



هندسة التواصل المؤسسي في المؤسسات التربوية في ضوء التواصل

الرقمي والتقنيات الحديثة

د. مصطفى زهير¹

الملخص

تهدف هذه المقالة إلى هندسة التواصل المؤسسي في المؤسسات التعليمية من خلال تعريف التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية، وإبراز دوره كوسيط أساسي في الممارسة التربوية والإدارية. وتحليل إطار علاقات وتفاعلات مختلف الأطراف المتدخلة فيه. وكذا تحديد وظائفه واستراتيجياته ومعيقاته. وذلك في ضوء ما يعرفه التواصل الرقمي من تغيرات أفرزتها الثورة الرقمية، ساهمت في تجاوز أنماط التواصل التقليدية. خاصة مع الانتشار الواسع لشبكة الأنترنت، وما تولد عن التكنولوجيا الحديثة من تقنيات. كما استعرضت المقالة دور وانعكاسات التواصل الرقمي في تفعيل التواصل المؤسسي داخل وخارج المؤسسة التعليمية. وخلصت إلى أن التواصل الرقمي فسخ المجال واسعا أمام التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية قصد تحقيق أهدافه. وأعاد تشكيل هندسة التموضع التقليدي لمختلف عناصره. من خلال ما يوفر من حلول رقمية تربوية وإدارية ساهمت في استباق العقبات وتجاوزها، حيث أصبح كل طرف مرسلا ومستقبلا للرسائل مهما كان موقعه، سواء أكان التواصل مباشرا أو غير مباشر، مما جعل إعادة النظر في العلاقات التقليدية أمرا حتميا.

كلمات مفتاحية: التواصل؛ التواصل المؤسسي؛ التواصل الرقمي؛ المؤسسة التعليمية؛ التقنيات الحديثة

¹ كلية الآداب والعلوم الإنسانية بتطوان، جامعة عبد المالك السعدي، المغرب، mustafazouhir@gmail.com

Institutional communication engineering in educational institutions in light of digital communication and modern technologies

Mustafa Zouhir

Abstract

This article aims to engineer institutional communication in educational institutions by defining institutional communication, highlighting its role as a fundamental mediator in educational and administrative practices, and analyzing the relational framework of various stakeholders. It also identifies functions, strategies, and obstacles considering the digital communication revolution's impact on traditional communication genres. Specifically, widespread internet adoption and emerging technologies have transformed communication. This article explores digital implications communication's role in activating institutional communication within and outside educational institutions. It concludes that digital communication has broadened institutional communication's scope, reconfiguring traditional structural elements. By providing educational and administrative digital solutions, it overcomes obstacles. With every party becoming both a sender and receiver of messages, regardless of location, whether through direct or indirect communication, traditional relationships must be reevaluated.

Keywords: communication; institutional communication; digital communication; educational institution; emerging technologies

مقدمة:

لقد أصبح التواصل اليوم رهين الأدوات الرقمية وتقنياتها التي تتيح التبادل السريع والفوري للرسائل، والتفاعل بين مختلف الأطراف التي انضاف إليها الذكاء الاصطناعي في التحليل وبث وتدفق المعلومات خلال التواصل. سواء عبر قنوات التواصل الرقمي أو أثناء التواصل المادي المباشر وغير المباشر. مما يطرح تحديات جديدة تمس الأطراف الفاعلة في العملية التربوية عند استخدام الأدوات الحديثة في التواصل من محادثات ودردشات عبر التطبيقات الرقمية وغيرها. فمعظم تلك الأطراف تمتلك اليوم على الأقل جهازاً مرتبطاً بشبكة الأنترنت يحوي برامج تيسر التواصل الفوري داخل وخارج أسوار المؤسسة التعليمية.

وساهمت الثورة الرقمية في ظهور نوع آخر من التواصل، من خلال هندسة التخاطب مع الذكاء الاصطناعي الذي يفتح آفاقاً رحبة لوضع ابتكارات بيداغوجية تعزز الصيغ التربوية وتدعم استراتيجيات التعليم والتعلم، فلقد أصبح بالإمكان اليوم تطوير ووضع البرامج القادرة على محاكاة البشر في التعليم والتعلم وحل المشكلات. مما يساهم في تبسيط طرق التدريس وتنويعها وتفريق التعلمات، والقدرة على تحديث المناهج التعليمية الحالية.

لهذه الاعتبارات أصبح من الضروري وضع هندسة جديدة للتواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية والذي يعرف تغيرات جوهرية، ساهمت في تجاوز أنماط التواصل التقليدية. وذلك من خلال تحديد دوره ووظائفه واستراتيجياته وكذا معيقاته، وتبيان مركز التواصل الرقمي وما يلعبه من أدوار مهمة في تفعيل التواصل المؤسسي وتحقيق أهدافه.

أهداف البحث وأهمية الموضوع:

يكتسي التواصل المؤسسي أهمية بالغة في تدبير المؤسسات التعليمية تربوياً وإدارياً. ويمتدح موضوع الدراسة أهميته من خلال ما يطال التواصل الرقمي من تغيرات متتالية أفرزتها التطورات التكنولوجية.

ويحظى التواصل المؤسسي باهتمام بالغ داخل أي مؤسسة قصد تحقيق الأهداف المرسومة بفعالية، ويمكن أن يلعب نفس الدور داخل المؤسسة التعليمية أيضاً. غير أن التغيرات المتزايدة التي نشهدها في عصر الثورة الرقمية هذا، والتي تمس مختلف المجالات، تتطلب توفير الإمكانيات وتسخير الموارد البشرية المؤهلة التي تمكن من تجاوز الأنماط التقليدية للتواصل. فلا نستطيع مواكبة الثورة الرقمية دون وضع الأسس التي تواكب انتشار الإعلام الرقمي والمحتويات الرقمية. وتتيح بالتالي الاستفادة مما يوفره الذكاء الاصطناعي من تقنيات تفسح

المجال لتعدد الصيغ التعليمية التعليمية التي تقوم على التعلم الإلكتروني وبيانات التعلم الافتراضية إلى جانب الصيغ التقليدية.

لهذه الاعتبارات، نهدف من خلال هذا البحث إلى هندسة التواصل المؤسسي في المؤسسات التعليمية من خلال تعريف التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية، وإبراز دوره كوسيط أساسي في الممارسة التربوية والإدارية. وتحليل إطار علاقات وتفاعلات مختلف الأطراف المتدخلة فيه. وكذا تحديد وظائفه واستراتيجياته ومعيقاته.

إشكالية الدراسة:

إن اتساع استعمال التواصل الرقمي، مع ما يتيح من إمكانيات مواكبة التغيرات التي تتمخض عن الثورة الرقمية، يقتضي منا تجاوز الإشكال التالي:

- كيف يحافظ التواصل المؤسسي على دوره داخل المؤسسة التعليمية في ظل بيئة رقمية متنامية؟

وتنبثق عن هذا الإشكال الأسئلة التالية:

- كيف يواجه المتدخلون في التواصل المؤسسي المشاكل الناتجة عن اتساع رقعة الثورة الرقمية؟

- كيف يتكيف أطراف التواصل المؤسسي داخل البيئة الرقمية؟

- ما الإمكانيات التي يتيحها التطور الرقمي لخلق تواصل مؤسسي فعال؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

- التواصل المؤسسي التربوي والإداري استفاد من تحولات الثورة الرقمية.

الفرضية الثانية:

- المؤسسة التعليمية قاصرة عن الاستفادة تربوياً وإدارياً مما يتيحها التواصل الرقمي من إمكانيات.

لمقاربة الإشكال السابق، والإجابة عما يتمخض عنه من أسئلة، تم تقسيم الموضوع إلى مبحثين: يخصص الأول إلى دراسة التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية؛ فيما يخصص الثاني إلى تبيان مركز التواصل الرقمي في التواصل المؤسسي التربوي والإداري.

وقد تم ذلك وفق المنهجية التالية:

1. التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

1.1. أهمية التواصل المؤسسي

1.2. الوظائف الأساسية للتواصل المؤسسي

1.3. عيقات التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

1.4. استراتيجيات التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

2. مركز التواصل الرقمي في التواصل المؤسسي التربوي والإداري

1.2. ماهية التواصل الرقمي

2.2. دور وانعكاسات التواصل الرقمي في تفعيل التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

3.2. أثر تقنيات المعلومات في التواصل

1. التواصل المؤسسي

1.1. ماهية التواصل المؤسسي

يرى أنزيو ومارتان أن التواصل هو مجموع العمليات المادية والنفسية التي يتم بواسطتها ارتباط شخص أو عدة أشخاص (المرسل) مع شخص أو عدة أشخاص (المتلقي) بغرض تحقيق بعض الأهداف (أنزيو ومارتان، 1990، ص183).

والتواصل المؤسسي هو التواصل الذي يتيح التفاعل بين الأطراف المتدخلة في العملية التربوية من أفراد وجماعات ومؤسسات قصد تبادل الخبرات والمعارف والمعلومات والتأثير في السلوكات قصد بلوغ أهداف المناهج التربوية ويكون ذلك عبر قنوات التواصل التقليدية والحديثة.

ويقتضي هذا النوع من التواصل شفرات مشتركة بين أطراف التواصل: كالصور والأصوات والعلامات والخوارزميات... والشفرة هي مجموع القواعد التركيبية الخاصة بنسق العلامات الصوتية أو البصرية أو الحركية.

ولقد تطورت قنوات التواصل نتيجة الثورة الرقمية الحالية. فبرزت عدة أشكال للحوامل الفيزيائية لهذه القنوات والتي تسمح للشفرة بالظهور كرسالة تنقل بين أطراف التواصل. وتتيح هذه القنوات التواصل المادي المباشر وغير المباشر داخل وخارج المؤسسة وكذا التواصل العمودي والأفقي. ومنح الأنترنت للمنظمات فرصا للتواصل وإدارة علاقاتها مع أصحاب المصلحة والجمهور. إذ ظهرت أهمية الأنترنت كبيئة تواصلية لإدارة العلاقات، الأمر الذي مكن المنظمات والشركات من التواصل مع الجماهير عبر مواقعها الإلكترونية وصفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي. وأدى انتشار المواقع الإلكترونية إلى زيادة قدرة المنظمات على التواصل والمشاركة مع الجمهور ووسائل الإعلام والمجتمع ككل (غريغوري؛ ساكسون؛ شاو، 2012، ص246).

ولفهم الرسالة يتعين على المتلقي فك رموزها وتحليلها قصد بلوغ التفاهم والتبادل والتفاعل بين أطراف التواصل. غير أن ذلك يعتبره الاختلال والتشويش، مما يلزم تكرار الرسالة وتكييفها لتحقيق الدقة. وفي الوسط التربوي قد يلزم أيضا تنوع الوضعيات التعليمية التعليمية، وذلك بتنوع الأوضاع التواصلية من سرد وعرض ومحادثة عبر التطبيقات الرقمية...

وتنوعت نظريات التواصل منذ مطلع القرن العشرين والتي مكنت من مقارنة قضايا التواصل المؤسسي على مستوى المؤسسة التعليمية. فإذا نظرنا إلى فعل التواصل من زاوية المصفاة التي هي العنصر الأساس في التواصل، فنجدها تتخذ ستة أشكال: المصفاة الفيزيائية، المصفاة الفكرية، المصفاة اللسانية، والمصفاة الثقافية، والمصفاة الحسية، والمصفاة النفسية. والتي تعمل خلال نفس الوقت، وتنتج عنها معيقات ومواقف قد تؤثر في جودة التواصل.

المصفاة الفيزيائية: وتتعلق بالظروف المادية التي يحصل خلالها التواصل كالضجيج، والبعد، وجودة البث والتلقي... والتي قد تؤثر في التواصل.

المصفاة الفكرية: وتتعلق بالقيم والعادات والتقاليد والمعتقدات والقناعات التي يقبلها أو يرفضها الفرد أو الجماعة.

المصفاة اللسانية: وتتعلق باللغة والمستوى اللغوي التي يتم من خلالها التواصل.

المصفاة الثقافية: وتتعلق بالتأثير والتأثر الناتج عن الثقافة وقيمها والتي يقبلها أو يرفضها المجتمع.

المصفاة الحسية: تتعلق بمدى تفاعل الحواس أثناء التواصل وتأثرها بالظروف المحيطة.

المصفاة النفسية: وتتعلق بالحالة والتجربة النفسية والأحكام المسبقة المتوقعة.

2.1. الوظائف الأساسية للتواصل المؤسسي

يرى بوديشون (1982، ص 147) (J.Beaudichon 1982) أن التواصل هو سلوك يهدف إلى التأثير في الغير، في إطار قواعد اجتماعية من طرف وضعية الشريك وخصائصه، فهو يكتسي تعاقدًا ضمنيًا وتشاركًا بين الفاعلين الأساسيين. وترتكز تكنولوجيا الاتصال على أسس وقواعد اللسانيات العامة في بث وإرسال المعلومات. ويرجع الفضل في ذلك إلى رومان جاكوبسون (Jackobson Roman)- والذي نشر سنة 1963 كتابه الشهير محاولات حول اللسانيات العامة- إلى جانب أعمال شانون ووفير (1976، ص 12) Shannon et Weaver، والذين اعتبرا أن الرياضيات وحدها غير كافية في نشر المعلومات. فزاوجا بينها وبين اللسانيات، فالتواصل بالنسبة لهما يرتكز كذلك على اللغة في شكلها الرمزي.

فإذا نظرنا إلى التواصل المؤسسي من الجانب التربوي فهو أداة أساسية في دعم تنفيذ المناهج التربوية وتحقيق غاياتها، من خلال نقل الخبرات والتجارب والمعارف وإتاحة الفرصة للتفاعل الاجتماعي والعاطفي والمعرفي بين مختلف الأطراف المتدخلة والتعاون فيما بينها. وبالتالي خلق جو من الانسجام والتقارب وتعاضد الجهود. ويساهم كذلك في إثبات الذات والتعبير عن الشخصية وقيمها وثقافتها.

وإذا نظرنا إليه من حيث كونه تواصلاً لسانياً، فإننا نجد رومان جاكوبسون يركز على ستة عوامل: المرسل، المتلقي، الرسالة، المرجع أو السياق، القناة، الرابطة النفسية التي تربط المرسل بالمتلقي. وتتمخض عنها ستة وظائف لسانية، وهي:

الوظيفة التعبيرية:

وتتجلى وظيفتها في التعبير عن الطرف المرسل ومواقفه وعواطفه في علاقته بموضوع التواصل. ويطلق عليها بالوظيفة الانفعالية وبالتعبير عن الذات المرسل خاصة حالتها الداخلية.

الوظيفة المرجعية:

وتعبر عن العلاقة بين الرموز والأشياء المعبرة عنها من خلال الرسالة التي تقوم فيها اللغة بكلمات مقام الأشياء.

الوظيفة التأثيرية:

وتتعلق بالمعلومة الجديدة التي تحملها الرسالة ويقصد بها الوظيفة الإفهامية وتعنى بإفهام المتلقي.

الوظيفة الشعرية:

وتعتبر الرسالة هدف التواصل ويتم التركيز على ما تحمله من عناصر صرفية ونحوية ومعجمية ونحوية بغض النظر عن المرسل أو المتلقي أو قناة التواصل.

الوظيفة الواصفة للغة:

وتهتم بما وراء اللغة، فالمتلقي يركز على ما لا يفهمه قصد فهمه.

الوظيفة الاتصالية:

وتهتم بإبقاء المتلقي في التواصل ولفت انتباهه وتركز على تعزيزه بدل التركيز على الرسالة.

وبالنسبة لها برماس (1993، ص 142-143)، يمكن أن أن تفهم كل الأفعال، سواء كانت لسانية أو غير لسانية، كأنشطة موجهة نحو غايات. وهو يقسم الاتصال إلى قسمين: اتصال براغماتي أساسه المصلحة المشتركة بين مجموعة من الأفراد أو المجتمعات والدول، إذ توجه بعض الأنشطة نحو غايات التفاهم، فتصبح اللغة مصدرا للاندماج الاجتماعي وتقوم بفاعلية تواصلية، وهذا ما يعتبر عنده اتصالا استراتيجيا. وفي هذه الحالة يضع بياجي (عن الفارابي، 1994، ص 44) شروطا لتحقيق التواصل، منها: الاشتراك في اللغة والمرجع؛ وتعزيز التواصل عن طريق "الفيدباك"؛ والانتباه الى وضعيات المتلقي. كما تشكل بعض الأنشطة الأخرى تأثيرا ممارسا على الغير، قصد إثارة سلوكه، فنحدث حينها عن فاعلية استراتيجية تلعب فيها اللغة وسيطا يسمح بتبليغ المعلومات. وهذا ما يطلق عليه ها برماس (2008، ص 138) لفظ الفعل التواصل، هدفه إنساني تعارفي قيمي غايته التعايش، حيث تعتبر اللغة كأحدى الأدوات الأساسية.

3.1 معوقات التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

لقد أعاد الاتصال الرقمي تشكيل تموقع عناصر العملية الاتصالية التقليدية، فالإرسال يتم عن طريق شبكة الأنترنت والرسائل تنتج وفق نمط النصوص الفائقة (مهن، 2006، ص504). حيث أصبح كل طرف مرسلًا ومستقبلًا للرسائل مهما كان موقعه، سواء أكان التواصل مباشرًا أو غير مباشر، مما جعل إعادة النظر في العلاقات التقليدية أمرًا حتميًا. كما خلق فضاء افتراضيا جعل العالم يتجاوز فكرة المكان المادي، وجعل الزمن مهملاً في عملية التواصل بفضل السرعة الكبيرة لتدفق وبث المعلومات. ناهيك عن تجاوز عائق لغة التواصل، إذ تتيح التطبيقات الترجمة الفورية بلغات متعددة. كما يساهم في تجاوز عدة معوقات تعرقل التواصل المؤسسي. ومن بين ما يعيق هذا الأخير نذكر ما يلي:

- مركزية بعض القرارات من خلال مذكرات أو تعليمات مكتوبة أو شفوية، مما قد يتناقض أو يعطل تنفيذ القرارات المتخذة على الصعيد الداخلي للمؤسسة والناבעة من مختلف مجالسها أو مسؤوليها.
- إشراك جزء من الأطراف في القرارات التي تخص بعض جوانب تسيير عمل المؤسسة، قد تنتج عنه مقاومة التغيير واختلاق العراقيل، في غياب الوعي والشعور بالانتماء لتلك المؤسسة ولفريق تسييرها.
- ضعف التخطيط والتواصل وتكييف الرسائل وجعلها قابلة للفهم والاستيعاب. مما يؤثر سلباً على الترابط والتعاون والتفاعل وتبادل وجهات النظر حول العمل أو التلقي والفهم أو تعديل السلوك وتغييره.
- انغلاق المؤسسة وعدم انفتاحها من خلال عدم إشراك الأطراف الخارجية والتواصل معها قصد بلوغ الأهداف أو حتى المساهمة في رسمها وتحديدتها.
- إخضاع العلاقات بين الأطراف لترسانة من القوانين والتوجيهات يجعلها غير قادرة على أن تقوم أو تتطور وبالتالي خلق تماسك هش بين الجمهور الداخلي والخارجي.
- عدم مواكبة مستجدات التقنيات الحديثة بالتكوين المستمر يعيق أحيان التواصل والسرعة في بلوغ الرسائل والمعلومات.
- عدم تأقلم المؤسسة مع التغيرات التي طالت وسائل الإعلام وبالتالي عدم تفعيل أدواتها: حسابات التواصل الاجتماعي، الموقع أو البريد الإلكتروني، الإذاعة المدرسية، النشرات والمجلات...
- عدم دراسة الموضوعات والظواهر التي تثيرها شبكات التواصل الاجتماعي وجعلها في صلب تشخيص اهتمامات الجمهور الداخلي والخارجي ويحظى بأولوياته.

4.1. استراتيجية التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية

يمكن تعريف استراتيجية التواصل المؤسسي بالخطوة التي تسخرها المؤسسة لبلوغ أقصى فعالية في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي، وتشمل هذه الخطوة أيضا مختلف العناصر التي تحقق الاستراتيجية الموسوعة. لكن ظهور المجتمعات الافتراضية وتطور وسائل الإعلام والتقنيات الرقمية يدفع إلى ضرورة تغيير أنماط التواصل وتعزيز الوسائل التقليدية المسخرة أو تجاوزها أحيانا لبلوغ الأهداف المسطرة.

ولوضع هذه الاستراتيجية يلزم اتباع خطوات معينة تضمن التنفيذ الفاعل لما خطط له من أهداف من خلال ما يلي:

- تشخيص مظاهر الخلل ومعيقات التواصل القائم لمعرفة نقاط القوة والضعف.
- تحديد احتياجات الجمهور الداخلي والخارجي من خلال دراسة اهتماماته وتوقعاته عن طريق: اجتماعات، استطلاعات، ندوات، إنشاء مجموعات افتراضية...
- تحديد أهداف دقيقة وقابلة للقياس وفق غايات المناهج التربوية وما يرضي تطلعات الفئات المستهدفة.
- وضع برنامج الأنشطة وفق جدولة زمنية قابلة للتنفيذ.
- أما العناصر المكونة للخطوة فهي على سبيل الأمثلة لا الحصر كالتالي:
- الوسائل التقليدية: المذكرات المكتوبة، التوجيهات الرسمية، البرامج التعليمية، النشرات الإخبارية، المقابلات...
- الوسائل الحديثة: وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، التطبيقات الرقمية، المواقع الإلكترونية، الوسائل الرقمية لجمع وتحليل البيانات...

2 مركز التواصل الرقمي في التواصل المؤسسي

1.2. ماهية التواصل الرقمي:

أصبحت التكنولوجيا الرقمية منتشرة بشكل واسع مما جعل أدوات التواصل والأنترنت متاحة في كل مكان. هذا المعطى يجعل أطراف التواصل المؤسسي في قلب عالم افتراضي يفرض نفسه بشكل ملفت، يفرض تجاوز التواصل المؤسسي بالشكل التقليدي ووسائله أو على الأقل التعايش معهما. بفضل الاتصالات الرقمية التي أصبحت تعتمد على مبدأ النظام الثنائي بدل الاتصالات التناظرية التي تقوم على شدة التيار وتردده، وما يعتري ذلك من ضوضاء كهرومغناطيسية الموجودة في الطبيعة. في حين، تتميز الاتصالات الرقمية التناظرية كالتلفاز

والأقمار الاصطناعية والحواسيب بالجودة العالية. ويذكر هورتن كولي (1909، ص 63) C.H. Cooley أربعة عوامل ساهمت في جعل هذه الأخيرة أكثر فعالية وهي:

- التعبيرية: حيث تحمل مجموعة واسعة من الأفكار والمشاعر.

- تدوين الوثائق والسجلات أو التغلب على الزمن.

- الانتشار: بالوصول إلى كافة الطبقات.

وقد فسحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المجال واسعا لسرعة التواصل وتبادل وإرسال المعلومات وتخزينها رقميا. ويسمى التواصل الرقمي كل تواصل يعتمد على استخدام الوسائل التي تتيح هذا التبادل والمسماة قنوات التواصل. ومن أمثلة هذه القنوات: البريد الإلكتروني، مكالمات الهاتف، التطبيقات والبرامج الرقمية التي تتيح المحادثات والردود... ويفترض بحسب نموذج لاسويل (1989، ص 175) Laswelle في التواصل وجود أطراف محددة هي: المرسل والمتلقي، ووسائل التبليغ، وسياق التواصل.

2.2. دور وانعكاسات التواصل الرقمي في تفعيل التواصل المؤسسي

يتيح التواصل الرقمي تجاوز ما يعانيه التواصل المؤسسي بصيغته التقليدية من مشكلات من خلال توفير الحلول الرقمية مثل: التواصل عبر التطبيقات الرقمية، منصات الدردشة، تتبع الطلبات والمشاريع والسرعة في تنفيذها من خلال المستشعرات الذكية، تحليل البيانات خلال مختلف مراحل تنفيذ الخطط والمشاريع، إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي خلال التواصل... وتتجلى انعكاسات التواصل الرقمي داخل وخارج المؤسسة كذلك من خلال:

- خفض تكلفة التواصل بصيغته التقليدية وتوفير عدة نفقات.
- استباق العقبات وتجاوزها بسرعة وإشاعة ثقافة الابتكار في إيجاد الحلول.
- إمكانية تتبع تنفيذ الخطط والاستراتيجيات بشكل فوري.
- المشاركة في قياس الأداء وتحديد المؤشرات واتخاذ القرارات.
- الدعم وتعزيز تنفيذ الخطط والاستراتيجيات وضمان انخراط مختلف الأطراف.
- ترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية والرقمية.
- تحليل وإدارة التغيير بفعالية.
- توضيح الأساليب وأدوات التنفيذ قبله وأثناءه.

- اللامجاهيرية في التواصل: استهداف فئة معينة من العينات أثناء التواصل سواء أكانت أفراد أو بيانات أو مؤسسات...

بيد أن التقنيات المستخدمة، والظروف التاريخية التي شجعت تطور وسائل الاتصال مختلفة جدا الآن. فليس لوسائل الإعلام المعاصرة نفس الأدوار ونفس الدلالة التي كانت لها في الماضي، حتى الماضي القريب (فيليب بيرتون، 1991). وهو ما قد ينعكس سلبا أو إيجابا على أدوار التواصل المؤسسي كذلك.

3.2. أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التواصل

تتيح التكنولوجيا الحديثة القدرة على بث وإرسال وتزوين كم هائل من المعلومات وكذا التفاعل المباشر وغير المباشر مما يعدد من أنماط التواصل: التواصل المادي المباشر، التواصل غير المادي المباشر، التواصل غير المادي الغير المباشر إلى جانب التواصل التقليدي الشفوي والكتابي. كما تتيح قنوات تواصل رقمية متعددة: البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، التطبيقات والبرامج الرقمية... إلى جانب قنوات التواصل التقليدية: التواصل الشفوي المباشر، وعبر الهاتف، المذكرات الكتابية والرسائل... ويمكن استخدام قنوات الاتصال من توفير الوقت وإتاحة المعلومات ونقلها بسرعة فائقة. وقادت سيادة الاتصال في نهاية القرن الماضي "فيليب بروتون" إلى التأكيد أن العالم مقبل على تبني إيديولوجية جديدة سماها إيديولوجية الاتصال، كبديل للإيديولوجيات السابقة التي عرفتها البشرية. الإيديولوجية المقبلة مرشحة لتحقيق نجاح كبير، وهذا لا يعود لناقلها التكنولوجي الذي يزداد قوة وشراسة، بل لكون خصمها أو عدوها لا يمكن تحديده سياسيا أو اجتماعيا أو عرفيا، وبالتالي ليس لها ضحايا (ماضي، ص05). وتحقق هذا التنبؤ بالفعل، إذ أصبح الأنترنت هو الوسيلة الأكثر جماهيرية التي تسمح بتدفق الاتصال المباشر في اتجاهين بين المنظمة والجمهور بدون حارس البوابة الكائن في وسائل الإعلام التقليدية (ماك أليستر كريف، 2012، ص164).

ولقد أصبح اليوم بالإمكان عقد الندوات العلمية والملتقيات بل وحتى بث الدروس التطبيقية في المختبرات وبثها وتخزينها رقميا مما يتيح تعزيز التواصل وتفعيل دور أعضاء هيئة التدريس في ذلك داخل وخارج المؤسسة مع ما تتيحه التطبيقات الرقمية من إمكانيات للترجمة الفورية. وبالتالي تقاسم المعلومات على نطاق مكاني واسع وتجاوز معيقات التحدث بنفس اللغة مما ينعكس إيجابا على البحث العلمي. وهكذا هيأت وسائل الاتصال الحديثة إمكانية تزايد الاحتكاك والتفاعل بين المؤسسات التعليمية، وكذا بين الباحثين الأكاديميين على المستوى العالمي. وتشير التقديرات إلى أنه في عام 1994، كانت حوالي 25 % من البحوث العلمية الأمريكية واليابانية، بحوثا مشتركة، يشترك فيها أكثر من باحث على مستوى العالم، في حين بلغت مثل هذه البحوث في أوروبا حوالي 50 %؛ وفي العام ذاته، كان ما يقرب من 25 % من طلبة

الدراسات العليا في الولايات المتحدة الأمريكية من الأجانب (عيسان، 2007). وهذه النسب اليوم أكبر من تلك التقديرات طبعاً. وتتيح التطبيقات والبرمجيات الرقمية خلق جماعات المحادثات الرقمية حول مجالات بعينها مما يطور ويذكي النقاش حول الظواهر المدرسية والمجتمعية ويعدد الأطراف المتدخلة دون الحاجة إلى التواجد المادي أو تحدث اللغة نفسها. ولا يخفى أن هناك شروط لتحقيق التواصل منها: الاشتراك في اللغة والمرجع، وتعزيز التواصل عن طريق التغذية الراجعة، والانتباه إلى وضعيات المتلقي (مهنأ، 2006).

وتتيح التقنيات الحديثة التواصل الرقمي حتى داخل المؤسسة التعليمية عبر نظام الربط الداخلي بين مختلف حواسيب المؤسسة التعليمية الواحدة وعقد الاجتماعات عبر الشبكات الداخلية دون الحاجة إلى التنقل بين المكاتب. وتحدث هذه التقنيات تأثيراً على مستخدميها من خلال طريقة تعلمهم وممارستهم للعب وتواصلهم الاجتماعي ومشاركتهم في الحياة المدنية (البياتي، 2015، ص84). وبالتالي التحرر من التعليم بأسلوب واحد، فمنصات التعليم أصبحت في العصر الحالي تتماشى مع ميول واتجاهات واحتياجات الطلبة، وتطوير الذات كالتصحيح الذاتي والبرمجة الذاتية، كما يمكن للذكاء الاصطناعي توفير مهارات التدريس وإنشاء المحتوى الذكي من الأدلة الرقمية إلى الكتب إلى واجهات التعلم. ولا يتحقق ذلك إلا بتوفر الخبرة في الإدارة وإنشاء المنظومة الذكية، وتوفير البنية التحتية لتتبع الدروس إلكترونياً (مقاتل وحسني، 2021، ص 21-23).

خاتمة

لقد فسخ التواصل الرقمي المجال واسعاً أمام التواصل المؤسسي في المؤسسة التعليمية قصد تحقيق أهدافه، وأعاد تشكيل هندسة التموضع التقليدي لمختلف عناصره، حيث أصبح كل طرف مرسلاً ومستقبلاً للرسائل مهما كان موقعه، سواء أكان التواصل مباشراً أو غير مباشر، مما جعل إعادة النظر في العلاقات التقليدية أمراً حتمياً. وذلك من خلال ما يوفر من حلول رقمية تربوياً وإدارياً ساهمت في استباق العقبات وتجاوزها، وإشاعة ثقافة الابتكار، وبالتالي دعم تنفيذ خطط البرامج والمناهج. غير أن تحقيق تواصل مؤسسي فعال يقتضي تسخير الإمكانيات المادية والتجهيزات وكذا الموارد البشرية المؤهلة ومواكبة ما تعرفه التكنولوجيا الحديثة من تطورات متسارعة.

لائحة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

- رحيمة عيسان، 2007، مقال: التعليم الجامعي في الوطن العربي وتحديات العولمة، مجلة عالم التربية، العدد 17، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب
- فريال مهنّا، 2006، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان
- ليلى مقاتل و هنية حسني، 2021، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته التربوية لتطوير العملية التعليمية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 10، العدد 04، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر
- مصطفى ماضي، 1988، سلسلة معالم، وسائل الاتصال الجماهيري والمجتمع آراء ورؤى معالم، دار القصبة للنشر، الجزائر
- ياسين خضر البياتي، 2015، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، الإصدار الأول، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن

مراجع أجنبية:

- - Anzieu D., et Martin J.Y, 1990, la dynamique des groupes restreints, P.U.F, 9 è édition.
- - Beaudichon J., 1982 , la communication sociale chez l'enfant, P.U.F, via J-P. Pourtois H.Desmet, l'éducation postmoderne, P.U.F, 3è éd, Paris, France.
- - Charles Horton Cooley, 1909, social organization, Schocken, New York, USA.
- - Shannon et Weaver, 1976, théorie mathématique de la communication, Retz, France.
- - Gregory D. Saxon, Chao Guo, 2012, Conceptualizing Web-Based Stakeholder Communication: & Seines Journal, USA.
- - Habermas J., 1993, la pensée postméta-physique, Armand-Collin, Paris, France.
- - Habermas, 2008, la théorie de l'agir communicationnel, Armand-colin-Paris, France.
- - J. Maisonneuve, 1989, la dynamique des groupes, P.U.F 6è édition, France.
- - J. Piaget, le langage et la pensée chez l'enfant, دار الخطابي، معجم علوم التربية، دار الخطابي، للنشر (1994)
- - McAllister-Greve, Sheilax. Dialogic Public Relations Practices via Community College Websites, 2012, 55 Annual Meeting of the international Communication Association, New City, USA.
- - Philippe Berton, 1991, « L'idéologie de la communication et l'emprise des médias », in L'état des médias sous la direction de Jean Marie Charton, éd.la découverte, Paris, France.