

مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية -آفاق وتحديات-

The future of communication organizational in light of the environment digital -prospects and challenges-

رشيدة سبتي كلية علوم الاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 3 - University of Algiers 3 sebti.rachida@univ-alger3.dz	عبد الحكيم عمارية* كلية علوم الاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 3 - University of Algiers 3 Ammaria.abdelhakim@univ-alger3.dz
---	--

تاريخ القبول: 2020/04/26

تاريخ الاستلام: 2020/01/24

الملخص

تتجه اغلب المنظمات في الآونة الأخيرة نحو الاهتمام بصفة كبيرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستثمار في معطيات المعرفة والمعلوماتية قصد تعزيز مهامها ووظائفها، إذ أصبحت على هذا النحو جميع أنشطتها ترتبط بالمعلومات، وهذا ما خلق لها فضاء تفاعليا سريعا ومباشرا بقدرات متميزة في مجال الاتصال واسترجاع المعلومات والبحث عنها وعرضها بأساليب ووسائط الكترونية ضمن ما يعرف بالاتصال الالكتروني الذي يعتبر ضرورة حتمية تتوجه إليه المنظمات تدريجيا نتيجة إدماجها لمختلف التكنولوجيات الحديثة في مختلف أعمالها ووظائفها، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة آفاق وتحديات الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية، والتغيرات التكنولوجية التي تشهدها المنظمات .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ التحول الرقمي؛ المنظمة الرقمية؛ الاتصال التنظيمي؛ الاتصال الالكتروني.

Abstract

Most of the organizations have recently been moving towards a great deal of interest in information and communication technology and investing in knowledge and informatics data to enhance their functions and jobs. As such, all its activities are linked to information. This created a quick and direct interactive space with distinct capabilities in the field of communication, retrieval, searching and displaying an imperative to be addressed by information in electronic communication, which is organization gradually as a result of their integration of various work and functions, Through this study, we aim to identify the prospects and challenges of organizational communication in the digital environment and technological changes in organizations
Keywords: information and communication technology ; Digital transformation; digital organization ; organizational communication ; electronic communication.

* المؤلف المرسل: عبد الحكيم عمارية، الإيميل: Ammaria.abdelhakim@univ-alger3.dz

ازدادت أهمية الاتصال في العصر الحديث بتطور وتعقد مختلف المنظمات، وأصبح عنصرا حيويا تهتم به ويعنصره، باعتباره عملية تفاعل إنساني يساعد على تنمية وتمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية، وتقوية روح الجماعة، مما ينعكس بالإيجاب على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة ويبعث فيها التجديد والديناميكية، وتوحد الأهداف والولاء لها، مما أدى بالقائمين على إدارة المنظمات إلى إيلاء العناية والأولوية الكبرى ضمن وظائف الإدارة. إذ ساهم التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات في الآونة الأخيرة في إحداث تغيير جذري في الطريقة التي يدير بها رجال الأعمال مشاريعهم وأعمالهم، ولقد ساهم الكم الهائل من المعلومات التي يحتاجها المديرون عن البيئة المحيطة بهم في ظهور الحاجة الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع من اجل سرعة الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها الى العملاء مما يساعد المنظمة في الحفاظ على أسواقها وعملاءها، حيث ساهم الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظام الشبكات في ظهور ما يسمى بالمنظمات الافتراضية أو المنظمات الرقمية. ولقد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين ، سواء على مستوى الأفراد او المنظمات، حيث أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي ومن بعده اقتصاد المعرفة أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكة الانترنت والانترنت والاكسترانت وأجهزة الهواتف النقالة والبريد الصوتي والالكتروني ومؤتمرات الفيديو وغيرها، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الافراد والمنظمات من تبادل كميات هامة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات فشبكات الانترنت وغيرها من الوسائل الحديثة مكنت من الاتصال الفوري بالافراد داخل المنظمات وخارجها وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق واسع دون تكاليف.

وبالتالي يبقى السؤال المطروح: ما مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية ؟

للإجابة على هذا السؤال سنلقي الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الاتصال التنظيمي والانتقال من الاتصال التقليدي إلى الاتصال التنظيمي الإلكتروني في ظل البيئة والمنظمة الرقمية.

1. الأهمية والدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المنظمات

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية مما تؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة والهائلة في ميادين العمليات من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، إذ تمثل التكنولوجيا ظاهرة اجتماعية تكيفية باعتبارها تعني مجموعة الوسائل التي يستخدمها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة بهم، وإشباع احتياجاتهم مما يتطلب تجسيدها بالاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات، حيث يتجلى دور التكنولوجيا باعتبارها إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة العمليات في مختلف المنظمات مما استوجب ضرورة الاستغلال الكفؤ والفاعل لأساليب التكنولوجيا الحديثة ليس لتحقيق الميزة التنافسية فقط وإنما للمحافظة على بقائها واستمرارها. كما أثرت التكنولوجيا الحديثة على التحسين المستمر لأداء العمليات في المنظمات (مساعدة، 2015، الصفحات 239-240). وبالتالي تعد التكنولوجيا موردا ونشاطا مهما وجزءا مكملا لإستراتيجية المنظمة، إذ يظهر ذلك من خلال خصائصها وقدرتها على تطوير مختلف الأعمال والوظائف والمهام الإدارية، وبالتالي فتطور التكنولوجيا يعتبر إحدى الجوانب المساندة إلى جانب البنية الأساسية للمنظمة التي تساعد على أداء الأنشطة الأساسية ومنها الاتصالية.

2. تكنولوجيا المعلومات والتوجه نحو المنظمات الرقمية :

تتصف بيئة الأعمال المعاصرة بأنها بيئة عصر المعلومات والحاسبات والمنشآت الرقمية، أو بصورة أكثر تحديدا عصر نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والانترنت، فقد تحولت بيئة المنظمة إلى مجتمع معلوماتي يقدم باستمرار حولا متطورة وبدائل لحل المشكلات المختلفة وأداء الأعمال بصورة أفضل، وهو ما يطلق عليه بالثورة المعلوماتية، وأصبح هناك إدراك متزايد بان المعرفة المتعلقة بنظم المعلومات تعد شرطا محوريا لأي منظمة ترغب في البقاء والاستمرار والتحول إلى الرقمنة.

فالمؤسسات الرقمية يقصد بها "تلك المنظمات التي تعتمد تقريبا في أنشطة أعمالها وعلاقاتها مع الأطراف ذات الصلة على التقنيات الرقمية (الحاسبات الآلية، وشبكات الاتصالات والانترنت)". وقد فرضت بيئة عصر المعلومات والحاسبات العديد من التحديات على الأفراد والمنظمات، فقد أصبحوا مطالبين بتبني استراتيجيات وسياسات جديدة، وهياكل تنظيمية مرنة، ومفاهيم إدارية متطورة لتلائم بصورة أكثر فاعلية مع نمط التشغيل المعلوماتي والمعرفي الجديد. (طه، 2008، صفحة 25)

وفي هذا السياق اتجهت اغلب المنظمات المعاصرة نحو استثمار معطيات المعرفة والمعلوماتية في تعزيز مهامها ووظائفها المختلفة، إذ أصبحت على هذا النحو جميع أنشطتها ترتبط وتوظف مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحولت اغلب معاملاتها إلى ما يعرف بالمعاملات اللاورقية أو المعاملات الرقمية أو الالكترونية ومع ظهور شبكة الانترنت تبلورت مفاهيم المنظمة الرقمية، ومنها الإدارة الالكترونية، الاتصال الالكتروني، الخدمة الالكترونية، الموارد البشرية الالكترونية، وغيرها من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالمنظمة الحديثة التي تستخدم بشكل أساس تكنولوجيا المعلومات وتوظفها في مختلف مهامها وخدماتها.

وللتحول للمنظمات الرقمية لا بد من تضافر مجموعة من الجهود أهمها:

- زيادة الإنفاق على التكنولوجيا الحديثة ذلك لأنها مصدر مهم لاكتساب مختلف المعارف والمعلومات التي تحتاجها المؤسسات حتى تصبح هذه التكنولوجيات في متناول كل فئات المجتمع.
- اعتماد سياسة تكوينية تتوافق مع المتطلبات الجديدة والتي تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.
- اعتماد ميكانيزمات تحفيزية لتشجيع الجهود الابتكارية داخل المنظمة.
- الاهتمام باكتساب وتطوير البرامج المعلوماتية الحديثة.
- التركيز على سرعة تنقل المعلومة وذلك من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- اعتماد إستراتيجية لتسيير وإدارة الموارد البشرية تتوافق وحاجات المؤسسة من الكفاءات الأكاديمية والمهنية الراقية. (السكرانه، 2009، الصفحات 125-126)
- خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية المنظمة الرقمية.
- إعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلا من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها في التحول نحو المنظمة الرقمية. (السالمي، 2006، صفحة 71) فالتحول للمنظمة الرقمية يتطلب توفير مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة واستغلالها أحسن استغلال من طرف المورد

البشري الذي يجب أن يكون على درجة من الوعي والثقافة المعلوماتية والتكنولوجية التي تعتبر ضرورية وخاصة في المنظمات المعاصرة التي أصبحت تعتمد بصفة كلية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أنشطتها ومهامها الإدارية والاتصالية، لذا فالتحول للمنظمة الرقمية أصبح ضرورة حتمية تملئ الظروف والمتغيرات التكنولوجية إضافة إلى المنافسة التي تعتبر من أسباب تطور المنظمة ونجاحها.

- ومن المظاهر التي تبرز التجاوب الفعال للمؤسسة مع المشروع الرقمي يمكن ذكر النقاط التالية:
- إقبال العاملين غير الفنيين على تعلم استخدام الحاسب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة وارتفاع مستوى تقديم الخدمات المالية والإدارية التقليدية.
- التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه، والتحول إلى المنظمة المتعلمة وانتشار مبدأ الشفافية في المعاملات بين المديرين والعاملين.
- التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار السنوات وبناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية حقيقية. (عامر، 2007، صفحة 46)

فالتحول الرقمي أصبح من الضروريات بالنسبة للمنظمات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل يمس المؤسسة وطريقة وأسلوب عملها داخليا وخارجيا، وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى لتحول المنظمة الكترونيا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات من طرف جميع المؤسسات، وإلى الطلبات المتزايدة من طرف المجتمع إلى تحسين الخدمات المقدمة وتسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية، لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المنظمات والهيئات لتحسين خدماتها وإتاحتها على القنوات الرقمية، وبالتالي يجب على المنظمات إرساء بناء تقني فعال، يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الإلكتروني، ويتضمن ذلك سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المؤسسة وعملياتها، مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المتطورة .

3. الاتصال في المنظمة:

يمكن القول ان للاتصالات دور أساسي ومهم في وجود المجتمعات المتمدنة فهي أيضا تعتبر أساسية في ممارسة الوظائف في المنظمة او المنظمات التي يتكون منها المجتمع. ففي الواقع يمكننا القول بأن المنظمات يتم وجودها من خلال الاتصالات ، لذا فبدون الاتصالات سوف لا يكون هنالك وجود للمنظمات وبالتالي سوف لا يكون وجود لتأثير الجماعة في سلوك الفرد (صباح و ابو زيتون، 2007، صفحة 20) وموضوع الاتصال موضوع مهم يخص نظام المنظمة، أو أي نظام إداري لتسيير أعمال المنظمة ، ومن ذلك أنت الاتصالات التنظيمية ، ويعتبر ذلك مهم في أنظمة الاتصالات التي تزود الممارسين بالإجراءات والنماذج والإرشادات والصلاحيات التي تخص الأنواع المختلفة للاتصالات.

1.3 قراءة في مفهوم الاتصال التنظيمي:

يذهب عدد من الباحثين إلى عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي وأقروا أن إيجاد تعريف جامع مانع للاتصال التنظيمي أمر في غاية الصعوبة ، إلا أن هناك باحثين آخرين وضعوا ملامح عامة لهذا المفهوم، فقد حدد "دي فليير" وزملاؤه مفهوم الاتصال التنظيمي بأنه "نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة العدد نسبيا ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا النقل إلى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي". (الجوهر، 2014، الصفحات 18-19)

ويعرف هوكنز (HAWKINZ) وبرستون (PRESTON) الاتصال التنظيمي بأنه "الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى، فعملية الاتصالات بالمعنى الواسع تمثل العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم". (لعويسات، 2003، صفحة 39) ومن خلال هذا نرى ان الاتصال التنظيمي يعتبر العصب الرئيسي في المنظمة كونه يربط بين جميع العاملين في المنظمة وخلق التنسيق بين أقسامها ومختلف أجهزتها سواء من خلال القنوات الرسمية او غير الرسمية والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة، مما يترتب عليه أن تصبح الأعمال مكملة لبعضها البعض وليست متناقضة وهذا بدوره يؤثر على كفاءة العاملين وعلى مخرجات المنظمة كنظام .

وهناك من يعرف الاتصال التنظيمي على انه: "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها ، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم

ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى او معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، وكما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري". (طلعت، 2002، صفحة 22) فالاتصال التنظيمي لا يقتصر على الاتصال داخل المنظمة فحسب بل يشمل ايضا كذلك الاتصالات الخارجية بما فيها الاتصال مع متعاملي المنظمة ومختلف المنظمات ذات العلاقة، كما ان الاتصال التنظيمي يقوم على التغيير في سلوكيات العاملين ومواقفهم واتجاهاتهم.

ولعل أفضل طريقة لتصوير الاتصالات في المنظمات هي اعتبارها تواصل وتفاعل بين زملاء العمل، والمديرين، وأعضاء الفريق، وفرق العمل داخل المنظمة وخارجها والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة. (Autumn, 2013, p. 224) ومن جانب آخر يرى Kreps أن الاتصال التنظيمي كعملية يحصل من خلالها أعضاء المنظمة على المعلومات والتغييرات المتعلقة بها. ومن منظور هذا الكاتب يعمل الاتصال التنظيمي بمثابة وظيفة لجمع البيانات والمعلومات لأعضاء المنظمة. (scrofernker cleusa, 2004, p. 79) فالاتصال التنظيمي عملية هادفة تتم بين طرفين او أكثر لتبادل المعلومات والآراء وللتأثير في المواقف والاتجاهات

2.3 الاتصال وعلاقته بالمنظمة:

الاتصال شأنه شأن كل العلوم والممارسات، تحكمه وتدعمه مجموعة من الحقائق والمسلمات التي يفترض ان يدركها المهتمون بقضايا وموضوعات الاتصال، حيث ان هذه الحقائق والمسلمات تساعد الأفراد والمديرين في الممارسة الصحيحة لعملية الاتصال، ومن هذه الحقائق والمسلمات الهامة في عملية الاتصال ما يلي:

- انه بمجرد التدقيق في مفهوم المنظمة ، يتضح للقارئ أهمية الاتصال، ومن غير المتصور أن تنشأ أي منظمة أو تبقى أو تستمر أو تنمو وتتفاعل مع بيئتها دون اتصال يحقق توصالا وتفاعلا مستمرا داخل المنظمة وخارجها.

- يستحيل أن تمارس المنظمة وظائفها وأنشطتها في مجالات التسويق والإنتاج والموارد البشرية والعلاقات العامة وخدمة العملاء وغيرها دون اتصال بين وحدات المنظمة وبينها وبين الأطراف المتنوعة في بيئتها الخارجية.

- اية منظمة هي عبارة عن كيان متكامل نشأ ويعمل وينمو في ظل بيئة معينة، وبيئة المنظمة هي كل الأطراف الخارجية التي تتعامل معها المنظمة، وكل هذه الأطراف لها مصالح وأهداف في

علاقتها مع المنظمة، ويتطلب ذلك وجود تواصل وتفاعل مستمر بين المنظمة وتلك الأطراف ، وهنا تتضح أهمية الاتصال لضمان جودة العلاقة بين المنظمة والأطراف المتعددة في البيئة التي تعمل فيها. (مصطفى و البريدي، 2008، الصفحات 33-34) وعليه فالاتصالات التنظيمية ذات أهمية كبيرة في تقدم المنظمة والإحاطة بأهدافها وإدراك نظام العمل بها وتدريب موظفيها وحثهم على الإلتقان والكفاءة وإشباع حاجاتهم الأساسية الاجتماعية والنفسية. (بدوي، 2003، صفحة 248) ويمكن للاتصالات ان تسهم في تحقيق عدة فوائد داخل المنظمة ومنها:

- الكفاءة العملية: حيث تستطيع الاتصالات ان توفر معالجة مباشرة لجميع المعاملات الداخلة إلى المنظمة، وما بينها وبين المنظمات الأخرى.

- فعالية الأعمال: حيث توفر وسائل الاتصال بمختلف أشكالها إمكانية نقل الرسائل وتبادل المعلومات بين مختلف أعضاء المنظمة مما يسهل عليهم انجاز أعمالهم بيسر وتنفيذ مختلف الإجراءات الإدارية بأفضل الطرق.

- التحسينات التنظيمية: حيث توفر الاتصالات صلاحية التطوير الإداري داخل المنظمة وخارجها. (الشوابكة، 2011، الصفحات 204-205) وعليه يمكن القول ان نجاح المنظمة من نجاح الاتصال، فالاتصال ضروري لاستمرار وبقاء المنظمة من جانب وضروري أيضا لتوصيل المعلومات والبيانات وذلك من اجل انجاز وأداء مختلف الأعمال الإدارية من تخطيط وتنسيق ورقابة وغيرها من العمليات الإدارية، بالإضافة الى كون الاتصال والمعلومات تعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات وبدون معلومات لا توجد قرارات ولا اي نشاط في المنظمة.

3.3 أهمية الاتصال في المنظمات:

إن الحاجة إلى الاتصالات التنظيمية تسبق ظهور المنظمات، فعملية الاتصال تبدأ مع وجود الرغبة في تأسيس المنظمة، ويتسع نطاق عملية الاتصال مع التقدم في بدء المنظمة لممارسة أنشطتها وتقديم منتجاتها وخدماتها، فعملية الاتصال تعد على درجة عالية من الأهمية للمنظمات، كما يمكن اعتبارها المفتاح للإدارة الفعالة (مصطفى و البريدي، مرجع سبق ذكره ، صفحة 57) فالاتصالات على مختلف أنواعها تتدفق خلال قنوات مختلفة وبتجاهات مختلفة داخليا وخارجيا. فقيمة الهرم الإداري او القيادة الإدارية تحتاج إلى إيصال سياساتها، خططها ، أهدافها، تعليماتها، قراراتها... الخ الى المستويات الأخرى في المنظمة والتي تتمثل في العاملين لكي يفهموها ويقبلوها

، وبنفس الطريقة فإن العاملين بحاجة إلى إيصال حاجاتهم وطموحاتهم، توقعاتهم، مشاكلهم ومقترحاتهم... الخ إلى الإدارة للعمل في ضوءها.

وكذلك نرى ان المنظمة بحاجة إلى التعامل والاتصال بعملائها، مورديها، مؤسسات الدولة، المنافسين، النقابات، الجهات الإعلامية... الخ بهدف انجاز أعمالها. أي أن هناك حاجة للاتصال بين المنظمة وجمهورها سواء الداخلي او الخارجي وكذلك البيئة المحيطة بها من المؤسسات، وإن من أهم التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر تعود في جزء منها إلى ثورة المعلومات وحجم الاتصالات الواسعة والتي تمثل صفة هذا العصر، وخاصة مع التطور التكنولوجي وانتشار مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث إن الاتجاه نحو التحسين في مجال الاتصال أصبح التزام وخصوصا في مجال الأعمال والاتصالات التنظيمية (صباح و ابو زيتون، مرجع سبق ذكره، الصفحات 18-19) فالاتصالات التي تجري في أي منظمة تعتبر ضرورة ولا يمكن الاستغناء عنها، فعملية نقل وإرسال وتبادل المعلومات لا تأخذ أسلوبا او نموذجا او شكلا واحدا وبالتالي فهي متنوعة لكل منها طابعها المميز والخاص به وبالتالي فالاتصالات تعتبر عملية حيوية، وضرورة حتمية لأي منظمة مهما كان نوعها، بحيث ان استمرار هذه المنظمة في النمو والإنتاج وتقديم الخدمات وتسيير أعمالها لا يتم دون اتصال، فبالاتصال تنسق المنظمة بين وحداتها الإدارية وتوجه العاملين وتصدر الأوامر والتعليمات، ومعرفة المشاكل التي تحول دون الوصول إلى الأهداف المسطرة وكيفية معالجتها، لكن هذا لا يتأتى الا بالالتزام كل عضو بدوره في المنظمة مهما كانت درجته ووظيفته ومسؤوليته من المدير الى آخر المرؤوسين وانجاز المهام الموكلة اليه على الوجه الصحيح، لان عملية الاتصال تهم الجميع وذلك بالكفاءة والفعالية اللازمة كشرط من شروط تحقيق أهداف المنظمة.

4. التحول والانتقال من الاتصال التقليدي إلى الاتصال الالكتروني

أتاحت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولا كبيرا في أساليب الاتصال مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الانترنت والانترنت والاكسترانت، وأجهزة الهواتف النقالة والبريد الصوتي والالكتروني، ومؤتمرات الفيديو وغيرها كثير (الطائي و العلق، 2009، صفحة 50)، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمنظمات

من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات.

1.4 تعريف الاتصال الإلكتروني:

تغيرت طبيعة الاتصالات التنظيمية في الآونة الأخيرة بشكل غير مسبوق نتيجة للتطورات الهائلة في تكنولوجيا الاتصال، حيث مكنت التكنولوجيا الحديثة من استدعاء كميات هائلة من المعلومات بسهولة من قواعد الكترونية ضخمة ، الأمر الذي مهد إلى بروز وجه جديد من الاتصالات ألا وهي الاتصالات الإلكترونية. (ثابت و المرسي، 2005، صفحة 231) ويختلف مفهوم الاتصال الإلكتروني من شخص لآخر حسب خبرته التي يمتلكها، مكانته في المنظمة وكذا حسب تطبيق بعض الوسائل الإلكترونية في المنظمة وهناك عدة تعاريف للاتصال الإلكتروني.

ويمكن تعريف الاتصال الإلكتروني على انه: " هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الإلكترونية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة". (كافي، 2016، صفحة 219) وتشير الاتصالات الإلكترونية الى كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الإلكتروني للمعلومات عبر المسافات .

وبشكل أكثر تحديدا يمكن القول بان الاتصال الإلكتروني هو ذلك الاتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار داخل المنظمة او خارجها(نصية، كتابية، صوتية، رسومات، صور)، باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال الكترونية داخلية وخارجية. (مصطفى و البريدي، مرجع سبق ذكره ، صفحة 623)

هذا وقد عرفت الاتصالات الإلكترونية تطورا ملحوظا قطعت فيه البشرية شوطا كبيرا وجعلت هذه الاتصالات كل ما يصبو إليه الأشخاص والمؤسسات في المتناول وقدمت فوائد جمة للمجتمع الإنساني عموما وللمؤسسات بصفة خاصة إذ أمكن تجاوز الروتين وانجاز المهام بأكثر سرعة ممكنة فيها. (عليان، 2017، صفحة 58) وتتميز الاتصالات الإلكترونية بمجموعة من السمات أهمها:

- الافادة من التطورات التكنولوجية في عالم الاتصال لزيادة القدرات الحسية للمرسل.
- صغر حجم الجمهور المستقبل للرسالة الاتصالية عبر القنوات، وعدم تجانسه وتباعده مكانه.

- التجاوب الفوري من طرفي العملية الاتصالية ولكن بصورة اقل من الاتصال الشخصي المباشر لافتقاده حرارة المواجهة المباشرة.
- إمكانية السيطرة على الطرف الاتصالي، وكذلك استقبال الرسالة يتم في نفس لحظة إرسالها من قبل المستقبلين للرسالة الاتصالية.
- تكون الرسالة ذات طابع خاص، فهي محظورة على التعميم، والمشاركون فيها عادة ذوو معرفة ومرتبون باتصال شخصي.
- غالبا ما يكون الاتصال لهذه القنوات غير محكم البناء أي أن العملية الاتصالية غير منظمة وغير مخطط لها. (سلطان، 2011، الصفحات 159-160)
- التفاعلية: وهي السمة المميزة للاتصال الالكتروني، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه. (الشمائل، 2014، الصفحات 69-70)
- ومن أهم وسائل الاتصال الالكتروني نجد الانترنت والاكسترنات والبريد الالكتروني والأقمار الصناعية والفاكس والهاتف وغيرها من الوسائل الالكترونية.
- ومن معايير اختيار وسائل الاتصال التنظيمي الالكتروني نجد:
- البساطة والاستقلالية: وتعني القدرة على تحريك الوسيلة بكل سهولة مع مراعاة التكلفة التي يمكن ان تتطلبها من ميزانية المؤسسة، على ان تكون مستقلة من كل جهة في المؤسسة وعدم استعمالها لأغراض دعائية.
- المصدقية: أي كلما كانت الوسيلة تتمتع بالمصدقية أكثر كلما زادت ثقة الموظفين فيها.
- التدقيق في الجمهور المستهدف: اي كلما كان الجمهور المستهدف مدقق الخصائص كلما كان مضمون الوسيلة الاتصالية متوافقا مع ذلك.
- السرعة: اي كلما كانت وسيلة الاتصال سريعة كلما كانت رسائلها أنية تتماشى مع أهم المعلومات والأحداث التي تعرفها المنظمة. (كافي، الاتصال والصراع التنظيمي، 2017، الصفحات 77-78)
- وبالتالي فان اختيار اي وسيلة لنقل الرسائل والمعلومات من طرف لآخر في المؤسسة يتطلب دراسة معمقة للمحيط الداخلي وخصائصه وهنا نعطي مثالا على الوسائل الالكترونية، فليس كل العاملين في المنظمة يجيدون استخدام هذه الوسائل فالتالي يجب مراعاة الثقافة التكنولوجية لدى

هؤلاء الأفراد عند اختيار أي وسيلة، بالإضافة إلى هذا يجب التأكد من مدى تحقيق هذه الوسائل للهدف المنشود. كما يحقق الاتصال الالكتروني للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال، كما تؤكد الاتصالات الالكترونية على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أفراد الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية وبذلك يتوفر للمستخدم ارفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

2.4 فوائد الاتصال الالكتروني

تتيح الاتصالات الالكترونية للمنظمة كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخلها او خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات، إذ أن تكنولوجيا المعلومات عززت من القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد من أهمها ما يأتي:

- تقليل الحاجة إلى المقابلات (الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال).
- حذف الأعمال الروتينية، وذلك بتوفير الوقت المستهلك في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية.
- توفير العمالة كنتيجة لاستخدام النظم الآلية أو حذف بعض الإجراءات أو خطوات منها.
- تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (المعالجة المركزية للمعلومات).
- تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير وتدقيق العمل في المنظمة.
- التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي).
- تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحدوث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة. (الطعامنة و العلوش، 2004، الصفحات 78-79)

لذا فالالاتصال الالكتروني يساهم بشكل فعال في التقليل من الإجراءات الروتينية والأعمال الإدارية التقليدية كما يساهم أيضا في سرعة تبادل المعلومات نظرا للخصائص التي تتميز بها الوسائل التكنولوجية، مما يخلق درجة من الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة والذي يؤثر على أدائهم، وبالتالي فالالاتصال الالكتروني دخل بقوة إلى المؤسسات الحديثة التي أصبحت تعتمد على

التكنولوجيا الحديثة في اتصالاتها وذلك من خلال وسائل اتصالية حديثة وكذا استخدام أحدث البرامج المتخصصة في ذلك.

5. تحديات وآفاق الاتصال التنظيمي :

يذهب المنظور الحديث نحو التخطيط للاتصال قبل مباشرة أي عملية داخل المنظمة وخارجها وضمان نجاح عمليات الاتصال، فبعدما كانت قوة الإدارة في المنظور الكلاسيكي تكمن في السرية وعدم تسريب المعلومات فإن قوتها الآن هي في الوضوح والشفافية والاستماع والإشراك وانفتاح المنظمة على العالم الخارجي من خلال مهام العلاقات العامة ومن خلال العمل بطريقة التسيير من الخارج، الذي يعني سعي الرؤساء على الاتصال ببيئة المنظمة الداخلية والخارجية وهذا يعني عدم انغلاق الرئيس داخل مكتبه والمبادرة الى الاتصال الميداني بمختلف مصالحه، والاتصال بالبيئة الخارجية للمؤسسة من خلال البحث عن الفرص التي يمكن ان تؤدي الى تنمية المنظمة، وتتمثل هذه الفرص في المعارض والملتقيات والمؤتمرات والبحث عن المتعاملين الجدد والاطلاع على نماذج التسيير الجديدة. كما تتجه المنظمات أكثر فأكثر إلى توسيع استعمال وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة خاصة الإعلام الآلي والانترنت والانترانت، ومن خلال هذا فان المنظمات تتخطى المراحل الكلاسيكية للتطور وتبدأ في تدارك الفروق الكبيرة في التطور التكنولوجي في مجال الاتصال وغيره، وبذلك تتقارب مستويات تسيير أنظمة الاتصال في المنظمات من خلال انتشار المعلومات وإتاحتها للجميع ، كما ستتجه المنظمات المستقبلية الى تقليص الدرجات السلمية في هيكل المنظمة وهذا ما يؤدي الى تبسيط العملية الاتصالية وتسهيلها وريح الوقت والتكاليف والتخلص من التعقيدات والإجراءات التي تؤدي إلى حالة الجمود. (قاسيمي، 2011، الصفحات 216-217) حيث تتجه المنظمات الى استخدامات رئيسة للتكنولوجيا الحديثة من ابرزها ما يلي:

- تصميم موقع المنظمة الالكتروني ليمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المؤسسة والعالم الخارجي بشكل عام.

- استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والاخبار والاستفادة منها في اعداد نشرات المؤسسة ومطوياتها ومطبوعاتها.
- استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال شخصي داخلي بين أعضاء المؤسسة واتصال إدارة المنظمة وأجهزتها المختصة بالجمهور الخارجي المستحدث.

- اجراء البحوث عن طريق المقابلات عبر شبكة الانترنت بواسطة البريد الالكتروني، او التصويت في موقع المؤسسة، او مجموعات الحوار في المنتديات او عبر التخاطب المكتوب والاتصال الهاتفي، وكل ذلك يتم باقل التكاليف.

- تصفح مواقع المؤسسة المنافسة والمماثلة في أنشطتها والتعرف على أنشطتها.

- الإفادة من نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور.

ويتطلب العمل بهذا النمط الجديد فهما عميقا، وتصورا واضحا من العاملين في المنظمات فيما يخص تقنيات الاتصال الحديثة في اعمال ومهام واتصالات المنظمة، وتوجيه الراي العام، وتحسين الصورة، او بنائها تلك أمور تحتاجه المنظمات في عملها (خلوف، 2019، الصفحات 36-37). فالمنظمات الحديثة ستتجه أكثر نحو تخصيص جانب هام من الاتصال وخاصة الاتصالات الالكترونية كونها ضرورة حتمية فرضتها الظروف والتغيرات التكنولوجية وبالتالي يجب مسايرتها والتحكم في الجوانب التقنية للاتصال وتكوين العنصر البشري وتطوير مستواهم على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية الاتصال التنظيمي، هذا قصد التوجه نحو إيجاد منظمات حديثة ومتكيفة مع مختلف الأوضاع والتغيرات وخاصة التكنولوجية ، وهذا ما يحتم على التنظيمات المستقبلية ان تتكيف معها.

خاتمة:

في الأخير يمكن القول أن منظمات اليوم انفتحت على عالم جديد يقوم على التكنولوجيا الحديثة، الأمر الذي أدى إلى تحول جل أعمالها من شكلها التقليدي إلى الشكل الالكتروني، أين أصبح من الممكن تبادل المعلومات وانجاز مختلف المهام والأعمال الإدارية بالصيغة الالكترونية في ظل توفر تكنولوجيا المعلومات، والتي يجب على المنظمة التحكم الجيد في هذه التكنولوجيا، وبالتالي فالبقاء والاستمرار في البيئة الرقمية يتطلب رؤية موضوعية وخبرة متجددة ومهارة عالية، ولا يتأتى ذلك للمنظمة إلا من خلال الاستثمار في القدرات العقلية لموظفيها وذلك من اجل التفوق وتحقيق الميزة التنافسية لها، وهذا ما جعل اغلب المنظمات تتوجه إلى اكتساب وتوظيف مختلف التكنولوجيات الحديثة وذلك لتطوير وعصرنة المنظومة الاتصالية بها. في مقابل ذلك لا بد من توفر ثقافة تكنولوجية ووعي معلوماتي للمورد البشري الذي يجب أن يتمتع بالكفاءة والقدرة على استخدام هذه التكنولوجيا أحسن استخدام في مختلف العمليات الاتصالية والإدارية، وبالتالي فان تطور الاتصال التنظيمي مرهون بالدرجة الأولى بمدى توفر التكنولوجيا الحديثة في المنظمة وفي

الدرجة الثانية والاهم توفر ثقافة تكنولوجية للمورد البشري في المنظمة وهذا لن يكون إلا بضرورة تعميم الوعي بحتمية هذا التحول والعمل بصفة جماعية، هذا ويمكن القول أن هناك واقع جديد اخذ في التشكيل والتبلور على الصعيد المؤسسي وذلك بعد الاهتمام والتسارع المتزايد نحو اكتساب وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي افرز منظمات حديثة تتميز بالطابع الالكتروني في معاملاتها الإدارية والاتصالية.

قائمة المراجع:

1-مراجع باللغة الأجنبية

Autumn, e. (2013). *The communicationage connecting and engaging* . united states of america: library of congress.
 scrofernker cleusa, M. a. (2004). Qu' est – ce que la " communication organisationnelle " dans un pays de contact. *société* (83), 79.

2-مراجع باللغة العربية

بلال خلف السكارنه. (2009). *التطوير التنظيمي والاداري* (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
 جمال الدين لعويسات. (2003). *السلوك التنظيمي والتطوير الاداري* . الجزائر : دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
 حميد الطائي، و بشير العلق. (2009). *اساسيات الاتصال* . عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
 حميد علي صباح، و غازي فرحان ابو زيتون. (2007). *الاتصالات الادارية اسس ومفاهيم ومراسلات* (الإصدار 1). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
 زوليخة عليان. (2017). *الاتصال الالكتروني في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية* . الجزائر : موفم للنشر . طارق طه. (2008). *نظم المعلومات والحاسبات الآلية*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
 طارق عبد الرؤوف عامر. (2007). *الادارة الالكترونية* (الإصدار 1). القاهرة: دار السحاب.
 عبد الرحمان ادريس ثابت، و جمال الدين محمد المرسي. (2005). *السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لادارة السلوك في المنظمة* . الدار الجامعية .
 عدنان عواد الشوابكة. (2011). *دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
 علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي. (2006). *الادارة الالكترونية*. عمان: دار وائل للنشر .
 ماجد عبد المهدي مساعدة. (2015). *ادارة المنظمات منظور كلي* (الإصدار 2). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
 ماهر عوده الشماليه. (2014). *الاعلام الرقمي الجديد* (الإصدار 1). عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.

محمد صاحب سلطان. (2011). *العلاقات العامة ووسائل الاتصال* (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

محمد محمود الطعمانة، و طارق شريف العلوش. (2004). *الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي*. القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية .

محمد ناجي الجوهر. (2014). *الاتصال التنظيمي* (الإصدار 2). بيروت: دار الكتاب الجامعي.

محمود ابو بكر مصطفى، و عبد الله بن عبد الرحمان البريدي. (2008). *الاتصال الفعال*. الاسكندرية.

محمود محمد خلوف. (2019). *العلاقات العامة في العصر الرقمي* (الإصدار 1). الاردن: نبلاء ناشرون وموزعون.

محمود منال طلعت. (2002). *مدخل الى علم الاتصال*. الاسكندرية.

مصطفى يوسف كافي. (2017). *الاتصال والصراع التنظيمي* (الإصدار 1). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

مصطفى يوسف كافي. (2016). *الاعلام التفاعلي* (الإصدار 1). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

ناصر قاسمي. (2011). *الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية*. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية

هناء حافظ بدوي. (2003). *الاتصال بين النظرية والتطبيق*. الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .