

## الاتصال التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أ.عبسات سومية

جامعة البليدة 02

الملخص:

عملت رهانات الألفية الجديدة على إحداث تحولات عميقة و جذرية في المجتمع شملت مختلف الميادين أضحت من خلالها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حتمية إجبارية فتغلغت داخل المنظمات بمختلف أنواعها، كما لها دور كبير في إحداث تغييرات على سلوك العاملين و بيئة العمل لأنها تعتبر مادة أولية مهمة، و تعتبر دعامة أساسية للنمو الاقتصادي و حتى الاجتماعي و لها دور في دفع عجلة التنمية .

و لهذه الأسباب ارتأينا أن نتحدث في هذه الورقة العلمية على الدور الكبير الذي حققته الاتصالات في زيادة الوعي العمالي من خلال الرسائل الاتصالية المرسلة بين الجهة العليا و العمال من جهة و العمال فيما بينهم .

حيث أنها ازدادت أهميتها خصوصا بدخول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال شبكات المعلومات الموجودة في المؤسسة كوسيلة و قناة مهمة تربط بين المرسل والمستقبل و تسهل وصول الرسالة الاتصالية أي المعلومات الإدارية .

و نحن حاولنا ربط العلاقة بين الاتصال و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في إحداث ديناميات التغيير داخل المنظمة، و إبراز أهم التقنيات و الأساليب الاتصالية الملائمة مع طبيعة المنظمة من جهة و التكنولوجيات الحديثة و المتطورة من جهة ثانية.

## Abstract:

The bets of the new millennium have led to profound and radical transformations in society, which encompassed the various fields through which information technology and communication have become imperative, penetrated into organizations of various kinds, and have a major role in bringing about changes in the behavior of workers and the work environment. Is an essential pillar of economic and even social growth and has a role to play in advancing development For these reasons, we thought that we should discuss in this paper the great role played by communications In increasing the awareness of workers through the communication messages sent between the Supreme Authority and the workers on the one hand and the workers among them.

As it has increased its importance, especially the entry of information and communication technology through the information networks in the institution as a

means and an important channel between the sender and the future and facilitates the access of the communication message, ie, administrative information

We tried to connect the relationship between communication and information technology and communication and its role in the dynamics of change within the organization, and to highlight the most important communication techniques and methods appropriate with the nature of the organization on the one hand and modern technologies and developed on the other.

الكلمات المفتاحية :

الاتصال، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الأنترنت.

تمهيد :

يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة، فمن خلاله يتم توفير المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها، وتعتبر اتصالات المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة، فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية.

و عليه فالاتصال يعد من المفاهيم النفسية والاجتماعية التي تغلغت داخل المنظمة ولا يمكننا الاستغناء عنها، ويظهر لنا من خلال التفاعل الذي يخلقه في بيئة العمل، فنجد وسائل الاتصال كقناة تربط بين الادارة و العمال و كذا العمال فيما بينهم، وهذه العلاقة التفاعلية تساهم في إعادة بلورة السلوك التنظيمي بما يتماشى مع المستجدات الراهنة، و نكيفها مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و يجب أن يكون تبادل البيانات في جميع الاتجاهات بهدف تحقيق سيولة معلوماتية أسرع و حدود دنيا من التشويش، وتعمل المؤسسات على دعم عملية الاتصال الداخلي و تحسينه كما وكيفا، كونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام وتحقيق الأهداف.

لقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين و بدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، و الوسائل التكنولوجية الحديثة جعلت العالم قرية كونية صغيرة ولعبت تكنولوجيا الاتصالات كالأترنت دورا كبيرا في عصر الثورة العلمية و المعلوماتية، والتكنولوجيا هي عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الانساني المعاصر في الاقتصاد و الخدمات والاتصالات.

فاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف المؤسسات أعطى للمتعاملين خدمة سهلة مرنة، لكن يجب تكييفها مع وسائط التكنولوجيا قبل التمكن من استخدامها، و إلا ستخضع قوتها ولا تستثمر طاقتها الكاملة.

وتعتبر مظهر من مظاهر انفتاح المؤسسة على البيئة الداخلية والخارجية والتأقلم مع كل التغيرات المحيطة بها، و أدى إلى تغيير المفاهيم والأسس الإدارية في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة، وأحد الموارد الأساسية للهيكل الإدارية في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية، التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الجادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة

الإستراتيجية لمواجهة التحديات والتغلب على الصعوبات، وتماشيا مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية.

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورات متزايدة وامتساعة بفضل الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات بأنظمتها الرقمية الحاسوبية القادرة على معالجة البيانات بكم هائل وبكفاءة وسرعة كبيرة وبين تكنولوجيا الاتصالات التي لها القدرة على نقل المعلومات والبيانات بأشكالها المختلفة المسموعة والمسموعة المرئية والمقروءة إلى أي مكان في العالم، وهذا بفضل نظم وشبكات الاتصالات والإنترنت تعتبر تشبيك الشبكات وقمة هذا الاندماج لاعتبارها أكبر مستودع للمعلومات.

وهذا ما يجعلنا نتساءل :

كيف أصبح الاتصال التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟  
ماهية الاتصال التنظيمي:

أولا : تعريف الاتصال :

اختلف مفهوم الاتصال باختلاف وجهات نظر المهتمين بهذا المجال، فهناك من نظر إليها على أنها وسيلة ضرورية و مهمة لإيصال الأوامر و التعليمات و القواعد الازمة للعاملين، و الآخر اعتبره انه يشمل العلاقات بين العاملين و أنها وسيلة لتغيير سلوك العاملين داخل المنظمة .

فالاتصال التنظيمي "عملية يقوم المدير بواسطتها بإعطاء المعلومات بشكل منظم، ونقل مضمونها إلى عدد كبير من الأفراد العاملين في المنظمة، أو إلى الأشخاص أو المؤسسات ذات العلاقة والموجودة خارج المنظمة، وهو مرتبط بشكل أو ثقل و أعمق بالسلوك و الهيكل والمناخ و الثقافة التنظيمية للمؤسسات"<sup>1</sup> و يتضمن تدفق الاتصال الرسمي و غير الرسمي داخل المنظمة، و كذا التنسيق بين الأهداف الشخصية و أهداف المنظمة من خلال إرسال المعلومات و استقبالها.

لذ هو نظام متداخل بين الاتصال الداخلي والخارجي و يهتم بالمهارات الاتصالية بالمنظمة وهي تؤثر في سلوك الآخرين، من خلال إرسال المعلومات و فهمها من المرسل إلى المستقبل و من ثم انتظار الرد أو الأثر الذي أحدثته في المستقبل.

أما علماء الاجتماع فينظرون إلى الاتصال على أنه ظاهرة اجتماعية، و قوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، بمعنى أنها الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية و تنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان . وتتضمن تعبيرات الوجه و الإيماءات والإرشادات و نغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتليفون و كل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان، فهو "نوع من التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز، قد تكون حركية أو تشكيلية أو مصورة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك"<sup>2</sup> كما أنها العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة سواء كانت كائنات حية أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، و فيها يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين. فالاتصال "يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء"<sup>3</sup>.

مما سبق نجد أن مساهمات علم الاجتماع قد ركزت أساسا على فكرة التفاعل الاجتماعي وتأثير السياق الاجتماعي على العملية الاتصالية، فهو يعطيها أبعادا متباينة بحسب السياق الذي تجرى فيه. ثانيا: أهمية الاتصالات

تظهر أهمية الاتصالات في العمل الإداري من خلال دوره في أداء مختلف الوظائف الإدارية من تخطيط، التنظيم، التوجيه، المراقبة و مساهمته في تحقيق عدد من الأهداف، فيتم من خلالها اطلاع الرؤساء على نشاط المرؤوسين و التعرف على توجيهات العمل والأهداف المراد تحقيقها، و يساهم في نقل المعلومات و البيانات إلى مختلف الأفراد، المجموعات والجهات، "و يساعد الاتصال على توجيه وتغيير سلوك الأفراد وهو وسيلة فعالة لتعليم، تطوير و تدريب الأفراد و الجماعات في المؤسسة".<sup>4</sup>

كما أنه يشكل لنا ما يشبه الجهاز العصبي للإدارة، فيبدو أكثر أهمية "في وقت تمر فيه المؤسسة بأزمة"<sup>5</sup>، من خلال تجنيدهم و تحفيزهم و تزويدهم بالمعلومات اللازمة، فتساهم كفاءة الاتصال في تحقيق أهداف المنظمة بدرجة كبيرة لما توفره من عوامل التنسيق و الترابط و التعاون بين مختلف الإدارات و الوحدات، و ما يؤدي إليه من إزالة لعوامل التناقض و التعارض و الازدواجية وصولا إلى تفاعل جماعي مشترك لتحقيق الأهداف، "حيث يؤثر العاملون في بعضهم البعض من خلال الاتصال مما يسهل تبادل الآراء و الأفكار الخاصة بالعمل و مشكلاته"<sup>6</sup>، فيعمل الجميع بروح الفريق الواحد.

وعملية الاتصال "تعد ذات أهمية أساسية في نقل المعلومات و الأفكار و المشاعر والحقائق و غيرها بين الأفراد أو الجماعات و تقوم على العديد من المتغيرات المختلفة سواء ما يتعلق منها بطبيعة العمل أم الموقع المادي لوجود الأفراد أو ما يرتبط منها بطبيعة جماعات العمل الرسمية أو غير الرسمية و الوسائل المختلفة و استيعاب مضامين الاتصال و أبعاده المهمة في تحقيق أهداف الفرد و المنظمة معا"<sup>7</sup>. و ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة و خارجها و أنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها و في تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها وهي أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها و إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء و المرؤوسين و بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة و المؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها .

كما تكمن أهمية الاتصال الإداري من خلال الوظائف و الأدوار المختلفة للفرد و التي تشكل في النهاية التكامل الاجتماعي الذي لا يتم دون اتصاله بالآخرين داخل المنظمة.<sup>8</sup>

فترجع إلى "دوره الفعال في تمكين القائم بالاتصال من نقل أفكاره و مشاعره واتجاهاته بفعالية وبصورة ملائمة و مرونة كافية للمستقبل مما يترتب عليه نجاحه في تحقيق الهدف من الاتصال من خلال التأثير الفعال في مستقبل المؤسسة"<sup>9</sup>.

وتظهر أيضا في سهولة توجيه العمل و التحكم به فتسهل الاتصالات في نقل الأوامر والتعليمات من الإدارة العليا إلى العاملين و من ثم تساعد على سهولة توجيه العمل و التحكم به، و تحديد مشكلات العمل فتساعد على سرعة إحاطة الإدارة بالمشكلات التي تواجه العاملين و مقترحاتهم و شكواهم للحد منها و علاجها، و كذا تنمية العلاقات بين العاملين لزيادة التقارب و التواصل بين الإدارة و العاملين، وكذلك في جلب وحدة المفهوم و الهدف و رفع الروح المعنوية داخل المؤسسة .

كما تساهم في زيادة معدلات التنسيق من خلال التقاربات في وجهات النظر للعاملين والإدارة و تقلل من سوء الفهم و الاختلافات في وجهات النظر والحد من الشائعات من خلال تفهم طبيعة عمل الأفراد بالإضافة إلى الاطلاع على الحقائق و تفادي الآثار السلبية للشائعات، وتدعم مركز المنظمة التنافسي وتوطيد العلاقة بين المنظمة و القوى الاجتماعية ذات الفعالية كالنقابات العمالية، و الاتحادات التجارية و الأجهزة الحكومية التي يمكن أن تؤثر على المنظمة، فعن طريق تقنية الاتصالات يمكن كسب تأييد ودعم هذه القوى.

و كذا تحقيق الفعالية لوظائف الإدارة من خلال علاقاتها المباشرة و القوية بوظائف الإدارة المختلفة من تخطيط و توجيه و رقابة و اتخاذ قرارات، فإذا لم يتم التخطيط على البيانات و المعلومات والإحصاءات الصحيحة من خلال قيام التقنية بدورها الفعال في نقل هذه المعلومات و البيانات والإحصاءات، فإنه يفقد أهميته و فعاليته .

كما أن "فعالية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة استخدام التقنية، و عن طريق الاتصالات يتمكن القائد بالاتصال بمروسيه و إحاطتهم بالتعليمات و الأوامر فضلا عن التعرف على المشكلات التي تواجههم و العمل على حلها"<sup>10</sup>.

ثالثا : تقنيات و مهارات الاتصال الإدارية :

إن القيام بعملية الاتصال بشكل فعال يتطلب إتقان المهارات الاتصالية و التي لها دور أساسي في إنجاح عملية الاتصال أو فشلها و نلخصها فيما يلي :

أ- تقنيات الاتصال الفعال في الإدارة:<sup>11</sup>

1- اللياقة: و هي قدرة المتصل على التحدث و إبراز تعبيراته و قدراته و التمتع بكل إمكانيات الذوق الرفيع في التعامل.

2- الإنصات : ضرورة الاستماع أو الإنصات إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أو جماعة والاستفادة لأقصى درجة مما يقوله و يرغب به .

3- الاختيار: حيث نقوم باختيار الكلمات المناسبة للحديث أو الكتابة و التي تتناسب مع الوقت المناسب مع التحفيز المسبق للأسئلة التي نستعملها فنختارها بدقة لعرضها.

4- التفكير: لا بد من أن نفكر جيدا و بتأني قبل الغوص في أي حديث كان، و يجب أن تكون هذه الأفكار في المستوى المطلوب، راقية و تتناسب مع موضوع الحديث و لا ننسى أن نركز دائما فيما يقوله الطرف الثاني و ما يخلج في ذهنه.

5- السلوك : يجب علينا التحدث بأسلوب راق و بكلمات معبرة و جميلة لكي نؤثر في الطرف الآخر ونتجنب السلوك القلق و المرتبك، و التحدث بهدوء و رزانة و لا نسرع في الحديث مع النظر إلى الطرف الآخر عند الحديث ليحس بأهمية الكلام الذي يقال و أننا مقتنعين و واثقين مما نقوله.

6- التوقيت : يجب تحديد الوقت المناسب للحديث و أن نستخدم إشارات، إيماءات مع العين و الوجه وأن تكون ناعمة و في الوقت المناسب، وهي وسيلة فعالة و مهمة لإشعار الحضور بأهميتهم لدى المحاضر و إخلاص المحاضر لرسالته، فتعابير الوجه هي مصدر قوة بالنسبة للخطيب و هو المقرر الرئيسي للمعنى من وراء الرسالة، و تغيير موقع أو وضعية الجسم أثناء الحديث لأنها تعطينا قوة جبارة لأداء

- جيد و تجذب انتباه جمهور المستمعين و تدعم ما يقال، و خاصة أن استعملت في الوقت المناسب تكون أكثر فعالية في توهج الطاقة العصبية و الفكرية و التقليل من توتر الجسم.
- 7- الإطار المرتب: نعني به الكلام الذي نقوله لا بد أن يكون مرتب و منطقي و أن نستعمل العبارات الأنيقة و المؤثرة فنبدأ ببداية سريعة كمحاولة لإيجاز الأفكار و جمعها لكي تبدوا منطقية و طرحها بتسلسل و هدوء مع بساطتها.
- 8- التفاعل: ضروري لإشعار الآخرين بالاهتمام بهم و تلبية حاجاتهم، و أن يحسوا بصدقتنا في حل مشاكلهم، في أقل تكلفة و هذا التفاعل لابد أن يكون صادقا و مستمرا .

ب- المهارات الأساسية المطلوبة لعملية الاتصال :

1-مهارات التفكير:

أي استعمال الفكر بسرعة في المواقف و العلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال،لذا لا يجب الاستعجال في عرض فكرة ما أو مشكلة على الرئيس أو حتى على المرؤوسين قبل تحليل الفكرة و التفكير فيها بتأني و إلا تتعرض لسوء الفهم .

فهناك نوعان من التفكير التحليلي الذي يعتمد على المنطق و إتباع خطوات علمية منطقية للوصول للحل و تقليص الأفكار المعروضة و تقليل البدائل ثم يحلل المشكلة و يتبع أسلوب متسلسل في خطوات عملية و يجب أن يكون دائما على صواب ليصل لصلاحية الحل الأخير و يتبع المسارات الأكثر احتمالا،أما التفكير الابتكاري فهو يعتمد على التخيل و الإبداع و يركز على مدى تدفق الأفكار و تعددها للوصول إلى أكبر عدد منها.

و بهذا " يولد ثروة من الأفكار المختلفة،فيأخذ كل الأفكار بدون اختيارها و يتبع أسلوب غير متسلسل و لا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته و يتبع المسارات الأقل احتمالا"<sup>12</sup>.

2- مهارات التحدث

وهي قدرة الشخص على اكتساب مواقف ايجابية عند اتصاله بالآخرين و بهذا يجب اختيار الظروف المحيطة و الظروف المادية و المعنوية و ضرورات الحديث التي تتمثل في عدة شروط منها المعرفة بالموضوع قبل التحدث فيه والإخلاص و هو إيمان المتحدث بموضوعه مما يولد للمستمع الاستجابة الايجابية.

و كذا "الحماس يولد للمستمع انطباعات بأهمية الرسالة والممارسة التي تزيل حواجز الرهبة و الخوف و تكسب المتحدث المزيد من الثقة فتنعكس في درجة تأثيره في الآخرين"<sup>13</sup>.

و من أجل التحدث بفعالية يجب "اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع ومعرفة محتوى الرسالة و ما تتضمنه من مفاهيم و كذا استخدام أساليب متنوعة في الحديث و التركيز على جوهر الموضوع و استخدام لغة بسيطة و مصطلحات واضحة بالإضافة إلى استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث"<sup>14</sup>.

3- مهارات الاستماع<sup>15</sup>

الاستماع واحد من مهارات الاتصال المطلوبة لكل مدير ناجح مثلا داخل المنظمة وأنه يوفر الوقت المطلوب للاستيعاب والفهم ويقلل من احتمالات سوء الفهم و حدوث صراع داخل المنظمة. لذا صنفه ستيفن كوفي STEVEN COVEY ضمن أفضل سبع صفات للناس الأكثر فاعلية في حياتهم كما اعتبره توم بيتر TOM PETERS أحد المستشارين في مجال القيادة و الاتصال بأنه أحد الأركان الأساسية للقيادة الفاعلة.

فتشير بعض الدراسات أن المدراء التنفيذيين يقضون ما بين 65 % - 90 % من أيام العمل في الاستماع للآخرين، و في إحدى الدراسات الحديثة التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية في إحدى منظمات الأعمال .

و طلب من مجموعة من العاملين في مستويات و مراكز مختلفة أن يلاحظوا الوقت الذي يقضونه في عمليات الاتصال المختلفة خلال أسبوع معين، و قد كانت النتائج أن الاستماع 32,7 %، الكتابة 22,6 % المحادثة 25,8 %، القراءة 18,8 % .

تكنولوجيا المعلومات:

تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي، (صوتي)، أو كتابي أو صورة.<sup>16</sup> وهو نظام المعلومات في المنظمة يتضمن البيانات والمكونات المادية والبرمجيات والأفراد كذلك الإجراءات.<sup>17</sup>

بالإضافة إلى انه مجموعة من المكونات المتداخلة مع بعضها البعض التي تعمل سوية لتجميع وتبويب ومعالجة، و تخزين، وتوزيع المعلومات لغرض تسهيل التخطيط، والسيطرة، والتواصل، والتحليل و اتخاذ القرار.<sup>18</sup>

أما نظام المعلومات " هو مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع أو (تسترجع) وتعالج وتخزن المعلومات لتساعد في اتخاذ القرارات والرقابة في المنظمة"، و كذلك تساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وإعطاء تصور للمواضيع المعقدة وخلق منتجات جديدة.<sup>19</sup>

وتمثل جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل "تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"<sup>20</sup>.

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات :

أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في كونها منظمة وموجهة لتحقيق أهداف وعمليات المنظمة الإستراتيجية باستخدام المعلومات ذات المعنى والفائدة، وهي إدارة مرنة ومتطورة باستمرار وقابلة للتغيير والتجديد و تمثل قيمة مضافة بحد ذاتها في المنظمات، التي تظهر فيها المخرجات والخدمات المقدمة وتتسع لإيجاد الهيكل التنظيمية التي تساعد في التطوير والتركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتوظيفها بفاعلية.

كما تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في أنها "لا تركز على ناتج العمل الذي يقوم به الفرد فقط، بل تستفيد من خبراته ومعرفته وتحديث تفاعلا في معرفة الأفراد مما يشجع على نشر ثقافة الإبداع في المنظمة"<sup>21</sup>.

وتكتسب أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها وأن الهدف الأساسي هو توفير الإمكانيات والقدرات التنافسية المميزة، وتقوم نظم المعلومات بتوفير قدرات وإمكانات واسعة في تقنية المعلومات؛ لتنعكس جميعها على سلوك الأفراد في المنظمة وتلامس قدراتهم وإمكاناتهم وتؤثر على نماذج الأعمال والتقنية المعتمدة التي تعمل على تحقيق الانسجام بين الممارسات والتوجهات الحالية والمستقبلية والمتابعة المستمرة للتأكد من بناء القدرات المعرفية والعمل المستمر على تطويرها وإدامتها.

ولكي تحقق المنظمة النجاح المطلوب فإنه "ينبغي أن تتبنى مدخلا شاملا متكاملًا في تكنولوجيا المعلومات"<sup>22</sup>.

و هذا المدخل ينبغي أن يكون قادرا على تزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية واللازمة لعمليات التطوير والتحسين و تحديد نوع وطبيعة رأس المال الفكري والمعرفة اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة وأهدافها وتحقيق ميزة تنافسية قادرة على العمل بنجاح في البيئة التنافسية. كما تقوم بتزويد المنظمة بالدعم الكافي لبناء بنية تحتية متينة تحقق للمنظمة أهدافها وتوفير المعلومات الكافية والضرورية لتحقيق عملية التوجيه والقيادة.

تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال في المؤسسة:<sup>23</sup>

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها.

و يتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت، الانترنت، الاكسترنات، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

و نظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات على الاتصال المؤسسي والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم تسعى الى مواكبة و اقتناء هذه التكنولوجيات و قد اتسع الوعي العالمي بأهميتها و دورها في بناء و تطوير المؤسسات الاقتصادية.

خاتمة :

رأينا إذن ما للاتصال الداخلي من ادوار تتحول إلى رهانات على عاتق المؤسسة، نظرا لكونه يستجيب لاحتياجات مختلفة في المؤسسة، كما انه يتعامل و يتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تعتمد عليها المؤسسات في تحسين أدائها من خلال أنظمة المعلومات و تطبيقاتها المتعددة فتساعد الشبكات المعلوماتية و قواعد البيانات في تسيير و تسهيل تنفيذ العمليات و كذا تخفيض زمن الأداء و التكلفة و زيادة الإنتاجية و تحسين جودة الأداء.

تحتل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات العمومية أو الخاصة فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة و تحسين صورة المؤسسة و يساعد على اتخاذ القرارات الادارية المناسبة.



وبشكل عام يمكن القول أنه هذه التقنية الحديثة أعطت للتكنولوجيا دور القوة والسلطة.

قائمة المراجع المعتمدة :

- 1- محمد ناجي الجوهري، الاتصال التذنيبي، الطبعة الأولى، العين : دار الكتاب الجامعي، 2000، ص 14، نقلا عن (الصاريرة و عايش، 1995، ص126
- 2- محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال، ط 1، مكتبة الإشعاع الفنية، الاسكندرية، 2001، ص 15 .
- 3- جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية، لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص 51 .
- 4- dracher(p), l'avenir du management, traduit de l'anglais par jaques fontaine pearson, éducation pari, pari, 2005, p 491.
- 5- mlaival(p) et autre, la communication théorie et pratique, pearson education, paris, 2005.
- 6- ندى بهباني، الاتصال الإداري في المنظمات، الأسس و التطبيق، مجلة بيئتنا، الهيئة العامة للبيئة العدد 79، ص 2.
- 7- قاسم شاهين العمري، العقيد البحري الركن، الاتصالات الفعالة للقائد الإداري في المنظمات و تأثيرها في تجاوز المشاكل و الأزمات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، المجلد 16، ص 140، ص 140-150
- 8- محمد عبد الحميد، الاتصال مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، د.ط، د.س، ص 20.
- 9- سلامة، ممدوحة محمد، عرض كتاب الكاريزمية لرونالد ريجيو، مجلد علم النفس، عدد 14، 1990، ص 158.
- 10- العثيمين، فهد بن سعود بن عبد العزيز، الاتصالات الإدارية : ماهيتها، أهميتها، أساليبها، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، ط 2، 1993، ص 15.
- 11- 12- محمد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، 2009، عمان، ص 23.
- 13- علي فلاح الزعبي، الاتصالات التسويقية، دار الميسرة للنشر و التوزيع والطباعة، ط 1+ ط 2، 2013، عمان، ص 46.
- 14- أسامة خيري، مهارات الحوار، دار الرابية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 123
- 15- صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية، أسس و مفاهيم ومراسلات، مرجع سابق، ص 57-58.
- 16- Michel Paquin, Gestion des technologies de l'information, (Les éditions Agence d'arc, sans place, canada, 1990, p 17.
- 17- oz, effy, management information system, third ed. canada, 2002, p15.
- 18- laudonm kenneth c., and laudon jane, p., "management information systems: managing the digital firm", 10th ed, new jersey: prentice-hall, person education, upper saddle river 2007. pp 14

- 19-brien, james. an introduction to information systems, 9th ed new york,2000,mcgraw hill p7.
- 20- derek anderson and michel greenhalgh, computing for non - scientific applications, (leicester university press, without place, and town, 1987,p17.
- 21- الوليد، بشار، نظام المعلومات الإدارية، دار الرامية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 10 .
- 22- المصري .احمد محمد، الإدارة الحديثة الاتصالات -المعلومات - القرارات، مرجع سابق، ص4.
- 23-عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن، 1999، ص69.