

مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي

Digital communication skills in virtual space

بوشنافة كريمة^{1*} ، وسارنوال²

¹ جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر) bouchenafa.karima@univ-oeb.dz

² جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر) nawal.oussar@univ-oeb.dz

مخبر دراسات الإعلام والوسائط الرقمية – جامعة أم البواقي-

تاريخ الاستلام: 2023/06/05 تاريخ القبول: 2023/11/03 تاريخ النشر: 2023/12/30

ملخص: تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي الذي أنتجه التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات، وظهور العديد من وسائل الاتصال الجديدة، التي تغلبت على قيود الزمان و المكان متجسدة فيما أطلق عليه بالتواصل الرقمي، الذي يحيلنا إلى التفاعل الجمعي والمشاركة خصوصا مع انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، التي نوهت بضرورة امتلاك مهارات تواصلية لمستخدميها، فالتقنية غزت مختلف أنحاء العالم من أجل توفير المعلومات لجل الشعوب التي أصبحت التكنولوجيا الرقمية في متناولها و سهلت الولوج إلى عوالم الشبكة العنكبوتية، مشكلة بذلك بيئة تكنولوجية موازية لعالم الإنسان، أطلق عليها الفضاء الافتراضي.

كلمات مفتاحية: المهارة، الاتصال الرقمي، مهارات التواصل الرقمي، الفضاء الافتراضي.

Abstract

This research paper aims to explore the skills of digital communication in the virtual space, which have emerged as a result of technological advancements in the field of communications and the introduction of various new communication tools that have overcome the constraints of time and space. This is manifested in what is referred to as digital communication, which emphasizes collective interaction and participation, especially with the proliferation of social networking platforms. These platforms have highlighted the necessity for users to possess effective communication skills. Technology has permeated different parts of the world to provide information to people, as digital technology has become accessible, enabling easy access to the online world. This has created a parallel technological environment alongside the human world, known as the virtual space.

Keywords: skill, digital communication, digital communication skills, virtual space.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعتبر الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي من الأمور المهمة في الحياة الحديثة، فهو متاح لجميع مستخدمي المتواجدين داخل الفضاء الافتراضي، باختلاف خصائصهم السوسيوثقافية، إذ يعد مصدر إنتاج المعلومة لفائدة الجماهير المستهلكة والمنتجة للمضامين الاتصالية المتنوعة، من خلال توظيف الأساليب الاتصالية الجديدة التي تتميز بلغة بسيطة وسهلة الفهم تلبي حاجات الجماهير وتحقق إشباعاتهم المتنوعة، غير أن الإبحار في الفضاء الافتراضي يحتاج إلى مهارات خاصة لضمان فاعلية التواصل وتحقيق الأهداف المرجوة من العملية الاتصالية الرقمية.

إن الاتصال الرقمي بخدماته المتنوعة ساهم في تغيير القواعد الأساسية التي تتدخل في تسيير الشؤون السياسية والاقتصادية والثقافية للبلدان وحتى سلطة الإعلام تأثرت بهذا النوع الاتصالي الذي خلق ممارسات إعلامية حديثة أطلق عليها الإعلام الجديد.

انطلاقاً مما سبق نحاول في هذه الورقة البحثية رصد ملامح هذا الشكل الاتصالي الجديد المتمثل في الاتصال الرقمي الذي أعاد تشكيل تموقع عناصر العملية الاتصالية التقليدية، فالإرسال يتم عن طريق شبكة الانترنت والرسائل تنتج وفق نمط النصوص الفائقة ^{1*} Hhypertexte (مهنّا، 2006، صفحة 564) باعتماد الوسائط المتعددة هذا على المستوى التقني للعملية الاتصالية، أما على مستوى المستخدم فلا بد من توافر خصائص مجموعة من المهارات للقيام بعملية اتصالية رقمية فعالة في فضاء افتراضي الذي غير فكرة المكان المادي وأصبح العالم كله معولم، وفكرة الزمان لا حواجز زمانية في الواقع الافتراضي وحتى اللغة التواصلية بين الثقافات المختلفة لم تعد عائقاً بوجود الترجمة الآلية الفورية.

إن امتلاك أو فقدان المهارات التواصلية الرقمية يمكنه أن يحدد لنا فاعلية العملية الاتصالية داخل الفضاء الافتراضي، ومدى نجاعتها وانعكاسها على سلوكيات المستخدمين في واقع حياتهم اليومية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية... الخ. فثمة إتفاق عام بأن وسائل الاتصال الرقمية تحدث تأثير على مستخدميها من خلال طريقة تعلمهم وممارستهم للعب و تواصلهم الاجتماعي و مشاركتهم في الحياة المدنية. (الباياتي، 2015، صفحة 84) فالانشغال بموضوعات فهم طبيعة استخدام والتمكن من الأدوات التقنية ضمن سياقات مختلفة في الحياة الاجتماعية، أصبح يشكل

* كان أول من حقق النص الممنهل على الوسيلة الإلكترونية "جورج لاندو" الأستاذ في جامعة جون هوبكنز في بالتيمور سنة 1996، ولم يكن يعلم حينذاك أن هذه الثقافة الجديدة ستتحول إلى ظاهرة كوكبية الأبعاد أو أنها ستحدث تغييرات جذرية في طرائق إنتاج المعرفة و بثها و أرشفتها و تميمها

تحديا جديدا أمام الباحثين لاحتواء مختلف الإشكاليات المترتبة عن انتشار وتطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وعليه تعتبر هذه الورقة البحثية محاولة نظرية للتعرف على مهارات التواصل الرقمي في الفضاء الافتراضي بتقفي خطوات المنهج الوصفي للظاهرة الاتصالية الرقمية بالإجابة على التساؤل المحوري ما هي مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي؟ وللإجابة على التساؤل المحوري أدرجنا بعض التساؤلات الفرعية المرتبطة بالجوانب التي سنتطرق إليها لتحديد معالم الإجابة على التساؤل الرئيسي وهي كالتالي:

- ✓ ما هي مهارات التواصل في البيئة التقليدية؟
- ✓ ما هي أنواع التواصل الرقمي المختلفة وكيف يمكن استخدام كل نوع بشكل فعال؟
- ✓ ما هي الخصائص الأساسية للتواصل الرقمي وكيف يختلف عن التواصل الواقعي؟
- ✓ ما هي المهارات الأساسية التي يجب امتلاكها للتواصل بشكل فعال عبر الفضاء الافتراضي؟

أهمية الدراسة:

تمثل أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث أصبح التواصل الرقمي أحد سمات التواصل الإنساني في العصر الحالي الذي تحولت فيه معظم العمليات التواصلية نحو الفضاء الافتراضي، هذا الأخير للإبحار فيه يتطلب من المستخدم إمتلاك مهارات اتصالية رقمية للقيام بعملية تواصلية فعالة و ناجحة، إذ ومن خلال هذه الورقة البحثية سنحاول التطرق لمهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي وقبلها كيف كانت هذه المهارات في البيئة التقليدية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مهارات اتصالية أنتجتها البيئة الرقمية منها ما هو مرتبط بالتقنية ومنها ما هو متعلق بالمستخدم.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي بعض الأهداف الفرعية نذكر منها:
- ✓ التعرف على مهارات التواصل في البيئة التقليدية.
 - ✓ التعرف على أنواع التواصل الرقمي المختلفة وكيف يمكن استخدام كل نوع بشكل فعال.

- ✓ الكشف عن الخصائص الأساسية للتواصل الرقمي وكيف يختلف عن التواصل الواقعي.
- ✓ تحديد المهارات الأساسية التي يجب امتلاكها للتواصل بشكل فعال عبر الفضاء الافتراضي.

2. تعريف المهارة:

لغة: تتفق قواميس اللغة العربية على تعريف المهارة على أنها الحدق، الإتقان، البراعة، فجاء في لسان العرب على أن المهارة هي الحدق في الشيء ونقول الإنسان الماهر أي الإنسان الحاذق بكل عمل. (منظور، 2015، صفحة 185)

اصطلاحاً: يشير مفهوم المهارة إلى القدرات التي يتمتع بها الإنسان والتي تدفعه إلى القيام بمهمة معينة بشكل أفضل وفي الوقت المطلوب. (الشامالية، اللحام، و كافي، 2015، صفحة 69)

تعريف مهارة التواصل:

قبل التطرق لمهارة التواصل لابد من ذكر مفهوم الاتصال بالمعنى العام للعلم، هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضاً، فالاتصال نشاط إنساني حيوي وأن الحاجة إليه في ازدياد مستمر، ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي فهو لا يعيش بمفرده ولكن بالتعاون مع الأشخاص الآخرين. (محمود، 2001، صفحة 18)

أما مفهوم التواصل فهو يشير إلى تبادل الأفكار و المعلومات بين الأشخاص أو الجماعات المختلفة ويتم التواصل عبر العديد من الوسائل مثل اللغة المنطوقة والكتابية واللغة الجسدية أي اتصال لفظي وغير لفظي وعبر وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

التواصل اللفظي: يعني تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

التواصل غير اللفظي: مهارات تتطور بشكل تلقائي خلال مراحل النمو، ولا يتم تعليمها بشكل مباشر وإنما بطريقة يتم من خلالها قراءة الآخرين عن طريق لغة جسدكم كنظرة العيون، وضعية الجسم، تعبيرات الوجه، نبرات الصوت وغيرها من أشكال التواصل غير لفظي وصوره التعبيرية عدا الكلام. (زهران، اللطيف، و عثمان، 2022، صفحة 37)

فمهارة التواصل هي الكفاءات التي تستخدم في الحياة العملية التي بموجها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم عبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب

فهمه لها (مكتبة، الكتب، 2023). كما أنها القدرة على التعبير و استقبال انفعالات الآخرين وتفسيرها والوعي بالقواعد الكامنة وراء أشكال التفاعل الاجتماعي والمقدرة في ضبط وتنظيم التعبيرات اللفظية وغير اللفظية والتي تتضمن الاستماع والإنصات، التحدث والحوار والإقناع، ولغة الجسد وتعبيرات الوجه، والتواصل الرمزي وفن التعامل مع الآخرين. (زهران، اللطيف، و عثمان، 2022، صفحة 36) وهو ما ينطبق تماما على التواصل الرقمي حيث نجد فيه التواصل بشكليه اللفظي وقد يكون كتابة صور فيديو وغير لفظي عن طريق التواصل بالرموز أو ما يعرف بالإيموجي التي تنقل المشاعر وملامح الوجه والحالة النفسية للمستخدم.

وكمفهوم إجرائي سنعتمده في ورقتنا البحثية هاته أن مهارة التواصل الرقمي هي القدرة على تنفيذ سلسلة من الخطوات المترابطة بشكل منطقي ومتسلسل لتبادل المعلومات و الأفكار والمشاعر بين أفراد المجتمع الافتراضي، هذا الأخير الذي يتواصل المستخدمين المتواجدين داخله عن طريق التواصل الرقمي الذي يعتمد على مهارات خاصة بهذا النوع الاتصالي لتحقيق التواصل الفعال من خلال استخدام اللغة والتعبيرات اللفظية وغير لفظية التي تتوافق مع السياق الرقمي.

2. الاتصال الرقمي وخصائصه

2.2 تعريف الاتصال الرقمي

كان الاتصال ومازال عنصرا هاما في حياة المجتمعات، برزت أهميته وفاعليته مع زيادة التقدم التكنولوجي، يطلق مُصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي وذلك بعد أن تم الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والصور والأصوات يتم تحويلها إلى بيانات رقمية: أحاد و أصفار، ويمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب.

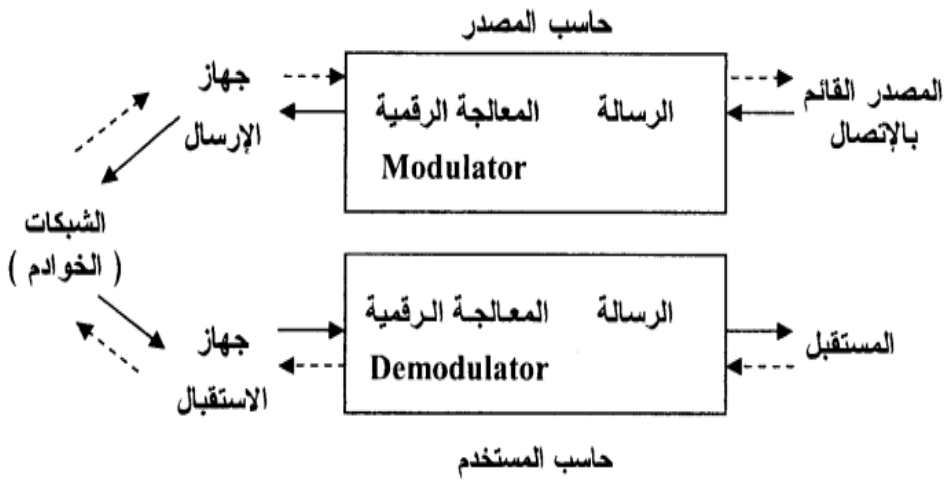
لازالت تعريفات الاتصال الرقمي محددة بحدود ما قدمته إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل: مواقع الويب، الفيديو، الصوت، النص، وكل الوسائط المتعددة الثابتة والمتحركة.

في هذا الصدد يعرف كريستي أهو **kristi Aho** الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج، والتواصل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو "القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية، ولا يتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلها مفاهيم تؤكد دور

الكمبيوتر في عملية الاتصال، بحيث لا يمكن أن نغفلها بوصفها وامتداداتها وعلاقاتها من خلال النظم الرقمية. بتعريف الاتصال في هذا المجال. (الحميد، 2007، صفحة 41)

3.2 عناصر الاتصال الرقمي:

لا تختلف عناصر الاتصال الرقمي عن عناصر الأشكال الأخرى من الاتصال سوى بإضافة الطابع الرقمي عليها برقمنة المصدر القائم بالاتصال وأيضاً جهاز الاستقبال، وبالمعالجة الرقمية للرسالة، والشكل التالي يوضح عناصر الاتصال الرقمي: (الحميد، 2007، الصفحات 24-25)



3. مميزات الاتصال الرقمي:

لقد ساهمت كل من ميزات الرقمنة وميزات نظم الاتصالات الرقمية، في رسم معالم الاتصال الرقمي وإضافة خصائص مميزة له والمتمثلة في: (الشامالية، اللحام، وكافي، 2015)

1.3 التفاعلية Interactivity:

هي السمة التي تميز الاتصال المواجهي، والقصد منها انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد، من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال في اتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه.

2.3 التنوع Variety :

أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل للعملية الاتصالية بما يتفق مع حاجات الفرد وتوقعاته، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي بـ: تنوع أشكال الاتصال والتنوع في المحتوى.

3.3 التكامل: Integration

تتيح عملية الاتصال الرقمي مختلف نظم الاتصال وهياكله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين وطباعة أو تسجيل أو إرسال، لأنه نظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.

4.3 الفردية والتجزئة: Individual and Retail

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعلي من شأن الفردية. كما يؤكد الاتصال الرقمي على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

5.3 إقتحام الخصوصية: Invasion of Privacy

ساعد الكمبيوتر وثورة الاتصالات على سرعة وإمكانية اقتحام الخصوصية في أي موقع وفي أي زمان، وأصبح هناك صعوبة في الإخفاء والعزلة وسيطرة الشفافية هذا من جهة وأيضاً مسألة الملكية الفكرية التي ساهمت إمكانات الكمبيوتر على سهولة الوصول والنسخ و السطو على إبداعات الآخرين. (صلاح، 2000، صفحة 54)

6.3 تجاوز الحدود الثقافية: Croussing Cultural Boundaries

شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية.

تجاوز الزمان والمكان: Transcending Time and Space

لقد أدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية، والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال، نظراً لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، الإرسال والتخزين والتحميل وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب، وقد ارتبط هذا

اللاتزامن، بأشكال اتصال أخرى مثل: البريد الإلكتروني، التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون.

8.3 الاستغراق في عملية الاتصال: Engaging in the process of communication

شجع انخفاض تكلفة الانترنت عملية الاتصال الرقمي والاستغراق في البرامج المتاحة، بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد انتشار الرسائل الفائقة والنصوص الفائقة على الإبحار أو التجول وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار.

4. الاتصال الرقمي والفضاء الافتراضي:

الاتصال الرقمي هو وسيلة للتواصل داخل الفضاء الافتراضي، حيث يتم تمكين الأفراد من الاتصال والتواصل بشكل فعال وفي الوقت الحقيقي، لكن قبل التطرق للفضاء الافتراضي لا بد أن نعرّج على مفهوم الفضاء العمومي، فإن الباحث يورغن هابرماس Jürgen Habermas في كتابه "l'espace public" عني بدءا بشرح ماهية خاصة العمومي انطلاقا من أسس نظرية سياسية كالدولة والحكم العمومي الذي يقترن وجوبا بهذه الميزة انطلاقا من المهام التي يؤديها. (Habermas, 2008, p. 14) يرى هابرماس أن الفضاء العمومي هو فضاء قضايا الشأن العام وقضايا التواصل، في العالم المعاش ففيه يتم الإعلان عن المواطنة ويربى فيه المواطن ويمارسها كاملة، فلا معنى للفضاء العمومي ما لم يكن مجالا لممارسة المواطنة و الفعل السياسي الديمقراطي المبني على الحوار وتبادل الآراء، ليؤثروا بذلك في السياسات والقرارات الحكومية. أما الفضاء العمومي الرقمي: فهو المجال الافتراضي الذي يتكون من البيانات والمعلومات المتاحة عبر الانترنت والويب، والتي يمكن الوصول إليها بحرية وبدون قيد بهدف تشجيع التفاعل بين الأفراد والمجتمعات.

فهو صيغة لغوية تحمل قيمة ضمنية قد تكون لا متناهية الدلالة نظرا لحتمية اللاتناهي التكنولوجي الاتصالي الرقمي، فتغير الواقع الرقمي المجتمعي يبلور تغيرا على مستوى القيمة اللغوية لهذا المتغير في حد ذاته كمفهوم، بالإضافة إلى إفرافات على مستوى المعاني الإستعمالاتية لهذا الطرح وتوظيفه المحلي والدولي وتجلياته التفاعلية الإنسجامية أو الصراعية التي هي منتهى طبيعي حين تتفاعل الذات البشرية، بطابعها الإختلافي مع الوساطة التكنولوجية، لتتخرط في عملية التواصل الاجتماعي ويقع التبادل للآراء والأفكار في ظل ساحات النقاش الافتراضية. (صبرينة، 2020، صفحة 218).

إن ظهور ما اصطلح عليه بالفضاء العمومي الافتراضي ارتبط بتجلي وبروز شخصيات وأحداث وقضايا تخص الحياة اليومية الاجتماعية، السياسية والثقافية وحتى العلائقية التي كانت غائبة سهواً أو مغيبة عن قصد في الفضاء العمومي التقليدي، أصبحت لها القدرة على الظهور من خلال تعبير الأفراد عن آرائهم في القضايا ذات الشأن العام بصورة علنية موسعة الانتشار عبر مساحات بديلة في الفضاءات العمومية الافتراضية التي أنتجها الإعلام الجديد.

يعرف ريدريك مايور Frédéric Mayor الفضاء العمومي الافتراضي أو السيرانى أنه بيئة إنسانية وتكنولوجية جديدة للتعبير وتبادل المعلومات وهو يتكون أساساً من دائرة وسطية تكونت تاريخياً بين المجتمع المدني والدولة، وهو متاح لجميع المواطنين.

إن الفضاء العمومي الافتراضي هو فضاء إلكتروني يجمع الأشخاص مع بعضهم البعض على اختلاف عرقهم، جنسهم، دينهم والطبقة الاجتماعية، كما أن هذا الفضاء الافتراضي غير محدد مكانياً إذ يمكن لأي شخص الدخول للمحادثة وإعطاء رأيه، وهو إعادة تشغيل الفكرة القديمة للفضاء العمومي أي التي جاء بها هابرماس. (عياش، 2016، صفحة 07)

6. مهارات التواصل في البيئة التقليدية:

هي مهارات الاتصال التقليدية التي يسوقها الفرد لإقناع الآخرين بمجمل الرسائل والمضامين الناجحة ومنها استخدام كل فنون الإقناع والتأثير عن طريق استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية من أجل تحقيق الهدف من الرسالة وهو تحقيق تجاوب المستقبل ومعرفة اتجاهاته ودوافعه ومن ثم سلوكاته وتشتمل على:

1.6 مهارة الاستماع:

هي القدرة على فهم وتحليل الرسائل الصوتية أو المقروءة التي يتم إرسالها إلينا، وذلك من خلال الاستماع الجيد والتركيز على الأفكار والمعلومات التي تردنا، وتعد مهارة الاستماع من أهم المهارات اللازمة للتواصل الفعال. حيث يعرف الإنصات بأنه إعمال العقل بكامل طاقته في كل ما يتم استقباله بمعرفة الحواس المستقبلية ويتم ذلك بمعالجة الرسالة المستقبلية ذهنياً بالتفسير والترجمة الموضوعية. (النصر، 2009، صفحة 30)

2.6 مهارة التحدث:

هي القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر والمعلومات بشكل واضح وفعال، وذلك من خلال استخدام الكلمات والتعبيرات المناسبة والتركيز على الأفكار الرئيسية والتفاصيل الجزئية التي تساعد على نقل المعنى المطلوب وتعد مهارة التحدث من المهارات الأساسية التي تساعد على تحسين

التواصل الفعال والتأثير على الآخرين بشكل إيجابي. حيث تتمثل هذه المهارة في القدرة على العرض وتقديم المعلومات والأفكار للأفراد عرضا جيدا ومرتبيا ووافيا. (عجوة و عتران، 2008، صفحة 120)

3.6 مهارة القراءة:

هي القدرة على فهم وتفسير النصوص المكتوبة بطريقة صحيحة وهي المهارات الأساسية التي تساعد على تحسين الثقافة العامة والتفاعل الجيد مع العالم المحيط. حيث تحقق القراءة التواصل بين أفراد المجتمع الواحد من خلال الوقوف على أفكار الآخرين واتجاهاتهم ويتعرف الأفراد من خلالها على التراث الثقافي للمجتمع بما يحافظ على وحدة المجتمع وتقاربه. (حجاب، 2008، صفحة 36)

4.6 مهارة الكتابة:

هي القدرة على التعبير عن الأفكار والمفاهيم والرسائل بشكل مكتوب، وتعد هذه المهارة من المهارات الأساسية التي تساعد على التواصل الفعال والنجاح في مجالات مختلفة على المستوى الشخصي و المهني للفرد. حيث تعتبر الكتابة مهارة لغوية تمكن مالكيها من تحويل أفكاره و معلوماته إلى نص مكتوب لحفظها ونشرها والتواصل بها مع الآخرين. (writing-skills, 2023)

بعد التطرق للمهارات التواصلية في البيئة التقليدية يمكننا الآن ذكر مهارات التواصل في البيئة الرقمية سواء تلك التي كانت لدى الفرد في واقعه الحقيقي وألبسها وشاح الرقمنة ليصول و يجول بها في الفضاء الافتراضي، أو مهارات أخرى جديدة ولدتها البيئة الرقمية واكتسبها الفرد ليضبط زمام أموره التواصلية داخل الفضاء السيبراني.

7. المهارات الرقمية ومستوياتها:

1.7 أنواع المهارات الرقمية: تشمل المهارات الرقمية التي يطلق عليها أيضا الكفاءات أو المؤهلات الرقمية "المعارف والمهارات المطلوبة لكي يتمكن الفرد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الأهداف في حياته الشخصية والمهنية" (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2018، صفحة 04) ونتيجة لوتيرة التغيير في التكنولوجيا والمجالات التي تعتمد على الرقمنة، تشير المهارات الرقمية إلى مجموعة واسعة من المهارات التي تتغير بمرور الوقت، وتشمل المهارات الرقمية "توليفة من السلوكيات والدراية والمعارف وعادات العمل والخصائص الشخصية والميول ومواقف الفهم الحرجة" (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2017، صفحة 04). وبالتالي فهي لا تشمل المهارات التقنية فحسب بل أيضا المهارات الإدراكية وكذلك المهارات الشخصية غير الإدراكية مثل مهارات التعامل مع الآخرين ومهارات التواصل.

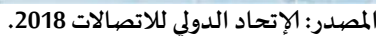
مستويات المهارات الرقمية: قسمت مجموعة أدوات المهارات الرقمية في الإتحاد الدولي للاتصالات ITU مستويات المهارات إلى ثلاث فئات: الأساسية والمتوسطة والمتقدمة. (الاتحاد الدولي، للاتصالات، 2018، صفحة 05)

المهارات الرقمية الأساسية: تقدم المهارات الرقمية الأساسية الأساس لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي كيفية استخدام الأجهزة المتنقلة للاتصالات، بحيث يتطلب إتقان المهارات الأساسية التفاعل مع عدة أنواع من الأجهزة، ويمكن اكتساب هذه المهارات من خلال التدريب الرسمي أو من خلال التعلم الذاتي أو من الأصدقاء، بحيث تسهل المهارات الأساسية على الناس التواصل مع الآخرين والنفاذ إلى الخدمات العامة والخاصة واستخدامها. (الاتحاد الدولي، للاتصالات، 2018، صفحة 06)

المهارات الرقمية المتوسطة: تمكن المهارات الرقمية المتوسطة الناس من استخدام التكنولوجيا "بأساليب أكثر فائدة و جدوى" (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2017، صفحة 27) وعلى عكس المهارات الأساسية الأكثر شمولية، سيحتاج الشخص إلى مجموعة مختلفة من المهارات المتوسطة حسب أهدافه واحتياجاته، ومع تغير التكنولوجيا ونموها، يستمر عدد المهارات التي تندرج ضمن إطار المهارات المتوسطة في الارتفاع والتوسع، يكتسب الأشخاص على العموم المهارات المتوسطة من خلال التعليم الرسمي أو من أصدقائهم أو من خلال التعلم الذاتي عن طريق متابعة دروس عبر الانترنت مثلاً.

المهارات الرقمية المتقدمة: يستخدم متخصصو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهارات عالية التخصص ومتقدمة في مهن مثل البرمجة الحاسوبية وتطوير البرمجيات وعلوم البيانات وإدارة الشبكات، وشأنها شأن المهارات المتوسطة، يتواصل نمو المهارات المتقدمة والوظائف التي تتطلبها من حيث العدد والنطاق، وتتضمن بعض مجموعات المهارات الأحدث ما يلي:

- الذكاء الاصطناعي. Artificial Intelligence
- البيانات الضخمة BIG DATA
- الأمن السيبراني Cybersecurity
- ريادة الأعمال الرقمية Digital entrepreneurship
- أنترنت الأشياء IOT _ Internet of Things
- الواقع الافتراضي VR -Virtual Reality



من المهارات ما يتعلق بالتقنية في حد ذاتها و التي بتوافرها تتحقق فاعلية التواصل الرقمي و قد حددها المختصين إلى خمس ممارسات رئيسية تعمل بشكل جيد وكل واحدة منها تركز على إثبات وجود المستخدم في الفضاء الافتراضي. وتمكنه من تحديد كيفية ظهوره في البيئة الرقمية، فتنطبق هذه الأساليب البسيطة والفعالة ينتج عنها إحداث فرقا كبيرا في تداول المحتوى الرقمي إرسالاً واستقبالاً وهي على النحو الآتي:

199

2. جودة الفيديو:

تعد جودة الفيديو من العوامل الأساسية في الاتصال الرقمي، حيث تؤثر على تجربة المستخدم وفهمه للمحتوى المعروض، إذ أن أسرع طريقة لتحسين جودة الاتصال عبر الإنترنت هي استخدام كاميرا الويب لإجراء مكالمات الفيديو، يؤدي بث الفيديو إلى اتصال أكثر فعالية لأنه يمكنك رؤية تعابير الوجه وبالتالي فهم اللغة غير لفظية، ولتحسين جودة الفيديو في الاتصال الرقمي يمكن استخدام تقنيات مثل تحسين جودة الكاميرا وتحسين سرعة الإنترنت واستخدام أنواع ضغط مختلفة للفيديو.

3. تفاعل الجمهور:

تفاعل الجمهور في الاتصال الرقمي يشير إلى درجة تفاعل المستخدمين مع محتوى الاتصال الرقمي، حيث يساعد تفاعل الجمهور في تحسين جودة المحتوى وتعزيز تجربة المستخدمين في التفاعل مع المحتوى الرقمي.

4. تعديل المرئيات:

هو عملية تعديل أو تحرير الصور والفيديوهات والرسومات البيانية والرسوم المتحركة وغيرها من المحتويات الرقمية المرئية بهدف تعزيزها أو تحسينها أو تغييرها بطريقة معينة بهدف تجنب أي خلل في وصول الرسالة وفهمها.

5. الإعداد المسبق:

يعني التحضير والتخطيط الجيد للتواصل الرقمي قبل بدء العملية بشكل فعلي، ويشمل هذا الإعداد المسبق عدة جوانب منها: التأكد من جاهزية الأدوات والتقنيات اللازمة للتواصل الرقمي مثل الإنترنت، الحواسيب، الهواتف الذكية، والبرامج المستخدمة للتواصل، فلا يحدث أي من هذه المفاتيح للاتصال الرقمي الناجح عن طريق الصدفة، بل إنها تتطلب التحضير المسبق من قبل القائم بالاتصال.

عندما يتقرر التركيز على مهارات الاتصال الرقمية الخاصة بالمستخدم فالأكيد رسالته ستظهر بشكل أكثر وضوحًا، من خلال إتباع هذه المفاتيح الخمسة البسيطة للنجاح. (22arabi.com،

(2022

مهارات التواصل الرقمية الخاصة بالمستخدم:

بعد ذكر مهارات التواصل التقليدية والمهارات التواصل الرقمية الخاصة بالتقنية، يمكن تحديد مهارات خاصة بالشخص المتصل رقميا داخل الفضاء الافتراضي من خلال محاولة إسقاط مهارات التواصل التقليدية المتعلقة بالفرد و تلبسها وشاح الرقمنة وما أحدثته التقنية عليها من تغيرات وكذا المهارات الجديدة التي أنتجتها البيئة الرقمية.

مهارات التواصل التقليدية في البيئة الرقمية :

يعيش العالم اليوم ثورة حقيقية بفضل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا الإستخدامات المتعددة لشبكة الأنترنت من قبل الأفراد في مختلف المستويات، وعلى تعدد الأشكال التواصلية الرقمية. فثورة الاتصالات أحدثت عدة تحولات في أشكال وطرق ممارسة الاتصال في المنظومة الجديدة وبرزت مجتمعات إفتراضية متشابكة و معقدة إندمج فيها الإنسان مع الآلة، فظهرت عدة مفاهيم وأنماط أثرت على العملية الاتصالية. (الزهره، 2023، صفحة 05)

مهارة الاستماع:

مهارة الاستماع في التواصل الرقمي تشمل القدرة على فهم وتفسير المعلومات المتلقاة من خلال وسائل الاتصال الرقمية، مثل المكالمات الصوتية والمرئية والدردشات عبر الإنترنت. ويشمل ذلك القدرة على تحليل المحتوى والتركيز على النقاط الرئيسية والتعامل مع الأخطاء المحتملة في الفهم، وإظهار الإنصات الفعال والاهتمام بما يقال من خلال المحادثة الرقمية. (مايكر، 2023)

مهارة التحدث:

تشمل القدرة على التعبير عن الأفكار والمفاهيم بوضوح ودقة من خلال وسائل الاتصال الرقمية مثل البريد الإلكتروني والمكالمات الصوتية والمرئية والدردشات عبر الإنترنت. ويشمل ذلك القدرة على اختيار الكلمات المناسبة وترتيبها بشكل منطقي وجذاب، وتجنب الأخطاء اللغوية والتوضيح اللازم للأفكار المعروضة. (هوبكنز، 2023).

مهارة القراءة :

يطلق عليها القراءة الإلكترونية فقد عرفها مارزبان **Marzban** بأنها نتاج لتكامل بناء القراءة التقليدية، أو المفهوم المؤلف للقراءة مع إمكانية تقديم خصائص هذه القراءة في إطار بيئة إلكترونية. (عطية، 2017) فهي القدرة على فهم واستيعاب المعلومات المتلقاة من خلال الوسائل الرقمية، كالتعامل مع النصوص الرقمية المتنوعة عبر البريد الإلكتروني والمقالات والرسائل النصية والوثائق الرقمية.

مهارة الكتابة:

تعتبر الكتابة المتقنة من أهم مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي. بحيث يكون لدى الفرد القدرة على كتابة نصوص واضحة ومفهومة وقابلة للفهم، مع تجنب استخدام الاختصارات والرموز التعبيرية بشكل مفرط يحول إلى التأويل الخاطئ وبالتالي الفهم السيئ للرسالة المكتوبة. غير أن هذه الأخيرة في الفضاء الرقمي طرأت عليها عدة تغيرات من خلال استخدام اللغة العربية وهي خليط بين الحروف و الأرقام وأيضا كتابة الكلمات العربية بالحروف اللاتينية واستخدام اختصار الكلمات للتواصل بالإضافة إلى التواصل بالإيموجي في المحادثات الرقمية بين المستخدمين نظرا لما تقدمه هذه الرموز من مزايا اتصالية مختلفة على غرار إكمال المعنى الناقص في اللغة المكتوبة وكذا إيصال المشاعة و العواطف المتنوعة التي يعجز الفرد عن التعبير عنها فيبينها من خلال الإيموجي. حيث يوظف أغلب مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الدردشة الإيموجي في محادثاتهم بصرف النظر عن اللغة التي يتكلمون بها و التي تضم في مجملها 2800 رمز تعبيرى متداول. (فاطمة، 2022، صفحة 339)

ففي واقع الأمر تعد هذه الرموز إختصارا للتعبيرات الملمحية الموجود بحيث تأخذ مكان التعبيرات اللفظية التي في العادة ما تترجم تنغيمات الصوت أو إيماءات الجسد. فهذه الصور التعبيرية أحدثت قفزة نوعية في مجال اللغة والاتصال مما ساهم في إثراء اللغة بشكل عام من خلال ما تقدمه من مزايا أهمها تكملة المعنى الناقص في الكلام المكتوب بوصفها نوعا من أنواع الاتصال غير اللفظي وعادلت بذلك لغة الجسد كالإيماءات و الإشارات و الإيحاءات. (وسار، 2022، صفحة 999)

بعد أن قمنا بإسقاط المهارات التواصلية التقليدية في البيئة الرقمية بعد التحولات الطارئة على العملية الاتصالية من التقليدي إلى الرقمي ، سنحاول ذكر بعض المهارات التي أنتجت في الفضاء الافتراضي و التي ينبغي أن يتمتع بها المستخدم للتواصل الرقمي وهي كالآتي:

1. **مهارة التفكير:** و تعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف و العلاقات خلال عملية الاتصال، تشمل القدرة على التفكير النقدي والإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة والمبتكرة، واستخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لتنمية المهارات الفكرية. والتفكير يعني تغليب مختلف وجهات النظر في الموقف أو القضية أو المشكلة، لنتمكن من إبتكار الحلول غير العادية للمشكلات المختلفة، مع ملاحظة التركيز بين الرأي الشخصي وبين الوقائع الحقيقية. (حجاب م،، 2010، صفحة 69)

2. **مهارة المشاركة:** والمقصود بها مشاركة المحتوى الرقمي مع رواد الفضاء الافتراضي من خلال النشر للمحتويات الرقمية على اختلاف أشكالها مكتوبة أو فيديو هات أو متعددة الوسائط، للتشارك مع الآخر المتواجد في البيئة الرقمية لخلق جو من الحوار وتبادل للأفكار والمعلومات. فمهارة المشاركة عبر الفضاء الافتراضي هي القدرة على المشاركة والتفاعل بفعالية في بيئة رقمية، مثل منصات التواصل الاجتماعي والمنديات الإلكترونية وغيرها من الفضاءات الافتراضية، حيث تعتبر هذه المهارة أساسية في العصر الرقمي الحالي، أين يتم التواصل و تبادل المعلومات والأفكار عبر الإنترنت. (U.S. Department of Education, 2010)

وللتأكيد على أهمية مهارة المشاركة، نشر الأكاديمي هنري جنكينس **Jenkins Henry** وزملاؤه كتابًا يُمنون فيه "الثقافة التشاركية" القائمة على الإبداع والتقاسم والالتزام، والتي بدأت ملامحها تتجلى في العالم الرقمي وخاصة بين الشباب. (Jenkins, 2009)

3. **مهارة الانتقاء:** يقصد بها الاختيار الأمثل للمضامين الرقمية الجيدة داخل الفضاء الافتراضي الذي يمتاز بزخم هائل و متنوع من المعلومات المفيدة و الضارة و لا يكون متلقي سلمي مستهلك لكل ما تقع عليه عينه عبر شاشة هاتفه أو حاسوبه، فعلى المستخدم أن يمتلك مهارة الانتقاء لتعزيز معارفه وإثراء تفكيره والابتعاد قدر الإمكان عن المحتوى التافه والمضيع للوقت فقط.

4. **مهارة التحليل:** أي قدرة المستخدم على تحليل المضامين الرقمية وقراءة معانيها الظاهرة والضمنية ومقاصدها المباشرة وغير مباشرة، وتكوين رأي شخصي اتجاه ما يعرض عن

قناعة وليس موجه من قبل أي جهة داخل الفضاء الرقمي، لذا ينبغي على المستخدم أن يمتلك مهارة التحليل لتجنب التبعية الفكرية المغلطة.

5. مهارة النقد: وتشمل القدرة على تقييم المحتوى المتاح على الإنترنت وتحديد مدى مصداقيته وصحته، بمعنى إمكانية المستخدم على النقد البناء للمضامين الرقمية المعروضة في الفضاء الافتراضي الذي يبحر فيه ولا يتقبل كل ما يعرض عليه بسذاجة ولا يكون مستخدم سلبي.

مقترحات ونصائح لتطوير مهارات التواصل بشكل فعال عبر الفضاء الافتراضي:

- التدريب على التعبير عن الأفكار والمعلومات بشكل واضح ومنظم من خلال الكتابة الفعالة.
- التدريب على قراءة المحتوى الرقمي وفهمه بشكل صحيح و التمييز المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة.
- القدرة على فهم وإدراك معاني الرموز التعبيرية في البيئة الرقمية لفهم الأجواء والتواصل بشكل أكثر فعالية.
- التدريب على المشاركة في مناقشات وحوارات بناءة مع الآخرين عبر الفضاء الافتراضي، وتبادل الأفكار والآراء بشكل محترم وموضوعي.

خاتمة:

في الأخير يمكننا القول بأن المهارات الرقمية مهمة جدًا لأنها تدعم مواكبة الإنسان للتقنيات الحديثة وبالتالي تزيد من إنتاجيته وطاقته، كما أنها تعتبر أساس للمهارات الأخرى في الكثير من المجالات الحياتية في زماننا الحالي، إذ تعد المهارات الرقمية في الفضاء الافتراضي ضرورية، وتستلزم التعلم لأن وسائل التواصل الرقمي أصبحت تلعب دورا مهما في حياتنا اليومية. ففي السابق كانت الأمية تعني عدم القدرة على الكتابة والقراءة، أما اليوم فأصبحت تعني عدم القدرة على التعامل مع وسائل الإعلام والاتصال سواء من الناحية التقنية والتحكم في استخدامها أو من ناحية فهم مضامينها والتعاطي معها بأساليب فكرية تشمل التحليل والنقد والتفسير والقدرة على الاختيار الواعي والمشاركة في تحديد نوع المضامين التي تخدم القيم والأخلاق والمبادئ المتفق عليها.

أما في الوقت الحالي أصبح الاتصال الرقمي عبر الفضاء الافتراضي أمراً حتمياً للعديد من الأشخاص في جميع أنحاء العالم ناهيك عن استخدام منصات التواصل الاجتماعي على اعتبارها أكثر المواقع استخداما على الانترنت، وبالتالي فإن مهارات التواصل الرقمي أصبحت مهمة جدًا

للتفاعل مع الآخرين وإدارة العلاقات عبر هذه المنصات وإدارة الهوية الرقمية داخل الفضاء الافتراضي.

وتزداد أهمية المهارات الرقمية في ظل تحول العالم بأكمله إلى عالم الإنترنت، ومن المرجح أن تزداد هذه الحاجة أكثر مع تحول الأعمال والوظائف بشكل متزايد إلى العالم الرقمي ما يزيد إستمرارية الحاجة إلى المهارات الرقمية بحيث يصبح التواصل عن بعد متجددا في الحياة الشخصية والمهنية للأفراد.

لذا وجب على المستخدم للتواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي تحسين مهارته التواصلية في البيئة الرقمية، بما يجعله مواكبا لتطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

قائمة المراجع:

أ- الكتب بالعربية:

- 1- ابن منظور. (2015). لسان العرب (الإصدار الأولي). بيروت: دار صادر.
- 2- أحمد مُجَّد صلاح. (2000). الأنترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء. أسيوط: مركز البحوث العربية والإفريقية.
- 3- علي عجوة، و مُجَّد عتران. (2008). فن العلاقات العامة (الإصدار بدون طبعة). القاهرة.
- 4- فريال مهنا. (2006). علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية. بيروت: دار الفكر المعاصر.
- 5- ماهر عودة الشامالية، محمود عزت اللحام، و مصطفى يوسف كافي. (2015). الإعلام الرقمي الجديد (الإصدار الأولي). عمان: دار الإعصار العلمي.
- 6- مُجَّد عبد الحميد. (2007). الاتصال و الاعلام على شبكة الأنترنت (الإصدار الأولي). القاهرة: عالم الكتب.
- 7- مُجَّد منر حجاب. (2008). مهارات الاتصال للإعلاميين التربويين والدعاة (الإصدار الثامنة). القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- 8- مدحت مُجَّد أبو النصر. (2009). مهارات الاتصال مع الآخرين. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 9- منال طلعت محمود. (2001). مدخل إلى علم الاتصال (الإصدار الاولي). الإسكندرية، مصر: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية.
- 10- الاتحاد الدولي للاتصالات. (2018). دليل الاتحاد الدولي للاتصالات.

- 11- الاتحاد الدولي للاتصالات. (2018). دليل لجنة العلم والتكنولوجيا من أجل التنمية.
- 12- الاتحاد الدولي للاتصالات. (2017). دليل لجنة النطاق العريض للتنمية المستدامة. حنيف: الاتحاد الدولي للاتصالات.
- 13- ياسين خضير الباياتي. (2015). *الاتصال الرقمي أم صاعدة وأمم مندهشة* (الإصدار الأول). عمان، الأردن: دار البداية ناشرون وموزعون.

ب- الأطروحات:

- 14- محمد بلقاسم صبرينة. (2020). *إستراتيجيات الإقناع في الخطاب الديني السياسي للثورات العربية و الفضاء العمومي الدولي الرقمي مصر وتونس دراسة حالة (مقاربة التحليل النفسي). أطروحة دكتوراه إعلام واتصال ، 218. وهران، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، الجزائر.*

ج- المقالات:

- 15- ارباب بن عياش. (01 12، 2016). *رمزية الفضاء العمومي الافتراضي في الجزائر دراسة تحليلية سيميولوجية لعينة من المدونات وصفحات موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك خلال الإنتخابات الرئاسية أبريل 2014 من 1 جانفي 30 ماي 2014. الصورة و الاتصال (19)، صفحة 114.*
- 16- وسار، نوال، (2022). حوان. (06 الرموز التعبيرية في البيئة الرقمية تحولات تواصلية وتحديات اتصالية . مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي. p. 1005 ,

د- مواقع الانترنت

- 17-writing-skills: skillsyouneed. (01 18، 2023). تاريخ الاسترداد 01 18، 2023، من <https://www.skillsyouneed.com/writing-skills.html>, skillsooneed.com
- Yurgen Habermas. (2008). *l'espace public*. Marc B. المترجمون (france: ediction fayol - 18
- 19- <https://books-library.net/t-communication-skills-download> مكتبة، الكتب. (2023). مكتبة الكتب. تاريخ الاسترداد 05 09، 2023، من مكتبة الكتب:
- 20-confronting Henry Jenkins. (2009). *the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the Twenty-first Century* من تاريخ الاسترداد 04 28، 2023، Massachusetts: The MIT Press: <https://bit.ly/3bmTYTX>