

لونيبي علي



جامعة البليدة 2

دليل المادة التعليمية

(SYLLABUS)

المادة التعليمية

## الإتصال التنظيمي

1. الطلبة المعنيين

العلوم الانسانية والاجتماعية	كلية
علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا	قسم
السنة أولى ماستر (M1)	مستوى
علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	تخصص / ميدان / شعبة
الثاني	السداسي
2023/2024	السنة الجامعية

2. التعرف على المادة التعليمية

الاتصال التنظيمي	اسم المادة
استكشافية	وحدة التعليم
01	عدد الأرصدة
محاضرة	طبيعة التدريس
01	المعامل

## 3. أستاذ (ة) المادة التعليمية

الاسم واللقب	حداد ابراهيم
الرتبة	أستاذ محاضر "ب"
البريد الإلكتروني	<a href="mailto:haddad.brahim1962@gmail.com">haddad.brahim1962@gmail.com</a> / <a href="mailto:b.haddad@univ-blida2.dz">b.haddad@univ-blida2.dz</a>
رقم الهاتف	0795769327

## 4. وصف المادة التعليمية

المكتسبات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مفهوم الاتصال.</li> <li>• نظريات الاتصال.</li> <li>• أنواع الاتصال داخل المنظمات</li> </ul>
الهدف العام للمادة التعليمية	الهدف العام من مقياس الاتصال التنظيمي هو تزويد الطالب بمهارات الاتصال وتقنياته داخل المؤسسات المهنية.
أهداف التعلم (المهارات المراد الوصول إليها)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمكين الطالب من التعرف على المفاهيم الأساسية للاتصال التنظيمي.</li> <li>• تقديم أنواع الاتصال</li> <li>• تمكين الطالب من التعرف على وسائط الاتصال الهامة</li> <li>• التعرف على أهم تصانيف وسائط الاتصال وأهميتها في بيئة العمل</li> <li>• تمكين الطالب من معرفة كيفية تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في العمل وتسيير الموارد البشرية.</li> </ul>

## 5. محتوى المادة التعليمية

المحور الأول (المحاضرة 01)	مدخل عام إلى الاتصال التنظيمي
المحور الثاني (المحاضرة 02)	تعريف الاتصال التنظيمي
المحور الثالث (المحاضرة 03)	عملية الاتصال وعناصرها
المحور الرابع (المحاضرة 04)	أنواع الاتصال التنظيمي
المحور الخامس (المحاضرة 05)	أنماط وأشكال الاتصالات التنظيمية:

المحور السادس ( المحاضرة 06)	وسائط الإتصال بين القديم والحديث
المحور السابع ( المحاضرة 07)	تصنيف وسائط الاتصال وأهميتها في ميدان العمل
المحور الثامن ( المحاضرة 08)	ماهية الأنترنت
المحور التاسع ( المحاضرة 09)	الشبكات وأنواعها
المحور العاشر ( المحاضرة 10)	محركات البحث Search Engines
المحور الحادية عشر ( المحاضرة 11)	الشبكات الاجتماعية ومواقع الدردشة
المحور الثانية عشر ( المحاضرة 12)	تأثير التكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال في العمل وتسيير الموارد البشرية

#### 6. طريقة التقييم

التقييم			العلامة		التقييم بالنسبة المئوية
المحاضرة			/		امتحان
25 %	100 %	الأعمال الموجهة والتطبيقية	20	5	امتحان جزئي
40 %				8	أعمال موجهة (البحث : إعداد/إلقاء)
-				-	أعمال تطبيقية
10 %				2	المشروع الفردي
-				-	الأعمال الجماعية (ضمن فريق)
-				-	خرجات ميدانية
15 %				3	المواظبة (الحضور/ الغياب)
10 %				2	عناصر أخرى ( المشاركة )
<p>بالنسبة للمادة تدرس في شكل أعمال موجهة  طبيعة تقييمها : يقاس معدل المادة بنقطة المراقبة المستمرة 100%.  معدل المادة = نقطة الامتحان في المراقبة المستمرة.</p>					

#### 7. التوزيع الزمني المرتقب لبرنامج المادة

الأسبوع	محتوى المحاضرة أو الدرس
الأسبوع الأول	مدخل عام إلى الاتصال التنظيمي
الأسبوع الثاني	تعريف الاتصال التنظيمي

عملية الاتصال وعناصرها	الأسبوع الثالث
أنواع الاتصال التنظيمي	الأسبوع الرابع
أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية:	الأسبوع الخامس
وسائط الإتصال بين القديم والحديث	الأسبوع السادس
وسائط الإتصال بين القديم والحديث	الأسبوع السابع
تصنيف وسائط الاتصال وأهميتها في ميدان العمل	الأسبوع الثامن
ماهية الأنترنت	الأسبوع التاسع
الشبكات وأنواعها	الأسبوع العاشر
محركات البحث Search Engines	الأسبوع الحادي عشر
الشبكات الاجتماعية ومواقع الدردشة	الأسبوع الثاني عشر
تأثير التكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال في العمل وتسيير الموارد البشرية	الأسبوع الثالث عشر

امتحان نهاية السداسي (تاريخ الامتحان تحدده الإدارة)

الامتحان الاستدراكي للمادة (تاريخ الامتحان تحدده الإدارة)

#### 8. الأعمال الشخصية المقررة للمادة

1	حل تمارين خلال حصص الأعمال الموجهة.
2	القيام بحل تمارين مقدمة على شكل واجبات منزلية.
3	استجواب تقييبي.
4	تقييم الأسئلة التفاعلية للطلبة عبر منصة Moodle.
5	الحضور والتفاعل في منصة Moodle.
6	إنشاء دردشة ومنتدى في منصة Moodle للتعليم الإلكتروني.
7	جمع بيانات حول ظاهرة ما وتبويبها حسب نوع البيانات.
8	استخدام برنامج Excel أو برنامج حاسوبي آخر لإعداد العرض البياني لأنواع بيانات مختلفة.

#### 9. القواعد الواجب احترامها من طرف الطلبة

القاعدة 01	يجب على جميع الطلبة حضور حصص الأعمال الموجهة، دون الاكتفاء بالدروس المقدمة على الموقع الإلكتروني فقط.
------------	---

## 10. المصادر والمراجع

#	عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر والسنة
1	الإتصال بين عالمين	Matthew Manning تعريب وتقديم رؤوف عبيد	دار الفكر العربي، 1981
2	محركات البحث على الأنترنت للمكتبات ومراكز المعلومات	زين عبد الهادي	كلية الآداب والمعلومات، 2001
3	مدخل إلى الأنترنت	المهندس عبد الهادي بخش	Fundamentals of Internet, 2003
4	خدمات الأنترنت	المهندس أحمد ريان	مكتبة الاسكندرية، 2001
5	الاتصال في علم النفس	جودت شاكر محمود	دار صفاء للطباعة والنشر، 2013
6	الاتصال الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق	سلوى عبد الله عبد الجواد	دار الوفاء، الاسكندرية، 2012
7	سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)	ماجدة عطية	دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003
8	علم نفس الجماعة	عدنان يوسف العتوم	عمان، اثناء للنشر، 2008
9	مهارات الاتصال (النظرية والتطبيق)	محمود صديق عبد الواحد	دار العلم والايمان للنشر والتوزيع

## مصادقات الهيئات الإدارية والبيداغوجية

رئيس القسم	مسؤول الميدان أو الفرع أو التخصص (حسب المستوى) اللجنة البيداغوجية	الأستاذ مسؤول المادة	نائب العميد الملكف بالبيداغوجيا
	الميدان الشعبة التخصص		
ملاحظة هامة: بعد المصادقة على دليل المادة في بداية كل سداسي يتم نشره على الموقع الرسمي للمؤسسة الجامعية.			



## المحاضرة الأولى في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

### الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من الوحدة التعليمية الأولى ينبغي أن يكون كل طالب قادراً على أن:

- ✓ يعرف مفهوم الاتصال
- ✓ يعرف مفهوم الاتصال التنظيمي

مدخل عام إلى الاتصال التنظيمي:

نظراً لأهمية الاتصال التنظيمي في جميع الميادين العلمية والعملية فقد تناول الباحثون مجمل جوانب هذا الحقل لأنه يُعد الأساس في النظم الاجتماعية والاتصال التنظيمي هو عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان المقصود منها، سواء داخل الأسرة أم في أية مؤسسة إنتاجية أو تعليمية، فمن خصائص نشأة المجتمع الإنساني التواصل، وتعني هذا بالتواصل التواصل بين شخصين أو أكثر لتحقيق غاية محددة، فالحاجة للاتصال كانت حاجة ملحة منذ فجر الإنسانية ولا زالت هي المحور الأساسي للحياة الاجتماعية. لقد تفرع من علم الاتصال عدة علوم أهمها علم الاتصالات المهيمن على حياتنا المعاصرة، وعلم الاتصال والتواصل الاجتماعي الذي نشأ من خلال تراكم الحاجة للتواصل، وكذلك علم الاتصال التنظيمي.

الاتصال التنظيمي هو العنصر الأساسي الذي تبتدئ به نشأة أية مؤسسة إنسانية، حكومية أو غير حكومية أو حتى شبه حكومية، والأمر نفسه ينطبق أيضاً على المؤسسات الدولية ذات الطابع الدبلوماسي أو حتى الهيئات الدولية التي تنشأ لفترة من الزمن وتندثر بعد إتمام مهمتها. أصبحت دراسة الاتصال التنظيمي حاجة ملحة تتعلق بمنطق التطور الاجتماعي والأدائي لأي مؤسسة.

يعد موضوع الاتصال التنظيمي من الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسة، في جميع الميادين العلمية، ذلك نظراً للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع، وكذلك لأنه بعد أساس النظم الاجتماعية فهو عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان عرضها أو هدفها سواء داخل نواة المجتمع (الأسرة) أو في المدرسة أو المصنع أو في أي مكان يتواجد فيه البشر فلا بد أن يكون هناك اتصال بينهم.

ومع تطور المجتمعات أصبحت هناك حاجة ماسة وملحة إلى الاتصال باعتباره ضرورة اجتماعية للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات التي لا يمكن أن تتطور وتستمر بدونه، وهكذا أصبح الاتصال عنصراً حورياً جوهرياً دخلت برامجه في سائر مؤسسات المجتمع وتنظيماته المختلفة.

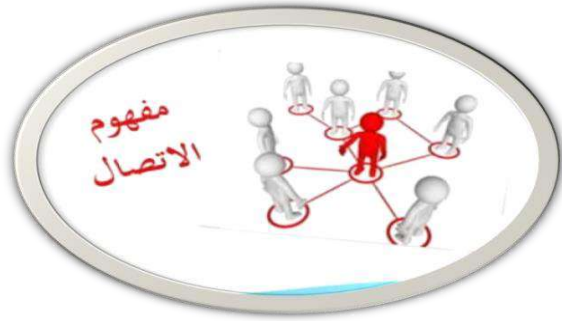
فالاتصال ضرورة حتمية للإنسان وضمان استمراره وبقائه، ومع تطور وسائل الاتصال أصبحت الحاجة ملحة لعملية الاتصال بين الأفراد، وازدادت أهميته أكثر في العصر الحديث بتطور مختلف التنظيمات وتعقدتها وأصبح عنصراً أساسياً وحيوياً نهتم به بوصفه عملية تفاعل إنساني يساعد على متانة العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وتمتينها وتقوية روح الجماعة وهذا ينعكس إيجاباً على المنظمة وتوحيد الأهداف.

## المحاضرة الأولى في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

والذي نحن بصدد دراسته هنا هو الاتصال التنظيمي داخل مختلف أنواع المؤسسات أو المنظمات سواء كانت اقتصادية أو خدمية أو تجارية أو دبلوماسية. فالإتصال التنظيمي يُعدّ أمراً ضرورياً وأساسياً جداً لأنه يمكن الأفراد من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة، ويساعد على نشأة التعاون في العمل، ويوجه العاملين ويحفزهم، ويؤثر على سلوكهم، ويساعدهم على التعرف على محيطهم الذي يعملون فيه، مما يخدم التطور والفعالية في الإنتاج ويوفر الكثير من الجهد والوقت للذين يترحمان بعائدهما الاقتصادي على المنشأة، وبالتالي على العاملين وعلى الوطن ككل أيضاً.

ونحاول من خلال هذه الوحدة التعليمية التطرق إلى المفهوم العام للإتصال وإبراز عناصره والوقوف بشيء من الشرح والتفصيل على الإتصال التنظيمي محور دراستنا من خلال تعريفه هيكله والذي نقف فيه على شكله في التنظيم الرسمي وغير الرسمي، ومن ثم نسلط الضوء على أهمية الإتصال التنظيمي وأهدافه وذكر معوقاته ولا يفوتنا طبعاً أن نحاول إعطاء بعض خصائص الإتصال الفعال التي تسهم بقدر كبير في تحقيق أهداف المنظمة.

### 1- مفهوم الإتصال:



إن تحول الإنسانية نحو الحياة الاجتماعية هو تحول يعود في أساسه إلى صفات التواصل وإلى قدرات الإتصال المتطورة التي يتمتع بها الإنسان مقارنة بسائر الحيوانات فالإتصال بين البشر بعد العمود الفقري للمجتمع الإنساني، حيث بعد عملية جوهرية لسائر المجتمعات الإنسانية، وبدون اتصال يعيش الإنسان منعزلاً عن أحبه الإنسان في بقية المجتمع سواء كان انعزلاً حضارياً أو انعزلاً اجتماعياً، ونظراً لأهمية الإتصال فقد حظى باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة كعلم النفس علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا حيث تناول كل علم حسب ما يتناسب مع اهتماماته وبحوثه ويمكن تعريف الإتصال من وجهين أساسيين هما:

#### 1-1- من الناحية اللغوية

اتصل بالشيء - بمعناه التام - ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه.

كما يورد اتصل به بخير بمعنى أعلمه. ويقال كان على اتصال به أي على علاقة به ارتباط وصلة به، كما يرد بمعنى التصاق، تقارب واشتراك كما يعرفه قاموس روبرت الصغير بمعنى أن يكون على علاقة مع... في حين عرفها القاموس بأنها وصل الشيء بالشيء وصلاً. بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف ما " أو غرض معين. فعل Communis في اللغة الفرنسية والانجليزية ولد من مصطلح الإتصال،



## المحاضرة الأولى في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

من المصدر ذاته أي common ، وفي اللغة الانجليزية commun . التي تعني في اللغة الفرنسية مشترك أو اشتراك في الشيء فالاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة.

وبالتالي تصل إلى أن أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما.

### 2-1- مصطلح الاتصال:

ترى أن لفظ الاتصال إختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظريته ومفهومة لهذا

المصطلح، ويرجع ذلك الاختلاف إلى طبيعة حفل كل من يتناول هذا اللفظ - فهناك من تناوله على أنه: عملية نقل المعلومات من طرف الآخر ، كما يعرفه أحد الباحثين بأنه تنسدل المعلومات بين شخص أو أكثر، وذلك عن طريق حلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه - يعرفه أندروي سيزلاقي، مارك جي والاس بأنه العملية التي يتم بموجها نقل وتبادل المعلومات ، كما عرفه قاموس اكسفورد بأنه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة.

كما نجد علماء الاتصال قد عرفوا الاتصال على أنه لفظ مشتق من الكلمة اللاتينية ويقصد به "مقاسمة المعنى وجعله عاماً بين شخصين أو مجموعة Communication أو جماعات"

وقد ركز علماء النفس على أن الاتصال هو وسيلة للتأثير، لذلك فإن الاتصال من وجهة نظرهم يعرف بأنه: " السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر. وينظر علماء نظم المعلومات إلى الاتصالات من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فالشيء محل الاتصال هو المعلومات، ووفقاً لنظم المعلومات فإن الاتصالات هي: استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات وفي إطار العمل والتنظيم فإن الحقل المغطى بكلمة الاتصال لا يعرف دائماً بوضوح، وإحدى المحاولات الأكثر أهمية لتحديده هي محاولة فان كرانش سنة 1973 ، والذي ميز التواصل الإعلام الاتصال. أما الإعلام فهو وحدة متعلقة بالعامل أو (الألة) الذي يستنتج من ملاحظة العامل الآخر أو (آلة أخرى) وتلقي هذه المعلومة قد تفسر بتعديل سلوك العمال أو الآلات والتواصل يعني تأثير عامل معين (عامل) أو (آلة) على آخر مهما كانت الوسائل المستخدمة لإحداث هذا التأثير بينما الاتصال هو حالة خاصة للتفاعل الذي يعرف باستعمال الرموز الممثلة مسبقاً لدى المنظمة.

من خلال كل هذه التعريفات يتضح أن الاتصال عملية تبادل للمعلومات وإرسال للمعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين، أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية.

## المحاضرة الثانية في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

### - تعريف الاتصال التنظيمي

يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها، إذ أن كل الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير الأنشطة المراد تحقيقها كافة، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتواصل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.

والاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، ويتحدر من السلطات، ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات .

ويعرف الاتصال التنظيمي بأنه عملية تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العمل عن طريق نقلها وتجميعها عمودياً أو أفقياً أو قطرياً، كما يمكن تعريفه بأنه عملية نقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة وتبادلها داخلها وخارجها، ووسيلة لتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء المنظمة وهذا يساعد على تماسكها. وهو أيضاً عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات يتضح أن الاتصال التنظيمي هو مجمل النشاطات والأعمال المتحددة الإقامة علاقة بين العاملين في المؤسسة، ويهدف إلى بلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فرد في المؤسسة أن يكون معروفاً بشخصه وفعاليته فيها ويتم هذا النوع من الاتصال وفقاً للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات، وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية الداخل المؤسسة وخارجها (عاشوري، 2015، 20)

فالاتصال بعد من العوامل التوجيهية الهامة لأنه يشكل الجهاز العصبي لكل تنظيم أو إدارة. فمن خلاله تنقل جميع المعلومات من مختلف نقاط جهاز التنظيم أو الإدارة إلى مركز اتخاذ القرار وبواسطته أيضاً تنقل جميع المعلومات إلى مراكز التنفيذ. ففعالية التنظيم والإدارة تتوقف بدرجة كبيرة على سلامة نظام الاتصالات الموجودة بها ولقد اختلفت وتباينت الآراء والمفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق واضح وشامل للاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين والمفكرين، إلا أن هناك إجماعاً شاملاً حول الإطار الضمني لمفهوم الاتصال التنظيمي بأنه نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني بغية التأثير على السلوك.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الاتصال بين الأفراد والجماعات داخل المنظمات على درجة عالية من الأهمية، إذ أن الدراسات والأبحاث العلمية تشير إلى أن نشاط الاتصالات بشكل أكثر من 75 % من أنشطة المنظمات، فهي بمثابة الدم الدافق بالحياة في شرايين المنظمة وهذا يضمن لها سل الاستمرار والبقاء ضمن عالم المؤسسات. ولقد أكدت دراسات كانت (1977) وكلاوس وياس (1982) أن عمل المير هو الاتصالات والتواصل المباشر مع العاملين والزملاء والمديرين والاجتماعات المتعددة والمختلفة تمثل 80% من نسبة الوقت المخصصة للنشاط المدير في التنظيم.

كما يشير بارناد أن الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشأة والذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب غير الرسمي مع اختيار الأشخاص.

## المحاضرة الثانية في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم


من خلال كل هذا يمكن أن نقول عن الاتصال التنظيمي كعملية:


- نشاط ادارى، اجتماعي ونفسي داخل المنظمة، يسهم في نقل الأفكار وتحويلها عبر القنوات الرسمية لهدف خلق التماسك في وحدات التنظيم وتحقيق أهداف المنظمة.
- يعد وسيلة ضرورية وهامة في توجيه السلوك وتعبيره على المستوى الفردي والجماعي في المنظمة
- وسيلة أساسية لإنجاز المهام والوظائف وكل الأنشطة المختلفة للمنظمة..


## المحاضرة الثالثة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

### 2-عملية الاتصال وعناصرها

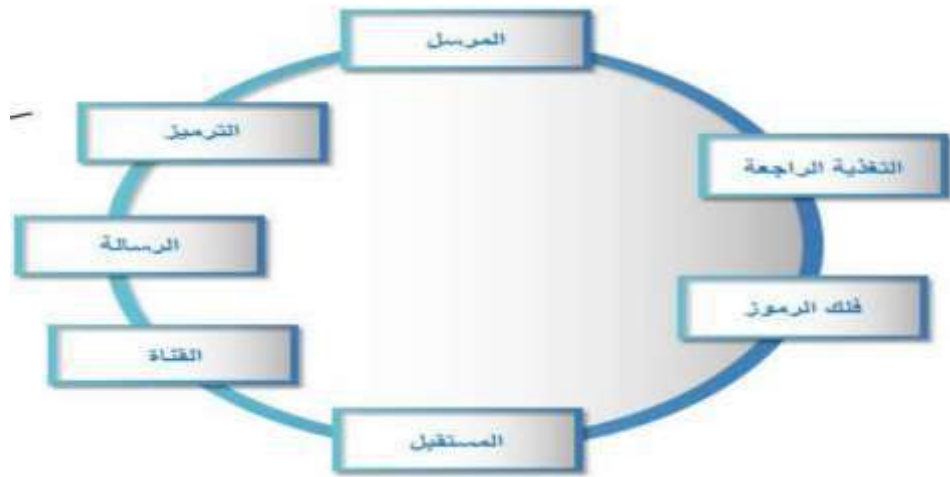
لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها، وتتألف عملية الاتصال من ثلاثة عناصر أساسية كحد أدنى وهي:

المصدر (المرسل) 

الرسالة. 

ومستقبل الرسالة. 

هذا بشكل بسيط، إلا أنه في الحياة العملية بعد عملية الاتصال أكثر تعقيداً. والتشكل يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة.



المصدر (المرسل) source.

وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركوه في أفكار واتجاهات أو خبرات معينة، وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتوياتها المختلفة، ولإيصال الرسالة إلى الجهة المستهدفة منها لابد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة إلى الجمهور المستهدف. وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات لغوية كلمات أو صور أو تعابير الوجه أو أية أمور أخرى لتمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة. كما يجب على المصدر المرسل أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة موضوع الاتصال بشكل يحقق الهدف من وراء إيصالها ودون أية عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف، وقد يكون المصدر شخصاً أو جماعة، أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون، الراديو، الصحف والمجلات وغيرها، فالمرسل يقوم بوظيفتين هما:

أ- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد أو اختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

## المحاضرة الثالثة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

ب- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

### الترميز Encoding .

وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المسلم كاستعمال اللغة والرموز واية تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

### الرسالة Message.

وهي جوهر عملية الاتصال أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال. ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف، ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتل تفسيرات مختلفة، وأن تكون لغة الرسالة سليمة وتناسب مع مقدرة فهم المستلم اللغوية.

### القناة أو الوسيلة Medium.

هي الوسيلة أو الوساطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد أنواع للقنوات من بينها:

أ- القناة اللفظية: يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه، أو مباشرة.

ب- القناة الكتابية: يتم فيها نقل المعلومات كتابة على ورق أو أي وسيلة كتابية أخرى.

ج - القناة التقنية: الهاتف بنوعيه الثابت والنقال، التلفزيون، الراديو ... الخ

د- القناة التصويرية: مثل الملصقات، لوحة الإعلانات.

وترتبط بكل الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية، ويمكن القول إن وسائل الاتصال المطلوبة

لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك لاختلاف بيئة الاتصال واختلاف موضوع العملية الاتصالية

واتجاهها وخصائصها، بالإضافة إلى أهداف المرسل وعادات الوسيلة المرغوبة من قبل كل من المصدر

والمستقبل

### المستقبل Receiver.

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسله من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل وحتى يتم ذلك لابد أن يكون

المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وحسب خبراته السابقة. أما التأكد من أن

المستقبل قد استقبل الرسالة إيجابياً أو سلبياً فعالباً ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية

## المحاضرة الثالثة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

وسائل اتصالية أخرى. أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين فيمكن التعبير عنه بطرق عدة مثل حركات الجسم، إشعار بالقبول، ابتسامة عريضة، أو غضب، أو من خلال توجيه كلام جارح أو نقد شخصي ... الخ.

### فك الرموز Decoding.

من أجل استكمال عملية الاتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من

### التغذية الرجعية Feedback.

قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة، وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل.

وفي مجال الإدارة يمكن العناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي:

الهدف وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال.

المرسل: قد يكون فردا، أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة.

المستقبل فرد أو جماعة، وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة.

وسيلة الاتصال الأداة المستعملة لنقل الرسالة، وقد تكون شفوية كتابية سمعية مرتبة، ويتوقف اختيارها على مضمون الرسالة.

نتيجة الاتصال التغير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة.

التغذية العكسية ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم استيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوبة.

المعوقات، وهي العوامل المؤثرة في العالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو

المستقبل أو الرسالة أو الإدارة.

## المحاضرة الرابعة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

أنواع الاتصال التنظيمي:

أولاً: الإتصالات الرسمية:

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة ، وقد تكون داخلية (داخل المدرسة) وقد تكن خارجية (مع مدارس أخرى)، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي:

1- الاتصالات العمودية : وتنقسم إلى:

أ- اتصالات نازلة:

وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل من مدير المدرسة إلى مختلف العاملين في المدرسة من معلمين وموظفين ومستخدمين ... الخ) ، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية ، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

ب- اتصالات صاعدة:

وهي الاتصالات الصادرة من العاملين في المدرسة إلى المدير ، وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء ، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير ، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها.

2-الاتصالات الأفقية:

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة ( مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين ببعضهم البعض ، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً إذا ما ركز على : تنسيق العمل، وتبادل المعلومات، وحل المشكلات الإقلال من حدة الصراعات والاحتكاكات، ودعم صلات التعاون بين العاملين

3 -الاتصالات المتقابلة أو المحورية:

وهي الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيمياً ( مثل اتصال مدير المدرسة بمدرسين في مدرسة أخرى أو رئيس نشاط في المدرسة بأعضاء أنشطة أخرى ) ببعضهم البعض، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المدرسة ، وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية.

## المحاضرة الرابعة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) ، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسية بالاتصالات الرسمية وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من ٧٥% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية .

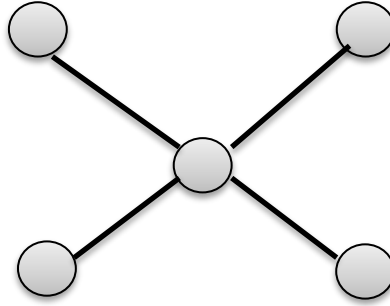


أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية:

قام كل من بافلز وباريت (1951) وليفيت (1962) ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات. وكشفت هذه البحوث أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، وذكر العديلي (1416هـ، 462-463) إلى أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط للاتصالات جميعها تقريبا تستند على الأنماط الأربعة التالية:

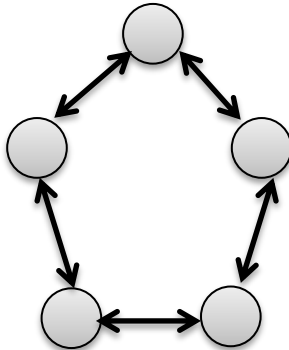
### 1- النمط الأول ( شكل العجلة):

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



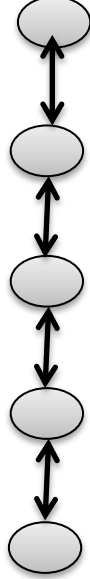
### 2- النمط الثاني ( شكل الدائرة):

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



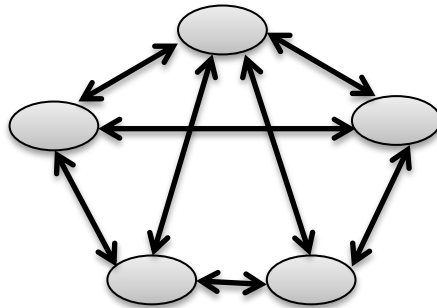
3- النمط الثالث ( شكل السلسلة ):

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر ( أو بفردين ) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط ( منتصف ) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطي.



4- النمط الرابع ( شكل الكامل المتشابك ):

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



## وسائط الإتصال بين القديم والحديث

تعد وسائل الاتصال من أقدم المظاهر الاجتماعية والإنسانية ، التي تعرف عليها الإنسان في نقل الأخبار والمعلومات، واستطاع بفضل جهده الدؤوب إلى تطوير مهارات الاتصال لديه ، منذ أول تجمع بشري ، وإلى إيجاد أفضل السبل وأسهلها في تبادل المعلومات وحفظها . لهذا تطورت حياته بفضل تطور وسائل الاتصال بين البشر ، حيث كان لها الفضل في التبادل الحضاري و التقدم البشري ، فانتقلت تلك الوسائل من الصوتية والبصرية المباشرة، إلى استخدام طرق تكنولوجية تتيح التواصل عن بعد ، ويطرق أكثر إبداعا وصلت إلى الاتصال بالصوت والصورة بين أشخاص عدة في أماكن مختلفة من العالم، لذلك بعد الاتصال بصفة إجمالية عملية تبادل المعاني فيها طرفان ، مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالإتصال الفردي الشخصي، وهو إتصال بدائي ، وإذا وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنه يسمونه بالإتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري .

تعريف وسائل الاتصال : هي عبارة عن مجمل الطرق والأجهزة التي تؤدي دور التواصل ، وتقرب الناس وتسهل حدوث عملية التواصل فيما بينهم من خلال الإشارات والمعلومات والبيانات.

وفي تعريف آخر: هي عبارة عن وسائل وأساليب تعمل على نقل الأخبار والإشارات و المعلومات بين الناس من خلال نقل مجموعة من الرسائل من شخص مرسل إلى شخص مستقبل.

وعند الحديث عن وسائط أو وسائل الإتصال، فإنه من الأجدر الحديث عن تطور هذه الوسائل عبر العصور إذ عرفت تطورا كبيرا ، حيث نجد كل حقبة تاريخية إلا ولها طرق خاصة اعتمدت عليها في أداء عملية اتصال وعليه: هناك تاريخ اتصالي للإنسانية بين القديم والحديث .

وسائط الاتصال القديمة: والتي كانت فيها الوسائل قديمة وبدائية، تستخدم فيها العناصر الطبيعية مثل الحجر الدخان، الحمام الزاجل والحروف وكذلك قنينات الزجاج.

حيث ظهرت وسيلة الاتصال الأولى بين البشر ، وذلك قبل ظهور الكتابة ، حيث رسم البشر في ذلك الوقت رسوما توضيحية وصورا على الصخور، واستخدام إشارات الدخان ، وأصوات البوق ، والمراسلين البشريين والحمام الزاجل هي الأكثر شيوعا.

أ-عصر الاتصال الشفوي : والذي ساد منذ بداية الخليقة ، وكان الاتصال فيه قائما على الرواية ، دون توثيق للمعرفة، إلا ما تعنيه الذاكرة، وفي هذه المرحلة كذلك استقر الإنسان في جماعات ، وبدأ تخترع لنفسها لغة تخاطب منطوقة . " ولقد كان ظهور المجتمعات البشرية نتيجة البداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم ، حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة.

وبدأت معها تتشكل الحضارات حول الأنهار والبحار، وبذلك تحسن الاتصال بين البشر مع ظهور اللغات واللهجات واستحدث الإنسان وسائل اتصال جديدة من خلال نقل الأخبار عن طريق الرواية والشعر.

## المحاضرة السادسة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

ب - مرحلة الكتابة : وهي بمثابة الثورة الأولى في التاريخ الاتصالي للإنسانية حيث تمكن الإنسان من اكتشاف الكتابة الأبجدية في حدود عام 1500 ق م تقريبا ، وفيه دون (سجل ، كتب ) الإنسان معارفه بالكتابة على الرق (جلود الحيوانات ) ثم الورق ، فصارت المعرفة موثقة وانتشرت على نطاق محدود وقد حدثت عندما اخترع السومريون القدم طريقة للكتابة في العالم ، وهي الطريقة السومرية .

وفي عام 1779 في م - وضع حمورابي الملك السادس البابليين في وادي الرافدين ، أول تشريع قانوني مكتوب في التاريخ وهو المعروف بشريعة حمورابي.

وفي عام 1775 ق م قام الإغريق بابتكار الكتابة من اليسار إلى اليمين، واختيار تلفظ الحروف.

بعد ذلك عام 776 في مكان أول استعمال الحمام الزاجل في نقل الرسائل وكانت أولى الرسائل تحمل بشرى أسماء الفائزين بالألعاب الأولمبية إلى أهل الينا ، بمعنى ترويض الحمام حتى يصل إلى المكان الذي يوجد فيه مستقل الرسالة ، وقد حل هذا النوع محل إرسال الأفراد ( إرسال الحمام الزاجل للطيران إلى أماكن معينة، والعودة إلى أصحابها مع وضع أنبوب يحتوي على رسالة في الساق )

ج- مرحلة الطباعة : ( الثورة الثانية )

وهي أول ثورة من ثورات الإتصال، والتي جاءت بعد الثورة الصناعية ، وقد أبرزت الإنجازات التي حققها الإنسان في حقل الإتصال ، فقد عرف الصينيون الطباعة أو النسخ بالألواح الخشبية المحفورة قبل الميلاد.

بحوالي 1600 سنة ، وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا في القرن الرابع عشر ، إلى أن تمكن جوتنبورغ عام 1453م، من اكتشاف الأحرف المعدنية ف في القرن 15 م . " وهو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة ، واتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية عام 1455 م

وعلى ضوء ذلك تتطور الفكر الإتصالي ، حيث انتشرت الكتب والصحافة الورقية ، فنشأت الثورة الثانية للإتصال، وأدخلت الإنسان عصر الإتصال الجماهيري، وقادت إلى انتشار المعرفة عبر الصحافة والكتاب على نطاق واسع.

وسائل الإتصال الحديثة:

لقد تطورت وسائل الاتصال في المجتمع الحديث ، بشكل سريع وملحوظ منذ النصف الثاني من القرن العشرين، حيث أنه خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة التي اكتمل نموها في النصف الثاني من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الإتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للإتصال لا تلي التطورات الضخمة التي شهدتها المجتمع الصناعي

## المحاضرة السادسة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

وعلى هذا الاساس بدأت النظم الاجتماعية في بعض المجتمعات الصناعية ، تتحول من النمط التقليدي إلى مجتمع يتميز بقدر أكبر من التعقيد، وللتعريف أكثر بوسائل الإتصال الحديثة ، هناك أنواع مختلفة ظهرت وهذا في ظل التطور التكنولوجي الذي احدث تغييرا كبيرا في مجال الاتصالات وهي:

-الوسائل المقروءة: وهي وسيلة في إيصال الخبر أو المعلومات إلى الناس ، عن طريق الكتب والمجلات والصحف اليومية والبريد الخطي، وكل هذه الوسائل التقليدية ذات أهمية ولا يمكن إعمالها ، ولكنها ليست ذات جدوى في الأحوال الطارئة ، أو في حال الرغبة بإيصال خبر أو رسالة عاجلة إلى أحد ما.

- الوسائل المسموعة: وهي الوسائل المتمثلة في الهواتف الأرضية أو الخلوية ، حيث تكون بالتواصل مع الآخرين، من خلال الحديث معهم ونقل الأخبار شفاهة، ومن الأمثلة عليها الراديو والقنوات الإخبارية، التي تنشر عبر أثير موجات الراديو المسموعة.

-الوسائل المرئية: وهي وسائل نقل المعلومة والخبر ، من خلال الرؤية والمشاهدة ، سواء المشاهدة المباشرة أو المسجلة مثل التلفاز ، والتواصل المرئي عبر شبكة الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي: وهي الأحدث بين الوسائل التواصلية و الأكثر استخداما ، حيث تعتمد على التفاعل المباشر مع الأحداث الراهنة، وتشمل عددا من المواقع والتطبيقات، ومن أبرزها: فيس بوك. وتويتر - انستغرام ، واتس أب وغيرها...

## المحاضرة السابعة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

### تصنيف وسائط الاتصال وأهميتها في ميدان العمل

يعبر مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة عن الطريقة التي من خلالها يتم الاتصال بين الأفراد على مستوى العالم بأكمله، فهي تمثل القدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة بأيسر الطرق وأكثرها دقة ومرونة، وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات، وقد عرفت هذه التقنيات العديد من المراحل، سهلت على الإنسان اكتشاف العالم بأكمله والتعرف على العديد من الحضارات والشعوب، وجعلت عملية التواصل ممكنة مع أي شخص، وفي أي نقطة من العالم. ومن بين هذه التقنيات نجد " الإتصالات السلكية واللاسلكية télécommunication، تعد من أبرز ظواهر القرن العشرين، ونتج عنها سوق إتصالية ضخمة في كل أنحاء العالم "

1-الاتصالات السلكية: وتعني نقل البيانات والمعلومات عبر قنوات الاتصال والمتمثلة في: كوابل الهواتف التقليدية، أسلاك التلفاز المرتبطة بالهوائيات، وأنظمة الكوابل الضوئية وهي وسائل اتصال سلكية، تعمل على نقل إشارات المعلومات والبيانات أيا كانت صوتية أو مقروءة أو مصورة عبر السلك المربوط بها

2-الاتصالات اللاسلكية: وهي التي تستخدم في تقنيات البث اللاسلكي، مثل محطة البث التلفزيوني والأقمار الصناعية، وشبكات الأجهزة الخلوية التي تؤمن الاتصال بين الأجهزة الخلوية في أنحاء العالم، دون الاعتماد على أي أسلاك مربوطة بل تعتمد على الذبذبات، وبرزت التقنيات التي تستخدم الاتصال اللاسلكي فيها، نجد شبكة الإنترنت.

3-شبكة الإنترنت: وهي أكبر شبكة للمعلومات حول العالم، حيث تمثل النقلة النوعية القصوى في عالم الاتصالات، فهي توفر المحتوى المقروء والمشاهد والمسموع، والاتصال الحي والمباشر.

واستطاعت هذه التقنية الهائلة، أن تقرب بين أقطار العالم بأطرافه المتباعدة، وأصبح العالم مثل القرية الصغيرة وقد حدثت هذه التطورات نتيجة: الرغبة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الراسمالي .

-الحاجة إلى توفير قنوات للإتصال الفوري، وفي أماكن جغرافية بعيدة.

-الرغبة في الحصول على خدمات سريعة، مثل شراء السلع والبضائع، والتعامل مع البنوك، ودفع الفواتير الضرورية.

-الرغبة في التعرف على نظم البيئة، والتحكم في الجوانب الأمنية.

-الإنتشار الواسع للخدمات التلفزيونية، وتعدد أشكالها مثل التلفزيون عال الدقة، والتلفزيون التفاعلي.

## ماهية الأنترنت

Internet هي مجموعة من شبكات الحواسيب والعبارات المرتبطة معاً حول العالم، والتي تستخدم عائلة بروتوكولات TCP/IP للاتصال مع بعضها البعض، يوجد في قلب الأنترنت عمود فقري لنقل المعطيات بسرعة كبيرة جداً، وهو يصل بين العقد الرئيسية المشكلة لشبكة الأنترنت حول العالم.

Intranet الأنترنت عبارة عن شبكة كمبيوتر خاصة بمؤسستك تستعمل البروتوكولات والقواعد التي بني عليها الأنترنت وذلك كي يستطيع الأفراد والعاملين في تلك المؤسسة فن الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة. فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب والتي يمكن أن تأخذ وقتنا وجهنا ومالا كبيراً لإنجازها من هذه الأعمال على سبيل المثال لا الحصر الاجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضر الرسائل والمذكرات وإرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها. الأنترنت في الواقع هو نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة. أنت ومن معك من العاملين بها هم الوحيدون القادرون على الوصول إليه ولا يحتوي الأنترنت من المعلومات إلا تلك التي توافق أنت عليها، كما يسمح الأنترنت للمؤسسة أن تكون على اتصال بالإنترنت بدون أن تتأثر بالمشاكل التي يسببها المستخدمون من الخارج بسبب الوصول إلى المعلومات الخاصة داخل شبكة كمبيوتر المؤسسة، كما إن من أهم المساوي التي تترتب بسبب اتصال المؤسسات بشبكة الأنترنت العالمية واستخدامهم لها هو إمكانية استخدام الأنترنت في أعمال وتطبيقات غير مفيدة للشركة أو المؤسسة بواسطة موظفيها لهذه الأسباب وغيرها فإن العديد من المؤسسات قد ابتعدت عن استخدام شبكة الأنترنت العالمية الواسعة واقتصرت على إنشاء الأنترنت من هذا ينس لنا المزايا العديدة للأنترنت.

أوجه الاختلاف بين الأنترنت والإنترنت هي:

الإنترنت غير مملوك لأحد. أي شخص يمكنه الوصول إليه. يمكن الوصول إليه من أي مكان أو موقع. يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات المتضمنة معلومات غير لائقة أو سخيفة.

- الإنترنت هو ملك المؤسسة التي تستضيفه لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك. يعمل فقط في موقع واحد يحتوي على المواضيع والمعلومات التي أنت توافق عليها.

أوجه الشبه بين الإنترنت والإنترنت هي:

كلا النظامين يستخدمات صفحات كتبت بلغة HTML. يستعمل كل منهما برنامج المتصفح لمشاهدة الصفحات كل منها يستعمل نفس المعايير أو البروتوكولات في أسلوب استقبال وإرسال المعلومات وحركتها عموماً عبر خطوط أو وسائل الاتصال بين أجهزة الكمبيوتر.

## المحاضرة التاسعة في مقياس الاتصال التنظيمي موجّهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

### الشبكات وأنواعها:

هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة الموصولة مع بعضها البعض، بهدف تبادل الخدمات أو المعلومات فيما بينها، وهذه الأجهزة عادةً ما تكون أجهزة كمبيوتر، بالإضافة إلى الطابعات والوصلات الخاصة التي تربط أجزاء الشبكة ببعضها، وهذه الشبكة إما أن تكون سلكية أو لاسلكية، بالإضافة إلى البرامج التي تدير هذه الشبكة والعمليات التي تنفذ داخلها، وهذه الشبكات تتكون من مرسل للبيانات ومستقبل لها، ووسط ناقل بينهما يقوم بنقل البيانات عبره، مثل الكيبل أو غيره وتقسّم كالتالي:

1- الشبكة المحليّة (LAN) تُعرّف الشبّكة المحليّة (بالإنجليزية Local Area Network): بأنّها مجموعة من أجهزة الحاسوب المرتبطة مع بعضها البعض ضمن مساحة جغرافية محدودة لمؤسسة ما، حيث يمكن أن تصل سرعة نقل البيانات عبرها إلى 10 ميغابت في الثانية، أو 1 جيجابايت في الثانية، كما أنّه قد يصل عدد مُستخدميها إلى حوالي 100-1000 مُستخدم. ومن الجدير بالذّكر أنّه يمكن تصنيف الشبّكات المحليّة حسب الخدمات التي تقدمها إلى صنفين، هما: الشبكة التناظريّة (الإنجليزيّة) (peer-to-peer) حيث يتمّ فيها الاتصال بين أجهزة الحاسوب مباشرةً دون الحاجة لجهازٍ مركزيّ لأنّ جميعها متكافئة، وشبكة الخادم/المستفيد بالإنجليزية (client/server) حيث يوفّر جهاز الحاسوب المركزيّ خدمات الشبكة لباقي أجهزة المستخدمين.

2- الشبّكة الواسعة (WAN) تُعرّف الشبّكة الواسعة بالإنجليزية (Wide area network) بأنّها مجموعة من الشبكات المحليّة المترابطة مع بعضها البعض عبر مناطق جغرافية واسعة لمنظمة مستقلة، مثل: المدن، أو الدّول، أو القارّات، وعادةً ما تكون السرعة بين الشبّكات المحليّة المكوّنة للشبّكة الواسعة أبطأ من السرعة بين الحواسيب المكوّنة للشبّكة المحليّة، وغالباً ما تمتلك منظمة مستقلة مثل شركة، أو حكومة هذه الشبكات.

3- الشبّكة الإقليميّة (MAN) تربط الشبّكة الإقليميّة بالإنجليزية (Metropolitan Area Networks) مجموعة من الشبّكات المحليّة القريبة من بعضها البعض ضمن عشرات الكيلومترات بسرعة عالية، لذا فإنّها تمكّن الاتصال بين شبكتين متباعدتين حتّى لو كانتا من نفس الشبكة المحليّة. كما أنّها ترتبط ببعضها من خلال محوّلات بالإنجليزية: (Switch)، أو موجهات بالإنجليزية (Router) متصلة ببعضها البعض بواسطة كابلات عالية السرعة، مثل: كابلات الألياف البصريّة.

4- الشبكة الشخصية (PAN) يتمّ إنشاء الشبكة الشخصية بالإنجليزية (Personal Area Network) خصيصاً حسب الطلب، وذلك عند الحاجة للاتصال بين جهازين أو أكثر، فهي عادةً ما تكون لاسلكية؛ حيث يُمكن استخدامها بين الأجهزة التي يملكها طرفان مختلفان، أو بين جهازين يمتلكهما شخص واحد، مثل: جهاز المساعد الرّقبيّ الشخصيّ (PDA)، أو الهاتف المحمول، أو الحاسوب المحمول. وعادةً ما تُوصف بأنّها قصيرة المدى لا تتعدّى 10 أمتار، ومن الأمثلة عليها: شبكة البلوتوث اللاسلكيّة، التي تمّ تصميمها كتقنية بديلة عن الكيبل المتسلسل (USB) الذي تستخدمه العديد من الأجهزة الطرفيّة اليوم، فقد تمّ الاعتماد على تقنية البلوتوث للاتّصال بينها. الشبكة المحليّة اللاسلكية (WLAN) تعمل الشبكة المحليّة اللاسلكية بالإنجليزية (Wireless Local Area Network) بنفس مبدأ عمل الشبكة المحليّة (LAN) سابقة الذكر، باستثناء أنّها تستعمل الشبكة اللاسلكية وهي الواي فاي (Wi-Fi) في عملها، بدلاً من الكيبلات المادية للاتصال بالشبكة.

5- الشبكة الداخلية المحدودة (CAN) تجمع الشبكة الداخلية المحدودة بالإنجليزية (Campus Area Network) بين الجامعات والكليات المنتشرة بنفس المنطقة ضمن شبكة واحدة مشتركة، وسريعة، وذات خصوصية عالية، لذا تشبه في عملها شبكة (LAN) مع الاختلاف البسيط في الحجم، إذ يستطيع المشتركون عبرها الاتصال بها عبر (Wi-Fi)، أو (hotspots)، أو (Ethernet technology).



## المحاضرة التاسعة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

6-شبكة التخزين (SAN) تتميز شبكة التخزين SAN بالإنجليزية (Storage-Area Network) بالسرعة العالية التي تربط تجمعات مشتركة من أجهزة التخزين مع بعضها البعض بعدة خوادم، بدلاً من ربطها بشبكة (LAN) ، أو شبكة (WAN) ، إذ يمكن الوصول إليها بنفس طريقة محرك الأقراص (Drive) المتصل بخادم.

7- شبكة المنطقة المحلية البصرية السلبية (POLAN) تدمج شبكة المنطقة المحلية البصرية السلبية بالإنجليزية : (Passive Optical Local Area Network) تقنية (POLAN) مع الكيبلات للتغلب على المخاوف بشأن دعم بروتوكولات (Ethernet) التقليدية وتطبيقات الشبكة، فتستخدم خطين لتقسيم الإشارة القادمة من كابل واحد من الألياف البصرية المفردة، إلى إشارات متعددة لخدمة المستخدمين والأجهزة المتعددة.

8- شبكة خاصة بالمؤسسات (EPN) تختص الشبكة الخاصة بالمؤسسات بالإنجليزية (Enterprise Private Network) بربط أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها مع بعضها البعض، من خلال شبكة مستقلة واحدة ذات أمان وخصوصية عالية، والتي بدورها تكون تابعة لشركة واحدة.

## محركات البحث Search Engines

يمكن تعريفها بأبسط صورة على أنها عبارة عن قواعد بيانات ضخمة بعناوين ومواقع، ومع وصف مصغر لصفحات الإنترنت المختلفة. والتي بواسطتها "أي محركات البحث" يمكن البحث عن موضوع معين في حقل من الحقول المختلفة في الشبكة بشكل دائم بغرض ايجاد دليل معين لمثل هذه الصفحات، ولأنها تعمل بشكل آلي وتقوم بفرز وفهرسة كم هائل من الصفحات : فسيلاحظ كل شخص يستخدم هذه المحركات على أنها تحتوي على كثير من المعلومات غير المتوفرة في الأدلة directories وقد يمثل ذلك جانب إيجابي يجعل من محركات البحث أداة فعالة أكثر من الأدلة.

## مكونات محركات البحث وكيفية عملها

يوجد على شبكة الإنترنت كميات ضخمة من المعلومات تتوزع على شكل صفحات وتنمو بشكل سريع في عام 1992 بلغ معدل النمو (400 %)، وفي أوائل 1998 كان هناك ما يقارب 200 مليون صفحة متوفرة على النسيج، وفي أواخر عام 2000 قدر عدد الصفحات بأكثر من مليار صفحة، وهو يقدر بأن يكون حوالي مليار ونصف في بداية عام 2002. ويقدر عدد الصفحات التي تضاف أو تحدث يوميا بمليون ومائتين صفحة، وهذا يدل على معدل نمو الإنترنت يتضاعف بكل سنوي.

هناك أكثر من 3500 أداة بحث متوفرة ويقدر تغطية تلك الأدوات للإنترنت بـ 0% للأدوات الصغيرة و 10 % لتلك العملاقة. ومن هنا تعلم أنه مهما كان 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 الوب. ويتألف محرك البحث من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

1-برنامج العنكبوت Spider Program

2-برنامج المفهرس Indexer Program

3-برنامج محرك البحث

المحاضرة العاشرة في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

اسم محرك البحث	نسبة التغطية	دعم اللغة العربية	عنوان محرك البحث
NORTHERN LIGHT	16.0%	لا	<a href="http://WWW.NORTHERNLIGHT.COM">WWW.NORTHERNLIGHT.COM</a>
SNAP	15.5%	لا	<a href="http://WWW.SNAP.COM">WWW.SNAP.COM</a>
ALTAVISTA	%15.5	نعم	<a href="http://WWW.ALTAVISTA.COM">WWW.ALTAVISTA.COM</a>
HOT BOT	11.3%	لا	<a href="http://WWW.HOTBOT.COM">WWW.HOTBOT.COM</a>
MICROSOFT	%8.5	لا	<a href="http://WWW.MSN.COM">WWW.MSN.COM</a>
INFOSEEK	%8.5	نعم	<a href="http://WWW.INFOSEEK.COM">WWW.INFOSEEK.COM</a>
GOOGLE	%7.8	نعم	<a href="http://WWW.GOOGLE.COM">WWW.GOOGLE.COM</a>
YAHOO	7.4%	لا	<a href="http://WWW.YAHOO.COM">WWW.YAHOO.COM</a>
LYCOS	%2.5	لا	<a href="http://WWW.LYCOS.COM">WWW.LYCOS.COM</a>
EUROSEEK	%2.2	نعم	<a href="http://WWW.EUROSEEK.COM">WWW.EUROSEEK.COM</a>
EXICIT	%5.6	نعم	<a href="http://WWW.EXCIT.COM">WWW.EXCIT.COM</a>
ALL THE WEB	%10.0	نعم	<a href="http://WWW.ALLTHEWEB.COM">WWW.ALLTHEWEB.COM</a>

## الشبكات الاجتماعية ومواقع الدردشة

### 1- ماهية الشبكات الاجتماعية:

تطلق تسمية شبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي على مجموعة من الشبكات الافتراضية الموجودة على شبكة الأنترنت، والتي تمكن الجماهير من التواصل مع الآخرين، وتبادل النقاشات حول الموضوعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والخاصة، وتختلف ويمكن أن تعرف ببعض المحددات مثل كونها تجمعات إنسانية، طبيعتها من شبكة لأخرى اجتماعية، ووجود أدوات الاتصال الرقمي كالحواسيب الآلية، ووجود إطار عام ومبادي، رئيسة تحكم عمل تلك المجتمعات الافتراضية على شبكة الويب، وتعرف الشبكات الاجتماعية على أنها تلك المواقع التي تمكن الافراد من إنشاء شبكات اتصال بأفراد آخرين، وعلى الرغم من أنها شبكات اجتماعية إلا أن الأفراد يمكن أن يتصلوا ببعضهم لأسباب شخصية أو مهنية سواء كانوا على معرفة بهم أم لا.

### 1- أنواع الشبكات الاجتماعية:

يمكن القول بأن شبكات التواصل الاجتماعي قد أصبحت منصات اجتماعية شائعة وذات تأثير عام في المعرفة والسلوك، وتبني المواقف من وسائل الإعلام التي لا تفارق الفرد حتى وهو وتتناول، ووسيلة تمتاز بالتفاعلية والتحديث المستمر، فهي واقع ضاغط، يغالب النوم أحيانا موضوعات مختلفة، بالإضافة إلى كونها مساحة معرفية تبادلية كبيرة واسعة، تجمع العالم بين دفتها. ومن أبرز منصات التواصل الاجتماعي:

- الفيسبوك: قام مارك زوكربيرغ بتأسيس الفيس بوك بالاشتراك مع كل من داستين موسكوفيتز وكريس هيوز الذين تخصصوا في دراسة علوم الحاسب هارفارد في جامعة وكانا رفيقي زوكربيرغ في سكن الجامعة عندما كان طالب، والفيسبوك عبارة عن شبكة اجتماعية يمكن الدخول اليه مجانا وتديره شركة (فيس بوك) محدودة المسؤولية كملكية خاصة، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الاقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم، كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم.

تويتر: كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة (تويتر) أوائل عام 2006) عندما أقدمت شركة Obvious الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ومن ثم أتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة العامة الناس في أكتوبر من نفس العام، ومن ثم أخذ هذا الموقع بالانتشار، باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة، بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها يفصل هذه المصغرة عن الشركة الأم واستحدثت لها إسما خاصاً يطلق عليه تويتر وذلك في أبريل عام 2007.

عن حالتهم بحد tweets ويقدم تويتر خدمة التدوين مصغرة والتي تسمح لمستخدميه بارال تحديثات أقصى 140 حرف للرسالة الواحدة

## LinkedIn لينكد إن

هو شبكة تواصل اجتماعي من ضمن عالم التواصل الاجتماعي الضخم والموجه نحو الأعمال والمهنيين وال لينكد إن LinkedIn شائع بين الأفراد الذين يبحثون عن عمل ويسعون لبناء شبكات التواصل لديهم للوصول إلى أرباب العمل وال LinkedIn معروف أيضا كوسيلة تسويق لعمل ما لأن أصحاب العمل يتفاعلون مع أولئك المهتمين بخدماتهم عن طريق الإجابة عن أسئلتهم والمشاركة في نقاشاتهم وغيرها بإمكان أصحاب الاعمال الاعلان عن وظيفة ما من خلال اللينكد أي قبل الفيس اين والوصول إلى أكبر عدد من الباحثين واللينكد ان موجود فعليا من سنة 2003 أي قبل الفاييسوك وتويتر.

## Instagram الانستغرام

وهو من منصات الشبكات الاجتماعية الجديدة لتبادل الصور وهو بالأساس تطبيق يعتمد على الهاتف المحمول والذي يمكن المستخدمين من النقاط الصور أو نشرها، وتتضمن تطبيقاته أدوات تحويل مختلفة للصور، ومشاركتها على الفور مع الأصدقاء على مختلف مواقع الشبكات الاجتماعية ، وعلى الرغم من أن تطبيق الانستغرام بدأ في عام 2010 إلا أنه نبي بإطارد ويقوة بحيث تشير التقديرات إلى أن إنستغرام في عام 2013 محل مليون مستخدم، ونحو 4 مليار عملية تحميل صور وعرضها.

## اليوتيوب:

بعد موقع Youtube أهم وأشهر مكان على شبكة الانترنت لرفع والمشاركة الفيديوهات على مستوى العالم، يقوم على فكرة مبدئية هي: بث لنفسك أو أذع نفسك بشكل مجاني، إذ تحمل عليه يوميا أفلام من صنع الهواة من حول العالم بعضها تم تصويره بكاميرا جهاز الهاتف المتحرك لنقل حدث ما غريب أو مضحك أو مثير وكثير منها تم إنتاجه لدوافع فنية أو سياسية أو اجتماعية أو جمالية أو حتى لإيصال رسالة شخصية حول مسألة ما تهم منتج الفيلم، ويتضمن الموقع أنواعا لا حصر لها من ومدونات الفيديو اليومية.

وقد نشأت فكرة إنشاء موقع يوتيوب في مدينة سان برونو كاليفورنيا، الولايات المتحدة الأمريكية، عندما كان الأصدقاء في حفلة لأحد الأصدقاء، والتقطوا مقاطع فيديو، وأرادو أن ينشروها بين زملائهم ولم يستطيعوا

إرسالها عبر الإيميل لأنه لم يكن يقبل الملفات الكبيرة، ومن هنا بدأت تبلور فكرة موقع الإرفاق أفلام الفيديو على شبكة الإنترنت.

ومن هنا فقد تأسس اليوتيوب من قبل ثلاثة موظفين كانوا يعملون في شركة باي بال PayPal عام 2005 في ولاية كاليفورنيا (في الولايات المتحدة الأمريكية ، ويعتمد اليوتيوب في عرض المقاطع المتحركة على تقنية أدوب فلاش ، ويشتمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما والتلفزيون والفيديو والموسيقى، وقامت عام 2006 بشراء الموقع مقابل 1.65 مليار دولار أمريكي ، ويعتبر اليوتيوب من الجيل الثاني أي من مواقع الويب، وأصبح اليوتيوب عام شبكة التواصل

## المحاضرة الحادية عشر في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

الأولى حسب اختيار مجلة (تايم) الأمريكية. هناك قصة تتحدث عن ثقافة المشاركة وكيف أصبح العالم على النت على شكل مقطع فيديو.

### المدونات:

تعتبر المدونات أشهر أوجه الإعلام الجديد، وهي عبارة عن مذكرات ترتب بحيث توضع "التدوينات" الأحدث في أعلى الصفحة الرئيسية للمدونة تليها التدوينات الأقدم، تتيح المدونات التعليق على ما يكتب فيها، كما يمكن لصاحب المدونة التحكم في محتوياتها بسهولة كبيرة مقارنة بمواقع الويب التقليد.

كما تعرف المدونات بأنها نوع جديد ومختلف من أنشطة النشر الإلكتروني التي بدأت في تغيير المعادلات القائمة في العالم خاصة فيما يتعلق بإنتاج وتوزيع المعلومات ولعل هذا ما دفع بعض الباحثين إلى القول بأن المدونات تمثل بداية ثورة تفاعلية جديدة وواسعة في صناعة النشر. ويستطيع الأفراد على إنتاج النصوص ونشرها بسهولة ومجانا في مدوناتهم دون الحاجة إلى الحصول على تصريح بالنشر من محرر أو ناشر ربما تنقل الصحافة إلى آفاق جديدة وتجعل بيئة العمل في وسائل الإعلام التقليدية أكثر ديمقراطية ويتكون مصطلح المدونات من Weblogs المأخوذ من اللغة الانجليزية من كلمتين هما (web) وتشير إلى الشبكة العنكبوتية الدولية للمعلومات و (log) وتعني سجلا او دفتر لتصبح الكلمة سجلا لتدوين الملاحظات على الوب. ويرى البعض المدونة بوصفها أقرب ما تكون إلى الصحيفة الإلكترونية، مع الفرق بأن المواد المنشورة في المدونة توضع في ترتيب زمني تصاعدي بحيث تكون المعلومات الأكثر حداثة هي أولى المعلومات التي يطالعها المستفيد ولأن المدونة تتخذ شكل اليوميات dailies ، ولأن المواد المنشورة بها تكون مؤرخة تاريخا يوميا، فإنه يمكن ببساطة إرجاع ذلك النمط الإلكتروني من الكتابة إلى أشكاله التراثية الأصيلة في تراثنا وأدبنا العربي، من كتب اليوميات والحوادث أو الوقائع التاريخية ... إلخ خاصة أن فن كتابة اليوميات التقليدية بدأ وانتشر بسبب الحروب وهو ما حدث أيضا مع المدونات.

تأثير التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في العمل وتسيير الموارد البشرية

### أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

مع تطور الحاسبات وشبكات المعلومات واستخدام التكنولوجيا والبت الفضائي وظهور الاتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة والتي فتحت آفاقا جديدة لاستخدامات وظائف جديدة للاتصال والتي تقود نحو نمط اتصالي متكامل وتفاعلي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة.

#### 1.1. أهمية المؤسسة:

تسعى تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحقيق ثلاثة عناصر لنتمكن من بلوغ أهدافها المحددة والمخططة وتمثل في:

\*التنسيق: يعمل التنسيق كأحد الوظائف الإدارية الأساسية على إحداث التناغم والتفاعل الداخلي بين العاملين في

المؤسسة الواحدة والخارجي بين الأطراف الأخرى ذات الصلة بها فهو ليس عملا أو وظيفة تكتيكية بل هو جزء من

إستراتيجية عمل المؤسسة يتم الاعتماد على نظام كفاء ودقيق الاتصالات تجاه تأمين تلك الفاعلية المطلوبة لإنجاز

الأهداف المسطرة.

\*التشارك: لتفعيل طاقات العاملين وضمان زيادة ولائهم وعلى المؤسسة أن ترفع روح التعاون فيما بينهم عن طريق

عمليات الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر في شكل طوعي وإرادي لتضمن نجاح العملية وإستمراريتها وكذا كفاءة

الأداء وتمييزه.

\*التمييز: إن العلاقة التي تربط العاملين في المستويات الإدارية تعبر بشكل منطقي وموضوعي على فلسفة الإدارة

وإستراتيجيتها في إشعار العاملين بدورهم وإسهامهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك عن طريق الاتصالات بمختلف

أنواعها واتجاهاتها.

#### 2.1. أهميتها في تحسين أداء المورد البشري

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة

الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية

المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري

حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا سنتطرق إلى أهمية هذه

التكنولوجيات في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي :

-تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.

## المحاضرة الثانية عشر في مقياس الاتصال التنظيمي موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم نفس العمل والتنظيم

-تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات

-تحقيق رقابة فعالية تشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.

-تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.

-تخطي القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكفله قليلة.

-أثرت على الجانب المعنوي لدى المورد البشري باتجاه زيادة ولائهم للمؤسسة من خلال ما توفر من فرص كان لها أهمية كبيرة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية المقاء على عائق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

-الإطلاع على المعلومات بشكل أسهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار. زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم والنقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها.

-تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإثبات بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع

والكفاءة في الأداء.

مما سبق القول نرى أن معظم المؤسسات إذا أرادت أن تحسن من أدائها وتتميز به عن منافسيها لابد من استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب الموارد البشرية على هذه التكنولوجيا الضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه كما برز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق مستويات عالية الأداء إذ يمك للإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات فاعلة وكفؤ من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المؤسسة مع ضرورة توفر نوع المرونة في استعمال التكنولوجيا وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمؤسسة.