التكنولوجيات الحديثة للاتصال وإدارة المؤسسة.
بين الغاية والوسيلة

أ.بن زروق جمال
جامعة عنابة

مقدمة:

يجمع المراقبين والمحللين للحياة الدولية في عصرنا الحالي على أن كل العمليات السياسية والأحداث والأنشطة في العالم اليوم لها بعد كوني دولي متزايد يتمثل في أربع محاور رئيسية: المنافسة بين القوى العظمى ، انتشار الإنتاج، التبادل والتحديث، الابتكار التكنولوجي، وكل هذه المحاور يجمع بينها قاسم مشترك هو التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لهذا فان التطرق إلى موضوع العولمة والاتصال والتكنولوجيات الحديثة للاتصال يدفعنا إلى تناول موضوع الاتصال داخل المؤسسة باعتبارها نواة محورية لكل اقتصاد ونقطة التقاء المحاور الرئيسية السابق ذكرها من جهة، ومن جهة أخرى فهي نسق فرعي داخل نسق اكبر (البيئة الاقتصادية) والتي ترتبط معها بعلاقة تداخل وترابط مما يجعلها تتأثر بأي تغير يحدث فيها لان التفتح على البيئة يعتبر من أهم ضمانات البقاء، والذي يسمح لها بجلب أهم الدعائم التنافسية: **المعلومة**. كما أن ذلك يؤدي إلى توسيع الحقل ألعلائقي للمؤسسة من خلال تشكيل شبكة مع الآخرين الشيء الذي لا يمكنها تحقيقه لوحدها خاصة في ظل التقدم والتسارع الكبير في مجال تدفق المعلومات عبر مختلف الوسائط وفي شتى الاتجاهات، يضاف لذلك التحولات التي يعرفها الجانب الاقتصادي في نطاق التصور الجديد (الاقتصاد-العالم) والذي يجعل من إعادة النظر في استعمال

التكنولوجيات الحديثة للاتصال داخل المؤسسة أمرا حتميا وضروريا لتحافظ على بقائها في بيئة تعرف منافسة حادة. كما أنها تسمح بإبراز مجموعة من الفرص والتي تتطلب وضع سيناريوهات لاستغلالها تبرز في ثلاث ميادين: **إرسال المعلومات** (التعريف بالمؤسسة بهدف بيع المنتوج وإيجاد شركاء آخرين)، **استقبال المعلومات** (استقبال، تقديم المعلومات والبحث عنها) وأخيرا العمل **المشترك عن بعد**، الشيء الذي يسمح لها بوضع سيناريوهات لإدارة أي أزمة تواجهها (تصور الإجراءات قبل حدوث الأزمة، أثناءها، وبعد حدوثها) وهذا لن يتأتى إلا إذا كانت المؤسسة مزودة داخليا بأحدث الوسائل التكنولوجية في ميدان الاتصال للتقليص أو القضاء على العوائق بمختلف أنواعها.لكن هل يكفي إدماج هذه التكنولوجيات لتحقيق الفعالية في المؤسسة ؟ أم أن هناك عوامل أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار لتحقيق هذه النقلة.هذا ما سيعالجه هذا المقال من خلال دراسة إشكالية إدماج التكنولوجيات الحديثة للاتصال والإعلام داخل المؤسسة، ومدى تأثيرها على إدارتها.

في إشـــكاليـــة الفـــهـــم:

المؤسسة هي مجموعة من الأفراد يشتركون في محاولة الوصول إلى هدف معين من الإنتاج يفوق الطاقة الفردية لكل واحد منهم وهي نسق ذو خصائص معينة ومتميزة، والنسق[1] عبارة عن مجموعة من الأجزاء المتفاعلة فيما بينها والمرتبطة ببعضها البعض بواسطة علاقات مختلفة وتشكل المجموعة كلا قائما بذاته له خصائصه ومميزاته (Mucchilli,A(1983) : p 124) والتعرض للمؤسسة كنسق يجعلنا نشير إلى البيئة باعتبارها نسق اكبر يتشكل من عدة أنساق فرعية سواها، لهذا فهي مضطرة للتفاعل معها لضمان البقاء.هذا التصور يجعل منها تحاول التغلب على الاختلال والاضمحلال بالاستمرار في

استيراد الطاقة من بيئتها التي ترتبط معها بعلاقة تأثير وتأثر، فمن ناحية فهي معرضة لجميع التحولات التي تعرفها سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية،اجتماعية أو تكنولوجية والتي من المفروض أن تكون على علم بها لتحضير نفسها للتكيف معها، ومن ناحية أخرى فهي تأثر عليها من خلال الإنتاج الذي تقدمه (سلع وخدمات) وذلك تلبية لحاجاتها لان هدف وجودها هو الإنتاج الذي يجب أن يتصف بالواقعية وتلبية متطلبات البيئة، إذ لا يمكن لها الاستمرار في الحياة إذا لم تحقق هذه الاستجابة.(Mucchilli,A(1983) : p 165).

إن الاعتماد على التصور ألنسقي في دراسة المؤسسة يعود إلى إن مفهوم الاتصال التنظيمي- مهما كان نوع المنظمة- لم يصبح مفهوما مستقلا إلا في إطار مدرسة الأنساق المفتوحة [2] التي أولته أهمية كبرى على مختلف المستويات التنظيمية، واهتمت بتفاعل المنظمة ببيئتها الخارجية.هذا التصور الذي يعتمد أساسا على مبدأ التوازن الذي يعتبر هدفا لكل منظمة، هذه الأخيرة تبحث دائما عن الوضعية التي تجعلها قادرة على مسايرة الأحداث وتغيرات البيئة، لهذا فالمؤسسة التي تحاول أو تبحث عن الوصول إلى هذه الوضعية يجب أن تكون لديها القدرة على التكيف مع ذلك بإجراء تصحيحات وتعديلات تسمح لها بإدماج التكنولوجيات الحديثة وحسن استغلالها للوصول إلى النجاعة المطلوبة. **لكن هل يكفي إدماج هذه التكنولوجيات لتحقيق الفعالية في المؤسسة؟ أم أن هناك عوامل أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار لتحقيق هذه النقلة.**

اختلفت التصورات حول عملية إدماج هذه التكنولوجيات الحديثة داخل المؤسسة والأثر الذي تتركه، حيث أن هذه العملية لا تعني تنظيم

استعمال تقنيات متطورة ذات علاقة بالمهام الواجب تأديتها(الوسائل التي تسمح بوصول المعلومة بمعناها الدقيق:المعلومة الرسمية، العملية، العمودية..) لكن تعني كذلك تحقيق النقلة والوصول إلى عملية ربط (interconnexion) ناجعة وفعالة بين الوسائل الإعلامية والسمعية البصرية والاتصالية، والتي لها قيمة رمزية كبيرة لكونها محدد للإنتاجية والنجاعة.وقد أثبتت الدراسات أن عملية إدماج هذه التكنولوجيات لا تعني بالضرورة الوصول إلى نجاعة المنشاة، ومما يعزز هذا التوجه هو التجارب السابقة ومنها دراسات هاوثورن [3] التي بينت أن العوامل التقنية والمادية لم تكن ذات تأثير كبير مقارنة بالعوامل النفسية والمعنوية من حيث الأداء والفعالية، لهذا فإدماج هذه التقنيات يتطلب تشجيع العملية الاتصالية نفسها قبل كل شيء [4].وفي سياق آخر، يرى بعض الباحثين أن عملية إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال كدعيمة لإدارة المؤسسات العصرية أصبح أكثر من ضرورة لما توفره من تدفق كبير للمعلومات، وسهولة اقتناءها والتعامل معها خاصة المعلومات العملية منها، ومن ثمة فهي يمكنها أن تقضي على عوائق الاتصال كالتأخر في وصول المعلومات أو احتكارها في مستويات معينة.وقبل مناقشة هذه الأفكار يجب التطرق إلى احد أنواع الاتصال الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بالمؤسسة ألا وهو الاتصال المؤسساتي.

الاتصال المؤسساتي: نسق فرعي داخل المؤسسة

الاتصال من أهم المواضيع التي أصبح الباحثين يهتمون بها عند دراسة السلوك البشري في المنظمات،وذلك لأنه لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون اتصال لفظي أو لا لفظي،ويعرفه اغلب الباحثين على انه عملية نقل وتحويل فكرة ما من شخص (مرسل) إلى شخص أخر(مستقبل) وذلك بنية تغيير سلوكه،فهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء

وللتأثير في الاتجاهات والمواقف، كما انه يشكل رابطة تنظيمية تعمل على نقل وتبادل الرموز و الإشارات الشيء الذي يساهم في خلق مناخ لائق داخل المؤسسة من خلال تقديم ميكانيزمات امتصاص الشك كما أطلق عليها مارش وسيمون في دراساتهم حول وظائفه (مصطفى عشوي (1992): صص 42-49).

إن التفاعل داخل التنظيم يعتمد على الاتصال طالما انه أداة نقل للمعلومات والوقائع والأفكار من شخص لأخر، ومن مستوى لآخر والذي يمكنه من تحقيق الأهداف التنظيمية، وفي هذا الصدد يرى (برنارد) أن الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشاة والذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب الغير رسمي مع اختيار الأشخاص (Taieb hafsi (1990) : p 129) فهو يعمل على توفير الإعلام الكافي المشبع لحاجة المستخدمين ذلك أن الحاجة للإعلام أصبحت أساسية للفاعلين وغيرهم وعدم إشباعها يؤدي إلى الشعور بالإحباط، لهذا فان تزويدهم داخل المؤسسة بجميع المعلومات التي تسمح لهم بالالتفاف حول مشروع موحد يسمح لهم بالكشف عن شخصيتهم ومعرفة مهامهم داخلها والاستعداد لأي تغير في البيئة أصبح أمرا حتميا لحسن سيرها، وفي هذا السياق يرى الباحث احمد بدوي أن" الاتصال التنظيمي يدل على مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فرد داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصه ومهمته فيها، ويعمل على ازدهاره وبالتالي ضمان حياته وفعاليته في المؤسسة، ويتم هذا النوع من الاتصال وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة[8]، وبناءا على كل ما سبق ذكره يمكننا

استخلاص أهم المركبات الإعلامية للنسق ألاتصالي داخل المؤسسة وهي أربع فئات تتوافق مع أربع أنشطة اتصالية:

1- المعلومات ذات الطابع العملي التقني الخاص بصيرورة العمل والتي تتفق مع الاتصال العملي.

2- المعلومات الخاصة بتجديد أو تغيير الهيكلة المؤسساتية عند ظهور عوائق داخلية أو خارجية والتي تتفق مع الاتصال الإبداعي.

3- المعلومات الخاصة بالتحفيز الداخلي والخارجي والتي تتفق مع الاتصال الاستراتيجي.

4- المعلومات المرتبطة مباشرة بالشبكات الاجتماعية التي تربط بين الفاعلين داخل المؤسسة والتي تتفق مع الاتصال المحفز.

وانطلاقا من هذه الأفكار يمكننا تلخيص ممارسات تخطيط الاتصال داخل المؤسسة في الجدول التالي:

مستوى الواقع ألاتصالي.	الفاعلين المسئولين	نشاطات تخطيط الاتصال
السعملي	-مهنيين،تقنيي إعلام آلي	- تحديد المظهر الخارجي للمنتوج والمؤسسة
الإبداعي	- مدير بحث - لجان مشتركة - تداعي الأفكار	- ملتقيات - ندوات واستشارة
الاستراتيجي	- تسيير المستخدمين -علاقات عامة -إشهار ،مسيرين	- تكوين وبرامج مشاركة. إنتاج وثائق إعلامية - احتفالات
المحفز	-الموارد البشرية	-تحديد المهام. -تهيئة الفضاءات. -نشاطات مفتوحة على المؤسسة وتقاليدها

من خلال هذا الجدول والأفكار السابق ذكرها يمكن القول أن:

- الاتصال المؤسساتي يشجع على حركة المعلومات والفهم الشيء الذي يسمح بتبادل النشاطات العلائقية والمهنية.

- الاتصال المؤسساتي يخلق ويحفز الانسجام والارتباط بهوية المؤسسة الشيء الذي يؤدي إلى التضامن والتنسيق وتفادي المواجهة داخل المؤسسة.

هذه الوظائف التي يقوم بها الاتصال المؤسساتي تؤدي إلى فعالية المؤسسة.

(5) مـــنـــاقـــشـــة:

التكنولوجيات الحديثة للاتصال هي أدوات تقترن بمقدرة الإنسان الذي أنشاها أول مرة وحاول تسخيرها لتجسيد طموحات ومشاريع اجتماعية وحضارية، وهي تلخيص لمعادلة في استعمالها من طرف الإنسان وتتمثل في عنصري الفضاء والزمن، وكل هذه الوسائل هي صيرورة قائمة على ربط نقاط متباعدة (المكان) بأكبر سرعة ممكنة (الزمن)، وهذه المعادلة لا تثير جدلا كبيرا حولها ولكن النقاش يدور حول تأثيرها البالغ على جميع مناحي الحياة وعلى المؤسسات على وجه الخصوص وفي هذا الصدد يرى احد الباحثين أن :الاتصال يعتبر تكنولوجيا أكثر منه علما حيث صنفه ضمن التكنولوجيات وليس ضمن العلوم.ويعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة من المعارف التي تشكل تكنولوجيا إذا توفر فيها شرطين رئيسيين،**أولا**: توافقها مع العلوم العصرية وإمكانية مراقبتها بمنهج علمي، **وثانيا**: استعمالها في المراقبة والتحويل وخلق أشياء أخرى أو صيرورات طبيعية واجتماعية(Marc Guillaume (1998) :p 421).وانطلاقا من وجوب تفتح المؤسسة على بيئتها والتي تعرف منافسة حادة بين المؤسسات من اجل فرض الوجود فان إعادة النظر في استعمال

التكنولوجيات الحديثة للاتصال داخل المؤسسة أصبح أمرا حتميا وذلك باستغلال الفرص الممكنة في ثلاث ميادين:

– **إرسال المعلومات:** والتي تهدف من وراءها المؤسسة الى نقل الصورة المؤسساتية المأمولة إلى الجمهور المستهدف بهدف التعريف بنفسها أو بإحدى المكونات:المنتوج، العلامة، الشيء الذي يسمح بإيجاد شركاء آخرين،وفي هذه الحالة فان هذه التكنولوجيات تساهم بقدر كبير في نقل اكبر قدر ممكن من المعلومات في اقصر وقت ممكن.

– **استقبال المعلومات:** التكنولوجيات الحديثة تمكن المؤسسة من استقبال كم هائل من المعلومات يوميا حول المؤسسات الأخرى وحول درجات المنافسة والبيئة إضافة للبحث عن المعلومات المفيدة لضمان حسن صيرورتها.

– **العمل المشترك عن بعد:** إن التكنولوجيات الحديثة للاتصال تسمح بإقامة رابطة مشتركة بين العديد من المؤسسات دون تكاليف كبيرة للتنقل والبحث مما يجعل من الاستفادة من الخبرات المتبادلة شيئا هاما جدا.

علاقة التكنولوجيات الحديثة للاتصال بالمؤسسة إذن هي علاقة حتمية خاصة في ظل تنامي المنافسة وتقلبات السوق والتغيرات المستمرة التي يمكن أن ينتج عنها أزمات غير متوقعة نظرا لسوء التخطيط والتحضير، وكثيرا ما تؤدي هذه الأزمات إلى فقدان المؤسسة لمكانتها في السوق ولهذا فان التكنولوجيات الحديثة للاتصال توفر جهدا كبيرا في إدارة الأزمات من خلال توفير الكثير من المعلومات التي تساهم في حلها والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- بيانات ومعلومات متوفرة بشكل دائم حول الأزمة لدى المعنيين والتي يمكن الاستفادة منها.

- بيانات ومعلومات يمكن أن تتوفر في مراكز البحث الخاصة بالمؤسسة.

- بيانات تقديرية يعدها الخبراء.

أما المتطلبات المعلوماتية التي يجب توفرها أثناء الأزمة فتنحصر فيما يلي :

- بيانات ومعلومات عن احتمالات وقوع أزمة.
- بيانات ومعلومات حول تطور الأزمة والعوامل المؤدية إلى ذلك.
- بيانات ومعلومات عن الأزمة وأعراضها، وتوقيت حدوثها.
- السيناريوهات اللازمة لمواجهتها.

هذه المعلومات السالف ذكرها تمكن الخبراء من تصور الإجراءات المناسبة قبل حدوث الأزمة (تجنب حدوثها، طرق مواجهتها، استعادة الموقف بعد حدوثها) وتساهم هذه الوسائل في عملية التحسيس و التوعية بخطورة الموقف ووجوب التحضير له، أما أثناء حدوثها فان هذه الوسائل تحاول بث المعلومات الكافية للمساعدة على الحل، وبعد وقوعها تساهم هذه الوسائل في إعادة الاعتبار للمؤسسة من خلال تدعيم المواقف الايجابية لها، ويمكن اختصار الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- إعداد مركز لإدارة الأزمة يتمتع بالديناميكية العالية.

- تجهيز ودعم المركز بالوسائل و الامكانات والمعدات التي تمكنه من التحكم في التدفق ألمعلوماتي.

- مساعدة القائمين على إدارة الأزمات بما يمكنهم من أداء أعمالهم بالكفاءة المطلوبة و بأسلوب عصري متطور.

- دعم المهارات والقدرات للتصدي العلمي لمعطيات ومكونات الأزمة بدءا من مهارة توقع العوامل المهيأة لها.

- إعداد البيئة والمناخ النفسي والسلوكي لمواجهة الأزمات والتغلب على التحديات التي يمكن أن تصادف العاملين في هذا المجال.

لكن هل يكفي هذا لكي نقول أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي الحل الوحيد لمشاكل المؤسسة ؟وهل أن مجرد استعمالها سيقضي على جميع العوائق الاتصالية؟

منذ ظهور النموذج التقليدي العقلاني الذي اهتم بالمعلومة العملية ذات الطابع الرسمي، فان النظريات التنظيمية (حركة العلاقات الإنسانية، المقاربة الاجتماعية، المدرسة الإدارية) عملت على تطوير هذه النظرة، حيث تم التطرق من خلالها إلى أهمية تطوير المعلومات الصاعدة/النازلة، والاتصال الأفقي، وتعرضت بالنقد إلى البيروقراطية الغير اتصالية من خلال اهتمامها بالاتصال الغير رسمي، وهي بذلك اكدت على الأهمية الكبرى للبحث والتحاور والتنسيق في جميع المستويات (Bartoli Annie(1990) :p25-26) ، كما أن التطور الذي عرفته البحوث الأكاديمية في العلوم الاقتصادية والاجتماعية أدى إلى تصور شامل للاتصال – سواء كان رسميا (منتظرا ومبرمجا) أو غير رسمي(غير مهيكل، عفوي)- على انه المفتاح الرئيسي لنجاح المؤسسة.أما الايديولوجيا الحديثة للاتصال التي تعتمد على الجانب التقني فإنها ترى أن التقنيات المطبقة بشكل واسع تدفع إلى تشكيل المجتمعات على المستوى الثقافي والفكري والاجتماع، فهذه التقنيات يمكن أن تحدث ثورة ثقافية- كما أحدثته الطباعة في وقت ما - يمكن الاستفادة منها في جميع المستويات.هذه النقاط

الثلاث (الأيديولوجية التقنية، اوتوبيا الاتصال، البحوث المعاصرة في ميدان الاقتصاد والعلوم الاجتماعية) هي التي جعلت من التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمثابة المنقذ للمؤسسة.فهل هذه التكنولوجيات تكفي لوحدها لتحقيق النجاح؟ أم الإرادة في استعمالها والكيفية التي تستعمل بها هي المحدد؟

يصف Jaques Ellul الفرد اليوم على انه مدمج بصفة نهائية في نسق تقني الذي يخدمه (Ellul Jaques (1977) :p 126) مما يجعله عنصرا من نسق تقني بحت ،وهذا ما يدفعنا إلى القول أن إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى عدم الفصل بين الاستعمال لها والاستخدام ،وتبرز من خلال هذا نقطتين هامتين يمكن أن تشكل خطرا على المؤسسة:

أولا : الخلط بين المعلومة والمعرفة : فالمعلومة ليست هي المعرفة ، ولإيجـــاد المعلومة الملائمة يجب أن يكون لدينا المعرفة المسبقة التي تسمح لنا بطرح الأسئلة المناسبة (Sfez Lucien(1999) :p 20-22)،ونسوق هنا مثالا عن ذلك وهو اجابة Tood Gitlin (أستاذ الصحافة بجامعة نيويورك) على بعض المؤيدين لاستعمال التلغراف كتقنية حديثة للاتصال داخل المؤسسة والذين يبرزون إمكانية قيام مديرهم باتصال مباشر مع تكساس رغم بعدها عنهم، عند ذلك أجابهم الأستاذ بقوله: وإذا كان ليس لديه ما يقول لتكساس؟. هذا المثال يوضح على انه ليس من الحتمي أن التكنولوجيات الحديثة ستجعل من الاتصال داخل المؤسسة ممكنا في كل المستويات، والمعلومات تتدفق بسرعة ومتواجدة في كل مكان وكل وقت وبامكان أي فرد استعمالها بواسطة الوسائط الحديثة، وان معالجتها تتحقق، بل عكس ذلك (رغم الكمية الهائلة من المعلومات المتدفقة) فان المعلومة يمكن أن تفقد جزءا كبيرا من قيمتها في أعين

المستهلكين-حسب التعبير الاقتصادي- فهناك خطر فقدانها دون إدماجها أو استهلاكها دون التفكير فيها أو تفحصها، وهذا يعتبر فشل في استعمالها بطريقة متكيفة ومنتجة(Saramago José(1999) :p 48-49) .

ثانيا: الخلط بين المعلومة والحقيقة و الواقع، فالكثير من الدارسين ركزوا على بساطة التصور رغم أن هناك إجماع بين الباحثين على أهميته، فالمعلومة تشكل معطى رئيسي، والاتصال هو مجرد نقل لهذه المعطيات، ويرى تيار من الباحثين أن المعلومة هي بناء (Charaudeau :p 148 Patrice(1997))، ويمكن تمييزها من خلال فهم العملية الاتصالية في حد ذاتها(طريقة نقل وتقديم هذا البناء) وهذا يعني أن كل معلومة منقولة في الحقيقة هي بناء للواقع ولا تقتصر على المصدر، أما الرسالة المنقولة فيجب أن تتضمن طريقة ترميز تتوافق مع المعلومة بحيث لا تضع المستقبل أمام الحقيقة النهائية والمطلقة بل يبنيها أو يعيد بناءها بواسطة رسالته، ولهذا غالبا ما يكون استقبال الرسالة ذاتي.ومن ناحية أخرى فان المعلومة المنقولة لها تأثيرات خاصة على المستقبل رغم صعوبة قياس هذا التأثير وتحديده، وهذا يعني أنها لا تكون محايدة على الأقل على المستوى النفعي أي على مستوى آثار الاتصال على السلوك ، وشكلها يمكن أن يكون أهم من محتواها(Watzlawick Paul (1972) : p191). إذن وانطلاقا من هذا التصور فالتكنولوجيا يمكن أن تحدث نوعا من الغموض في المعلومات رغم جاذبيتها وسهولة الوصول إليها، وهذا الغموض يكون بين المعلومات المنقولة (كم هائل من المعلومات تنقل بسرعة بوسائط تقنية) والواقع في حد ذاته.

فهل هناك اتجاه فعال لتبنيه ضد الأخطار التي يمكن أن تشكلها عملية إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسة؟

المسلمة الرئيسية لهذا الاتجاه هي اعتبار التقنية كقوة فعالة، ومحايدة على مستوى القيم والمعنويات ولا يمكن اعتبارها كغاية بل كوسيلة بسيطة يمكن تشكيلها كما نريد، بحيث تكون تطبيقاتها تحت الرقابة.فالاتصال له بعدين (Wolton Dominique (1997) : p221): **البعد المعياري** (**Normative**) والذي يعني الاتصال المثالي، إرادة الاشتراك، التقاسم، التبادل، التجانس، التواصل بين الأفراد.أما البعد الثاني فهو **البعد الوظيفي** (**Fonctionnelle**) والذي يختلف اختلافا تاما عن البعد الأول ويعني الحاجة للتبادل، النقل، التدفق الاقتصادي والمالي للاقتصاديات المفتوحة.وانطلاقا من البعد الأول ظهر البعد الوظيفي (صناعة الاتصال industrie de la communication) وتطور بعد ذلك، وهذا يعني أن كل تقنية اتصالية لا تسمح في غالب الأحوال بالفهم المتبادل بين الأفراد والعيش في تجانس وتحقيق ما يسمى بمجتمع الاتصال، لهذا يجب تفادي الخلط الذي أبرزته الإيديولوجية التقنية في مجتمعاتنا اليوم، بين النجاعة التقنية والنجاعة الإنسانية الاجتماعية.

بناء على ما سبق، فان إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسة يجب أن لا يفهم على انه قادر على إعطاء شكل جديد من العلاقات بين فاعليها والذي يعوض الشكل القديم، هذا الشكل الذي يعتمد على المعرفة والعلم والحقيقة يمكن أن يكون محدد للتجانس والتبادل العقلاني للمعلومات..باختصار:الاتصال.ومنه فان ضرورة تواجد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المجتمعات المعقدة والمعروفة باقتصادياتها المفتوحة لا يعني بالضرورة ظهور معايير الفهم والتبادل،فالاتصال وخاصة داخل المؤسسة هو عملية بسيكوسوسيولوجية وإدارية قبل كل شيء وقبل أن تكون تقنية فهي قضية الكل.

الهوامش:

* للمزيد من الإطلاع حول الموضوع انظر:

- Dominique Wolton (1998) :les sciences de la communication aujourd'hui. parue dans :la communication .état des savoirs. édition sciences humaines. coordonnée par Philippe cabin. Auxerre france. cedex.

1- النسق هو: مجموعة من الأجزاء المتفاعلة فيما بينها والمرتبطة ببعضها البعض بواسطة علاقات مختلفة وتشكل المجموعة كلا قائما بذاته له خصائصه ومميزاته.وللمزيد انظر:

-Mucchielli,A(1983) :Communication Et Management De Crise. Edition Organisation. Paris

-Bruno,I(1985) :Introduction Critique Au Théories Des Organisations. Dunod. Paris

2- للمزيد من الإطلاع حول المقاربة النسقية الاتصالية للمنظمات :

انظر:

voir;

-Mucchielli,A Et Coll(1998) :Théorie Des Processus De La Communication .Collection Universitaires des Sciences De La Communication. Armand Collin Editeur,Paris.

-Mucchielli,A(1998):Nouvelles Méthodes D'étude Des Communications. Collection Universitaires des Sciences De La Communication .Armand Collin Editeur ,Paris.

-Mucchielli,A (1999) :Théorie Systémique Des Communications. Principes, Et Applications. Collection U .Sciences De La Communication .Armand Collin Editeur ,Paris.

-Mucchielli,A(1995) :Les Sciences De L'information Et La Communication. Hachette Livre Editeur. Paris.

3- دراسات هاوثورن: سميت بهذا الاسم نسبة إلى الو رشات التي أجريت بها في شركة (Western Electric Company) في ضواحي شيكاجو والتي ركز فيها فوج العمل المشكل من نفسانيين على العلاقة بين ظروف العمل والإنتاجية ،والتي جرت ما بين 1924-1932 وتمت كتابتها ووصفها وتحليلها من طرف التون مايو.

4- voir notamment :wolton Dominique : communication fonctionnelle et communication normative .in les technologies de l'information et de la communication :pour quelle société? Actes du colloque ,sous la direction de marie-noelle Sicard et jean-Michel besnier,université de technologie de compiégne.1998, pp 61-74.

5- للمزيد من الإطلاع حول الموضوع،انظر:

- بن زروق جمال :الاتصال التنظيمي وصيرورة التغيير داخل المؤسسة الجزائرية خلال مرحلة انتقالية . رسالة ماجستير غير منشورة جوان 2000.جامعة عنابة.

المراجع:

الكتب باللغة الفرنسية:

1-Alex mucchilli : communication et management de crise .édition d'organisation. paris 1993

2- Bartoli Annie:communication et organisation,paris,éditions d'organisation,1990 ,paris.

3- charaudeau patrice,le discours d'information médiatique.paris,Nathan/INA,1997 passim

4- Ellul Jaques,le système technicien,paris.calman-levey,1977,passim.

5- Saramago José,A quoi sert la communication?. in manières de voir,n°46,juillet-aout 1999,.

6- Sfez Lucien,l'idéologie des nouvelles technologies .in manières de voir,n°46,juillet-aout 1999,pp 20-22.

7- Watzlawick Paul,Helmick Beavin Janet,Jackson Don D,une logique de la communication. seuil,1972,passim,paris.

8 - wolton Dominique :penser la communication,flamarion,1997,passim

9 - Taieb hafsi : gérer l' entreprise algérienne publique.1990, opu Alger

الكتب باللغة العربية:

1- احمد بدوي :معجم المصطلحات الإعلامية.دار الكتاب المصرية القاهرة 1985.

2- مصطفى عشوي :أهمية الاتصال في تسيير المؤسسة.عالم الاتصال.سلسلة الدراسات الإعلامية ديوان المطبوعات الجامعية .1992

المذكرات والرسائل:

- بن زروق جمال :الاتصال التنظيمي وصيرورة التغيير داخل المؤسسة الجزائرية خلال مرحلة انتقالية.رسالة ماجستير غير منشورة جوان 2000.جامعة عنابة.