



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قلمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مطبوعة بيداغوجية:

الاتصال المؤسسي

موجهة لطلبة السنة أولى ماستر

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد:

د. مكي أم السعد

1- محاضرة الاتصال المؤسسي :

تم تقديم سلسلة المحاضرات الخاصة بمقياس: الاتصال المؤسسي في إطار التدريس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، والمقياس موجه تحديدا لطلبة سنة أولى ماستر إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.

استغرق تدريس مقياس: (الاتصال المؤسسي) لطلبة سنة أولى ماستر، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، حوالي 10 حصص للمحاضرات، مدة المحاضرة الواحدة في الأسبوع 1.30 ساعة، وتقريبا نفس العدد لإجراء تطبيقات تمت في شكل بحوث وزعت على مجموعات تتراوح بين 2 إلى 4 طلبة، بحصر اهتمام الطلبة لدور عملية الاتصال في المؤسسة، وتثبيت الجانب الاتصالي داخل أنظمة المعلومات، ويتطلب من جانب آخر أن يكون الطالب متحكم في مبادئ الإعلام والاتصال، وفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى منهجية إعداد بحث والتحكم في أدواته.

حتى تتحقق الأهداف المرجوة من تدريس مقياس الاتصال المؤسسي، يفترض على الطلبة الالمام ببعض الجوانب الأساسية، باعتبار أن العمل المكتبي يقوم أساسا على الجانب الاتصالي، بما تسعى المكتبات تقديمه لجمهورها من خدمات لجمهور متنوع: طلبة، أساتذة، باحثين، قراء عاديين، موظفين وعمال، وكل المهتمين بالكتاب في مجالات وتخصصات متباينة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA
VICE RECTORAT DE LA FORMATION SUPERIEURE, DE
LA FORMATION CONTINUE ET DES DIPLOMES



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
نيابة رئاسة الجامعة للتكوين العالي،
التكوين المتواصل والشهادات

خطة الدرس - Syllabus

جامعة: 8 ماي 1945 قالمة

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

وحدة التعليم: منهجية المادة: الاتصال المؤسسي

المستوى و التخصص: ماستر 1 إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

السادسي: السادس السنة الجامعية: 2022 /2021

الرصيد: 2 المعامل: 1

المقياس: الاتصال المؤسسي.

سنة: أولى ماستر، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

محاضرات (عدد الساعات في الأسبوع): 01:30

عدد المحاضرات المدرسة: 10

الحجم الساعي الأسبوعي الكلي: 15:00 ساعة.

الأعمال الموجهة (عدد الساعات في الأسبوع): 01:30

-توقيت المحاضرة: يوم الإثنين، من الساعة: 9.30 - 11.00 صباحا.

-توقيت التطبيق: يوم الاثنين، من الساعة: 11.00 - 12.30 تطبيق

-حجرة التدريس: G2.5

-أستاذة المقياس: مكي أم السعد، الرتبة: أستاذ محاضر (أ).

-للاتصال: البريد الإلكتروني:

المكتب:////

wassilamekki@gmail.com

-ساعات الاتصال: يوم الأحد: 11.00 - 12.30 ، الثلاثاء: 09.30 - 11.00.

-عرض القائمة البيبلوغرافية: وهي قائمة المراجع المعتمدة في ضبط محتوى المحاضرات.

1- علاء هاشم مناف؛ فلسفة الإعلام والاتصال؛ عمان: دار الصفاء، 2011.

2- أرمان وميشال ماتلار؛ تاريخ نظريات الاتصال؛ القاهرة: مركز دراسات، 2005.

3- قدرى على عبد المجيد : اتصالات الزمة ودائرة الأزمات ؛القاهرة، الجامعة الجديدة ،2008.

4.Bognoux Daniel. Sciences de l'information et de la communication. Édition Larousse, collection Textes essentiels, 1994 5.Lasswell Harold. Structure et fonction de la communication dans la société. 1948 6.Mattelard A. et M. Histoire des théories de la communication, éd. La découverte, 1995. 7.Meunier J.P. et Peraya D., Introduction aux théories de la communication, De Boeck Université, 1993. 8. Mucchielli A., La nouvelle communication. Epistémologie des sciences info-com, Armand Colin, 2000. 9. Escarpit Robert.L'information et la communication : théorie générale, Nouv. Ed. Paris, Hachette, 1991. (Hachette université. Communication) 10. Marc Lits ; Communication politique et lobbying ;paris : Communication politique et lobbying,2011

التاريخ:

التوقيع:

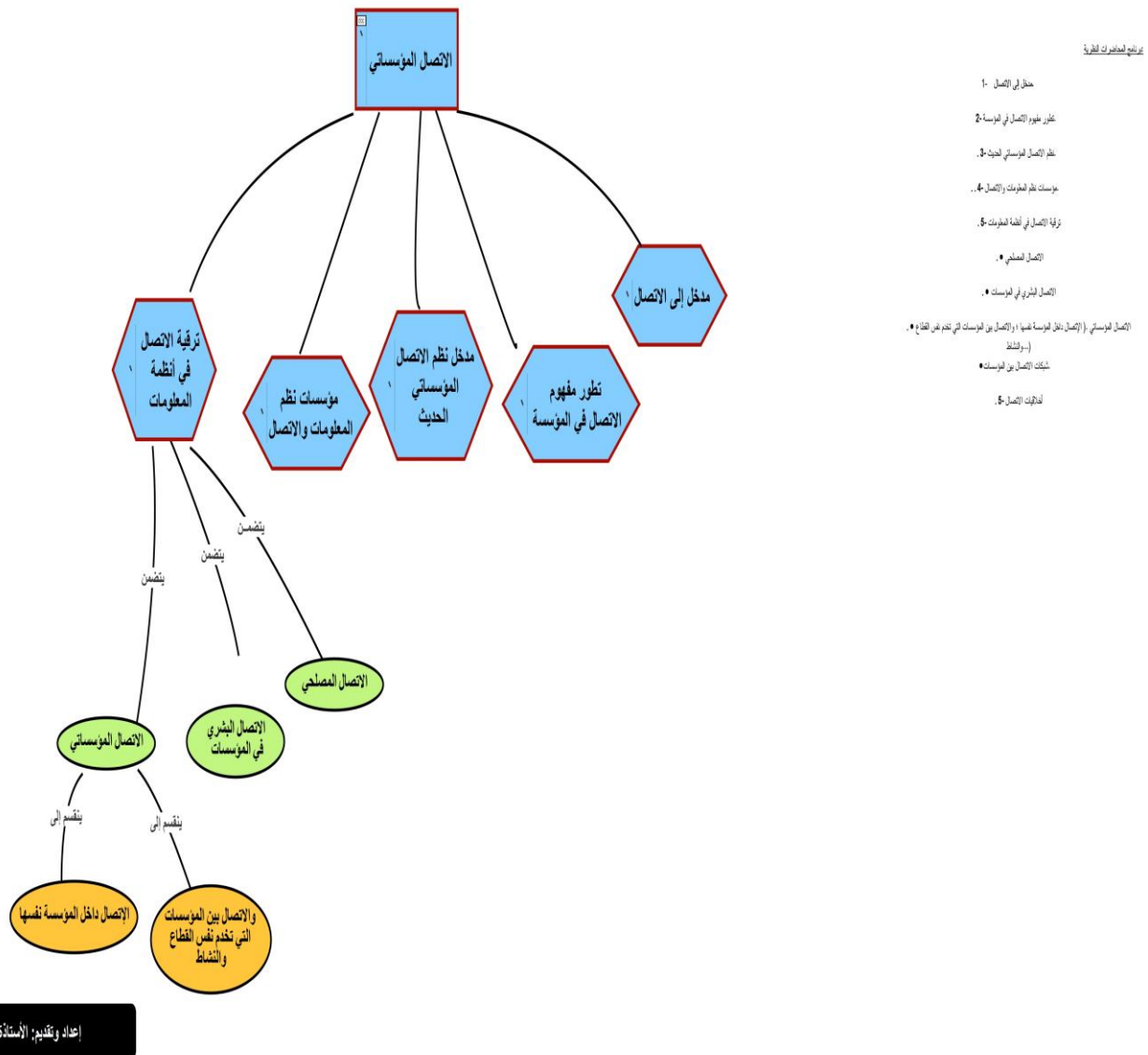
2-2-هيكل الوحدات التعليمية (محاور الدرس):2-2-1- محتوى (الاتصال المؤسسي):

يتضمن برنامج محاضرات مقياس الاتصال المؤسسي مجموعة من المحاور، منها: التعرف على مفهوم الاتصال، الاتصال المؤسسي، الوسائل المحتمل الاعتماد عليها في الاتصال داخل المؤسسات (مثلا: على مستوى الجامعة وتحديدًا قسم علوم الاعلام والاتصال، مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قلمة)، نظم الاتصال المؤسسي الحديث، مؤسسات نظم المعلومات والاتصال، ترقية الاتصال في أنظمة المعلومات، حيث تم توزيع وحدات المقياس كالتالي:

2-3-الوحدات التعليمية لمقياس (الاتصال المؤسسي):

1. مدخل إلى الاتصال.
 2. تطور مفهوم الاتصال في المؤسسة.
 3. نظم الاتصال المؤسسي الحديث.
 4. مؤسسات نظم المعلومات والاتصال.
 5. ترقية الاتصال في أنظمة المعلومات
- .الاتصال المصلحي
 - .الاتصال البشري في المؤسسات
 - .الاتصال المؤسسي: (الاتصال داخل المؤسسة نفسها ؛ والاتصال بين المؤسسات التي تخدم نفس القطاع والنشاط...)
 - شبكات الاتصال بين المؤسسات.
- 6- أخلاقيات الاتصال.

وقد اعتمدنا في تبسيط محاور الاتصال المؤسسي على الخريطة الذهنية (La carte conceptuelle):



شكل يمثل الخريطة الذهنية لمقياس (الاتصال المؤسسي)

حيث توضح الخريطة الذهنية للدرس الخاص بالاتصال المؤسسي، الذي تم تدريسه خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية (2017-2018) المحاور الكبرى للمقياس، والتي استغلت في نفس الوقت كمواد بحثية في حصص التطبيق.

برنامج الحصص التطبيقية:

بالنسبة للجانب التطبيقي في المقياس، يجري الطلبة مجموعة من البحوث ذات الطابع التطبيقي الميداني، وذلك استناد إلى نفس المحاور التي تم تناولها في المحاضرة، وهذا بغرض التعمق أكثر، والهدف من خلالها معرفة كيفية إسقاط الجانب النظري في العمل الميداني، بالتركيز خاصة على مؤسسات وثائقية تمثل عينة الدراسة، وهذا حتى يبقى الطلبة على ارتباط بتخصصهم في علم المكتبات.

2-4- الهيكلية البيداغوجية للدرس :

2-4-1- المكتسبات المسبقة (Pré-requis):

تتمثل في نظام الإدخال، الذي يقوم على تحديد وعرض الأهداف والمتطلبات الأساسية للطالب مع الحرص على ربط المحاضرة بمكتسباتها المسبقة، خاصة ما تعلق منها بالمفاهيم الأساسية، الاتصال المؤسسي، نظم الاتصال، والمعلومات، وأدوات الاتصال المؤسسي.

أ- المحتوى: يتمثل في نظام التعلم الموجه للطلبة، ويكون عادة مجزء إلى مجموعة من المحاور، وهذه الأخيرة إلى عناصر متفرعة عنها، وهذا لتوسيع الشرح والتعمق أكثر في الإلمام بجوانب المادة المدرسة، وهو ما تم تبياناه من خلال الخريطة الذهنية.

ب- نظام الإدخال: يقوم على تحديد وعرض الأهداف والمتطلبات الأساسية للطالب مع الحرص على ربط المحاضرة بمكتسباته المسبقة، خاصة ما تعلق منها بالمفاهيم الأساسية، الاتصال المؤسسي، نظم الاتصال، والمعلومات، وأدوات الاتصال المؤسسي

ت- نظام الإخراج: يفترض أنه يقيس مدى اكتساب الطلبة للمهارات الأساسية للدرس، والتي تكون في شكل اختبارات، تقييم، توجيه أسئلة... حيث تم من خلال مقياس (الاتصال المؤسسي) التعرف على مفهوم الاتصال، وتطوره في المؤسسة، وكذلك نظم الاتصال المؤسسي الحديث، ومؤسسات نظم المعلومات والاتصال.

2-4-2- المقاربة المعتمدة في التدريس:

تتنوع المقاربات المعتمدة في التدريس تبعا لوجهة نظر كل أستاذ، ومتطلبات التدريس في حد ذاتها، وبالنسبة لمحاضرة (الاتصال المؤسسي)، فإن المقاربة التي نراها ملائمة للاعتماد عليها تتمثل في طريقة (التعلم بواسطة الأهداف (l'Approche par Objectif (APO) بناء على أن المقياس يقوم على ضبط مجموعة من الأهداف في مخطط الدرس: (SYLABUS) ويسعى إلى تحقيقها في النهاية.

تظهر أهمية المقاربة بالأهداف، في قدرة الأستاذ على تتبع الأنشطة المختلفة في الفصل أو على الخط، والعمل على تطوير مهاراتهم من خلال الاختبارات، البحوث، الأسئلة الموجهة، الامتحانات الجزئية، تقديم أمثلة تطبيقية، وإتاحة مساحات نقاش والاعتماد على وسائط إلكترونية تساعد على إجراء تعديل في طريقة التدريس والعرض، والأهم من ذلك هو القدرة على تحقيق (التغذية العكسية Feedback) الذي يظهر على مستويات متعددة:

- إجابات الطلبة.
- سلوكيات الطلبة
- درجة التفاعل.
- درجة المشاركة في كل الأنشطة المتعلقة بالمقياس.
- الدافعية إلى ابتكار طرق جديدة لديهم في التعامل مع المشكلات البحثية التي تعترضهم.
- الحضور الحقيقي خلال الحصص وخاصة المحاضرات.
- المقدرة على تقييم الطالب لنفسه، زملاءه، ولأداء الأستاذ أيضا.

علم المكتبات

تركز جهود الأستاذ حول أن يكون الطالب: "قادرا على"، بدلا من: "يعرف"، والحرص على تمكينه من الانتقال عبر تتابع الحصص من مستوى أدنى إلى مستويات أعلى، والنتيجة أن المقاربة بالأهداف تضع تصورا أو وضعاً استشرافيا حول الوضعية التي سيكون عليها المتعلم بعد تقديم محتوى بيداغوجي معين، وانعكاس ذلك على سلوكه وأدائه.

2-5- كيفية اختيار الطرق البيداغوجية :

تقوم على مجموعة من المعايير والتي تختلف من أستاذ لآخر، وتبعا لمستوى، دافعية كل طالب في

التعلم، ويمكن تحديدها في بعض المعايير:

- الملف الشخصي لكل طالب (مستواه، مكتسباته، توقعاته...).
- مدى تعقد المعارف المكتسبة.
- الوسائل المتاحة (الوقت، المكان، الوسائط....).
- قنوات (إمكانيات) الأستاذ.
- طرق التدريس وتحفيزها على التتبع، التعلم والفهم.
- اعتبر أساتذة شاركوا في عملية التكوين التي تمت بجامعة قالمه، وعلى أرضية جامعة قسنطينة، أن تنوع الطرق البيداغوجية وتعدد وسائطها تعتبر من المحفزات الأساسية في استقطاب الطالب، وخلق رابط بين الطالب والمحاضرة والتطبيق، كما اعتمدنا على آراء بعض الزملاء الذين أشاروا بأن:
- طرح أسئلة يجيب عليها الطلاب بعد نشاط عقلي.
- اقتراح تمارين بحيث يطبق الطلبة لمعارفهم.
- وضع مشكلات وتوجيه الطلبة لحلها لاكتشاف ما تعلموه.
- وضع خلاصة في آخر الحصة وهيكلية الطلبة ما تعلموه.
- تعريف الطلبة بمقدار إجاباتهم الصحيحة لتنظيم ما تعلموه.
- كل هذه الخطوات وأخرى يمكنها أن تسهم في تحقيق الأهداف المسطرة.

4.3- طرق التقييم:

يتم التقييم على مرحلتين:

-بالنسبة للمحاضرة: يتم إجراء امتحان نهائي: في نهاية كل سداسي يتضمن مجموعة من الأسئلة لمختلف المعلومات المقدمة خلال المحاضرات ويمثل 50 % من العلامة النهائية.

-بالنسبة للحصص التطبيقية: يتم إجراء تقييم مستمر: تتوزع نسبة 50% المتبقية المخصصة للتقييم المستمر على عدة مستويات، حيث تتعلق بعلامة البحث، المشاركة، الحضور في الحصص التطبيقية، وأيضا سلوك الطالب، وفيما يخص الجانب التطبيقي في المقياس، يجري الطلبة عادة مجموعة من البحوث ذات الطابع الميداني، والهدف منها معرفة كيفية إسقاط الجانب النظري ميدانيا، بالتركيز خاصة على طبيعة الاتصال في عمل مؤسسات بشكل عام والوثائقية تحديدا كعينة الدراسة، وهذا حتى يبقى الطلبة على ارتباط بتخصصهم.

1. العمل الفردي (امتحان جزئي، عمل منزلي، أسئلة موجهة): 15 بالمائة.

2. العمل الجماعي (بحوث، تطبيقات وأعمال جماعية): 15 بالمائة.

3. المشاركة: 10 بالمائة.

4. السلوك والحضور: 10 بالمائة.

علم المكتبات

حيث تكون طريقة التقييم كما هو مبين في الجدول التالي:

الترجيح	المراقبة
50 %	الامتحان النهائي
50 %	الأعمال الموجهة
%	الحضور والمشاركة
%	الأعمال التطبيقية
	الامتحانات الفجائية
	مشاريع الدروس
	البحوث
	الفروض المنزلية
	أخرى
100%	المجموع

ملاحظة: عادة يتم تحديد في نموذج خطة الدرس المسلم من الإدارة النسب المئوية الخاصة بالتقييم لكل من المحاضرة والتطبيقات، بالنسبة لجامعة قالمية فإن النسبة تتوزع بالتساوي بينهما: 50+50 % لكل من الامتحان النهائي والتطبيق، وفيما يتعلق بتوزيع النسبة على الأنشطة المختلفة التي يقوم بها الطالب في الحصص التطبيقية، فإن نسبة 50% يتم تحصيلها من خلال تجميع نقاط المعايير سألغة الذكر، ويبقى لكل أستاذ طريقته في تقييم الطالب، للإشارة فإن الترجيحات التي تتضمن 50 % لكل من المحاضرة والتطبيق، بدأ العمل بها خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية: 2017 - 2018، على مستوى جامعة قالمية.

المعامل: I

الرصيد: 2

لغة التدريس: العربية.

3-5-مخطط درس (الاتصال المؤسسي):

عبارة عن وثيقة (عقد بين الأستاذ والطالب) تتضمن مختلف المعلومات حول المقياس المراد تدريسه، والوحدة التعليمية التي ينتمي إليها، والخطوات الواجب اعتمادها، والمحاور والأهداف التي يقوم عليها المقياس، وكيفية التقييم للطلبة، أيضا يتضمن قائمة بالمراجع الببليوغرافية المعتمد عليها في تجميع محتوى المادة التعليمية، ويفترض أن يطلع عليه الطلبة في بداية السداسي.

3-5-1-مخطط النشاطات البيداغوجية:

يعتبر مخطط النشاطات البيداغوجية بمثابة وسيلة لمتابعة مدى تحقق أهداف التعليم والتقييم، ويعمل على توضيح طريقة سير النشاطات البيداغوجية للمحاضرات حسب الوقت والمكان، كما يشكل مخطط المحاضرات أولوية بالنسبة للطلبة، من حيث البرنامج الذي يتضمنه، المراجع المراد التعرف عليها، مرتكزا أساسيا في الامتحان النهائي، باعتبار أن أسئلته تقوم على محاور مخطط الدرس.

3-6- الخطوات الأساسية لبناء درس (الاتصال المؤسسي) على منصة التعليم المفتوح:

قمنا في هذه المرحلة بإدراج مجموعة من العناصر تتمثل في ملخص تعريف بمقياس (الاتصال المؤسسي) الموجه لطلبة سنة أولى ماستر تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، مخطط الدرس، الأهداف المراد تحقيقها من المقياس، التعريف بالمقاربة المعتمدة في ذلك، والمكتسبات المسبقة لدى الطالب، كالتالي:

<https://telum.unc.edu.dz/mod/forum/view.php?id=39354>

Navigation

مخطط درس ، نموذج مخطط درس فارغ

Nouvelles diverses et annonces

Groupe visible: Tous les participants

AJOUTER UN NOUVEAU SUJET

Discussion	lanée par	Groupe	Réponses	Dernier message
Syllabus : مخطط درس خطة الدرس	Oumsaad MEKKI		0	Oumsaad MEKKI ven. 8 jul. 2018, 15:42
مخطط درس ملخص: الاتصال المؤسسي سنة أولى ماستر تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات	Oumsaad MEKKI		0	Oumsaad MEKKI ven. 8 jul. 2018, 15:38

telum.unc.edu.dz/course/view.php?id=1211

مخطط درس ، نموذج مخطط

الاهداف

تعريف بالمقياس والمقاربة المعتمدة

المكتسبات المسبقة (Pré-requis)

CHAT

Ajouter une activité ou une ressource

Navigation

Modifier

محاضرة: الاتصال المؤسسي

الاتصال المؤسسي

تعتبر عملية الاتصال من بين الوظائف الأساسية في المؤسسة التي تغير اليوم بشكل و الجهد لخلق من الفرصة
الكتابية في الفكر الإداري إلى مكتب الممارس الإداري. يهدف الاتصال إلى تحقيق أهداف المؤسسة
المؤسسة. لذلك، فإن الاتصال هو وظيفة أساسية في المؤسسة. الاتصال هو عملية تبادل المعلومات
معرفة تفاهات. كما يمكن اعتبار الاتصال من الوظائف الإدارية.
حسب الباحث للاتصال ليس مقبولا جدا في علم الإدارة. قد استخدم علماء الإدارة الأثر والخدمة شارل
كولبي، كولبي، و جون ديوي Devery، وكما ذكرنا على أنه عملية إبداعية تتلخص من خلق الأفكار
والمعلومات بين الناس.

- Accueil
- Tableau de bord
- Pages du site
- Mes cours
- Informatique 1
- Semaine du numérique
- C2 (2017-2018)

<https://telum.umc.edu.dz/mod/page/view.php?id=42260>

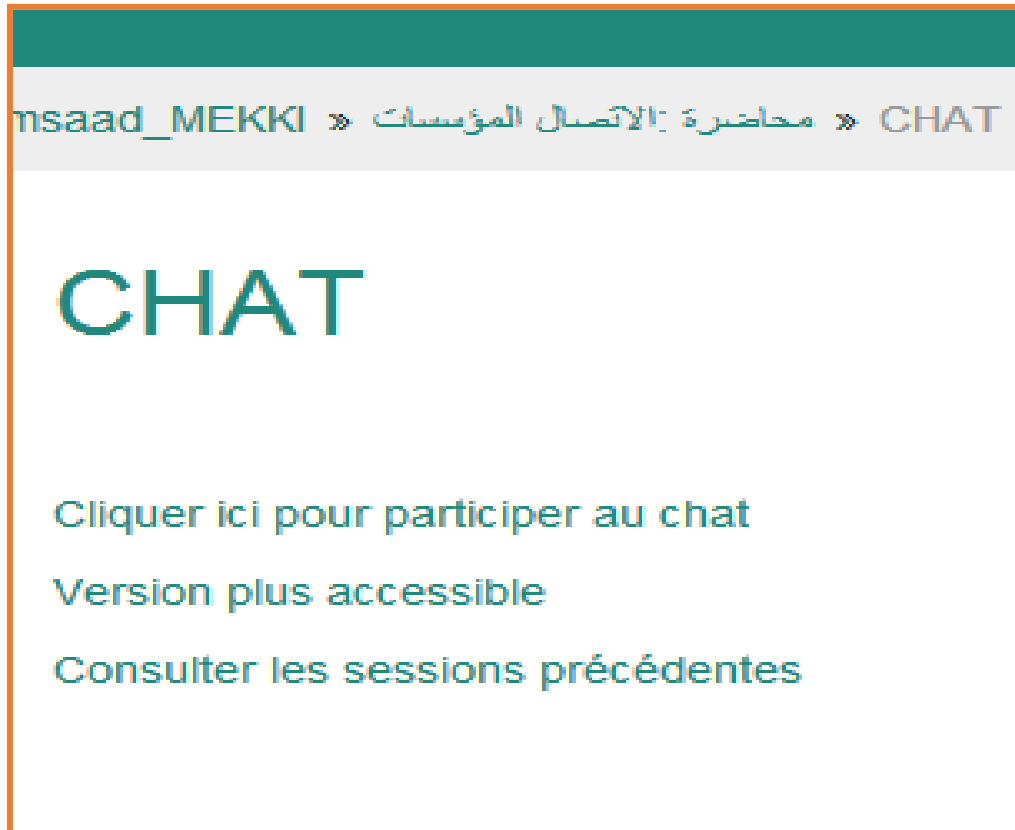
المكتسبات المسبقة (Pré-requis)

يسمح تدريس مقياس (الاتصال المؤسسي) لطلبة سنة أولى ماستر تخصص علم المكتبات، بحصر اهتمام الطلبة لدور
عملية الاتصال في المؤسسة، وتثبيت الجانب الاتصالي داخل أنظمة المعلومات، ويتطلب تحكم الطالب في ميادين الإعلام
والاتصال، وفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يفترض أن يحترم الهيكلية البيداغوجية لمحاضرات مقياس (الاتصال المؤسسي) على الخط:

- **نظام الإحلال:** يقوم على تحديد وعرض الأهداف والمتطلبات الأساسية للطلاب مع الحرص على ربط المحاضرة
بمكتسباته المسبقة، خاصة ما يتعلق منها بالمفاهيم الأساسية، الاتصال المؤسسي، نظم الاتصال، والمعلومات، وأدوات
الاتصال المؤسسي.
- **نظام التعلم:** يمثل (المحتوى) التعليمي الموجه للطلبة، ويكون عادة مجزءا إلى مجموعة من المحاور، وهذه
الأخيرة إلى عناصر منفردة عنها، وهذا لتوسيع الشرح والتعمق أكثر في الإلمام بجوانب المادة المدروسة، وهو ما تم
تبنيته من خلال الخريطة الذهنية.
- **نظام الإخراج:** يفترض أنه يقاس مدى اكتساب الطلبة للمهارات الأساسية للدرس، والتي تكون في شكل
اختبارات، تقييم، توجيه أسئلة...

حيث يقوم مقياس (الاتصال المؤسسي) على تمكين الطالب من التعرف على مفهوم الاتصال المؤسسي، نظم
الاتصال المؤسسي الحديث، مؤسسات نظم المعلومات والاتصال، ترقية الاتصال في أنظمة المعلومات، أخلاقيات الاتصال
داخل أية مؤسسة.



صور تمثل: الخطوات الأولى لبناء الدرس: مخطط الدرس، الأهداف، المقاربة، المكتسبات المسبقة، مع إمكانية

إجراء مناقشات حول المحاضرة

3-7- الأقسام الأساسية للدرس:

تم تقسيم المحاضرة الخاصة بمقياس (الاتصال المؤسسي)، إلى فصلين، حيث تضمن:

- **الفصل الأول:** تضمن مجموعة من العناصر والتي قمنا بتعريفها في مخطط الدرس والمحاضرة

المنشورة على المنصة، وأدرجنا من خلاله مصادر منها: رجع الصدى (Feedback) وهي

مساحة للتعرف على التغذية المرتدة من الطلبة حول المحاضرة، ومناقشة أيضا للمحتوى، كما

خصصنا مساحة للورشة ((Atelier، حسبما توضحه الصور التالية:

The left screenshot displays a course management interface for 'الاتصال المؤسسي' (Organizational Communication). It features a table titled 'Phase de mise en place' with columns for different stages: 'Phase de remise', 'Phase d'évaluation', 'Phase de notation des évaluations', and 'Fermé'. The table lists tasks such as 'Saisir l'introduction de l'atelier', 'Fournir des instructions pour l'évaluation', 'Attribuer les travaux', 'Calculer les notes des travaux remis', 'Calculer les notes des évaluations', and 'Fournir une conclusion à l'activité'. The right screenshot shows a course overview page for 'الاتصال المؤسسي' (Organizational Communication) with a sidebar menu containing 'Notes', 'محادثة: الاتصال المؤسسي', 'الفصل الأول: الاتصال المؤسسي', 'الفصل الثاني: الاتصال المؤسسي', and 'اختبارات'. The main content area includes a text box with a description of the course and a list of course activities like 'الفصل الأول: الاتصال المؤسسي', 'عنوان', 'الفصل الأول: الاتصال المؤسسي', 'feedback', 'مناقشة الفصل الأول', 'ورشة الفصل الأول', and 'المهام'.

+ Ajouter une activité ou une ressource

صور تمثل: الفصل الأول من محاضرة الاتصال المؤسسي مع إمكانية إضافة أنشطة أو مصادر

- **الفصل الثاني:** تضمن بدوره مجموعة من العناصر وذلك بتقديم معلومات تكميلية للاتصال المؤسسي، ثم أرفقنا قائمة المراجع التدعيمية للطلبة بلغة عربية وأجنبية، كما خصصنا جانبا لمناقشة محتوى الفصل الثاني، و(Forum) حول المحاضرة أيضا، وقدمنا ملف بصيغ مختلفة:



_____papier.odt



_____web_gen_auroraW.zip



PDF ملف بصيغة r

كما راعينا حسبما أورده القائمون على المنصة إتاحة إمكانية التحميل للمواد، كالتالي:



Télécharger le Dossier



كما أتاححت المنصة عند وضع المحاضرة على الخط لتمكين الجمهور المستهدف من الإطلاع عليها

الاستعانة بأدوات متعددة لوضع صيغ متنوعة للمحتوى:

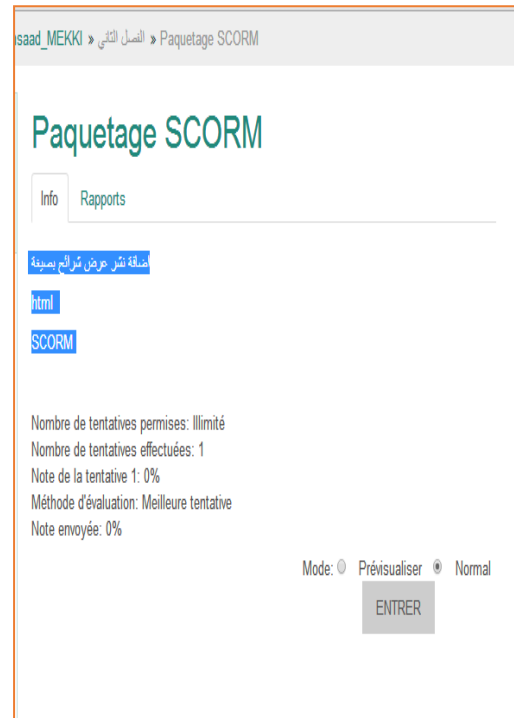
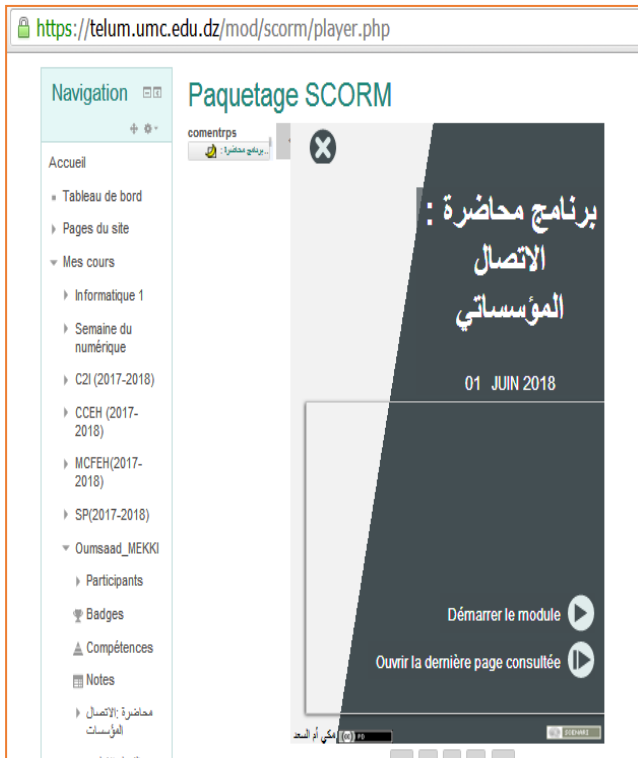
- Le logiciel OPALE, le format PDF .

إضافة إلى نشر عرض شرائح بصيغة html: والتي تسمح بتحرير النصوص للتغذية بشكل:

SCORM .

كما أن كل خطوة يمكن خلالها تعديل المحتوى، وفقا للصور التالية:

Caché pour les étudiants:Paquetage SCORMPaquetage SCORM



Modifier



3-8- وضع اختبار لتقييم ما اكتسبه الطلبة من خلال الدرس المتاح على المنصة (نظام الخروج):

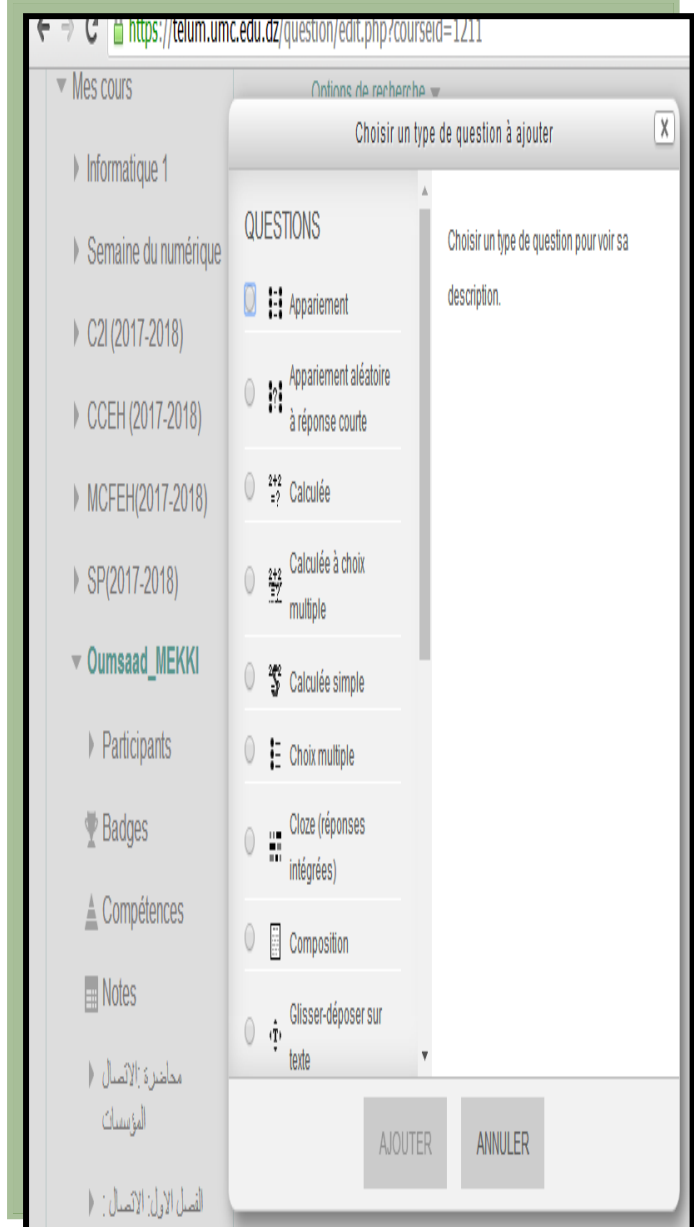
تتيح منصة جامعة قسنطينة القيام بمجموعة من النشاطات، من خلال: المنتديات والاختبارات، والواجبات والاستبيانات والشات (Wiki, Test, Quiz...)، حيث يتم وضع اختبار من أجل تقييم مكتسبات الطلبة (نظام اختبار الخروج)، وتمثل جميعا أداة لتحقيق التغذية العكسية (Feed- Back).

كما يتيح تطبيق اختبارات عبر منصة جامعة قسنطينة تقديم قائمة بصيغ متعددة مخصصة في نهاية الأمر لتقييم الطلبة، وذلك وفقا للاختيارات التالية:

- Appariement
- Appariement aléatoire à réponse courte
- Calculée
- Calculée à choix multiple
- Calculée simple
- Réponse courte
- Composition
- Glisser-déposer sur texte
- Sélectionner les mots manquants
- Vrai/Faux

هذه القائمة المتنوعة من خيارات الاختبارات يمكن استخدامها بالنقر على خانة:

- [Banque de questions](#)
- Choisir une catégorie



Accueil » Mes cours » Oumsaad_MEK00 » Banque de questions » Questions

Navigaton

Accueil

- Tableau de bord
- Pages du site
- Mes cours
 - Informatique 1
 - Semaine du numérique
 - C2I (2017-2018)

Banque de questions

Choisir une catégorie

Défaut pour Oumsaad_MEI

La catégorie par défaut pour les questions partagées dans le contexte « Oumsaad_MEK00 ».

☐ Montrer le texte de la question dans la liste

Options de recherche ▼

☒ Montrer aussi les questions des sous-catégories

☐ Montrer aussi les anciennes questions

CRÉER UNE QUESTION...

https://telum.umc.edu.dz/course/editsection.php?id=17784&sr=0

Résumé de اختبارات

▼ Général

Nom de section

اختبارات ☐ Utiliser le nom de section par défaut (Section 3)

Résumé ⓘ

اختبارات :

يتعلق هذا الجزء المخصص لمحاضرة الاتصال المؤسسي بإجراء الاختبار الخاص بالمقياس، حيث سيتم ادراج أسئلة الاختبار الخاصة بالمداسي الثاني للموسم الجامعي: 2017-2018، وكذا الإجابة النموذجية.

Montrer aussi les anciennes questions

CRÉER UNE QUESTION...

Semaine du numérique

C2I (2017-2018)

يشكل نمط التعليم الهجين (Hybride) أحد أشكال التعليم الهجين/المختلط المعتمد بالجامعات الجزائرية ومنها جامعة 8 ماي 1945 قالمة، والذي يتيح من خلاله للأساتذة حديثي التوظيف الالتحاق بمنصة جامعة (الاخوة منتوري - قسنطينة) المعنية بمجال تكوين الأساتذة تحسبا لاستخدامهم للمنصة الرقمية لجامعة 8 ماي 1945 قالمة: **BigBlueButton** ، وفقا للرابط التالي:

[/https://moodle.com/fr/integrations-certifiees/bigbluebutton](https://moodle.com/fr/integrations-certifiees/bigbluebutton)

والتي تشكل فضاء للتعرف على مجموع: الوسائل، الطرق، البرامج، البرمجيات والوسائط، وكيفيات إدارة المحتويات التعليمية الرقمية، كخدمات متوفرة عبر: "les campus virtuels"، أو منصة التعليم المفتوح: "Moodle"، الموجهة لربط متغيرات المنظومة التعليمية: المكون والمتعلم.

عرض برنامج محاضرات:

(الاتصال المؤسسي)

عرض برنامج محاضرات (الاتصال المؤسسي):

المحور الأول: مدخل إلى الاتصال

مقدمة:

تعتبر عملية الاتصال من بين الوظائف الأساسية في المؤسسة التي تتميز اليوم بالكبر والتعقيد، انطلاقاً من المدرسة الكلاسيكية في الفكر الإداري، إلى مختلف المدارس الإنسانية وحتى اليوم فإن الاتصال أصبح يأخذ أهمية خاصة في المؤسسة، باعتباره أداة مكملية للعملية الإدارية في مجموعها، سواء في تحضير الأهداف والتخطيط أو بتنفيذه وتوجيهه ومراقبة نتائجه، حتى أنه يمكن اعتبار الاتصال من الوظائف الإدارية.

حسب الباحثين فالاتصال ليس مفهوماً حديثاً، فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة تشارلز كولي Coly ، وجون ديوي J.Deyey و كانوا يركزون على أنه عملية اجتماعية تنتقل من خلالها الأفكار والمعلومات بين الناس.

1- مفهوم الاتصال المؤسسي:

يعرفه (تشارلز كولي)، بأن: "الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان".
- أما علماء النفس والإدارة المهتمون باكتساب السلوك والتعلم، فيرون أن الاتصال: يمكن أن يكون وسيلة للتأثير، أي سلوك لفظي أو مكتوب يستخدم للتأثير في الطرف الآخر.

علم المكتبات

-أما الاتصال في المجال الإداري أو في التنظيمات: يقصد به العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية، عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات: نازلة، صاعدة، أفقية داخل الهيكل التنظيمي وخارجه.

-يشير الاتصال المؤسسي إلى، على تبادل الآراء والأفكار بغرض اختيار التصرفات التي تحقق أهداف الشركات بفاعلية.

كما أنه، العملية الإدارية الهادفة لنقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتخذ القرارات. ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب: بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق ومكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

كما يقصد به " الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء داخل المنظمة في إطار تحقيق الأهداف المبتغى انجازها"

يعرفه: "جولد هاربر" Harber Gold " والذي ركز فيه أيضا على اعتبار اتصال المؤسسة عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد التي تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات التنظيمية، وهذه الرسائل لابد لها أن تتكيف مع متغيرات المحيط، حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه.

اعتبر روجرز Rogers : اتصال المؤسسة عملية مقصودة، يحدث فيها تبادل للرسائل وتتوج بتحقيق تأثير على سلوك الأفراد بما يخدم الأهداف المتنوعة للمؤسسة، وبما يضمن التسيير الحسن وتقديم خدمات جيدة لمختلف الزبائن.

حسب القاموس الموسوعي لعلوم الاعلام والاتصال، بانه: حديث المنظمات عن نفسها، على النقيض من الاتصال التجاري، ذلك الاسم الاخر للإعلان والمرتبط بالمنتجات، أما بالنسبة للمؤسسة فيتعلق الأمر بالعمل على تعريفها، وتعيين نشاطاتها واعطاء صورة حسنة عن نفسها سواء امام جماهيرها الخارجية المنتجين، الزبائن، الموردين، البنوك، المساهمين، او الداخلية: أجراء، مساهمين، ممثلي نقابات، بشكل تعبر من خلاله عن شرعيتها الاقتصادية- الاجتماعية"، وهذا التعريف يحدد الأطراف الداخلية والخارجية المستهدفة من اتصال المؤسسة بغرض كسب ثقتها وتحسين صورتها.

2-عناصر الاتصال المؤسسي:

يقوم الاتصال بشكل عام على مجموعة من العناصر التي تتداخل لتحقيق ضمان سيرورة المعلومات (الرسالة الاتصالية)، وصولاً إلى رجع الصدى feedback، وتتمثل في: المرسل، المستقبل، القناة،

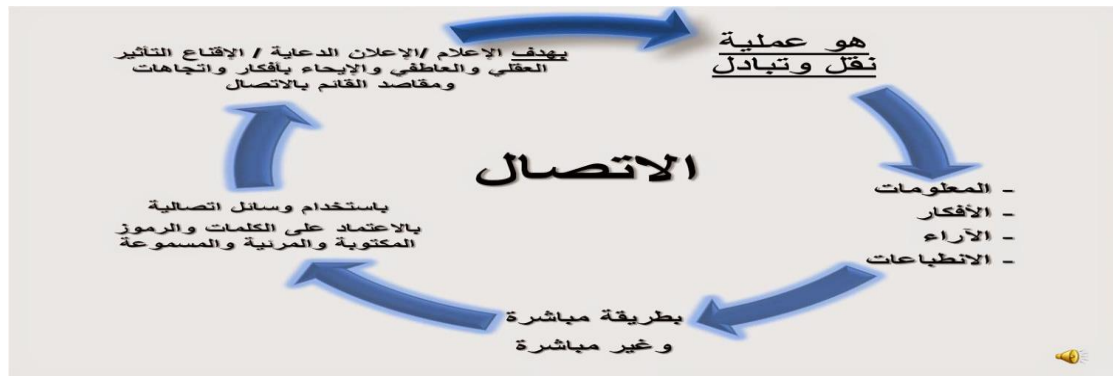
عناصر عملية الاتصال الرئيسية



الرسالة، رجع الصدى، وفقاً للشكل التالي:

عموماً يمكن تلخيص العملية الاتصالية وفقاً للشكل التالي:

علم المكتبات



3-مستويات الاتصال:

-حسب درجة الجمهور المشارك في الاتصال، يتم تقسيمه إلى:

+ اتصال ذاتي.

+ اتصال شخصي.

+ اتصال جمعي.

+ اتصال جماهيري.

4- أهداف الاتصال المؤسسي:

+ التأثير في الجمهور.

+ إقناع الجمهور بمضمون الرسالة الاتصالية للمؤسسة.

+ تشكيل وتوجيه الرأي العام.

ويمكن توزيع أهداف الاتصال حسب الفئات المستهدفة:

• أهداف خاصة بالعاملين.

+ خلق الرضا بين العاملين.

➤ زيادة التفاهم والثقة المتبادلة.

➤ الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال اشراكهم في عملية تسيير الإدارة واتخاذ القرار.

• أهداف خاصة بالقيادات الإدارية.

➤ تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ

قرارات سليمة.

➤ التوجيه والإشراف.

➤ التأثير على العاملين لتحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة.

• أهداف خاصة بالجمهور.

➤ ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه.

➤ تعريفه بإنتاجها وخدماتها.

➤ التعرف على آراء الجمهور حول المؤسسة.

➤ إتاحة الوسائل لإبداء اقتراحات الجمهور.

5-أنواع الاتصال المؤسسي:

تتم الاتصالات وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات

الوظيفية داخل المؤسسة لذلك فالاتصال نوعان هما:

5-1- اتصال داخلي: يحدث بين مستويات الهيكل التنظيمي الداخلية: دنيا، وسطى وعليا، ويكون في شكل: قرارات، أوامر، ومطالب، ...، وتعرفه منال طلعت محمود: الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة واتصالها مع محيطها (الداخلي)، وينطوي على نوعين من الاتصال:

أ-الاتصال الرسمي: يقصد به كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الإدارية التي تربطها اللوائح والقرارات المكتوبة، حيث يتميز بالدقة والوضوح



وصحة المعلومات، ويشمل الاتصال: الصاعد، النازل والأفقي، حيث أن هذا الأخير تحقق خاصة بفضل دمج التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات، ومكن من توصيل المعلومات في الزمن الحقيقي لمختلف الأطراف داخل المؤسسة، مما يساهم في اتخاذ القرارات.

وتتسم القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال بالثبات والاستقرار، وتأخذ تدفقات المعلومات والبيانات بها الاتجاهات الآتية:

الاتصالات النازلة: من أعلى إلى أسفل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتصدر من القادة

الإداريين في مستوى معين إلى مستويات إدارية أدنى منها.

علم المكتبات

✚ الاتصالات الصاعدة: من أسفل إلى أعلى الهيكل التنظيمي، وتتم من المرؤوسين إلى الرؤساء في المستويات الإدارية الأعلى.

✚ الاتصالات الأفقية: العرضية- وتتم بين الإدارات والمسؤولين من المستويات المتشابهة أو المتقاربة.

✚ الاتصالات المحورية: تشمل الاتصالات بين المدراء وجماعات العمل في إدارات غير تابعة لها تنظيمياً.

ب- الاتصال غير الرسمي: اتصالات التي لا تخضع للتنظيم الرسمي، حيث تتساقط المعلومات والمعاني في الاتصالات غير رسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الأفراد، حيث تعد قنوات الاتصالات غير الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصالات الأخرى، وينقسم الاتصال إلى:

5-2- اتصال خارجي: يحدث خارج مقر المؤسسة، ويأخذ أشكالاً متعددة، سواء بالاتصال الشخصي المباشر، أو غير المباشر، ويعبر الاتصال الخارجي عن: "جهود الإدارة خارج الحدود المنشأة، بمعنى أن هذه الإدارة تعمل على توسيع نطاق الاتصالات بحيث يوجد نوع من الامتداد للسمعة الطيبة للمؤسسة في المحيط الخارجي، وربما يصل ذلك إلى المجال الدولي أي خارج حدود الدولة التي تعمل فيها المؤسسة أو يقع فيها المركز الرئيسي لأنشطتها، وينطوي بدوره على ثلاث أنواع من الاتصال تتمثل في:

✚ اتصال خارجي عملياتي

✚ اتصال خارجي استراتيجي

✚ اتصال خارجي حول السمعة.

6- اتجاهات الاتصال المؤسسي:

6-1- اتصال أحادي الاتجاه: يتم في اتجاه خطي ولا يوجد فيه رجع الصدى، يسجل غياب التفاعلية.

6-2- اتصال ثنائي الاتجاه: يتم في اتجاه ثنائي، تظهر فيه التغذية الراجعة، مع تبادل للأدوار بين

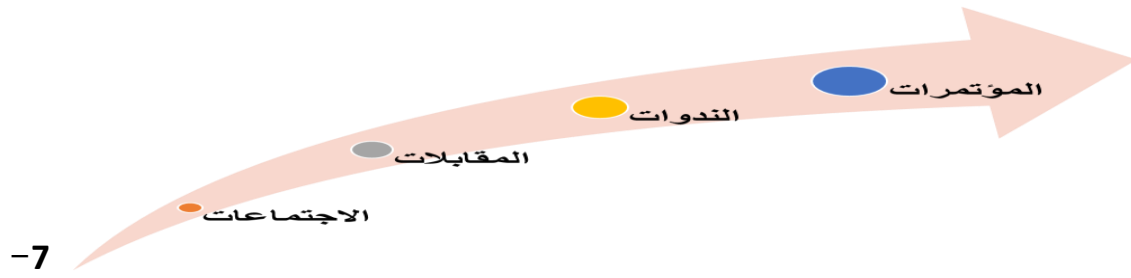
المرسل والمستقبل.

6-3- اتصال متعدد الاتجاهات: يحصل خلاله تعدد المرسل (ين) والمستقبل (ين)، وكذلك تبادل

الأدوار بين أطراف العملية الاتصالية، ويركز على تحقيق التفاعلية.

7- أشكال الاتصال المؤسسي:





1- وسائل الاتصال الشفوي/ اللفظي:

2-7- وسائل الاتصال المكتوب:

* لوحة الاعلانات * التعليمات والاورام * التقارير * جريدة المؤسسة

وسائل الاتصال التصويرية:

* ملصقات * كاركاتير * افلام * خرائط ورسومات بيانية

3-7- وسائل اتصال

الالكترونية:



أنظر أيضا الروابط التالية:

وسائل التواصل قديماً وحديثاً: <https://www.youtube.com/watch?v=9I9GdEPH5bY>

المحور الثاني: تطور مفهوم الاتصال في المؤسسة:

1- مفهوم المؤسسة:

تميزت المؤسسات في الماضي بأنها منظمات تسويقية للمنتجات، وبصغر حجمها، وبتكنولوجية متواضعة، وعلاقات مباشرة بين صاحب المؤسسة والعمال، وتطورت حسب (كوتا) إلى ثلاثة اتجاهات:

-اتساع الحجم - كثرة المنازعات . - تعقد أنماط التسيير .

يعرف: "M. TRUCHY المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي."

عند ماركس المؤسسة الرأسمالية تكون ممثلة في: "عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت، إدارة نفس رأس المال، وفي نفس المكان، من أجل إنتاج نفس النوع من السلع".

عند: "Peroux المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال، وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته.

عرفها "Schumpeter المؤسسة تكون مركزا للإبداع ومركزا للإنتاج".

علم المكتبات

-عموما، هي: مجموعة من الأفراد يعملون معا لإنجاز هدف أو أهداف مشتركة. وهذا يعني أن المؤسسة هي كيان اجتماعي جامع للأفراد العاملين على أداء أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها.

ويمكن التمييز بين المنظمة والمؤسسة كالتالي:

المنظمة (Organisation): بشكل عام هي مجموعة من الأفراد يوحدون جهودهم لغرض تحقيق الهدف المسطر، سواء كانت هذه المنظمة عيادة، مدرسة أو جمعية ...

-المؤسسة: (Entreprise) هي منظمة منتجة، تتقل وتبيع خدمات أو سلعاً تستجيب لحاجيات مؤسسات أخرى، جماعات أو أفراد، وهنالك عدة أنواع من المؤسسات حسب البعد وطبيعة النشاط: زراعية، صناعية، تجارية، خدماتية...، أو حسب البعد القانوني: فردية، تعاونية، عمومية، خاصة.

2-مراحل تطور مفهوم الاتصال في المؤسسة:

نتج الاتصال المؤسسي حسب العديد من الباحثين والمفكرين عن تحولات كثيرة طرأت على المجتمعات البشرية، والتطور الحاصل في أنماط وأساليب إدارة الأعمال والتسيير المؤسسي، ويعتبر اتصال المؤسسة فرع جديد في العلوم الاجتماعية ونظرية التنظيم ونظريات الاتصال، ظهر خاصة مع أنماط التفكير الإداري المنسوبة إلى تنظيم (تايلور)، فوجدت هذه التحولات معناها مع نظريات الإدارة المبنية على المشاركة، وقابل هذا التطور في الفكر، تطورا في تصميم المؤسسات، لكن غالبا ما يتم الخلط بين الاتصال ومجموعة ظواهر منها: القيادة والضبط، رغم أنه يُدرس (اتصال المؤسسة) كأحد المتغيرات التنظيمية عندما يتعلق الأمر بموضوع (القيادة في المؤسسة)، لذلك فإن المفهومين يشتركان في كون الأول يعني: تبادل المعلومات، والثاني يتعلق ب: نقل المعنى، ويرتبط اتصال المؤسسة ب (شبكات الاتصالات) التي تظهر داخل المؤسسة.

علم المكتبات

فمنذ بداية القرن 19 عرفت معايير القدرة على المنافسة في المؤسسات الصناعية اعتمادا على عقلنة وسائل الإنتاج، وتميزت بإرساء نظام تايلور (Taylor) داخل التنظيمات الاقتصادية مؤسسة لنمط اتصالي تنظمي للعمل، راعى وضع الكفاءات التقنية والمعلومات الضرورية للإنتاج، وبالنسبة لتايلور فمحيط المؤسسة الداخلي مقسم إلى عاملين: منفذين ومصممين (المديرين أو المسيرين) والاتصال ينحصر في الوثائق الإعلامية الموجهة من طرف المصمم/ المسير فقط، أما العامل البسيط فيقبل الأوامر وليس له الحق في إضافة أي شيء من معرفته أو كفاءاته في حل المشاكل، والفرصة الوحيدة للاتصال بين العامل البسيط والإطار أو الإدارة العليا تكون إما في حالة وجد الأول صعوبات في تطبيق الأوامر، أو عند وجود انحرافات ملاحظة من طرف المراقبين.

ثم تطور الاتصال ببروز نظام الإدارة وخفض التكاليف ويقوم أساسا على مبادئ التحسين، والربحية، قاعدة نظام المعلومات والخدمات المختلفة لإدارة و مراقبة تسيير المؤسسة، كما بدأت المؤسسات تستوعب أهمية العلاقات الإنسانية لتطوير قدراتها، وتهتم بالعلاقة بين المؤسسة والفرد تحت كل الأشكال، وفي كل المستويات التنظيمية، وسمح الوعي بالاعتراف بأن النظام المؤسسي لوحده لتحويل المعلومات والأوامر لا يكفي، أو يضمن التطبيق التام للاستراتيجيات المقررة من طرف الإدارة العامة، فالتنظيم التايلوري على وجه التحديد ينطلق من تطبيقات أو اعتقادات ترى أن المؤسسة يتم تنظيمها بشكل "شبه عسكري"، أي أن الاتصال لا يعدو أن يكون أكثر من نظام لنقل المعلومات الآتية من أعلى.

من بين أهم مؤشرات اتصال المؤسسة التي ظهرت خاصة بعد الحرب العالمية الأولى:

-حث رائد العلاقات العامة (إيفي لي IVY Lee) مؤسسات الأعمال التجارية والصناعية على نشر سياستها وإعلام الجمهور بأهدافها وأغراضها والعمل على اكتساب ثقة الجمهور وتأييده ومساندته لها.

علم المكتبات

-نظر مختصون في العلاقات العامة إلى أهمية الإعلام والنشر كميدان جديد في عالم التجارة وإن دور اتصال المؤسسة يتمثل في نقل اتجاهات الرأي العام للمؤسسة ونقل سياسات المؤسسة إلى الرأي العام.

وردت الإشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي (فوش FOCH) إلى دور "المكلف بالصحافة" الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازاة مع مهام أخرى.

-بداية القرن العشرين أنشأ (بيجو Peugeot) أول صحيفة مؤسسية.

-ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية أول اتصال منظم بشركة (سنجر Singer) عام 1926.

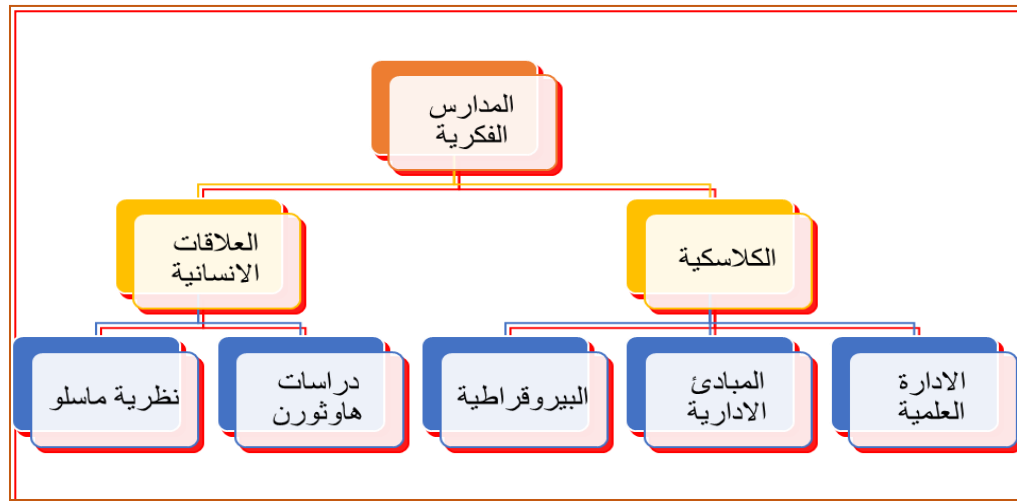
-في فرنسا كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية (SNCF) عند إنشائها عام 1937 أول مؤسسة تزود بـ "مصلحة صحافية" خاصة

-وشهد مجال الاتصال المؤسسي انتعاشا كبيرا بحلول فترة الثمانينات.

عموما يمكن تلخيص تطور الاتصال المؤسسي حسب أهم المدارس الفكرية التي ظهرت:

• المدرسة الكلاسيكية

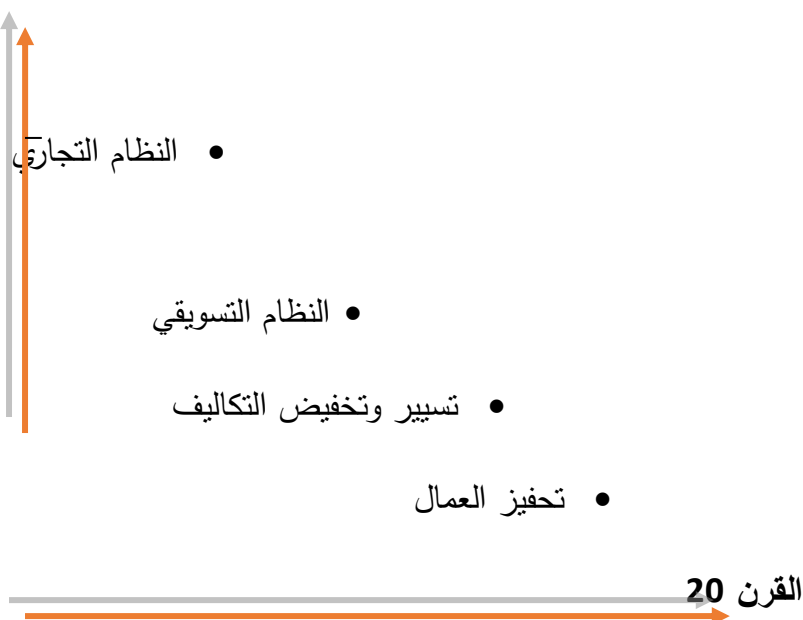
• مدرسة العلاقات الإنسانية



3-توجهات المؤسسات الحديثة:

أصبحت المنظمات حاليا تبحث عن أكثر فعالية، وحياة داخل نسقها التنظيمي، لتفطنها إلى أن التفاعلية القوية بين عناصر تكوينها الداخلي تعطي نتائج أحسن مقارنة ببقاء العنصر الداخلي في منأى عن بعضها، لذلك تتجه إلى وسائل وطرق حديثة مثل نوعية الموارد البشرية، ومشاركتها في تحديد الأهداف، والمساهمة في تحقيقها بواسطة الاتصال والتحفيز وغيرها.

(التأيلورية: ق 19)



تطور اتصال المؤسسة خلال القرنين (19-20)

بالتالي يمكن تلخيص تطور الاتصال المؤسسي حسب وصف الاسباني كراسكوسا Carrascosa التطور

التاريخي للمجال التطبيقي لاتصال المؤسسة تبعا لنظريته الرباعية (4C) بقوله:

- فترة الستينيات: كان عصر الإشهار المرتبط بالتكاليف (Costes).

-فترة السبعينات: عصر التسويق التجاري (Commercial) .

-فترة الثمانينات: الاتصال الداخلي من أجل النوعية (Calidad) .

-فترة التسعينيات: الاتصال الشامل (Communication globale).

4-سيرة الاتصال:

توجد المؤسسة اليوم في حالة اتصال دائمة مع المحيط، وتغيراته، سواء: اقتصادية، اجتماعية...، المستهلكين، التكنولوجيا، ولذلك يتوجب عليها مراعاة التغيرات والتغذية المرتدة إليها خاصة من المحيط الخارجي، في سياق ما يعرف بالليقطة الاستراتيجية، لمواجهة كل أشكال المنافسة، والمحافظة على وجودها واستقرارها.

4-1-تأثير المحيط في المؤسسة:

المحيط عبارة عن مجموعة عناصر مؤثرة غير متحكم فيها من قبل المؤسسة، تؤثر على عليها إيجابا أي فرص نجاح، أو سلبا كتهديد، ويتكون من خمسة مجموعات من المتعاملين، هي: الزبائن، الموردين، العاملين، المؤسسات المنافسة، جماعات الضغط أو التأثير كالحكومات واتحاد العمال وغيرها. ومن العوامل التي يمكن من خلالها دراسة تأثير المحيط في المؤسسات، وتتمثل في:

• تغيير المحيط وتعبده.

• وجود قوى تنافسية.

• هيجان المحيط.

4-2- تأثير المؤسسة في المحيط:

يمكن التمييز بين نوعين من تأثير المؤسسة على المحيط، وهي

- آثار اجتماعية واقتصادية عامة: توفر الشغل، التأثير على الأجور تغير نمط المعيشة والتأثير على الاستهلاك.

أثار اقتصادية: الاعمار، ومدى التطور في المنشآت التجارية.

5- أهداف الاتصال المؤسسي:

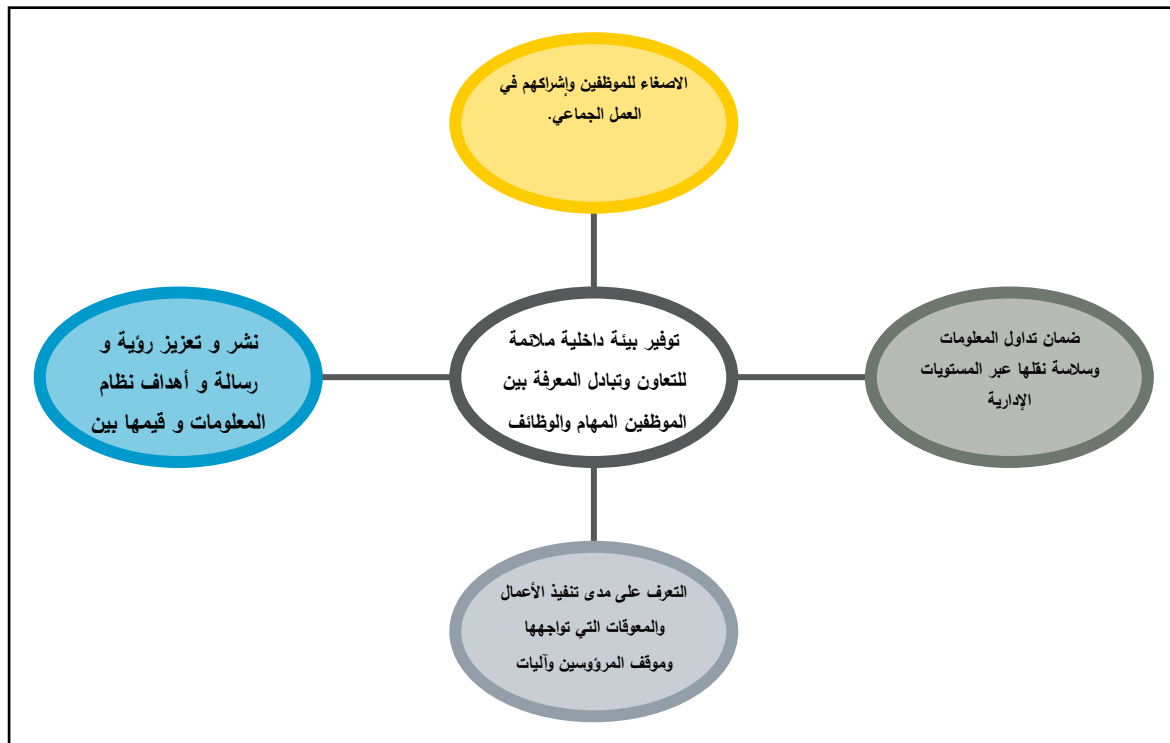
ساهمت مجموعة من العوامل في تطوير اتصال المؤسسة، وأهمها: المنافسة بين المؤسسات، تطور وسائل وتكنولوجيات الاتصال وخاصة الموصولة بجهاز الكمبيوتر على غرار بنوك المعلومات، البريد الالكتروني، المحاضرات المدعمة بالكمبيوتر، الانترنت، الانترنت، الاكسترنات، وأيضا لتعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال، ويرتبط هذا العامل باتجاه الاتصال الخارجي للمؤسسة وما يتصل بأهميته.

اما في الاتجاه الداخلي وما يتصل بالمستويات الإدارية للمؤسسة وتعاملها مع العاملين بها فهو مهم في جعل الموظفين ملمين بما يجري داخل المؤسسة، وإدارة علاقات مع الموظفين على أسس التفاهم والثقة.

- بالنسبة للقيادات الإدارية: تنسيق الجهود، ومتابعة سير الأعمال لتسهيل اتخاذ القرارات.

- النسبة للجمهور والعلماء: توصيل المعلومات، تحسين الخدمات وتحقيق رضا الجمهور.

علم المكتبات



وبالتالي تظهر أهمية الاتصال المؤسسي للإدارة العليا في مجالات:

✚ التوجيه والإرشاد والتوعية.

✚ التعرف على ردود أفعال الجمهور (الداخلي/الخارجي) تجاه سياساتها.

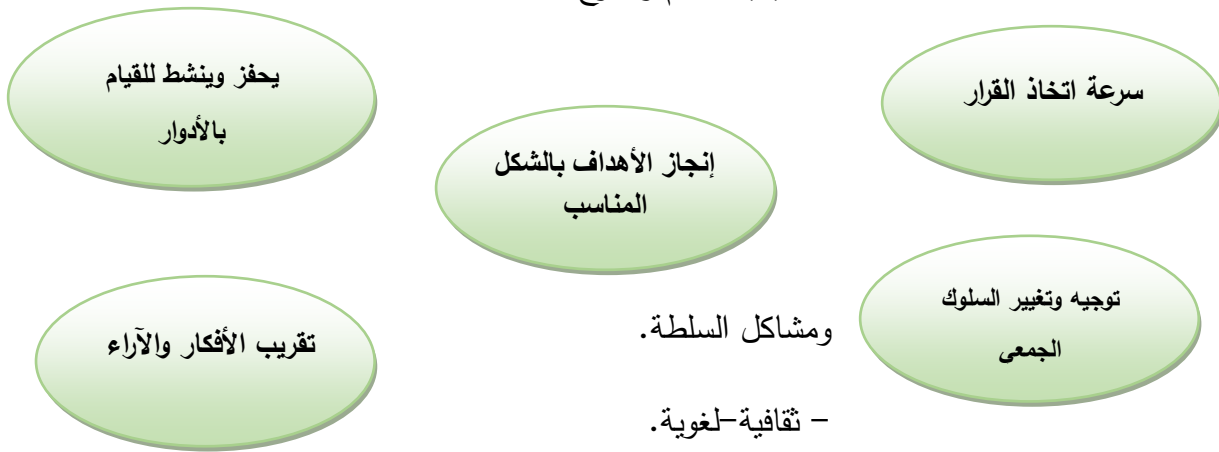
✚ توصيل رؤية القادة وبرامجهم إلى الجمهور (الداخلي/الخارجي).

في نفس السياق يمكن الإشارة إلى أهمية الاتصال المؤسسي، بأنه يمكن من:

6-معوقات الاتصال في المؤسسة:

- نفسية: تخص المرسل والمستقبل.

- تنظيمية: عدم وضوح الأهداف



حيث تتمثل:

6-1-المعوقات التنظيمية، في:

-عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات للجمهور.

-عدم وجود قنوات للاتصال واضحة تسير فيها المعلومات في جميع الاتجاهات.

-جهل اغلب العاملين بالمؤسسة بحقيقة الأعمال الموجهة لهم.

6-2-معوقات نفسية واجتماعية:

-وجود الحواجز النفسية والاجتماعية بين مستويات الهيكل التنظيمي تحول دون تحقيق أهداف

الاتصال.

-تباين مستوى الاستعداد لممارسة العملية الاتصالية.

6-3-معوقات بيئية:

-حدودية الحيز المكاني لممارسة العملية الاتصالية.

-التنوع في تشكيلة اليد العاملة في بيئة النظام من حيث تباين مستوى الفهم وتلقي العملية الاتصالية.

6-4-معوقات فنية:

-غياب البرامج التدريبية اللازمة لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال.

-قلة الاهتمام بتزويد النظام بتقنيات الاتصال الحديثة.

-عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال، ما ينعكس على عدم وضوح أهدافها.

-عدم فعالية القنوات الاتصالية المستخدمة.

7-آليات تجاوز عوائق الاتصال المؤسسي:

من بين الآليات المستخدمة لتجاوز عوائق الاتصال المؤسسي، يمكن ان نورد النقاط التالية:

- مدى ملائمة اللغة لمستوى الجمهور (الداخلي/ الخارجي): الوضوح والسهولة والبساطة.

-مدى تبني الجمهور الداخلي لمصطلحات معجم المؤسسة.

علم المكتبات

- مدى الالتزام بقيم المجتمع والتقيد بالثقافة الفرعية، ومواكبة التغيير نحو الأفضل في القيم السائدة.
- مدى سيادة الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة وتنمية مهارات الإصغاء والحديث.
- مدى وضوح شبكات الاتصال الرسمي من خلال التنظيم الرسمي وعدم إهمال التنظيم غير رسمي وتجنب المركزية.
- مدى الاستفادة من الوسائل التقنية الحديثة في مواكبة مختلف التطورات.
- مدى موثوقية (المرسل/المؤسسة) لدى (المستقبل/ين).
- مدى تحلي (المرسل/المؤسسة) بمهارات اتصالية عالية، واختيار الوقت والوسائل المناسبة لصياغة رسائل قادرة على التأثير في (المستقبل/ين) بغرض تحقيق أهداف (المرسل/المؤسسة).

المحور الثالث: نظم الاتصال المؤسسي الحديث:

تعمل أنظمة الاتصال على: جمع، نقل وتوزيع المعلومات بسرعة بين مصادر المعلومات ومستقبليها، وتتعدد تبعاً لتنوع البيانات والمعلومات المراد نقلها،

1- مفهوم نظم الاتصال:

علم المكتبات

يشير مفهوم (النظام) إلى: تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة، بحيث تعمل مجموعة العناصر والتي تسمى النظم الفرعية على التفاعل فيما بينها من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف في ظل معطيات بيئة معينة، وبالتالي، فالنظام هو عمل وتفاعل مجموع أجزاء ووحدات مرتبطة مع بعضها لأداء خدمة أو وظيفة. وتستخدم كلمة (نظام) في مجالات متعددة: نظام الاتصالات، التعلم والتعليم، القانوني، الإداري... غير أم الأمر الأساسي فيها هو أن كل نظام يتكون من عناصر أساسية تتفاعل وتعمل ضمن ظروف محددة لتحقيق أهداف المؤسسة.

يشكل نظام الاتصال مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات عمل معينة في نطاق محدد لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويل منظم لها، بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة، وتسمى هذه العملية بديناميكية النظام.

كما أنه يعبر عن: جميع الأوعية، الأدوات، الوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها في المؤسسات بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر.

2-عناصر نظام الاتصال:

بناء على التعريف السابق فإن نظم الاتصال تتمثل في جميع الاوعية/ الحوامل والأدوات والتجهيزات التي تستخدمها المؤسسة لنقل المعلومات عبر مستويات الهيكل التنظيمي للمؤسسة وفي اتجاهات متعددة (داخليا/ خارجيا) لتمرير رسائلها وتوصيل رسائلها والتأثير برويتها وسياساتها لدى الجمهور المتلقي، وبالتالي فإن هذا النظام يبدأ من:

علم المكتبات

- مصدر نظام الاتصال: ويتمثل في منشئ الرسالة، وفي هذه الحالة يكون (القائد/ مدير/ رئيس مجلس الإدارة).

- رسالة المؤسسة: عنصر رئيس في الاتصال المؤسسي، تشكل مجموعة رموز ومعاني: لغوية، حركية، سمعية/ بصرية، ولا بد أن تكون سهلة وواضحة.

- وسائل (قنوات) الاتصال المؤسسي: الوسطة المادية التي تنقل عبرها المؤسسة الرموز والمعاني من الإدارة إلى الجمهور (داخلي/ خارجي).

- جمهور المؤسسة: في مجال الاتصال المؤسسي يتنوع الجمهور المستهدف بين فئات الجمهور الداخلي، وفئات وقطاعات الجمهور الخارجي (الجمهور المستهدف الخارجي يتحكم فيه طبيعة عمل ونشاط المؤسسة المعنية بالاتصال).

- التغذية الراجعة (رجع الصدى) المؤسسية: يعتبر هذا العنصر على قدر كبير من الأهمية بالنسبة للمؤسسة، من حيث أنه انعكاس أو استجابة الجمهور لـ:

✚ رسائل المؤسسة: (مدى وصول الرسائل، مدى وضوحها، ومدى إدراك الجمهور لها...

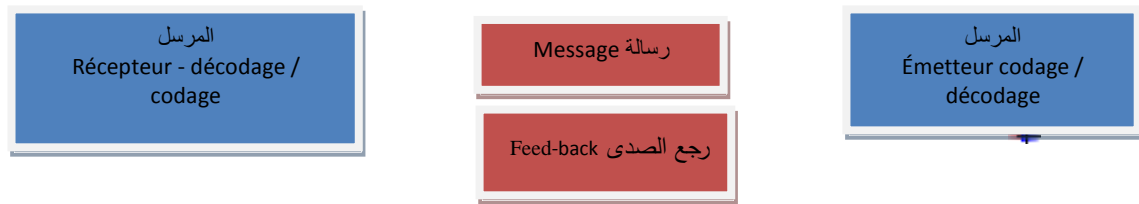
✚ تعبير عن مدى توفيق المؤسسة: في اختيار الوسائل الاتصالية لمخاطبة الجمهور، مراعية في ذلك الفروقات الفردية والمستويات التعليمية-الثقافية.

✚ تعبير عن مدى تحلي المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية: تجاه أنساق المجتمع.

✚ تعبير عن صورة المؤسسة: لدى الجمهور ويظهر ذلك في تبني منتجاتها/ خدماتها والاقبال عليها.

✚ ويختلف تعقد نظام الاتصال ومكوناته باختلاف المسافة بين المرسل والمستقبل، ونوعية تقنية الاتصال، ونوعية المعلومة المرسل: مسموعة. مكتوبة-مرئية-مرئية- مسموعة).

المكونات الرئيسية لنظام الاتصال:



3-فوائد نظم الاتصال في المؤسسة:

يتوقف تحقيق أهداف المؤسسة على سلامة الاتصالات الداخلية، ووضوح القنوات المستخدمة في ذلك، سواء تعلق الأمر بتبليغ رسالة المؤسسة إلى العاملين بها (الجمهور الداخلي) وإطلاعهم على مختلف المستجدات والمعلومات اللازمة في عملية صناعة القرار، وتحقيق المردودية لفائدة المؤسسة والرضا الوظيفي لقاعدة الهرم التنظيمي وما يتصل به من ربط علاقات (الوفاء/ الانتماء) للمؤسسة، أو في تزويد (الجمهور الخارجي) بمتطلباته من: سلع، خدمات ومنتجات وتوجيه الجمهور نحو تبنيها، أو في حالات نشر رسائل توعوية وتوجيهية، والتعريف بسياسات وبرامج المؤسسة، حيث تساعد نظم الاتصال في:

✚ رفع مستوى الأداء في المؤسسات.

✚ زيادة قيمة المؤسسة.

✚ فعالية في اتخاذ القرارات.

✚ تنمية العمل والسلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة.

✚ تسهيل المهام.

✚ تحسين وتطوير الخدمات المقدمة.

4-أنواع نظم الاتصال:

4-1-أنظمة الشبكات: تتكون الشبكة من عدد كبير من المشتركين، بحيث يمكن تبادل المعلومات

وتكون لكل مشترك عنوان (بمثابة بطاقة هوية) كما في أدلة الهواتف، وفي تطبيقات الانترنت.

4-2-أنظمة البث: يتم من خلالها بث المعلومات من مرسل واحد فقط إلى عدد كبير من المستقبلين،

مثل: البث الإذاعي-التلفزي الأرضي والفضائي.

• (التلفاز: يمكن من الحصول على المعلومات من خلال مشاهدة البرامج، اكتساب مهارات جديدة، يوفر

طرق للتواصل بين الافراد، دعم قاعدة المشاهدين)

• (الإذاعة: تهدف إلى مخاطبة جمهور واسع ومتباين في ثقافته ومستوياته التعليمية والأعمار...)

4-3-أنظمة التراسل: عبارة عن تراسل مجموعة من البيئات ،حيث تقاس سرعة التراسل والتناقل بين

مختلف وسائل الاتصال والحواسيب والشبكات المرتبطة بها بواسطة البيئات والكيلوبايت والجيغابايت،

ويتمثل دور هذه الأنظمة في نقل المعلومات بين نقطتين ثابتتين أو متحركتين، كما في:

• (الاقمار الصناعية: محطة صغيرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء تعمل بواسطة موجات المايكرويف

الدقيقة، تقوم محطة القمر الصناعي الموجودة في الفضاء باستقبال وإعادة ارسال تلك الموجات الدقيقة التي

تحمل معلومات من وإلى الأرض عبر المحطات الأرضية، ويتم استقبال وارسال الموجات عن طريق هوائيات

مثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والمواجه لسطح الأرض)

• (الألياف البصرية: خيوط زجاجية/ ألياف مصنوعة من الزجاج النقي جدا مكون من السيلكون القادر على

نقل الضوء ومواد أخرى، وسائط تكنولوجية معنية بنقل المعلومات على شكل ذبذبات / نبضات ضوئية من

علم المكتبات

الألياف أو أسلاك زجاجية أو بلاستيكية، ولها قدرة فائقة على حمل المعلومات، لذلك فهي من الوسائل الفعالة في الاتصالات الحديثة)

- (الفاكس: جهاز لبث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف، يمكن من إرسال الوثائق إلى عدة وجهات في نفس الوقت)
- (الهاتف النقال/الخلوي: يعد من أهم وسائل الاتصال الصوتي وأقدمها وأكثرها حداثة، له دور في عمليات التسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات / الافراد)

4-4- أنظمة جمع المعلومات: تعمل على تجميع المعلومات من عدد كبير من المرسلات، واستقبالها: محطات الأرصاد الجوية، أنظمة الحماية والمراقبة والرادار.

- (محطات الارصاد الجوية: أجهزة ومعدات تستخدم لقياس عناصر الغلاف الجوي في وقت معين)
- (الرادار:).

5-متطلبات الاعتماد على نظم الاتصال المؤسسي الحديث:

ظهرت حاجة المؤسسات للاعتماد على نظم اتصال حديثة نتيجة عوامل داخلية وخارجية محيطة:

علم المكتبات

5-1- كبر حجم المؤسسة: يؤدي ازدياد حجم المؤسسة إلى مجموعة من الأعراض والمشاكل المترابطة فمثلا يتلزم كبر الحجم مع انخفاض مستوى إشباع حاجات الفاعلين، الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع نسبة الغيابات مما يعقد عملية التنسيق لان معظم الأعمال مترابطة بصفة كبيرة.

5-2- تغيير الأفراد: يؤثر الفاعلون داخل المؤسسة سلبا أو أيجابا على مخرجات العمليات الإنتاجية، فهم الذين يخلقون القيمة المضافة، وفي حالات: الإحالة على التقاعد، إنهاء مهام، تفقد المؤسسة جزءا كبيرا من (ذاكرتها/ خبرتها) وتطرأ نتيجة لذلك تغييرات (جوهرية) -في حال عدم الاستفادة من الموظف مسبقا-.

5-3- تغيير المنتج وطرق العمل: إن تفاعل المؤسسة مع بيئتها يدفعها إلى محاولة التكيف مع متطلباتها، ويتجلى ذلك خاصة في تحسين نوعية منتجاتها من سلع أو خدمات، وقد يشمل التغيير طريقة الإنتاج في حد ذاتها بإدخال تجهيزات جديدة.

5-4- البحث عن آليات لتطوير المؤسسة: التطوير من أكثر العوامل التي تدفع بالمؤسسة إلى التغيير بشكل يجعل البيئة المؤسساتية تساعد وتشجع على تدفق المعلومات والأفكار البناءة وخلق الإبداع والابتكار، ويهدف لخفض التكاليف، درجة فعالية تفوق المؤسسات التي تعمل في مجال نشاطها.

5-5- البيئة الاقتصادية: تمثل العلاقة بين الأعمال التجارية والحكومية قوة خارجية للتغيير تؤثر في عمل المؤسسة فنمط العلاقة وتغير القوانين والتشريعات تفرض تغيير سياسات وأهداف المؤسسة.

5-6- التسارع التكنولوجي: يساعد على تحقيق فوائد الإنتاجية وتقليص في حجم العمل الإضافي

وظهور مؤهلات جديدة، ويرى جون بريتي أن للتطور التكنولوجي أثر واضح خصوصا في النقاط

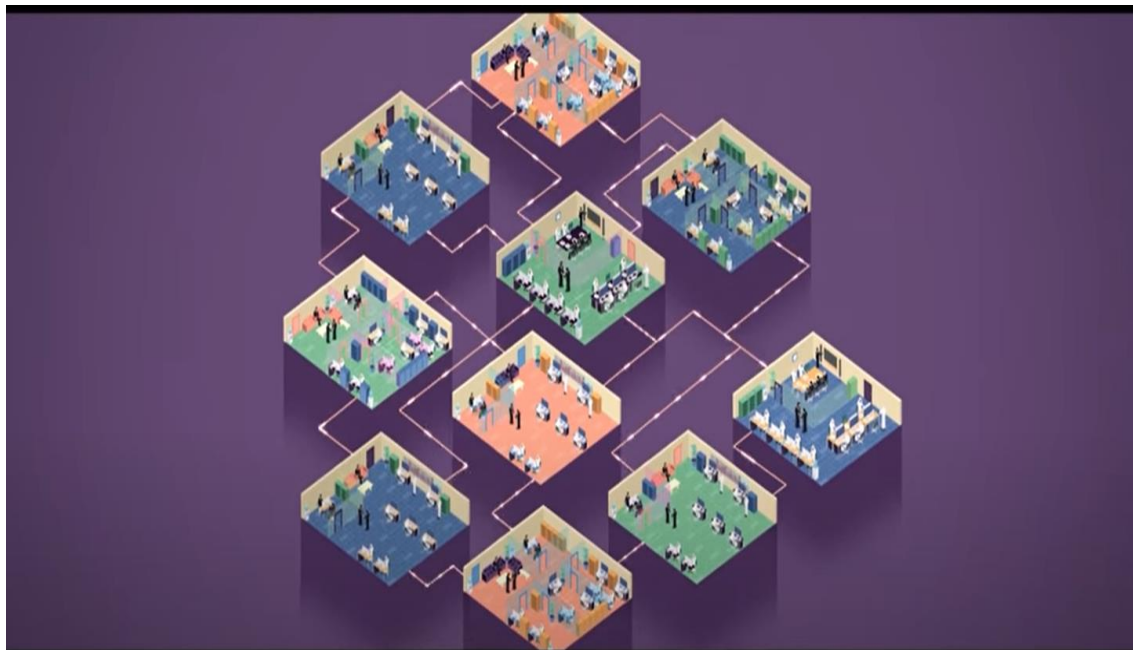
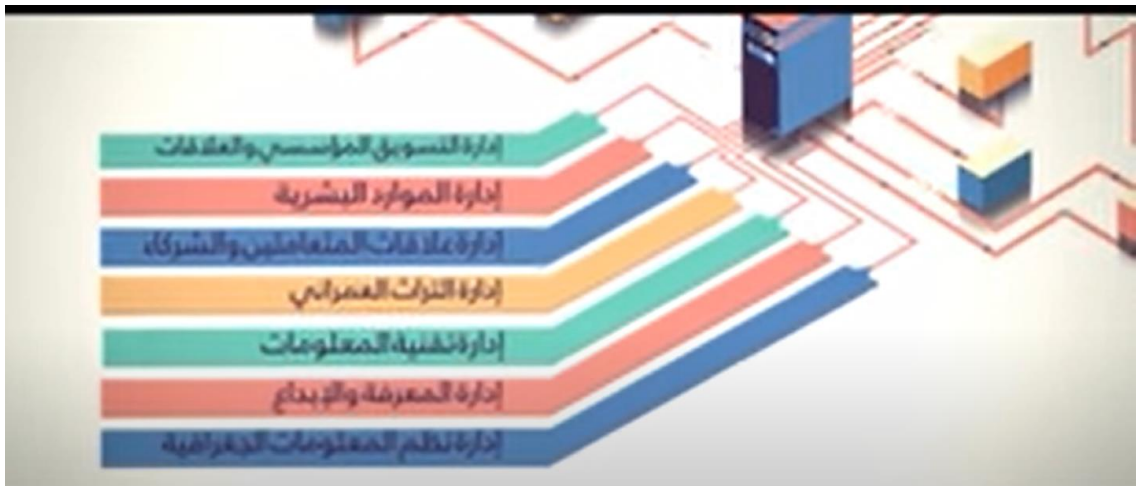
التالية:

+ التدريب (تدريب الأفراد على التكنولوجيات الجديدة)

+ شروط العمل (تطور نظام توقيت العمل وحسن تسيير الزمن)

+ تنظيم العمل (الاستغلال العقلاني والجيد للموارد البشرية)

+ نسق الاتصال (تخلق التكنولوجيا حاجات جديدة لتبادل المعلومات)



انظر أيضا الروابط التالية:

الاتصالات:

نظم

General أساسيات

Introduction

<https://www.youtube.com/watch?v=v1PXf17NFsM>

<https://www.youtube.com/watch?v=BZ2E7fmXBHM>

<https://www.epfl.ch/education/bachelor/fr/programmes/systemes-de-communication/>

المحور الرابع: مؤسسات نظم لمعلومات والاتصال:

1- تعريف المؤسسة:

تمثل كيان معنوي ينشأ باجتماع مكونات مادية، بشرية وتنظيمية، وتتطلب لتشاوور، الإلزام والأمر، وأن تكون المعلومات المحور الأساسي لها، فالمعلومات لها دور في تحقيق التواصل بين المتعاملين

علم المكتبات

وتجاوز مختلف العوائق، وتسهيل عملية اتخاذ القرار، وتحقيق المعرفة من خلال الاستخدام العقلاني للمعلومات، والتوظيف الجيد لها، ستوجب على المؤسسة العمل على مستويات:

- تحديد عناصر تجميع-معالجة-تخزين-إتاحة المعلومات.

لتحقيق القدرة والسرعة والفعالية في معالجة مختلف الأمور والمشاكل، ويظهر دور الاتصال في المؤسسة من خلال أهميته في توفير المعلومات، ثم العمل على نشرها بين مختلف المصالح والفروع.

2-تعريف المعلومات:

-المعلومات هي بيانات تمت معالجتها، إذ تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها بشكل يسمح استخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى.

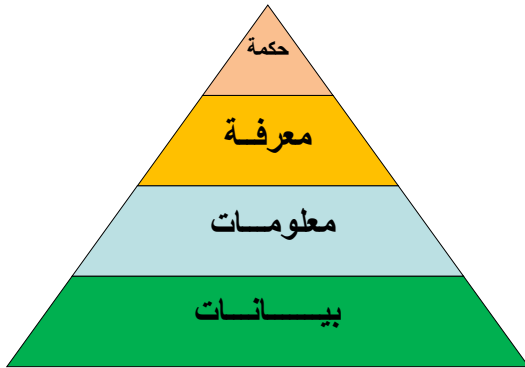
-مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر مع بعضها البعض.

إذن فالمعلومات هي ناتج ما تم معالجته من بيانات توظف لأداء مهام منها لربط والتحليل والتنسيق بين أجزاء معينة.

-تشير المعلومات (Information) إلى: العلم والمعرفة، الدراية والإحاطة، الإدراك واليقين، الإرشاد والوعي، وهي متصلة بوظائف العمل، وما تم العمل عليه بالبحث والدراسة، ويجب التفريق بينها وبين البيانات والمعرفة، حيث:

علم المكتبات

-البيانات (Data): تعبر عن حقائق غير مترابطة لا تعطي معنى للمتلقي، في حين أن المعلومات فهي مجموعة من البيانات المنظمة والمتسقة بطريقة توليفية لتعطي معنى خاص وبطريقة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، وتمكن من الوصول إلى المعرفة واكتشافها، أما على مستوى المؤسسة فهي أحد مكونات التنظيم وتختص بجمع، تبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل البيانات لاتخاذ القرار.



-المعرفة (Knowledge): نتيجة استخدام البيانات والمعلومات والتجارب المحصلة عن طريق التعليم والممارسة. فقد اهتمت المؤسسات الحديثة

باستخلاص المعرفة من مصادرها وترميزها وتوصيفها، وتحديد العلاقة بين مكوناتها، وتوفير آليات الاسترجاع والإتاحة للاستفادة منها، وتنميتها، وفقا للشكل الموضح.

ملاحظة: حتى تصبح المعلومات ذات قيمة، يجب أن تتوفر فيها ثلاث أبعاد رئيسية، وهي: البعد الزمني، المحتوى والشكلي.

3-تعريف نظام المعلومات:

يمثل أحد مكونات علم الإدارة، ويركز غالبا على الطابع التكنولوجي لإبراز الإنجازات المعتمدة على أجهزة الكمبيوتر والنظام الشبكي، وتتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات واتخاذ القرارات اللازمة لتشغيل المنظمة، وتهدف إلى رفع كفاءة وفعالية المنظمة، فقد عرفها (روبرت ريكس) بأنها: مجموع منظم من المواد، أجهزة، برمجيات، أفراد، معطيات، إجراءات معالجة، تخزين ونشر المعلومات داخل المؤسسة.

علم المكتبات

يعبر عن: "مجموعة من الإجراءات التي تتفاعل مع بعضها بغرض معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لغرض صنع القرار.

وهو النظام المسؤول عن جمع المعلومات ونقلها ومعالجتها في المنشأة وإعدادها وتحويلها إلى تقارير خاصة بوظائف هذه المنشأة.

وبالتالي فهو يمثل: تنظيم مبني من مجموعة عناصر فرعية تهدف لمعالجة المعلومات وتداولها على شكل تقارير رسمية والتي تساعد في اتخاذ القرارات.

4-مداخل دراسة نظم المعلومات:

يمكن التمييز بين ثلاثة مداخل لدراسة نظم المعلومات وهي

4-1-المدخل الفني: ساد المدخل الفني مجال نظم المعلومات في البدايات الأولى لها، حيث تركز الاهتمام على علوم الحاسب الآلي، وذلك بوضع النظريات حول قدرة الحاسب الرياضية وأساليب تخزين واستدعاء البيانات.

أما علم الإدارة فقد ركز على تنمية نماذج معيارية لاتخاذ القرارات، في حين اهتمت بحوث العمليات بالأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات بغرض تعظيم الأرباح ونقص التكاليف

4-2-المدخل السلوكي: اتجهت بعض الدراسات في مجال نظم المعلومات إلى الاهتمام بالمشاكل والقضايا السلوكية الناتجة عن استخدام نظم المعلومات في المؤسسات، فقد ركز علماء الاجتماع على دراسة الاستخدام الجماعي لنظم المعلومات والآثار التنظيمية الناتجة عن استخدام هذه النظم، واهتمت العلوم السياسية بالتعامل مع الآثار والاستخدامات السياسية للمعلومات، واهتم علم النفس بدراسة استجابات الافراد وردود أفعالهم نحو نظم المعلومات والحاسبات الالية

علم المكتبات

4-3- المدخل الفني الاجتماعي: تظهر الكتابات الأكاديمية والممارسات العملية أنه لا يوجد مدخل منفرد يمكن من خلاله دراسة نظم المعلومات، فمشاكل النظم وحلولها نادرا ما تكون فنية بالكامل أو سلوكية بالكامل. ومن ثم فإن فهم نظم المعلومات بغرض تحقيق فعالية أداء النظام ككل بعناصره البشرية والمادية يتطلب استخدام مدخل متكامل يحقق التوازن بين التطورات التكنولوجية والاحتياجات الانسانية والتنظيمية.

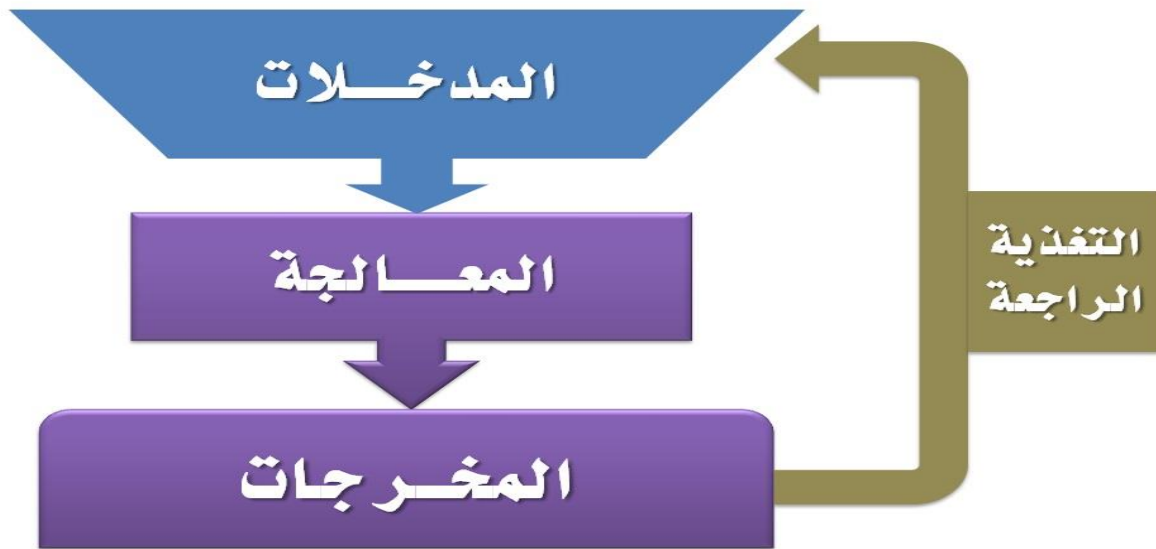
5-مكونات نظام المعلومات:

5-1-المدخلات: تتعلق بجمع وتوفير البيانات الخام، أو الحقائق من داخل أو خارج المنظمة، وذلك بغرض تشغيلها والاستفادة منها عمليا.

5-2-العمليات: تنجز بواسطة آلة أو إنسان، أو (آلة -إنسان) وتعمل على تحويل البيانات المجمعة لتصبح ذات دلالة.

5-3-المخرجات: تتمثل في المعلومات وكيفية نقلها بين الأفراد والإدارات والأقسام والفروع.

5-4-التغذية الراجعة (العكسية): تتمثل في ردود أفعال الأفراد الذين حصلوا على المعلومات، ومنه تقييم مخرجات نظام المعلومات، وإمكانية تعديل أو تغيير المدخلات، أو عمليات التشغيل في النظام.



<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5476&chapterid=1018>

6-وظائف نظام المعلومات:

يقوم نظام المعلومات بمجموعة من الوظائف تتم وفقا لخطوات تمثل دورة تشغيل البيانات والتي تقوم بتحويل البيانات من مصادرها المتعددة إلى معلومات للمستخدمين، كالتالي:

1-6-جميع البيانات: يقوم نظام المعلومات بتجميع البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها، ثم إعدادها للتشغيل عبر مجموعة عمليات. وذلك في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المؤسسة.

2-6-معالجة البيانات: وتتمثل بمجموعات متباينة من العمليات التي تسمح بتغيير المعطيات إلى مخرجات (المعلومات).

3-6-إدارة أو تخزين البيانات: تسمى بوظيفة تصنيف المعلومات في ملفات.

علم المكتبات

4-6- إنتاج المعلومات: تمثل الوظيفة النهائية وتتعلق بإنتاج التقارير وتوصيلها إلى مستخدميها في

صورة مفهومة ومفيدة، حيث تستعمل وسائل مختلفة لهذا الغرض.

7- أهداف نظام المعلومات:

يرتبط تحقيق أهداف نظام المعلومات بما يتميز به من خصائص منها مقدرته على: تحقيق الكفاءة، المرونة، والديناميكية والتكامل بين عناصره لتسهيل التفاعل، وتحديد المتغيرات البيئية، وكذا التواصل بين بيئتي النظام الداخلية والخارجية لتسهيل اتخاذ القرار.

لأجل ذلك، فإن أهداف المؤسسة في الاعتماد على نظام معلومات الغرض منها: تحقيق الكفاءة، الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات، تحسين أداء المنظمة، التعرف على الفرص واستغلالها لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف السالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط منها: الثقة، الفعالية، المنفعة، السرعة وسرية المعلومات. كذلك تقوم نظم المعلومات على تحقيق ثلاث أهداف، تتمثل في: القرار، المتابعة والتنسيق.

8- موارد نظام المعلومات:

من جهة أخرى يعتمد نظام المعلومات على استخدام خمسة موارد أساسية، كالتالي:

1-8- الموارد البشرية: المستخدمين النهائيين للنظام ومخرجاته.

2-8- خصائص النظام: محلل النظم مطوري البرامج، المشغلين.

3-8- الموارد المادية (المعدات): حاسبات، شاشات، طابعات...

4-8- موارد البرمجيات: برامج التشغيل، برامج التطبيقات...

8-5-موارد البيانات: توصيف المنتجات، ملفات العملاء، العاملين...

8-6-موارد الشبكات: وسائل الاتصالات، برامج الاتصال بالشبكات والرقابة عليها.

9-تصنيف نظم المعلومات:

9-1-نظم تشغيل البيانات: تهدف لخدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، وتتمتع بناحيتين

أساسيتين هما: رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها وتعد بمثابة منتج للمعلومات لتستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات داخل المنظمة أو خارجها.

9-2-النظم المعرفية: تهدف إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من

خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة بشكل متكامل.

9-3-نظم تجهيز المكاتب: تعد نوعا من نظم تشغيل المعلومات ويمكن استخدامها في نطاق

أعمال أنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آليا يشمل كل أنواع نظم الاتصال الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة: (معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، شبكات الحاسب الشخصي...).

9-4-نظم المعلومات الإدارية: هي نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي وتوفر المعلومات

للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

9-5-نظم دعم القرارات: تهدف لمساعدة المديرين في اتخاذ القرار أي لا يمكن تحديدها مسبقا،

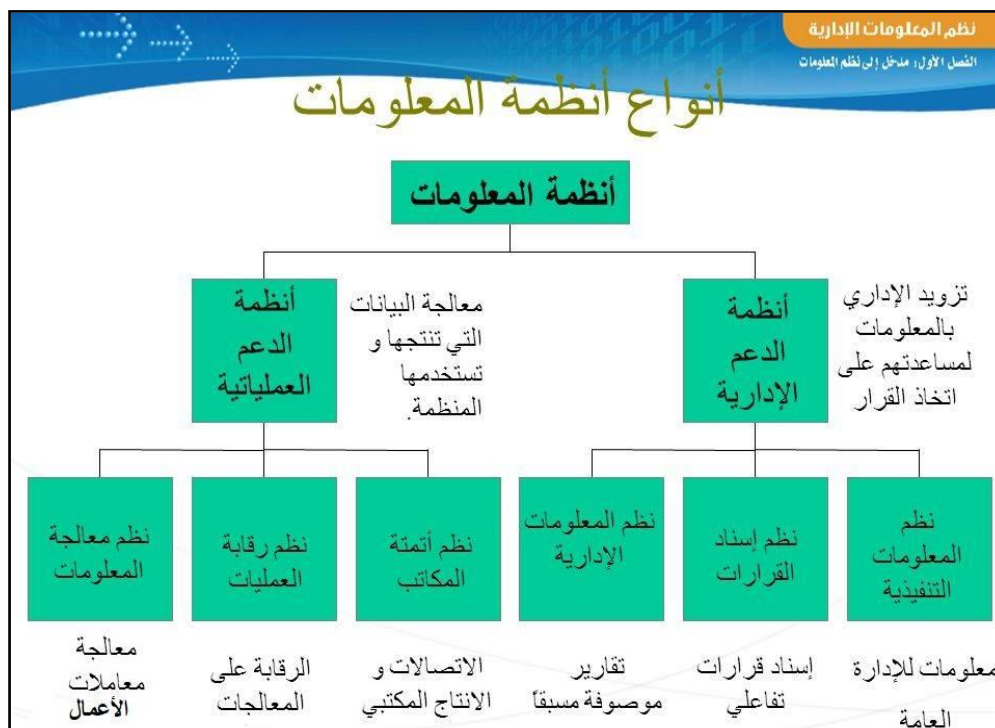
وتصمم وتنفيذ للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من معلومات مثل قرارات الإنتاج.

9-6-نظم دعم الإدارة العليا: تصمم لمساعدة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في

المنظمات، والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة.

علم المكتبات

7-9-النظم الخبيرة: تستخدم لمساندتهم في التعامل مع القرارات غير الروتينية -لا يمكن التنبؤ بها-، وتعتمد على نتائج (الذكاء الاصطناعي)، تقوم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرارات التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين.



نظم المعلومات الإدارية -مجلة إدارة اليوم

ملاحظة: النظم الخبيرة: برنامج مصمم لينفذ مهام متعلقة بالخبرة البشرية، ويحاول القيام بعمليات عادة من اختصاص البشر ويتضمن الحكم واتخاذ القرارات، ويمثل أحد أقوى فروع الذكاء الاصطناعي، من أهم مجالات تطبيقات نظم الخبرة هو التصنيف (classification) .

"بالإضافة إلى ذلك اعتمدت المؤسسات الحديثة على العديد من النظم على غرار: نظم تحسين

صورة المؤسسة، نظم تحسين ظروف التعامل مع: الزبون/ المستهلك/ المستفيد من الخدمة،

إضافة إلى ظهور نظم (إسعاد الزبون)، وغير ذلك من النظم المعلوماتية التي تسعى إلى تعزيز

التواصل بالجمهور الخارجي للمؤسسة على وجه التحديد".

10- دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار المؤسسي:

تبرز أهمية نظم المعلومات من خلال الأدوار التي يمكن أن تؤديها في المنظمة، منها المشاركة في صياغة الرؤية الاستراتيجية في المنظمة، دعم عملية صياغة رسالة المنظمة، صياغة الأهداف الاستراتيجية لها، دعم عملية المفاضلة بين البدائل الاستراتيجية: تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية. يتم اتخاذ القرارات في مختلف المستويات الإدارية، ويتطلب الأمر توفر المعلومات، ونظام معين يسيروها، حيث يعتمد اتخاذ القرار على الاختيار بين البدائل المختلفة باعتماد مجموعة فرضيات تتعلق بالمستقبل المتميز بعدم التأكد في كثير من الحالات، وتبرز دقة ومقدرة المسئول على السرعة في اتخاذ القرارات على مجموعة من الأسس تتمثل في:

✚ توفر نظام معلومات حديث ومتطور لجمع وتبويب ومعالجة البيانات.

✚ استخدام برامج الكمبيوتر وتطبيق بحوث العمليات والأدوات الإحصائية.

✚ تحليل وتقييم البدائل.

10-1-العوامل المؤثرة في الاعتماد على نظام المعلومات لاتخاذ القرارات:

توجد العديد من العوامل منها ما يتعلق بالبيئة الخارجية وأخرى بالداخلية للمؤسسة، وتفترض الحاجة الحتمية لنظام المعلومات في المؤسسة، وهي:

1-التغيرات في القوى البيئية: تعني التغيرات المستمرة والسريعة في البيئة المحيطة بالمؤسسة، وتتمثل في الجوانب السياسية، القانونية، التشريعية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، حيث يتطلب من هنا فإن دراسة مثل هذه التغيرات في بيئة العمل الداخلية للمنظمة والتعامل معها يتطلب ضرورة توفير المعلومات الكافية والمتنوعة والدقيقة عن مثل هذه التغيرات.

2-نشوء الاقتصاد العالمي: تمثل إحدى افرازات السنوات الأخيرة والتي فرضت الحاجة للمعلومات وزادت قيمتها (قوة) متحركة في نجاح المؤسسة بما توفره من فرص نجاح وقوة التحليل للمتغيرات.

3-التحول في الاقتصاديات الصناعية: تتبع التطور التاريخي للمجتمعات البشرية يبين التغيرات التي حدثت بانتقالها من الاقتصادي الزراعي، الصناعي ثم الاقتصاد المعتمد على المعلومة والتكنولوجيا التي أنتجت اقتصاد المعرفة، حيث أصبحت المعلومات المورد الأساسي في الإنتاج، وفي جودته، وبالتالي فإن دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار يعتبر أساسيا، من حيث أن عملية اتخاذ القرار لا يمكن أن تتم إلا بتوفر المعلومات، فهي نظام قومه مدخلات (معلومات) ومخرجاته (اتخاذ القرار) والتشغيل والتحليل فيه يمثل عمليات اختيار البديل الأحسن.

10-2-خطوات اتخاذ القرار: لكي يكون القرار فعالا يجب أن يمر بالخطوات التالية:

1-تحديد المشكلة: تعد أول خطوة في عملية اتخاذ القرار، يتم من خلالها التعرف على المشكلة ومسبباتها ودراسة أعراضها وجمع المعلومات عنها، وتحليلها، وذلك لتحديد الأهداف المراد تحقيقها، ويمكن التمييز بين أنواع من المشاكل التي قد تواجه المؤسسة: تقليدية، حيوية وطارئة.

2-البحث عن بدائل: تتمثل في الحلول للمشكلة التي تواجه المؤسسة، وتتطلب جمع المعلومات الكاملة عن كل بديل واختيار الأنسب من بينها لتوافق مع أهداف المؤسسة.

3-تنفيذ القرار: باعتماده على القرار المناسب يكون قد انتهى من مختلف الخطوات اللازمة لتجاوز المشكلة، ويتطلب تنفيذه تعاون مختلف الأطراف، واعتماد التحفيزات المالية والمعنوية لإقناع الموظفين بدورهم في التنفيذ لأمثل للبدائل، ومراعاة أهمية مشاركتهم في عملية اتخاذ القرار.

4-متابعة تنفيذ القرار ومراقبته: لا يتوقف عمل المؤسسة عند عملية اختيار البديل المناسب واتخاذ القرار، حيث يفترض عليها متابعة تطبيقه والرقابة لمعرفة الانحرافات أو الاختلافات لتقويمها، ولمعرفة أن ما تم التخطيط له أصلا قد تم تحقيقه فعلا، ويتم ذلك بجمع المعلومات وفحصها وتحليلها لمعرفة النتائج المحققة نتيجة لاختيار البديل المناسب وتطبيقه، ومعرفة النتائج المحققة إيجابية/ سلبية.

10-3-دور نظم المعلومات في دعم نظام الاتصال المؤسسي:

تحتاج المؤسسة باعتبارها نظام مكون من عناصر تتفاعل ضمن البيئة الداخلية/ الخارجية إلى قنوات تعمل على تحقيق التفاعل بين عناصر النظام، والتنسيق بين مختلف العمليات التي يقوم بها النظام من خلال تبادل المعلومات بين أجزاء النظام، لتحقيق التفاعل مع كافة المتغيرات خارج المؤسسة باعتبارها أحد عناصر المحيط العام، فهي تحصل على مدخلاتها منه، وتزوده بما يحتاج إليه من مخرجات،

علم المكتبات

لذلك تؤدي نظم المعلومات وشبكتها دورا رئيسيا في عملية الاتصال والتنسيق الداخلية والخارجية للمؤسسات، كما أن عمليات الاتصال قد تتعرض عبر الشبكات إلى بعض المخاطر على غرار: الاختراق والتخريب مما يؤثر على قواعد البيانات وعلى النظام عموما. وعموما فإن نظام المعلومات يساعد على تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرار، ومنه إلى جميع العاملين لمساعدتهم في أداء أنشطتهم الوظيفية، كما يمكن من مساعدتهم في تقييم أنشطة المؤسسة وإجراء عملية الرقابة.

المحور الخامس: ترقية الاتصال في أنظمة المعلومات:

أولاً: الاتصال المصلحي:

1- مفهوم الاتصال المصلحي:

يعبر عن نوع الاتصال الذي يجري داخل المؤسسة، ينحدر من الإدارة العليا ويشارك في تسيير العاملين، بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، ويستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية واللوائح والإعلانات.

كما أنه يعبر عن الاتصال الذي يقوم داخل المؤسسة ويعمل على التنسيق بين الوحدات الإدارية بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

2- خصائصه:

- التفاهم والندية.

- التنسيق والتكامل والتعاون تماشياً وطبيعة التنظيم المؤسسي وظروف العمل الداخلية.

- يكون في مفتوح على عدة اتجاهات بما يحقق التبادل للمعلومات والتفاعلية بين أفراد التنظيم

3- متطلباته:

- أن يكون أداة للتعريف بنشاط المؤسسة للجمهور الخارجي.

- خلق الرضا الوظيفي الداخلي وأثره على الاتصال الخارجي - يفترض أنه يندرج ضمن استراتيجية المؤسسة -.

- إشراك العاملين بشكل فعلي في تسيير المؤسسة واتخاذ القرارات المصيرية.

- ابداء الراي تجاه القضايا الهامة التي تحدد مستقبل المؤسسة (مستقبلهم).
- أن يكون أداة للرصد والتتبع وتجميع مختلف المعطيات والحقائق بدقة وموضوعية عن الجو العام للعمل داخل المؤسسة، عن طريق تشكيل خلية رصد مؤسسي يتألف من مسؤول المؤسسة.
- التوجيه والاشراف والمراقبة.
- التأثير في توجيه الراي العام داخل المؤسسة بما يتناسق وتحقيق أهدافها.
- إقامة نظام اتصال مؤسسي يعمل على خلق صورة للمؤسسة ويحافظ على سمعتها وهويتها ويعزز مكانتها في السوق حسب طبيعة نشاطها.
- أداة للتعرف على آراء الجمهور الخارجي لتلبية حاجياته وتحسين الخدمات.
- من أجل ذلك فإن الاتصال المصلي لا بد وأن يسهم في:**
- عمليات التخطيط على المدى القصير، المتوسط والبعيد.
- الرصد والقدرة على التنبؤ واستشراف مستقبل المؤسسة بناء على معطيات دقيقة وقابلة للقياس والتجسيد.
- المساهمة في تنفيذ سياسات المؤسسة ومتابعة المنجزات وتنسيق العمل بين مختلف المصالح.
- رفع تقارير دورية عن مختلف المهام والعمليات لتشكيل حصيلة أعمال المؤسسة والحرص على عرضها للمناقشة العلنية والجماعية لتقييمها وتقويم المخططات والاستراتيجية وبشكل جماعي.

ثانيا: الاتصال البشري في المؤسسات:

يعبر الاتصال البشري في المؤسسة، عن مجموعة من التفاعلات التي تتم بين الناس في محيط معين، سواء كانت مؤسسة تعليمية، إدارة، مصنع.... لما يتسم بعلاقات مهنية ذات طابع رسمي.

سؤال: كيف يتم رفع معدلات المردودية أو التحصيل الدراسي والمعرفي أو التراكم الرأسمالي في مؤسسة معينة، مع ما يعرفه من ضعف في شبكة العلاقات الداخلية؟

الاتصال الداخلي البشري: يمثل الهدف العام للاتصال داخل أي مؤسسة في تسيير ثنائية: العرض والطلب، وفي كيفية انتقال المعلومات داخل المؤسسة، بحيث يتميز الطلب بأنه متطور مع الزمن المتغير من حيث المحتوى ويختلف بين افراد التنظيم، اما العرض يجب ان يكون منظما وهذا ما ينعكس بالإيجاب لي الفرد والمؤسسة.

1-عوامل تطور الاتصال البشري بالمؤسسة:

- المنافسة وما تفرضه من ضرورة لتحلي المؤسسة باليقظة الاستراتيجية.
- توفير أنواع وأشكال من وسائل الاتصال داخل المؤسسة وتحفيز العاملين على استخدامها.

2-أهمية الاتصال البشري (المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة):

تحتل الاتصالات مكانة خاصة في نظام أي مؤسسة سواء لتغيير السلوكيات أو التأثير على المردودية، أو نقل معلومات، ومهارات، حيث يعد التنظيم الذي لا يستخدم وسائل الاتصال بين جمهوره الداخلي والخارجي عاجزا عن التحكم في مختلف عناصر العملية الاتصالية، كما لا يمكنه المحافظة على بقاءه، حيث أن اندماج الفرد في وسطه المهني يتوقف على فعالية الاتصال الداخلي، باعتباره جزء من محددات الإنتاجية المشروطة بنوعية التسيير وحركة المعلومات.

علم المكتبات

الملاحظ في ذلك، أن مختلف المؤسسات لا تعير أدنى اهتمام لموضوع التخطيط الاستراتيجي، وتظهر أهمية الاتصال عندما تكون موارد المؤسسات محدودة ونشاطها دون المستوى المطلوب لتحسين العملية الإنتاجية، سواء بتقليل التكاليف والنفقات، أو بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وبالتالي يجب مراعاة الاتصال الداخلي ومستوى أداء الأفراد في كل الظروف، ودائما يكون دور الاتصال الداخلي وسيلة فعالة لتحفيز الموارد البشرية معنويا، وزيادة دافعيته للعمل، وكذا تشخيص أسباب المشكلات المتعلقة بالأداء، ومحاولة حلها مع مراعاة أن تكون شبكة الاتصالات الداخلية تتسم بانسيابية أكبر قدر ممكن من المعلومات والحرص على اختيار الوسائل الأكثر فعالية لتوصيل الرسالة.

3- أهم أدوار الاتصال الداخلي:

- زيادة الدافعية في العمل: يتعلق بالجانب النفسي.
- تبادل الخبرات والتعاون.
- تحقيق الرضا الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية للأفراد: روح الجماعة والانتماء والثقة المؤسسية.

4- تأثير الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة:

يظهر تأثير الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة من خلال بعض العناصر التي تنعكس في:

- مدى تحقق الإبداع والاستفادة من تكنولوجيا المتطورة، حيث تشكل هذه النقاط عناصر قوة لكل مؤسسة ولذلك فهي رهان أساسي يمكن من خلاله قياس أداء موردها البشري بما تستوجبه حركية نموها وتطورها.

علم المكتبات

- خلق ثقافة مؤسسية، تتجلى في المعتقدات والقيم والضوابط التنظيمية المشتركة، وتظهر من خلال نزعة سلوكية (جماعية) داخل المؤسسة.

- تحقيق الرضا الوظيفي، وهو مرتبط بمدى مرونة وسلاسة الاتصال الداخلي للمؤسسة، وتعدد أنواع وشبكات الاتصال، والاهتمام بالعنصر البشري وتمكينه من المعلومات في زمنها الحقيقي تيسيرا للعملية الإنتاجية، ثم فيما بعد بالاهتمام بظروف العمل وتوفير الأجواء المناسبة وخلق فريق يتبنى أهداف المؤسسة -التي أهدافه بالأساس - كل ذلك يساهم في تحقيق حالة من الرضا لدى العاملين بالمؤسسة.

ثالثا: شبكات الاتصال بين المؤسسات:

علم المكتبات

يعتبر التنظيم الإداري "شبكة معقدة" من العلاقات المتداخلة بين الأفراد، تنعكس على وجود شبكات متعددة أو طرق كثيرة للاتصال بين أعضائه، يسجل في ذلك باحثون تعددها فيما يلي:

-الاتصال الذي يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم، ويمكن أن يكون ذلك من أسفل إلى أعلى أو من أعلى إلى أسفل، أو الاتصال الأفقي (بين العاملين في نفس المستوى):
(زملاء)

-الاتصال الذي يتم على شكل حرف (Y)، وذلك حينما يرسل بعض رؤساء الأقسام تقارير معينة من الأعمال إلى رؤسائهم.

-الاتصال الذي يتم على شكل حرف (X)، حينما يقوم أربع من المرؤوسين من أماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابة تقارير إلى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعا.

حيث تتوقف طريقة الاتصال المناسبة على ظروف التنظيم نفسه والخصائص المميزة لسلوك أعضائه، ويتطلب مراعاة الجوانب التالية:

- طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بوضوح في دقة المعلومات التي تحتويها.
 - انعكاس طريقة الاتصال المطبقة بالتنظيم على طريقة ومستوى أداء الفرد لواجباتهم
 - مدى تأثير طريقة الاتصال على مستوى رضا الأفراد ومجموعات الأفراد عن وظائفهم.
 - حتى يؤدي هيكل الاتصال المختار دورا في تحديد أنماط التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم.
- وتوجد أنواع لنظم الاتصال المؤسسي، وهي كالتالي:

1-أنظمة شبكات الاتصال :

تعرف الشبكة بأنها: اتصال أو ربط بين جهازين أو أكثر، لتبادل البيانات مثل الملفات، الصور، البرامج ...، مشاركة مكونات الكمبيوتر وأجهزة أخرى إمكانية توصيل كل أجهزة الشبكة بالإنترنت وفرض الرقابة والتحكم في مستخدمي الكمبيوتر.



وتتكون الشبكة من عدد كبير من المشتركين، بحيث يمكن تبادل المعلومات وتكون لكل مشترك عنوان (بمثلة بطاقة هوية) كما في أدلة الهواتف، وفي تطبيقات الإنترنت، وتمثل الرابط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهائيات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط

المباشر للبيانات، تتميز بكونها: سريعة، دقيقة، متاحة على الدوام، مرنة، سهلة الإصلاح حيث تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، ويوجد طيف واسع من الشبكات: الفرعية، المحلية، شبه واسعة المدى، واسعة المدى، الحضرية وشبكة المشاريع.

2- مكونات شبكات الاتصال المؤسسي

المكونات المادية

وسائل الاتصال في الشبكة

البرمجية

3- أنواع شبكات الاتصال المؤسسي: تنقسم إلى قسمين رئيسيين، حسب:

1- النطاق الجغرافي: تشمل ثلاث أنواع من الشبكات: المحلية، الواسعة وشبكة المدن.

2- التصميم الهندسي: تشمل عدة أنواع من الشبكات، منها: الخطية، الحلقية، النجمية...

وسيتم التفصيل في أنواع الشبكات حسب التصميم الهندسي:

1-3- الأنماط الهندسية لبنية شبكات الاتصال:

3-1-1- الشبكة الخطية/ السلسلة: تستخدم ناقلا واحدا يمر بين الأجهزة المرتبطة بالشبكة وتحتاج

شبكة الناقل إلى أسلاك أقل وكلفة منخفضة، إلا أن البيانات المنقولة بين أجهزتها أكثر عرضة للتصادم وعدم إمكانية اتصال الأجهزة في نفس الوقت فيتم وضع في نهاية الناقل جهاز (جهاز الإنهاء) للربط.

3-1-2- شبكات اتصال العجلة: وتتمحور الاتصالات وتتدفق المعلومات في هذه الشبكة حول

شخص واحد وهو القائد أو المدير حيث يتصل من قمة الهرم التنظيمي مباشرة بالمرؤوسين دون وسطاء، ويتمثل هذا النوع من الاتصال في اصدار الأوامر والتوجيهات، ويكون الاتصال في ممر واحد، والأفراد لا يمكنهم أن يتصلوا ببعضهم البعض اتصالا مباشرا، لكن اتصالاتهم يكون من خلال المحور (المدير).

3-1-3- شبكة الاتصال الدائري: ويطلق عادة على هذا النوع ب: الاتصال شبه التام، إذ يستطيع

الرئيس (المدير) أن يتصل بمساعدين اثنين، وكل مساعد يستطيع الاتصال بشخص واحد، هؤلاء أيضا يكونون قادرين على الاتصال مع بعضهم البعض وهكذا.

3-1-4- شبكة الاتصال العنقودي: يعكس قدرة الرئيس (المدير) على الاتصال بأربعة أشخاص

آخرين، إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاتصال ببعضهم البعض بصورة مباشرة، إذ أن المدير

علم المكتبات

(الرئيس) يتصل بمساعده ولا يستطيع الاتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عنق الزجاجة في فعالية الاتصال.

3-1-5-شبكة الاتصال النجمي: يعتبر من أكثر الأنواع السائدة وتعد مثالية في تحقيق سبل الاتصال بين الأفراد والجماعات، يفترض أن جميع العاملين في المنظمة يتمتعون بقوة متساوية في الاتصال مع باقي الأعضاء، وأن المعلومات المتوفرة لأي منهم توفر عادة لجميع الأعضاء الآخرين في التنظيم، ولذلك فإن هذا النمط يتسم بالديمقراطية المطلقة في الاتصال بين العاملين في المنظمة وأكثر فعالية في تحقيق الأهداف قياساً بأنماط الاتصالات الأخرى.

ففي هذه الشبكة يتصل أعضاء المجموعة من بعضهم البعض دون قيود، بحيث تحدث خطوط اتصالات متعددة بشكل مباشر بين المرؤوسين: ب، ج، د، هـ، والرئيس الأعلى المباشر (أ) أو بشكل غير مباشر عن طريق الرؤساء المباشرين (ب)، (ج) للمرؤوسين (د)، (هـ)، أو فيما بين الجماعة بصرف النظر عن مراكزهم، فتكون بذلك شبكة الاتصالات تربط جميع أفراد المجموعة.

4-اهداف انشاء شبكات الاتصال في المؤسسات:

✚ المشاركة في البرامج والبيانات.

✚ المشاركة في موارد الشبكة.

✚ إمكانية انشاء مجموعات عمل موحدة على مستوى مناطق جغرافية متباعدة.

✚ القدرة على نقل البيانات (DATA) لأجهزة أخرى مرتبطة بالشبكة، دون الحاجة إلى نقل هذه

البيانات بواسطة حوامل تقليدية.

علم المكتبات

✚ تبادل الملفات ومشاركتها بسهولة بين مختلف المستخدمين، أو الوصول إليها عن بعد إذا تم الاحتفاظ بها على أجهزة أخرى بعيدة جغرافيا.

✚ حماية وأمن المعلومات ونظام المراقبة.

5-أهمية شبكات الاتصال بالنسبة للمؤسسات:

✚ نقل المعلومات بسرعة وكفاءة عالية وتخفيض التكاليف والوقت.

✚ تساعد الموظفين على سرعة وسهولة الاتصال فيما بينهم باستخدام تطبيقات وبرمجيات متنوعة.

✚ تحكم مركزي في المعلومات والملفات والبرامج.

✚ إمكانية مشاركة التطبيقات بدلا من تنزيلها على كل جهاز.

✚ سهولة تبادل الملفات والمعلومات بين الأجهزة على الشبكة مع برامج لمنع انتشار الفيروسات.

رابعاً: استراتيجية الاتصال المؤسسي:

قبل أن نختم هذا المحور من ترقية الاتصال في أنظمة المعلومات، ارتأينا أن نتطرق إلى استعراض جوانب من استراتيجية الاتصال المؤسسي، وذلك بالنظر إلى أهمية ان توجد المؤسسة لنفسها مخططاً تعمل من خلاله على خلق استراتيجية تنطوي على أهداف وغايات ورصد ميزانية ومتابعة تنفيذ مختلف المهام وتوزيع وسائل ورسائل المؤسسة سواء في سياق مخاطبتها للجمهور الداخلي أو الخارجي، وما يتوجب على المؤسسة القيام به لإنجاز مهام متعددة خلال تأديتها لوظائفها الحيوية.

1- تعريف استراتيجية الاتصال:

تشكل خطة عمل تكون واضحة يتم من خلالها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والأطر والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات المنظمة مع محيطها الخارجي، والمؤسسات بشكل عام مطالبة بالتعرف على:



2- بناء استراتيجية الاتصال المؤسسي:

اعتمدنا في بناء استراتيجية الاتصال المؤسسي على مقارنة SWOT بالدرجة الأولى، تعريف بالمقاربة

ثم على دورة ديمنيج، وذلك يعني أن المؤسسات لديها العديد من البراديغمات والمخططات لتعتمد عليها في بناء استراتيجية لتحقيق الاتصال وبلوغ الأهداف المرجوة وحتى يكون لديها ضابط وآليات معيارية تقيس عن طريقها مستوى الأداء، ومدى تحقق الأهداف والرضا وغير ذلك من المؤشرات التي يمكن رصدها في بيئة المؤسسة عن طريق هذه الآليات

2-1- استراتيجية الاتصال المؤسسي حسب مقارنة (SWOT):

نقاط القوة	نقاط الضعف
وجود موظفين مؤهلين، مدربين على الاتصال للتعامل مع مختلف الجهات الإدارية.	ضعف وجود سياسة اتصالية واضحة
سهولة الوصول للجهات المستهدفة	عدم استغلال وسائل الاتصال الحديثة بشكل جيد
التحديث المستمر للاتصالات ومواكبة التطورات.	عدم ترتيب العاملين أو الموظفين بشكل أمثل.
تفويض الصلاحيات	غياب التفاعلية بين القائم بالاتصال والمتلقين (الجمهور)
الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة	غياب التنوع في اللغة
تنويع وسائل ورسائل الاتصال وتوفير خدمات إلكترونية	غياب التوظيف لكافة وسائل الاتصال غياب مكاتب - خلايا الإعلام والاتصال، وجهل

علم المكتبات

اغلب الجهات باستراتيجيات الاتصال، وعدم استغلال وسائل الإعلام في التسويق الاتصالي للمؤسسة، والتنسيق بين مختلف المصالح.	
التهديدات	الفرص
المشاكل التقنية لوسائل الاتصال	استغلال التدريب والتكوين بشكل جيد
عدم تخصيص ميزانية للإستراتيجية الاتصالية	تطوير وسائل الاتصال في المؤسسة
عدم الوعي بأهمية الاتصال للجمهور الداخلي للمؤسسة	عقد دورات متابعة
عدم تعامل بعض الجهات الخارجية مع وسائل الاتصال بشكل جدي	تفعيل تطوير الخدمات الالكترونية في شقها الاتصالي

2-2- دورة ديمينج

دورة ديمينج تقوم على التالي: خطط - نفذ - تحقق - صحح.

ما هي دورة ديمينج أو دورة (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA؟



علم المكتبات

تم تطوير دورة PDCA وهي اختصار لـ Plan - Do - Check - Act، التي تسمى أحياناً PDSA واستبدال خطوة (فحص) بدراسة أو Study أو "عجلة ديمينج" أو "Deming Cycle"، من قبل مستشار الإدارة الشهير الدكتور ويليام ديمينج في الخمسينيات. وأطلق عليها العالم ديمينج نفسه اسم "دورة شيوارت"، حيث استند نموذجه إلى فكرة من معلمه والتر شيوارت.

أراد ديمينج إنشاء طريقة لتحديد سبب فشل المنتجات في تلبية توقعات العملاء. يساعد هذا الحل الشركات على تطوير فرضيات حول ما يجب تغييره، ثم اختبارها في حلقة تقييم مستمرة.

عجلة ديمينج هي منهج تكراري من أربع مراحل لتحسين العمليات أو المنتجات أو الخدمات باستمرار، ولحل المشكلات. وهو ينطوي بشكل منهجي على اختبار الحلول الممكنة، وتقييم النتائج، وتنفيذ الحلول التي أثبتت نجاحها.

المراحل الأربع هي:

- (1) خطط: تحديد المشكلة أو الفرصة وتحليلها
- (2) نفذ: اختبار الحل المحتمل، من الناحية المثالية على نطاق صغير، وقياس النتائج.
- (3) تحقق/دراسة: دراسة النتيجة، وقياس الفعالية، وتحديد ما إذا كانت الفرضية مدعومة أم لا.
- (4) صحح: إذا كان الحل ناجحاً، فقم بتنفيذه.

1 - مرحلة التخطيط:

أولاً ، تحتاج إلى تحديد وفهم مشكلتك ، أو الفرصة التي ترغب في الاستفادة منها. وتحديد حل محتمل

2- مرحلة التنفيذ

بمجرد تحديد حل محتمل ، يمكن اختباره بمشروع تجريبي صغير الحجم. سيتيح لك ذلك تقييم ما إذا كانت التغييرات المقترحة ستحقق النتيجة المرجوة ، مع الحد الأدنى من المخاطرة. على سبيل المثال ، يمكنك تنظيم تجربة داخل إحدى الإدارات أو في منطقة جغرافية محدودة أو مع مجموعة معينة.

أثناء تشغيل المشروع التجريبي ، اجمع البيانات لإظهار ما إذا كان التغيير قد نجح أم لا. سوف يستخدم هذا في المرحلة التالية.

3 - مرحلة التحقق

في هذه المرحلة ، تقوم بتحليل نتائج مشروعك التجريبي مقابل التوقعات التي حددتها في الخطوة 1 لتقييم ما إذا كانت الفكرة قد نجحت أم لا. إذا لم تنجح ، فستعود إلى الخطوة 1. إذا نجحت ، فانتقل إلى الخطوة 4.

قد تقرر تجربة المزيد من التغييرات ، وتكرار مرحلتي التنفيذ والتحقق ولا ترضى عن حل أقل من مرض. انتقل إلى المرحلة النهائية فقط عندما تكون سعيداً حقاً بنتيجة التجربة.

4 - مرحلة التصحيح:

هذا هو المكان الذي تنفذ فيه الحل. لكن تذكر أن دورة ديمنج (خط - نفذ - تحقق - صح) هي حلقة وليست عملية ذات بداية ونهاية. هذا يعني أن تواصل البحث عن طرق لجعل العملية أفضل لمؤسستك أو لعملائك.

متى يمكن استخدام دورة ديمنج؟

يمكن في اطار هذه العجلة تحسين أي عملية أو منتج عن طريق تقسيمه إلى خطوات أصغر. وهذا فعال بشكل خاص من أجل:

المساعدة في تنفيذ مبادرات إدارة الجودة الشاملة أو ستة سجا ، والمساعدة بشكل عام على تحسين العمليات.

استكشاف مجموعة من الحلول للمشاكل ، وتجريبها بطريقة يمكن السيطرة عليها قبل اختيار إحداها للتنفيذ.

تجنب إهدار الموارد من خلال طرح حل غير فعال على نطاق واسع.

يمكنك استخدام النموذج في جميع أنواع بيئات العمل ، بدءًا من تطوير المنتجات الجديدة وإدارة المشروعات والتغيير إلى دورة حياة المنتج وإدارة سلسلة التوريد.

3-المستهدفون من الاستراتيجية الاتصالية:

يمكن تلخيص ذلك في طرح جملة من الأسئلة، على النحو التالي:

-هل يوجد جمهور واضح مستهدف من الاستراتيجية الاتصالية؟

-من المعني أو المتأثر بالخدمة (الجمهور المستهدف بشكل غير مباشر)؟

-ما هي المعلومات المتاحة فعلا للجمهور المستهدف (جودة المعلومات وفعاليتها)؟

- ما هي المعلومات الضرورية لكل أصحاب المصلحة؟

-ما هي اهتمامات الجمهور؟

-ما هي الطرق المثلى للوصول إلى الجمهور المستهدف وتحقيق التفاعل؟

وبالتالي فإن الفئات المستهدفة من الاستراتيجية خاصة ما تعلق منه بالجمهور الخارجي، هم:

• -جميع شرائح المجتمع (شباب نساء، جمعيات....)

• الجهات الحكومية.

• وسائل الإعلام

• مختلف القطاعات.

4-غايات استراتيجية الاتصال المؤسسي:

تسعى المؤسسة من خلال تبني لاستراتيجية الاتصال خاصة في تعاملها مع الجمهور الخارجي إلى:

- تقديم خدمات مهنية وقانونية وإدارية.
- تقديم استشارات، معلومات، استفسارات، رفع تقارير، إعلانات عبر وسائل الإعلام.
- التنسيق والتعاون ونشر التوعية.
- تحقيق التفاعل بين مختلف الأطراف.
- ربط الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة.

5-الوسائل والأدوات الاتصالية:

- الهاتف.
- المراسلات الرسمية.
- البريد والمواقع الالكترونية.
- الاجتماعات.
- النشرات والمطويات والتقارير الدورية.
- الإعلانات والصحف والمواقع الالكترونية.
- العروض والمعارض.
- الاحتفالات والمناسبات الخاصة.
- جلسات الاستماع.
- الحملات الإعلامية.
- المؤتمرات.
- المسابقات.
- البيانات الصحفية.
- نشر قصص نجاح الرواد والمبدعين.

علم المكتبات

يمكن الإشارة في سياق ذلك إلى أهمية عنصر الزمن في استراتيجية اتصال المؤسسة، حيث يمكن التمييز بين أشكال مختلفة للاتصال بأن يكون الاتصال عملية دائمة عبر الزمن، وتتم في أشكال وحوامل مختلفة، ويكون دائما مثل عمل الإدارات والمؤسسات والهيئات، أو أن يكون الاتصال شهري من خلال إرسال تقارير عن نشاطات المؤسسات وخدماتها، عقد ندوات واجتماعات، إصدار بيانات إعلامية، والنشر عبر مواقع إلكترونية، كما يتم رفع تقارير سنوية تتعلق بالإنجازات وأنشطة المؤسسة، كما في الجدول:

الهدف	الأنشطة	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المخصصة
-تشكيل / خلق صورة حسنة عن أداء المؤسسة وسمعتها الواقعية والرقمية. -التوعية بدور المؤسسة. -التعريف بخدمات المؤسسة ومنتجاتها.	إعداد التقارير السنوية وتوزيعها على الجهات المستهدفة	قسم الدراسات	مفتوحة ومستمرة طيلة ساعات اليوم	بشرية + مادية
	إعداد ونشر الأخبار الصحفية الخاصة بنشاطات المؤسسة	مصلحة العلاقات العامة	إضافة إلى فترات خاصة بالمؤسسة	
	تحضير الملف الإعلامي. عقد الندوات الصحفية إصدار نشرات دورية بالخدمات المقدمة. تحديث المعلومات	رؤساء المصالح والفروع	تتزامن مع مختلف النشاطات	

تقييم استراتيجية الاتصال المؤسسي:

يتم تقييم استراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة، من خلال خطة تنفيذية يقوم بها قسم العلاقات العامة - (الإدارة العليا) حسب طبيعة المؤسسة، وتشمل مختلف العمليات والأنشطة والتظاهرات، كما يتم تقييم الوسائل والرسائل والفئات المستهدفة، ومدى تحقق الأهداف الأولية، والموارد، ويتم ذلك أكثر من مرة في السنة، حيث يتم رصد:

- الأخطاء المكتشفة عند التنفيذ والتطبيق.

- تقديم مقترحات وملاحظات وتوجه إلى المسؤولين.

- دراسة الملاحظات والمقترحات بشكل دوري، وترفع التوصيات إلى لجنة التخطيط والتنسيق.

- يتم تعديل أو تحيين الاستراتيجية كلما اقتضت الضرورة، وحسب توجيهات لجنة التخطيط والتنسيق،

مع الحرص على تدفق مختلف المعلومات داخل المؤسسة.

المحور السادس: أخلاقيات الاتصال المؤسسي:

1- تعريف القائم بالاتصال:

يعرف على انه الطرف الذي يتولى بث المعلومات وقد يكون فردا واحدا كما في الاتصال المباشر، وقد تكون مجموعة صغيرة كما في الاتصال الجماعي، والقائم بالاتصال هو الطرف الذي يتعامل مع الأفكار والمشاعر ويحولها الى رموز لغوية تمهيد لنقلها الى الآخرين.

2- مهام القائم بالاتصال:

بناء قاعدة بيانات عن طريق توفير المعلومات التي تحتاجها المؤسسة عن جمهورها وموظفيها فيما يتعلق بطبيعة الاتصال معهم واختيار الأسلوب الأمثل مع الجمهور.

1. تزويد جمهور المؤسسة بالأخبار والمستجدات والمعلومات المهمة لاسيما تلك التي تتعلق بالعلاقة بين المؤسسة وجمهورها.

2. شرح توجهات المؤسسة وقراراتها وتفسير مواقفها لكي يسهم هذا الشرح والتفسير في تشكيل رأي عام يتناسب وهدف المؤسسة اتجاهها.

3. توضيح المفاهيم والمضامين الاتصالية للجمهور من خلال الشرح وبيان الحجج والبراهين وتقديم الحلول ووضع المقترحات لتذليل العقبات وغيرها.

4. بناء جسور التواصل بين المؤسسة وجمهورها واطلاع كل من المؤسسة والجمهور على اتجاهات كل طرف نحو الآخر.

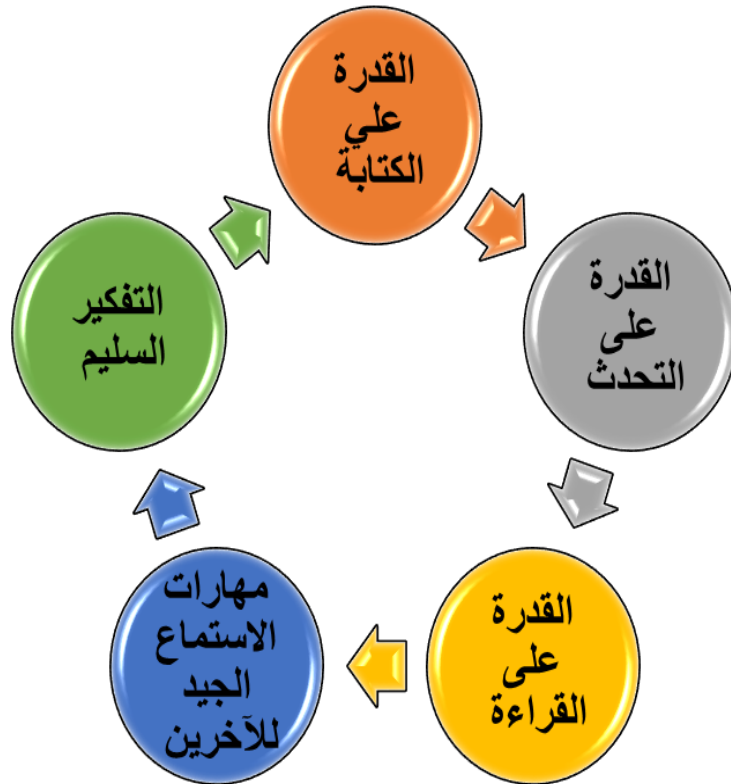
5. استثمار تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز عملية التواصل مع الجمهور والموظفين واستخدام أفضل الوسائل وحدثها في إيصال الرسالة الاتصالية.

6. مراقبة أداء المؤسسة وتقديمها للمؤسسة لمعالجتها والتعامل معها.

7. تنسيق جهود المؤسسة والزملاء من أجل تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية الموجهة للجمهور.
8. تنظيم مواعيد وتوقيات اللقاءات والاجتماعات التي تخطط المؤسسة لعقدتها مع جمهورها أو ممثليه.
9. توجيه الجمهور للاستفادة من خدمات المؤسسة الحالية وتزويدهم بالمعلومات التي ترغب المؤسسة ايصالها الى الجمهور مع مضمون الرسالة الاتصالية.

3- خصائص ومهارات القائم بالاتصال:

- يحمل صور ذهنية عن الجمهور ويستخدم تلك الصور في وضع الأفكار في رسائل لكي تؤثر على المتلقي، ويجب أن يتحلى القائم بالاتصال بمجموعة من المهارات على النحو التالي:



4- مفهوم الاخلاق:

-لغة: مفردا خلق، وتطلق على مجموعة الصفات النفسية للإنسان وأعماله التي توصف بأنها حسنة او قبيحة، وهي صورة الانسان الباطنة.

-اصطلاحا: ميل من الميول او عادة الإرادة التي تغلب على الانسان دائما حتى تصبح عادة من عاداته.

-وتعبر أيضا عن مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب ان يتصف بها الشخص في اداء وظيفته، فهي مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الموظف في تصرفاته في انجاز مهام عمله، ويحتكم اليها في تقييم سلوكه وتوصف بالحسن او القبح.

5- الاخلاق الواجب التحلي بها في المؤسسة:

1. المحاسبة وضبط النفس والرقابة الذاتية
2. الايمان التام بقيمة التواصل والاتصال داخل المؤسسة
3. أداء المهام المطلوبة على أكمل وجه
4. إدارة الوقت بشكل صحيح وعدم استغلاله لمصالح شخصية 9
5. ترسيخ ثقافة المؤسسة
6. الحفاظ على السر المهني
7. تمثيل المؤسسة بشكل يليق بها
8. الحضور المهني والانضباط والالتزام

6-متطلبات الاخلاق المؤسسية:

1. دعم أهمية الرقابة الذاتية
2. خلق قوانين عمل واضحة
3. التقييم المستمر والعادل
4. العقاب الواضح والرادع
5. اعتماد الاخلاق كإلزام لكل العاملين بالمؤسسة واعتبارها جزء من متطلبات العمل التنظيمي.
6. الحزم مع كل من يخل بأخلاقيات العمل والتواصل مهما كانت رتبهم
7. اعتماد الجزاء والردع لكل تصرف مخالف للتنظيم
8. فرض الاحترام بين الموظفين

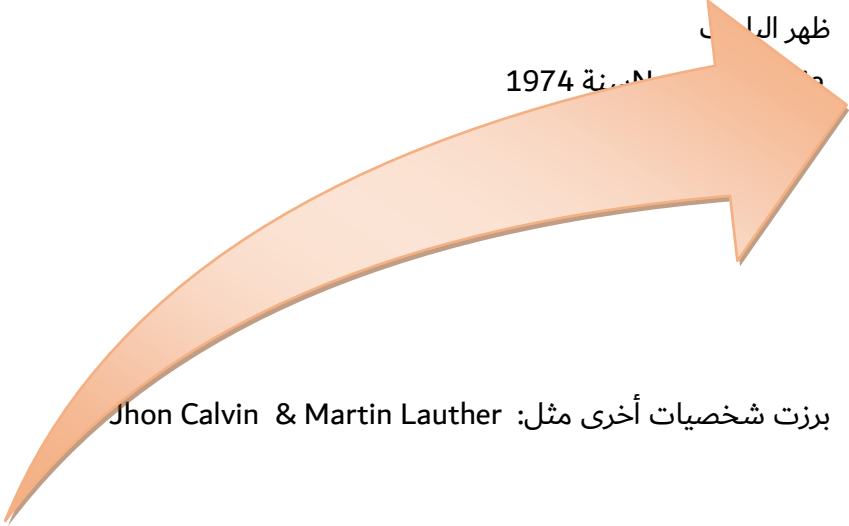
وعن أهمية الاخلاق في المؤسسة، فهي:

1. تساعد في بناء الفرد/العامل وتشكيل شخصيته.
 2. تعمل على حماية الفرد من الانحراف.
 3. تساهم في حل الخلافات واتخاذ القرارات الرشيدة.
- وإذا اردنا تقريب صورة أخلاقيات الاتصال المؤسسي فإن هذا يقودنا للحديث عن من يقود عملية الاتصال المؤسسي، وساء تم ذلك على مستوى: خلية الإعلام، خلية الاتصال، مصلحة العلاقات العامة، ...أو حسب ما تعرف به هذه المصالح على مستوى المؤسسة، أو في حال كان المروؤوس أو

علم المكتبات

القائد هو المسؤول المباشر عن الاتصال، لذلك فقد أردنا التطرق إلى أخلاقيات الاتصال المؤسسي من خلال إبراز القائم بالاتصال، أدواره ووظائفه والمميزات الواجب التحلي بها لترسيخ ثقافة المؤسسة وحماية سمعتها والاسهام في تكريس أطر وضوابط تنظيمية، وتشكيل قيم أخلاقية، وأعراف يتوارثها أجيال العاملين بالمؤسسة، ومنه سيتم تسليط الضوء على دور (القائم بالاتصال):

2- تطور اخلاقيات العمل عبر التاريخ:

- 
- ظهر الـ
 - السنة 1974
 - برزت شخصيات أخرى مثل: Jhon Calvin & Martin Lauther
 - ميثاق حمورابي سنة 1780

- النظريات المفسرة لأخلاقيات الاتصال في المهنة:

نظرية المنفعة: Jhon Stiuart Mill

النظرية الفردية

نظرية الحقوق الأخلاقية

نظرية الحدس.

<https://www.unodc.org/e4j/ar/integrity-ethics/module-3/class-structure.html>

عموما فالأخلاقيات المطلوبة في العمل:

محاسبة النفس والرقابة الذاتية على النفس

الايمان التام بقيمة التواصل والاتصال داخل المؤسسة

أداء المهام المطلوبة على أكمل وجه

إدارة الوقت بشكل صحيح وعدم استغلاله لمصالح شخصية.

6- كيف نرسخ أخلاقيات الاتصال داخل المؤسسة:

دعم أهمية الرقابة الذاتية

خلق قوانين عمل واضحة

التقييم المستمر والعادل

العقاب الواضح والرادع

لا يجب الاعتماد على الاخلاق وفق الإرادة الشخصية للعامل، بل لابد من إلزامه بذلك كجزء من متطلبات العمل .

يجب التعامل بحزم مع كل من يخل بأخلاقيات العمل والتواصل مهما كانت رتبهم

لابد من التعامل بالجزاء والردع لكل تصرف عدواني او إيذاء

فرض الاحترام بين الموظفين

عدم السماح بخداع المتعاملين مع المؤسسة او أي طرف اخر .

أخلاقيات الاتصال المؤسسي:

تعكس الاخلاقيات التي من الواجب أن يتحلى بها القائم بالاتصال مدى ترسخها داخل المؤسسة باعتبارها المرآة العاكسة للمؤسسة، مع ضرورة أن يستوعب:

دوره الهام في حياة المؤسسة وعلاقتها بالمجتمع -المسؤولية الاجتماعية-وبالتالي يقدر عمله ويحترمه، ويضع نصب عينيه انه يقدم خدمة جيدة للمجتمع يكافأ عليها.

-تكون رسالته نابعة من ضميره، ان يكون ملما بواجباته ومسؤولياته.

- التحلي بالمسؤولية وروح المبادرة والمثابرة.

-ان راعى أداء الاعمال بدقة والذوق السليم والصدق والأمانة والعدل.

-الموضوعية في الاحكام وعدم التحيز.

-السمعة الطيبة والسلوك المقبول اجتماعيا.

-تدعيم الثقة بين العاملين في المنشأة.

- تخلي العاملين عن الاتجاهات السالبة.

- تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات

التي تزدهر في ظل نقص المعلومات، مع الحرص على دعم باقي اتجاهات الاتصال بالمؤسسة.

- تحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة للمعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة.

علم المكتبات

- مدى تحكم القائم بالاتصال داخل المؤسسة في مهارات التحدث، والاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه، ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد، واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين (رجع الصدى).
- العمل على تقريب المصالح التي تتعامل مع بعضها من بعض لتسهيل الاتصال بالمؤسسة.
- خلق شعور لدى العاملين بالمؤسسة حول حقيقة الاتصال وأهميته، وتحديد مركزهم ضمن الهيكل التنظيمي.
- العمل على زيادة فهم العاملين بالمؤسسة بحقيقة الاتصال وأهميته في حل مختلف المشكلات.

قائمة المراجع:

- (1) علاء هاشم مناف؛ فلسفة الإعلام والاتصال؛ عمان، دار الصفاء، 2011.
- (2) أرمان وميشال ماتلار؛ تاريخ نظريات الاتصال؛ القاهرة، مركز دراسات، 2005.
- (3) قدرى على عبد المجيد؛ اتصالات الزمة ودارة الأزمات؛ القاهرة، الجامعة الجديدة، 2008.
- (4) ياسين محجر والهاشمي لوكايا، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مطبعة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7، 2012. <http://dspace.univ-tlemcen.dz>
- (5) الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان (Top Lait)، جامعة (ابو بكر بلقايد) جامعة تلمسان، الجزائر، 2011-2010، متوفر على الرابط التالي: <http://dspace.univ-tlemcen.dz>
- (6) خضير، كاظم محمود. السلوك التنظيمي. دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- (7) صالح خليل، أبو صعب العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر، عمان، 2004.
- (8) هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعية الحديث، الإسكندرية، 2005.
- (9) منال طلعت محمود مدخل إلى علم الاتصال، مصر المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- (10) أميرة منصور يوسف علي، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- (11) فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- (12) إسماعيل محمد حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر، الكويت، 2003.

- (13) بدوي هناء حافظ، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية والمجتمعات النامية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، 2011.
- (14) بن روان بلقاسم، استراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة الاقتصادية: المؤسسة كنسق، المجلة الجزائرية للاتصال، جامعة الجزائر، 1996.
- (15) بن نوار صالح، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، قسنطينة-الجزائر، 2006.
- (16) بوخرسة بوبكر، زعيبي مراد وآخرون، دراسات في تسيير الموارد البشرية، الجزائر، 2008.
- (17) حجازي محمد حافظ، وسائل الاتصال الرسمي، دار الوفاء، الإسكندرية، القاهرة، 2006.
- (18) حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعية، بيروت، 1991.
- (19) -خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي، القاهرة، 1997.
- (20) كبور رشيدة. المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل ومسؤولية كل طرف فيها، يوم دراسي حول: اخلاقيات العمل ودور الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته في تعزيزها، جامعة الجزائر3، متوفر على الرابط:
http://www.univ-alger3.dz/fsecg/page/fix/manifestation_scientifique/journee_etude/2017_2016/je_20170425_pr01.pdf
- (21) السالم سالم، اخلاقيات العمل: برنامج تدريبي. متوفر على الرابط:
<https://www.moid.gov.ae/FreeCourses/workmoral.pdf>.
- (22) بودراع، آمنة، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. ماجستير: تخصص علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013.

- (23) قدري على عبد المجيد، اتصال الازمة وإدارة الازمات، الدار الجامعية الحديثة، 2008.
- (24) زينب ياقوت، القائم بالاتصال ومكانته في الاعلام الديني الجزائري العلامة احمد حماني نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي على كافي تندوف، الجزائر، 2018.
- 25) .Bougnoux Daniel. Sciences de l'information et de la communication. Édition Larousse, collection Textes essentiels, 1994.
- 26) .Lasswell Harold. Structure et fonction de la communication dans la société. 1948 6.
- (27) دور نظم معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرار .جامعة جيجل، dspace.univ-jijel.dz.
- (28) وظائف القائم بالاتصال - الإعلام والعلاقات العامة، najmaleessawi.blogspot.com.
- (29) الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بالمكتبات، fshs.univ-guelma.dz.
- (30) الاتصال المؤسسي كرافد لتحسين صورة المؤسسة، asjp.cerist.dz.
- (31) Presentation - جامعة تلمسان
- elearn.univ-tlemcen.dz
- (32) تأثير الاتصال الداخلي في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة (jijel.dz) -
- dspace.univ-jijel.dz
- (33) الإتصال الخارجي و ترويج الخدمات في المؤسسة الجزائرية (jijel.dz) - pdf.
- dspace.univ-jijel.dz
- (34) دور الاتصال الخارجي في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية،
- dspace.univ-jijel.dz
- (35) مدخل حول أنظمة المعلومات،

elearning.univ-eloued.dz/mod/resource/view.php?id=29346

(36) الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة.

dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/1530/1/%D8%AF.1119.070.pdf

(37) المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات العولمة،

dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/4455/1/Ouada-Djamila.pdf

(38) الإنسانية المشاركة في اتخاذ القرارات والعلاقات فـ)

dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/6652/1/S1614.pdf

(39) نظام المعلومات، it.univ-ouargla.dz

(40) شرح معنى " عجلة ديمنج | (PDCA) " دليل مصطلحات هارفارد بزنس ريفيو،

hbrarabic.com

elearning.univ-eloued.dz/mod/resource/view.php?id=20829

(41) الاتصال الخارجي للمؤسسة،

cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?chapterid=2282&id=9716

(42) الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال إذاعة قلمة "نموذجاً"،

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/3073/1/t9.pdf>

(43) محاضرات مقياس الإتصال المؤسسي لسنة 1 ماستر إدارة...

archive.univ-biskra.dz/moodle2019/course/view.php?id=2623

الاستراتيجيات الاتصال،

fssh.univ-djelfa.dz/ar/wp-content/uploads/2022/11/1msc-com-dehman.pdf

dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7996/1/razak_moussa_karima.pdf