل العرض و خلاله.

علامات لغة الجسد الصحيحة خلال العرض تعزز ثقتك بنفسك و ثقة الحاضرين في كلامك أو قد يحدث العكس بتكون صورة خاطئة عنك.

6- تجنب استخدام شرائح تحتوي على محتوى نصي مبالغ فيه:

العرض التقديمي له هدف واحد و هو إيصال رسالة أو هدف مع الحفاظ على تركيز الجمهور و تسهيل طريقة إيصال المعلومة إليهم ،و بالتالي فإن الحضور ينتظر عرض شيق و ممتع و الأهم أن يكون واضح، حتى و إن كان العرض يتحدث عن معلومات معقدة .

7- مستويات صوتك هامة للغاية :

- يعتبر التحكم في مستويات الصوت من أهم مهارات العرض والتقديم كونه الرابط الرئيسي لإيصال المعلومات للحضور بجانب العرض نفسه.
 - ما فائدة العرض إذا لم تستخدم صوتك بشكل فعال؟
 - يجب أن تتحكم في مستويات الصوت و التمرن متى يمكن رفع الصوت للتأكيد على نقطة هامة و متى يمكن الحديث بصوت هادئ عن أمر معين؟.
- 8- شاهد عروض تقديمية اخرى و دون ملاحظات :

- مهما كان مستوى مهارات العرض لديك سواء كنت مبتدئاً أو محترف، يظل حضور عروض مختلفة أمر صحي للغاية.
- يساعدك هذا الأمر في الاستفادة من العروض المختلفة حيث يختلف كل عارض في طريقة عرضه و أيضاً في جودة ما يعرضه.
- قم بتدوين ملاحظات عما رأيته. هل كان العرض جيداً؟ هل هناك أساليب و مهارات جديدة في العرض تحتاج لتجربتها و التمرن عليها؟ .

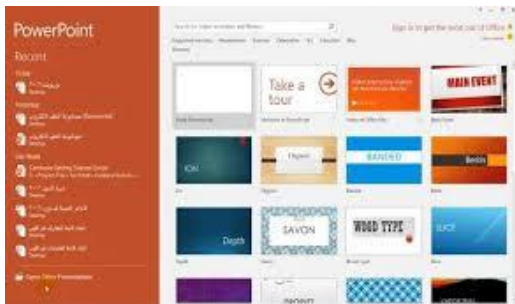
5- نموذج برنامج PowerPoint للعروض التقديمية:

1-5 تعريف البوربوينت:

مايكروسوفت البوربوينت (PowerPoint) و،اختصاراً PP أو PPT هو برنامج تقديمي بالشرائح قدم لأول مرة من قبل شركة Forethought لحاسوب ماكنتوش عام 1987. ثم اشترته شركة مايكروسوفت Microsoft بعد 3 أشهر،وقدمته لمستخدمي ويندوز عام 1990. ومنذ ذلك الوقت بدأت بإطلاق الكثير من النسخ المحدثة التي قدمت كل منها ميزاتٍ وتقنياتٍ أكثر قابليةً للاندماج من سابقتها.

Office PowerPoint 2013، Office Power Point 2010، Office Power Point 2007 Office Power Point 2016.

البرنامج يوفر العروض التقديمية الإلكترونية وإضافة الميزات الصوتية والمرئية والبصرية إلى العروض التقديمية، كما يسمح بإنشاء سلسلة من الصفحات أو الشرائح المنفصلة قوالب الشرائح (Slides) ، حيث يتم عرض الشرائح التي تحتوي على المعلومات، بما في ذلك الدراسات والأبحاث، و، ويمكن عرض هذه الشرائح على شاشة الحاسوب مباشرة أو عن طريق جهاز عرض الشرائح(Data Show Projector)



2-5- مكونات نافذة برنامج العروض التقديمية Microsoft Power Point

ووفق الشاشة الرئيسية لبرنامج العروض التقديمية ، فإنها تنقسم الى الأجزاء التالية:

- 1- الأجزاء الخاصة بالمكونات المشتركة بين برامج المجموعة المكتبية: مثل قائمة ملف، وشريط الوصول السريع، وعنوان الملف، وشريط المعلومات، وأشرطة التمرير الأفقية والرأسية.
- 2- الجزء الخاص بالتبديل بين الشرائح: ويقع في الجزء الأيسر أو الأيمن من الشاشة، حسب طريقة العرض، حيث يتم عرض صورة مصغرة من الشريحة (معاينة)، وبمجرد الضغط عليها بالفأرة، فإنها تعرض كشريحة.
- 3- الجزء الخاص بالشريحة: ويقع في الجزء الأوسط، حيث يتم عرض كل شريحة بشكل منفصل لإضافة محتوى إلى تلك الشريحة وتنسيقها والتعديل عليها وتجهيزها.
- 4- الجزء الخاص بطرق عرض الشريحة: هناك أربع طرق للعرض هي:
- 3-5- طرق العرض:

1. طريقة العرض العادي (Normal) : يقوم البرنامج في هذا العرض بعرض ثلاثة أجزاء هي جزء التبديل، والشريحة، والملاحظات.
2. طريقة عرض فارز الشرائح (Slide Sorter) : وفي هذه الطريقة، يتم عرض جميع الشرائح بشكل مصغر، مما يتيح لك رؤيتها جميعا وتعديل ترتيبها عن طريق سحب الشريحة من مكان لآخر.
3. طريقة عرض القراءة (Reading) : وفي هذه الطريقة يتم عرض الشرائح بشكل متتالي على الشاشة، وهي طريقة العرض النهائية بعد اكتمال إنشاء الشرائح، لمعاينة تقديم الشرائح على الشاشة.
4. طريقة عرض الشرائح (Slide Show) : وفي هذه الطريقة يتم عرض الشرائح بشكل متتالي على الشاشة، وهي طريقة العرض النهائية بعد اكتمال إنشاء الشرائح.



ملاحظة:

يتم شرح هذا المحور مدعما بعرض نماذج خاصة بمقاييس السنة أولى خاصة مقياس الورشة ، كي يدرك الطالب الجانب العملي والتطبيقي لهذا المحور.



المحور التاسع: تنشيط مجموعة بحث ومناقشة

Technique de l'exposé

المحور 09 : تنشيط مجموعة بحث ومناقشة

*Animation d'un groupe de discussion***تمهيد:**

ومع بدأ الحاجة إلى إستخدام طرق جديدة في كيفية توصيل المعلومة إلى المتلقي، كانت مهارات التيسير هي الحل الأفضل لذلك، أو ما يمكن التعبير عنه في جملة بنجامين فرانكلين " قل لي وسوف أنسى، أرني وسوف أتذكر، أشركني وسوف أفهم"، فالمشاركة في الشيء هي التي تساعدنا في فهمه أكثر .

1- مفهوم مهارات التيسير:

مهارات التيسير تعني العمل مع الأفراد لإستخلاص الناتج المرغوب معهم بطريقة بسيطة في التعلم، لذلك نجد نموذج العالم إدمار ديل الذي يهتم بفكرة تطوير طرق التدريس، ومنه جاءت مهارات التيسير طبقا لهذه النتائج كما يلي:

- يمكن للأفراد تذكر 10% مما يقرؤون " القراءة فقط".
- يمكن للأفراد التذكر 20% مما يسمعون "السمع فقط".
- يمكن للأفراد التذكر 30% مما يرون "الرؤية فقط".
- يمكن للأفراد التذكر 50% مما يسمعون ويرون "السمع والرؤية".
- يمكن للأفراد التذكر 70% مما يقولون ويكتبون "التحدث والتدوين".
- يمكن للأفراد التذكر 90% مما يفعلون "الممارسة".



ولما كانت مهارات التيسير تهتم بمشاركة الأفراد في الحصول على المعلومة، وبالتالي فإن فرصة تذكر المعلومة تزداد تماما في هذه الحالة، حتى نجد أنها تصل في النهاية إلى 90% عند الممارسة.

2- مهام الميسر: من مهام الميسر ما يلي:

- التحضير للجلسة جيدا.
- تحضير المحتوى الذي سيتم شرحه، أو تيسير محتوى موجود أساسا.
- تحديد التقنيات والأدوات التي سيتم استخدامها.

- مهارات التيسير في التعامل مع الجلسة والتحديات الموجودة.
- تقييم الجلسة.

ولأن التدريب على النقاش المنهجي البناء يؤدي إلى إثراء الخلايا التخزينية في العقل فيمنحه خصوصية في الخيال ويكسب بعدا في التعاطي مع مختلف القرارات والمشكلات، ونظرا إلى أهمية التعلم فإنه من الضروري البحث عن كيفية التعلم وتنشيط مجموعة بحث.

3- تنشيط مجموعة مناقشة :

التنشيط هو عملية بثّ حركية وديناميكية داخل جماعة ما بهدف تغيير في سلوك أفرادها و/أو مواقفهم وأعمالهم .ولبلوغ ذلك يعتمد المنشط تقنيات وأساليب محفزة على بعث الطاقة الكامنة في الأفراد واستعمالها في حثهم على المساهمة في أنشطة التعلم / التكوين التي يقترحها عليهم .

4- تعريف تقنية التنشيط :

هي جملة التصرفات والإجراءات التي تستخدم في قيادة أفراد مجموعة وتوجيهها إلى تحقيق أهداف مرسومة، وتقنيات التنشيط هي عديدة تتنوع باختلاف الوسائل وتنوع الظروف والإمكانيات. والمنشط الناجح يستعمل و /أو يبتكر التقنية الملائمة للحظة الإنجاز والأفواج التي يقوم بتنشيطها .

5- أنواع تقنيات التنشيط:

تكمن أهمية تقنيات التنشيط، على اختلافها وتنوعها ، في التعامل مع جميع المستفيدين ، في إطار ورشات التكوين والتدريس، كأعضاء (فاعلين) أي مشاركين في إنجاز الأنشطة والتعبير عن الآراء، والمواقف، واتخاذ القرارات، وفي التقويم ، وذلك لضمان إنتاجية أفضل في أجواء تفاعلية وتواصلية .



ملاحظة :

من الخطأ المنهجي أن يلتزم المنشط التقنية ذاتها لأكثر من موقف تعلّمي / تكويني / تدريبي دون تحليل لطبيعة كلّ موقف وما يتميز به من خصوصيات تدعو إلى تغيير الاستراتيجيات؛ ومن العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تخير تقنية التنشيط المناسبة ما يلي :

- هدف النشاط .
- خصائص الفرق ، وخصوصية الفضاء الذي ينجز فيه النشاط.
- طبيعة المادة وموضوع التكوين.
- الوسائل المادية والبشرية المتوفرة ،..... الخ

1-5- تقنية " فيليبس 6x6 " (Philips 6x6) :

ينقسم المشاركون في هذه التقنية إلى جماعات ،كل جماعة تضم 6 أعضاء، في ظرف 6 دقائق، يقدمون إجابات دقيقة ومركزة عن سؤال مطروح أو حلولا جد واقعية و عملية لمشكلة ما، أو أفكارا مدعمة بحجج حول حالة موضوع الدراسة،ومن أهدافها ما يلي:

- تشجيع النقا.
- اتخاذ قرارات أكثر عملية.
- ربح الوقت.

2-5- الخطوات التقنية لتقنية فيليبس 6x6 " (Philips6x6) : تقوم هذه على:

- توزيع الجماعة إلى مجموعات تضم كلّ منها 6 أعضاء يتداولون في موضوع الدرس لمدة 6 دقائق بمعدل دقيقة لكل عضو.
- تختار كل مجموعة منشطا ومقرار وناطقا باسمها.
- يحاور المنشط الأعضاء بمعدل دقيقة لكل عضو حول الموضوع التعليمي.
- يدون المقرر على ورقة ما يدور في كل حوار، ويعمل على اجتتاب المعلومات والأفكار المتكررة.
- عند انتهاء المحاورات تعاد قراءة التقارير، ويناقشها أعضاء الفرق وينقحونها ويعدلونها لمدة خمس دقائق.

- يعلق الناطق تقرير مجموعته ويقراه على الجماعة.

تعتبر المناقشة من أكثر تقنيات التسيير شيوعا، فهي تضمن مشاركة الأفراد معك وليس من السهل إدارة النقاش ،بل الأمر يحتاج إلى مجهود كبير جدا ،إذ لا بد من وضع قواعد تحكمها.

6- الطرق إلى مناقشة مثمرة :

إن المناقشة ليست تقنية مستقلة، بل هي ممارسة أساسية في كل تقنية من تقنيات التنشيط والتواصل بحسب الموضوع المهيأ سلفا، وتبعا لذلك يمكن للمنشط اختيار، بمعية بقية الأعضاء، نوع المناقشة التي يرونها مناسبة ،ومن الطرق الموصلة إلى مناقشة مثمرة ما يلي:

1-6- كن مستمعا جيدا

- تقبل النقد والرأي الآخر.
- اطرح بعض الأسئلة لتوجيه الحديث.
- تدبر في معاني الكلمات والمفاهيم.

2-6- كن متحدًا لبقًا:

- إستعد جيدا للكلمة، وابدأ بداية موفقة (واضحة، مختصرة، مشوقة، لطيفة).
- تعلم فن الإلقاء (صوت مسموع، كلمات واضحة، سرعة مناسبة، ووقفات قصيرة).
- إختار الأسلوب المناسب (احذر السخرية، لا تهدد، لا تصدر أوامر، استخدم الدعابة).
- إختتم بخاتمة قوية (واضحة، فصيحة، تلخص كلمتك، مختصرة، مرحة).

**3-6- تغلب على مشكلاتك الشخصية:**

- الخوف والخجل.
- عدم الثقة بالنفس.
- عدم القدرة علي مواجهة الجمهور.

4-6- استخدم الأسئلة بمهارة:

- تبادل المعلومات.
- تبسيط النقاش.
- التأكد من الاستيعاب.
- إثارة التفكير.
- التوصل إلى نتيجة.
- إحذر الأسئلة القاتلة (الاسئلة التعجيزية، المبهمة، التافهة، أسئلة الإستدراج).

5-6- حافظ على سير النقاش:

- لاتخرج عن الموضوع.
- لا تدخل في مناقشات جانبية.

6-6- شارك في النقاش بفاعلية :

- اعرض رأيك بصراحة.
- تحري الأسلوب الأمثل.
- تقبل النقد والرأي الآخر.



المراجع

Références

قائمة المراجع.

أولا : باللغة العربية :

« المؤلفات العامة:

1. ابن سعيد، المغربي (أبو حسن علي): كتاب الجغرافيا، تحقيق وتعليق: سماعيل العربي، منشورات المكتب التجاري للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 1970.
2. أحمد، بدر: الجديد في الإتصال العلمي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
3. بن مرسل، أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
4. أحمد الهمشري، عمر و عليان مصطفى، ربحي: المرجع في علم المكتبات والمعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، 1997.
5. أبو النصر، مدحت: تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمنظمة، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004.
6. بيوض، أحمد: وسائل الإتصال والإعلام الجديدة، مجلة الفيصل، العدد، 227، 1995.
7. بدر، أحمد: مصادر المعلومات في العلوم والتكنولوجيا، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
8. جورج خوري، توما ، الطفل الموهوب و الطفل بطيء التعلم، الطبعة الأولى، لبنان : المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 2002 .
9. د .هادي نعمان الهيتي : اللغة في عملية الاتصال الجماهيري ، المنظور الجديد ، الموسوعة الصغيرة (412)، دار الشؤون الثقافية العامة (بغداد، 1998 .
10. حريم، حسين :إدارة المنظمات ط ..1 دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
11. د. حسن إسماعيل، محمود: مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2003.
12. حسين الوردي، زكي و لازم المالكي، مجبل: مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، مؤسسة الورق، عمان، 2002.
13. طاهر محسن، منصور وعباس الخفاجي، نعمة: نظرية المنظمة الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
14. يونس البحري، منى و عبد الجنابي، صاحب: التربية الإبداعية، جبهة للنشر و التوزيع عمان ن، الأردن، ، 2007 م.
15. كيت، فريدة: الخصوصية في عصر المعلومات، ترجمة محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، مصر، 1999.

16. المجذوب ،طارق: الإدارة العامة،الدار الجامعية للنشر والتوزيع،لبنان،الطبعة الثانية،2000.
17. ماجد ربيع، سيدة و محمود نقيب ،متولي: دروس في المراجع العامة، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية ، مصر،2004.
18. مبروك، سعيد إبراهيم: المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2009.
19. محمد الكردي، منال ، جلال،إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003 .
20. المعاني، أحمد و عريقات، أحمد وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2011 .
21. مشهور، ثروت :استرا تيجيات التطوير الإداري، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن،2010.
22. محمد نصر حجازى ،سناء : سيكولوجية الإبداع، تعريفه وتنميته وقياسه، دار الفكر العربي،القاهرة، 2006 م.
23. ربحي، مصطفى،عليان:المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية Electronic Dgital Libraries ، دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2010.
24. نوري،منير: نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2012.
25. النقيب، متولي:مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة،2008.
26. عبد العزيز،شرف:الإعلام الإسلامي وتكنولوجيا الإتصال، دار قرطبة للطباعة والنشر والتوزيع ،مصر، 1998 .
27. أ.د. عزوز،أحمد:الإتصال ومهاراته مدخل إلى تقنيات فنّ التبليغ والحوار والكتابة،منشورات مختبر اللغة العربية والإتصال،جامعة وهران 1- أحمد بن بلة،2016.
28. عثمان صديقي،سلوى:أبعاد العملية الاتصالية،رؤية نظرية وعملية وواقعية،المكتب الجامعي الحديث، مصر،1999.
29. عيوي، زيد منير:فن الإدارة والإتصال ،دار دجلة،الطبعة الأولى،عمان ،الأردن،2008،ص11.
30. د .عودة ، محمود :الاتصال والتغيير الاجتماعي، ط 2 ، ذات السلاسل ، القاهرة – ١٩٨٩
31. د .صابر فلهوط ومحمد النجاري :العولمة والتبادل الدولي ، ط 1، منشورات علاء الدين ، دمشق ، 1999.
32. عبد الرحمن إدريس، ثابت:نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة،الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2005 .

33. عبوي، زيد منير ومحمد، هاني محمد: المفاهيم الإدارية الحديثة ط.1، المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
34. قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي إيمان و، فاضل: تكنولوجيا المعلومات كتطبيقاتها، مؤسسة الوراق عمان، الأردن، 2002.
35. قدورة، وحيد: الإتصال العلمي كالوصول الحرالي المعلومات العلمية :لباحثون والمكتبات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، 2006.
36. سعادة جودة ، أحمدو فايز، السرطاوي: استخدام الحاسوب والإنترنت في ميدان التربية والتعليم، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
37. سالم محمد الحفناوي، وليد: مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية، 2006.
38. سامح عبد المطلب، عامر وعلاء محمد سيد، قنديل: التطوير التنظيمي ط، 1، دار الفكر ناشرون وموزعون. عمان، 2010.
39. الخلوف الملكاوي، إبراهيم: إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
40. خلف السكارنة، بلال: التطوير التنظيمي والإداري ط 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2013.
41. الشرييني، زكريا، صادق، يسرية :أطفال عند القمة : الموهبة و التفوق العقلي و الإبداع، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002 .
42. الشامي، أحمد محمد سيد حسب الله: المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، دار المريخ، الرياض، 1988.
43. خليفة شعبان، عبد العزيز: قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، العربي القاهرة، مصر، 1991.
44. د. أحمد رشتي، جيهان: الإعلام ونظرياته في العصر الحديث، دار الفكر العربي، 1971.

« البحوث والدراسات:

1. بطوش، كمال: سلوك الباحثين حول المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة وهران، الجزائر، قسنطينة، رسالة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2003.
2. بن علي المانع، محمد: تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، تحت

- إشراف أ.د عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر،كلية الدراسات العليا،قسم العلوم الإدارية،برنامج الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2006.
3. بوعلي، فريدة:دور تكنولوجيا والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة" دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة"،مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية،تخصص،المالية والبنوك،تحت إشراف أ. حواس مولود،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أكلي محند أولحاج،البويرة،2014.
4. هتهات،محمد:سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلى المعلومات في البيئة الرقمية:الأساتذة الباحثون بجامعتي الجلفة والأغواط نموذجا،مذكرة من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات والتوثيق،تخصص تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية،قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية،تحت إشراف أ.د صاحبي محمد،جامعة وهران 1 أحمد بن بلة،2015.
5. د. حسون جعفر، كامل : بناء الاتصال ، ومشكلات التعرض الاتصالي في الريف العراقي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد ، قسم الإعلام ، 2000 .
6. طبش، مصعب إسماعيل:دور نظم وتقنيات الإتصال الإداري في خدمة إتخاذ القرارات "حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة"،قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال،تحت إشراف الدكتور يوسف حسين عاشور،عمادة الدراسات العليا،كلية التجارة،قسم إدارة أعمال الجامعة الإسلامية غزة ، غزة،فلسطين،2008.
7. مزيش،مصطفى: مصادر المعلومات و دورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية، دراسة ميدانية بجامعة منتوري،قسنطينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات والمعلومات،تحت إشراف أ.د بن السبتي عبد المالك،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،قسم علم المكتبات،2009.
8. محمد الشرف، سلوى: دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال،تحت إشراف د .يوسف عبد عطية بحر و عصام محمد إبراهيم البحيصي، عمادة الدراسات العليا،كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية ، غزة،2008.
9. كواشي،خولة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري، دراسة حالة مؤسسة تعاونية الحبوب والبقول الجافة- أم البواقي- مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص:إدارة أعمال،تحت إشراف أمال بوسمينة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي،2014.

10. شادلي، شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تحت إشراف الدكتور بختي إبراهيم، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
11. لكلل، وهيبة: الاتصال البيداغوجي أستاذ-طالب محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية و النفس اجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، شعبة علم النفس التربوي، تحت إشراف الدكتور بوفزلو بوخميس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، جامعة باجي مختار عنابة، 2012.
12. لحواطي، عتيق: إسترجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الإتصال العلمي بين الباحثين، دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، مقدمة لنيل درجة دكتوراه ل. م. د في علم المكتبات والتوثيق تخصص: " تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية، تحت إشراف أ.د عبد المالك بن السبتي، معهد علم المكتبات والتوثيق، قسم تقنيات أرشيفية، جامعة قسنطينة 2، 2014.
13. غزالي، عادل: دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري، دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، تحت إشراف أ.د. صالح بن نوار، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، 2016.
14. محمد فارس الدنف، أيمن: واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها، قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تحت إشراف د. عصام محمد البحيسي، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
15. مكناسي، سارة: دور الإبداع في تحقيق التنمية الإدارية، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيدي أرغيس - أم البواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، تحت إشراف د زكية العمراوي، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2017.
16. غضبان، مريم: مساهمة الأسرة في ظهور السمات الإبداعية لدى الطفل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع علم النفس الاجتماعي، تحت إشراف د. لوكيا الهاشمي، قسم علم النفس و علوم التربية و الأورطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2006.
17. غراف، نصر الدين: البحث عن المعلومات العلمية التقنية من خلال الويب الخفي: دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس، تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2004.

« المقالات:

1. إسماعيل متولي، ناريمان: الأنترنت والأطر البحثية في إسترجاع المعلومات، مجلة الإتجاهات البحثية في المكتبات والمعلومات، ع5، 2004.
2. أبو حشيش، حسن: تقنيات الاتصال المستخدمة في دوائر العلاقات العامة بالجامعات الفلسطينية، بحث غير منشور، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005.
3. بركات، زياد: استراتيجيات تنشيط الذاكرة التي يستخدمها طلبة جامعة القدس المفتوحة لتعزيز قدرتهم على الإحفاظ بالمعلومات وتذكرها، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (9)، 2010.
4. د. ناصر حسين، بدر: مفهوم الإتصال البعد النفسي والإجتماعي نموذجاً، مجلة مركز بابل، العدد الثاني، مركز بابل للدراسات الحضارية والتاريخية، جامعة بابل، 2011.
5. د. الساعدي، مؤيد و عبود زيان، سلمان: جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 3، 2013.
6. محمد البسيوني، بدوية و عبد العزيز راجح، نوال: الأدوات البحثية على الإنترنت، دراسة في أنماط الإفادة والإستخدام من جانب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة إعلم (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات)، مج 5، ع 1، الرياض، 2009.
7. غانم، نذير: المكتبات الجامعية وأزمة الإتصال العلمي: خلفيات المشكلة والبدائل الممكنة، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مج16، ع. 2003، 1.
8. عبادة العربي، أحمد: مصادر المعلومات المتاحة على الأنترنت دراسة في الإفادة والتقييم، مجلة الدراسات العربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج 13، ع 2، دار غريب، القاهرة، 2008.
9. عبد السميع رزق، محمد: فعالية برنامج إستراتيجيات تجهيز المعلومات في تعديل المعلومات في تعديل الإتجاه نحو المواد التربوية وزيادة مهارات الإستذكار والإنجاز الأكاديمي في ضوء السعة العقلية، مجلة كلية التربية، العدد 56، جامعة المنصورة، سبتمبر، 2004.
10. عبد الجواد عبد الحفيظ بدر، صفاء: فعالية برنامج مقترح قائم على معالجة المعلومات في تنمية المهارات العقلية لدى الطالبة معلمة الفلسفة والإجتماع، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 17، جامعة عين شمس، 2016.
11. نجيب الشيخ، فؤاد: ثقافة الابتكار في منشآت الأعمال الصغيرة في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، نوفمبر 2004، ص 279.
12. قدرى أحمد مرجان، رانيا: مقومات الإبداع لدى طلبة الجامعة "دراسة نظرية"، مجلة كلية التربية، العدد 10، يونيو، جامعة بور سعيد، 2011.

« الملتقيات :

1. مرزوقي، رفيق: القيادة الإدارية وعلاقتها بالإبداع الإداري ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي في تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات،2014، ص9 .
2. قراش، عفاف مداخلة بعنوان :تفعيل نظام المعلومات لأجل اليقظة الإستراتيجية، الملتقى الوطني الرابع حول نظام المعلومات، اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي- بين الحتمية والتفاعل أو الزوال، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، يومي 17- 18 مارس - 2014 .

« القواميس:

1. المنجد في اللغة و الإعلام .الطبعة الخامسة و العشرون،دار المشرق بيروت، 1981 ، ص687 .
2. المنجد في اللغة و الإعلام.الطبعة الخامسة و العشرون، دار المشرق بيروت ، 1981 ص175 .
3. المنجد في اللغة، الطبعة الخامسة و العشرون، بيروت :دار المشرق، 1981 ، ص46 .
4. هيئة الأبحاث والترجمة:القاموس العربي الشامل:عربي عربي، دار الراتب الجامعية ،بيروت،1997.
5. عبد المعطى،ياسر يوسف،القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات:انجليزي عربي.القاهرة:دار الكتاب الحديث،. 2008 .
6. أحمد محمد، الشامى و سيد،حسب الله: المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات، دار المريخ للنشر و التوزيع، الرياض، 1988.

ثانيا : باللغة الإنجليزية

1. *Stair,Relaph; Reynolds,George(2010). Principles of Information Systems ,USA : Course Technology Ptr.*
2. *LEDFORD ,jerri :S earch Engine Optimization ,Canada,Wiley Publishing,2008.*
3. *Bell, L. & Mather, M. (2005). "Traditional evaluation the memory and the power on the recollection". Journal of Memory .*

ثالثا : باللغة الفرنسية:

1. *Dahmane,Madjid :Contribution à l'étude des Systèmes d'informatique Scientifique et Technique :Approche Théorique et étude de cas sur L'Algérie .(thèse de doctorat en science de l'information) ,université de Bordeaux ,1990.*
2. *Simon Alcouffe, La Diffusion et l'adoption des innovations managériales en comptabilité et contrôle de gestion, thèse de doctorat non publié, école des hautes études commerciales, France, 2004, P:30.*
- *http :www//wikipedia ,sources d'information, disponible sur Internet,consultée le 26.11.2006 à 10h.*

أوضحت بعض الدراسات أن:

(85%) من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية، و (15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.

وقد أكد العديد من المفكرين والباحثين ومن بينهم ميشال وأرمان ماتلار في كتاب: تاريخ نظريات الإتصال، على أن الإتصال يعتبر من العلوم القليلة التي تتكثف وتتقاطع فيها مجموعة من العلوم، إذ يعتبر علما ملتقى لكثير من التخصصات العلمية.

ويحتاج هذا العلم إلى تقنيات ووسائل و أوعية وتجهيزات متطورة يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر، وهذا ما يعرف بتخصص تقنيات الإتصال.

إعداد الأستاذة : زيداني حليمة



أوضحت بعض الدراسات أن:

(85%) من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية، و (15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.

وقد أكد العديد من المفكرين والباحثين ومن بينهم ميشال وأرمان ماتلار في كتاب: تاريخ نظريات الإتصال، على أن الإتصال يعتبر من العلوم القليلة التي تتكثف وتتقاطع فيها مجموعة من العلوم، إذ يعتبر علما ملتقى لكثير من التخصصات العلمية.

ويحتاج هذا العلم إلى تقنيات ووسائل و أوعية وتجهيزات متطورة يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر، وهذا ما يعرف بتخصص تقنيات الإتصال.

إعداد الأستاذة :

زيداني حليلة

