



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



محاضرات مقدمة في مقياس:

# تقنيات الاتصال

مقدمة لطلبة السنة الثالثة اتصال وعلاقات عامة

اعداد الدكتورة: بكار أمينة

أستاذ مساعد -ب-

[b.amira04@yahoo.com](mailto:b.amira04@yahoo.com)

أُرسلت المحاضرة الثانية بتاريخ: 2021-05-16

السنة الجامعية 2020-2021

## المحاضرة رقم 02: مدخل مفاهيمي لتقنيات الاتصال (تعريف تقنيات الاتصال، أسباب استخدام

تقنيات الاتصال، معيقات تقنيات الاتصال، أنواع تقنيات الاتصال الحديثة).

### تعريف تقنيات الاتصال

#### 1. تعريف تقنيات الاتصال:

تعرف تقنيات الاتصال على أنها: الأدوات والمهارات والأوعية والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر. وبالتالي فالتقنية هي عبارة عن نشاط في العقل وفي الواقع المادي على مستوى أعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف إلى تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج.

كما تعرف على أنها مجموعة المعارف، الخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، الأدوات والوسائل المادية، التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات المملوطة، المتنية، المرسومة، الرقمية. ومعالجتها، بثها، تخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.

## أسباب استخدام تقنيات الاتصال

### 2. أسباب استخدام تقنيات الاتصال:

لقد أصبح لتقنيات الاتصال دور مهم في إنجاح كثير من المؤسسات بكافة تخصصاتها وأنواعها. ومن بين أهم العوامل والأسباب التي أدت إلى لجوء المؤسسات للاستعانة بتقنيات الاتصال في عملية الاتصال وتناقل المعلومات نذكر ما يلي:

- 1- **الكُم الهائل من المعلومات:** وذلك لأن كمية المعلومات أصبحت متزايدة بشكل كبير ويصعب السيطرة عليه بالطرق التقليدية، سواء في عملية نقلها أو استرجاعها، حيث هذه الأخيرة تحتاج إلى التقنيات الاتصال كالهاتف والوسائط الحديثة وغيرها من الوسائل.
- 2- **المعلومات التي يحتاجون إليها:** غالبا ما تكون المعلومات التي يحتاجها المرسل والمستقبل مشتتة وموزعة في مستويات وأماكن مختلفة ومتعددة، متقاربة أحيانا ومتباعدة في الكثير من الأحيان الأخرى. وهذا ما يستدعي لتهيئتها توفر وسائل وتقنيات الاتصال تكون مناسبة ومتطورة.
- 3- **الحاجة إلى نقل المعلومات بسرعة:** بحيث أن سمات العصر تغيرت وتطورت مما أدى إلى وجوب توفر المعلومات للمستخدمين وصناع القرار بشكل سريع وحصولهم على المعلومة في الوقت المناسب، لذلك فإن تقنيات الاتصال تلعب دورا مهما ورئيسي في نقل تلك المعلومات بالسرعة المطلوبة.
- 4- **ازدياد الطلب على المعلومات الدقيقة:** في ظل وفرة المعلومات بشكل رهيب أصبحت المؤسسات تحتاج إلى معلومات كافية وصحيحة وأكثر شمولية، تستفيد منها وتستخدمها في الوقت المناسب.

## معيقات تقنيات الاتصال

### 3. معوقات تقنيات الاتصال:

مقابل المميزات والفوائد الكثيرة التي توفرها تقنيات الاتصال والأسباب الموجبة إلى اللجوء لاستخدامها هناك العديد من المشاكل والمعوقات التي تعترض سبيل استخدام مثل هذه التقنيات في المؤسسات ومن أهمها ما يلي:

- 1- الكلفة المالية:** فالكثير من تقنيات الاتصال منتجة في الدول الصناعية الكبرى، سواء كان هذا على مستوى الأجهزة والمعدات أو النظم، ويؤثر ذلك بشكل واضح على المؤسسات التي تحتاج إلى استخدام مثل تلك النظم والأجهزة والتقنيات. ولضخامة تكلفت اقتنائها وجب على المؤسسات الأخذ في الحسبان تحديد ميزانية معتبرة من أجل اقتناء أهم وأحدث الأنظمة والتقنيات.
- 2- صعوبة الملائمة والاستخدام:** وتعتبر الأسباب الفنية المتمثلة في عدم ملائمة النظم والتقنيات المستحدثة مع المهارات الفنية للمستخدمين من بين أهم الأسباب التي تعيق استخدام هذه التقنيات، بحيث أصبح لزاما على المؤسسات استحداث برامج تكوين لفائدة المستخدمين وتدريبهم على التحكم في هذه التقنيات والوسائل، لضمان حسن سيرورة عملية الاتصال وتبادل المعلومات.
- 3- العامل النفسي:** ويتمثل في صعوبة تخلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة والتي مازالت تعتقد في جدوى استمرارية الاتصال والتواصل عن طريقها. إلا أن كل ذلك لا يمنع من التأكيد على فعالية استثمار التقنيات، وخاصة تقنيات الاتصال في عملية التواصل وتبادل البيانات والمعلومات، لما لهذه الأخيرة من تأثير على فعالية الاتصال بالمؤسسات.

## أنواع تقنيات الاتصال

### 4. أنواع تقنيات الاتصال:

من بين أهم أنواع تقنيات الاتصال التي تستخدم في المؤسسات نذكر ما يلي:

**1-** **الأقمار الاصطناعية:** تقوم الأقمار الاصطناعية بتغطية خدمات الاتصال التقليدية بالإضافة إلى خدمات الارتباط: كاستخدام الهاتف والتلكس والاستنساخ عن بعد، استخدام التلفزة الطابعة، استخدام الفيديو تكس، وغيرها من الخدمات، حيث تفيدها في كافة الأعمال والمراسلات لما توفره من خدمات متعددة لدعم الاتصالات فيما بينهم سواء كانوا مرتبطين بشبكات تقليدية أو غير ذلك.

### **2-** **تكنولوجيا الاتصال عن بعد:**

**أ.** **تكنولوجيا الاتصال الكابلي:** الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص، إما بالأسلوب التماثلي أو **Analog** أو بالأسلوب الرقمي **Digital** وتعتمد عملية نقل الرسائل عن بعد على كهرومغناطيسية الطيف. كما هو الحال في إرسال الراديو والتلفزيون أو على الاتصال السلكي أو الكابلي.

**ب.** **تكنولوجيا الألياف الضوئية:** تعد الألياف الضوئية **Fiber Optics** أحد الوسائط التي تساعد على تقديم مجال واسع من الاتصالات، والألياف الضوئية هي عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبع خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا

الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو والتلفزيون ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني. وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات، وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية جداً، وبسبب هذه الترددات تستطيع أن تحمل كميات ضخمة من المعلومات غير أن كلفة استخدامها لا تزال عالية جداً.

**ت. تكنولوجيا الاتصال الرقمي:** يمكن تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية، وتختلف عن الإشارات الرقمية. ويحقق الاتصال الرقمي مزايا عديدة عند مقارنته بالاتصال التماثلي. فالاتصال الرقمي يستخدم في نقل بيانات الحاسبات والصوت عبر الهاتف، وإرسال الراديو والتلفزيون بقدر عالٍ من الدقة والجودة. حيث يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا نذكر منها ما يلي:

- لا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل بين الموجات في كل مرحلة من مراحلها.
- يتسم هذا النظام بالنشاط والقوة في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة، وتكمن قوته في فعاليته من خلال عدة أبعاد مثل: مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، وتصحيح الأخطاء لغوياً، والحفاظ على قوة الإشارة على طول الخط.
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عالٍ من الذكاء حيث تخضع عادة للتحكم من جانب برامج **Software** بالحاسب الإلكتروني، مما يسمح بتحقيق قدر عالٍ من جودة الاستخدام.
- يتسم الاتصال الرقمي بالشمول: حيث يسمح بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت ورسوم بقدر عالٍ من الدقة، كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.

- يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عالٍ من تأمين الاتصال: حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي لأغراض عسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات، وشبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.

**ج . تكنولوجيا الفيديو تكس:** هي عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستفيدين، وهو عبارة عن وسيلة تفاعلية لتسهيل استرجاع المعلومات، ويوجد نوعان من نظم الفيديو تكس وهما: الفيديو تكس السلبي، الفيديو تكس الإذاعي أو ما يعرف بالتيليتكست.

**3-** تكنولوجيا الاتصال الهاتفي: إن نظام الاتصال الهاتفي معقد، ومن خلاله يمكن عمل قنوات اتصال بكميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريقه عدد كبير من الرسائل، ويعتبر من أعظم الاختراعات في مجال تناقل الكلام والمعلومات عبر المسافات القريبة والبعيدة، بطريقتين أساسيتين هما: طريقة اتصال مباشر، وغير مباشر.

**4-** الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي): هو جهاز يستطيع نقل الرسائل المكتوبة والمطبوعة عبر الاتصال الهاتفي إلى أي مكان في العالم وتستقبل في الحال، وبذلك يتم توفير الجهد والوقت، وقد أسهم في فعالية الاتصالات الإدارية وفي إنجاز أعمالها.

**5-** الانترنت: يعتبر عام 1995 بداية الانطلاقة الكبرى للشبكة سواء باكمال تطور المنهجيات والبرامج أو بارتفاع عدد المشاركين، وبالتالي زيادة حجم المعلومات المتاحة على الشبكة، كما يعد بداية الاستغلال التجاري ودخول الشركات التجارية على اختلاف أنواعها، حتى أنها تحولت إلى وسيلة نشر وإعلان وترويج لكل أنواع المنتجات والخدمات، حيث نمت بمعدل سنوي كبير حتى أصبح من الصعب تتبع نموها وتحديد حجمها بالنسبة إلى عدد المشاركين أو حجم المعلومات المتدفقة عبرها.

وتقدم شبكة الانترنت مجموعة متنوعة من الخدمات التي تشمل: البريد الإلكتروني، المجموعات الإخبارية، نقل الملفات، خدمة التشغيل البعدي، خدمات الدردشة بالإضافة إلى شبكة الويب العالمية. وذلك لكونها تعتبر أهم وسائل الاتصال حيث نلعب دور مهم في المؤسسات من خلال التقنيات والوظائف التي تقدمها من الكلمة المكتوبة إلى المنطوقة إلى الصورة.

د.بكار أمينة

قائمة المراجع:

- 1- البكري اباد: تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان، دارالشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- 2- البكري ثامر: الاتصالات التسويقية والترويج: الأردن، عمان، دار حاد للنشر والتوزيع، 2006.
- 3- حريم حسين: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار حامد للنشر والتوزيع، 2004.
- 4- حمدي رضا هاشم: تنمية مهارات الاتصال، عمان، دارالراية للنشر والتوزيع، 2010.
- 5- دادي عدون ناصر: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة، الجزائر، 2004.