مهارة الاتصال الالكتروني م10

**الهدف العام**: أن يكون الطالب في النهاية قادرا على التواصل عبر الانترنت مواقع التواصل /بشكل جيد مع المؤسسات والجماهير

**الأهداف الإجرائية:**

\*أن يتعرف الطالب على مهارات ومبادئ النجاح في كل عمليات الاتصال الكتروني

**6- مهارة الاتصال الالكتروني:**

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل: شبكة الانترنت، الانترانت، والاكسترانت، وأجهزة الهواتف النقالة، والبريد الصوتي والإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية الفعالة، والفضائية، وغيرها كثير، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات، فشبكات الإنترنت، والانترانت، والاكسترانت، مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفر أو وقت.

والواقع أن خاصية التفاعلية والفورية المتاحة في تقنيات الاتصال هذه قد أسهمت في تعزيز الاتصالات المكتوبة والشفهية معا، ولم تقم بإلغائها كما يعتقد البعض، فتبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت مثلا، يتم وفق الأسلوبين المكتوب والشفهي، فالصور والوثائق تصدر عن الانترنت ويمكن تنزيلها من ملايين المواقع الشبكية والاحتفاظ بها إما في ملفات داخل الحاسوب أوفي ملفات تقليدية إن اقتضى الأمر ولأن الانترنت تتمتع بخاصية السمعية البصرية، فإنه أيضا يتيح إمكانية الاتصال الشفهي فمؤتمرات الفيديو التي يتم بثها عبر الشبكات تتيح إمكانية الحوار والتواصل الشفهي المدعم بالصورة والصوت معا وهذه ميزة رائعة توفرها هذه التقنيات في مجال الاتصال. بيد أن الاتصالات الالكترونية قد لا تكن متاحة للجميع، رغم أنها كونية المنشأ أو الاتساع، وهذا يعود لعدة أسباب منها:([[1]](#footnote-2))

ضعف التعامل مع هذه التقنيات نظرا لافتقار الكثيرين في العالم للمعرفة التي تمكنهم من التعامل بكفاءة وفعالية مع هذه التقنيات.

ارتفاع تكاليف هذه التقنيات خصوصا بالنسبة لمحدودي الدخل، والذين يشكلون نسبة عالية جدا في عالمنا.

ومما تجدر الإشارة إليه بهذا الصدد أن الاتصالات الالكترونية لا تغدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد والنوعية المؤثرة تصدر دائما من الإنسان، وأنه لا فائدة من هذه الوسائل الحديثة، ما لم يكن الإنسان قادرا على استعمالها واستثمارها لتحقيق أهدافه المنشودة.([[2]](#footnote-3))

**ا-.وسائل الاتصال الالكتروني:**

**1-الهاتف:** تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكاناته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف الفوري photophone أو الهاتف الفيديو vidéophone الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصورة واسترجاعها، وينتشر الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافياً بطريقتين أساسيتين هما:

طريقة الاتصال المباشر، أي من هاتف لآخر.

طريقة الاتصال غير المباشر، أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التيلكس والحواسيب وغيرها. ومع التطورات التي تشهدها وسائل تكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد، هو النظام الرقمي، ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الالكتروني إلى جزئيات تفصل بينها مسافات وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا النوع من الأنظمة الرقمية أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.([[3]](#footnote-4))

قواعد الاتيكيت في الاتصالات الهاتفية: في كل مرة ترفع فيها سماعة الهاتف، فإنك تعكس بذلك صورة مؤسستك أمام الآخرين فبالنسبة لكل المتصلين أنت المؤسسة، وهذه بعض المحاذير والنصائح التي يمكنك أخذها بعين الاعتبار:([[4]](#footnote-5))

لا تأكل أو تمضغ اللبان أثناء الحوار سواء كان في فمك ماء أو طعام، تخلص منه قبل رفع السماعة.

امنح محدثك الإحساس بأن ما يقوله له هام ولا تقاطعه وإن اختلفت معه في الرأي.

حاول أن تبتسم وإن كان المتحدث لا يراك، سيدرك المتحدث فورا أنك سعيد وراغب في الحديث إليه، كما أن عضلات الوجه المنشرح تؤثر إيجابيا على نبرات الصوت.

لا تتحدث مع أشخاص آخرين أثناء المكالمة الهاتفية، إذا اضطررت للحديث أو الاستفسار، استأذن من المتحدث على الطرف الآخر موضحا سبب المقاطعة.

تحدث ورد دائما بالكلمات لا بالمهمات والإشارات.

لا تستخدم لوحة مفاتيح الكمبيوتر أثناء الحديث وإذا اضطررت لاستخدامها لتسجيل معلومات يمليها المتحدث وضح له ذلك.

**2-الحاسوب:** يعرف على أنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها. وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.([[5]](#footnote-6))ويعرف أيضا على أنه: الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع، إرسال واستقبال في آن واحد بالصوت والصورة إذا أريدَ ذلك.([[6]](#footnote-7)) إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

قلة الأعضاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.([[7]](#footnote-8))

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير والمذكرات، مختلف الإحصائيات، كذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز.

**3-الشبكات:** توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنت، الانترانت، الاكسترانت.

الانترنت internet: هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الانترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفهاbob northern وKaty Smith: الانترنت كلمة إنجليزية مختصرة لعبارة: interconnection ofnetwork وهي تتجزأ إلى كلمتين interconnection وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين وnetwork تعني الشبكة.([[8]](#footnote-9))

وتتمثل أهم خدماتها في:

البريد الإلكتروني e-mail: وهو اختصار ل:electronic mailوهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني، وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.([[9]](#footnote-10))

بروتوكول نقل الملفات FTP وهو اختصار ل: file transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة hosts البعيدة عبر الانترنيت، ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج.([[10]](#footnote-11))

نظام الفهرسة: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التلفونات والبريد.([[11]](#footnote-12))

الأنترانت: intranet أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتاحة في أقسام المؤسسة ب كوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق تسمى هذه الشبكة بالانترانت.

وهي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل: http وftp وتستخدم خدمات الانترنت مثل: البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحددها المؤسسة، وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة البيانات للمعلومات والميزات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال.([[12]](#footnote-13))

الاكسترانت: extranet ظهرت شبكة الاكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترنت وفي مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

على عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الاكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة وشبكة الاكسترانت هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.([[13]](#footnote-14))

**المواقع:**

الموقع الإلكتروني: تعرف بأنها مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان، له عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت.([[14]](#footnote-15))

مواقع التواصل الاجتماعي: يعرفها زاهر راضي على أنها: منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الهوايات والاهتمامات نفسها.([[15]](#footnote-16))

**ب. مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني:**

1-المزايا: تشير دراسة "ماهون" إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت إنجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة.

ومن مزاياه:([[16]](#footnote-17))

تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل الاتصالية بسرعة هائلة.

ضمان أعلى درجة الكفاءة الفعّالة والجودة في العملية الاتصالية، حيث ساهم في نقل الرسائل بدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش.

تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في العملية الاتصالية.

يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة على العملية الاتصالية فعلى المدى البعيد تساهم هذه التقنيات في تقليص التكاليف المترتبة على العمليات الاتصالية.

تقليص الشكاوي المرتبطة بسوء فهم المحتوى وفهم الرسالة الاتصالية، فقد سمح بصياغة وتصميم الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائط اتصالية، مما قلص بشكل كبير عدد الشكاوي المتعلقة بسوء فهم الرسائل الاتصالية.

2-العيوب: تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو ارتكاب جرائم الفيروسات.

1. () العلاق بشير العباس: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،ط1، القاهرة، مصر، 2007، ص117. [↑](#footnote-ref-2)
2. () الحموي شريف: مهارات الاتصال، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع،ط2، الأردن، 2007، ص20. [↑](#footnote-ref-3)
3. () ربحي مصطفى العليان، محمد عيد الديس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، ط1، عمان، 1999، ص111. [↑](#footnote-ref-4)
4. () الحموي شريف: مرجع سبق ذكره، ص133،132. [↑](#footnote-ref-5)
5. () محمد شوقي شادي: الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، دط، بيروت، 1983، ص16. [↑](#footnote-ref-6)
6. () عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص124. [↑](#footnote-ref-7)
7. () يس عامر: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سيرفيس، ط2، القاهرة، 1998، ص468،467. [↑](#footnote-ref-8)
8. () سميرة رابح بوعيشة: الدعوة الإسلامية عبر الانترنيت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003، ص32. [↑](#footnote-ref-9)
9. () مراد شلباية وعلي فاروق: مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة،ط1، الأردن، 2010، ص21. [↑](#footnote-ref-10)
10. () بهاء شاهين: الانترنت والعولمة، عالم الكتب، دط، القاهرة، 1999، ص315. [↑](#footnote-ref-11)
11. () هشام مرسي: الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72، فيفري 1998، ص58. [↑](#footnote-ref-12)
12. () عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، دار الراتب الجامعية،ط1، بيروت، 2001، ص62. [↑](#footnote-ref-13)
13. () سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة،ط1، الرياض، 2017، ص45. [↑](#footnote-ref-14)
14. () محمد مصطفى: تقييم جودة المواقع الإلكترونية، مجلة تكوين للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، العدد 18،2010، ص38. [↑](#footnote-ref-15)
15. () زاهر راضي: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، جامعة عمان الأهلية، عمان، عدد15، 2003، ص23. [↑](#footnote-ref-16)
16. ()العلاق بشير العباس: الاتصالات الإلكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2006، ص100. [↑](#footnote-ref-17)