

المحاضرة السابعة : وسائل الاتصال السمعية البصرية ووسائل الاتصال الحديثة .

أولا : وسائل الاتصال السمعية البصرية.

تعد وسائل الاتصال السمعية البصرية من أهم وسائل الاتصال في المؤسسة والأكثر تأثير في العمال والموظفين لكونها تخاطب حاستي السمع والبصر، وبإمكان الكل فهمها حتى الأميين من الموظفين والعمال ، لذلك تولي المؤسسة أهمية كبيرة لهذه الوسائل الاتصالية .

1. الجريدة الهاتفية: هي عبارة عن خطوط هاتفية مفتوحة وشخصية تتمتع بنجاح متزايد في العديد من دول العالم ، وتقوم بتوفير خدمة المعلومات الصوتية، والتي يمكن من خلالها لكل موظف الحصول على المعلومات الداخلية التي يريد الوصول إليها ، وتزيد هذه الخدمة من الشعور بقيمة المؤسسة لدى موظفيها خاصة المؤسسات ذات الحجم الكبير أو المجمعات التي لديها أعداد كبيرة من الموظفين مثل.

2. فيديو المؤسسة : وهو من أبرز أشكال الاتصال الداخلي ، حيث يهتم بنقل الصورة المتحركة مع الصوت ويضم بدوره ثلاث أنواع رئيسية وهي:

أ. **اشرطة الفيديو الداخلية:** تعتبر اشرطة الفيديو الداخلية من أقوى وسائل الاتصالات الداخلية تأثيرا على الأفراد ، فهي تقوم على التصوير داخل المؤسسة، من خلال توضيح وإبراز الصلة القائمة بين الموظفين ، وإبراز أوجه التعاون والتكافل بينهم بالإضافة إلى نشر المعارف التقليدية ، وإذاعة رسائل الجلسات وتعزيز المقابلات وتبيان الإنجازات والمشاريع المستقبلية للمؤسسة ، وتشير أيضا إلى تاريخها وثقافتها

ب. **فلم المؤسسة :** يعتبر في غالب الأحيان كوسيلة ممتازة للاتصال الداخلي ، ولكنها لا تكون متكيفة مع كل الظروف ، كما أن تأثيرها محدود ، وتبقى غالبا

حبسة الأدرج بعد أيام من إنجازها، وذلك راجع لعدم ملائمتها لحاجيات وطموحات الجمهور الموجهة له.

ج .التلفزيونات ذات الدوائر المغلقة : وهو نوع من أنواع الاتصالات السمعية بصرية تتجه إليه عادة المؤسسات الكبرى ذات المساحة الجغرافية المتباعدة والعدد الكبير من الموظفين ، حيث تقوم بإنشاء قناة خاصة بها من أجل الاحاطة الإعلامية المنتظمة والمتخصصة لموظفيها، وذلك من خلال نشر سجلاتها وكل جديد يتعلق بمشاريعها وإنجازاتها وتركز أيضا على نتائج الاجتماعات وإبراز القرارات الادارية.... الخ

3-الإذاعة : وهي من الأدوات الأقل إستعمالا داخل المؤسسة ، رغم ذلك تعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء وجمع المستخدمين حول الأهداف المسطرة ، ولا يجب استعمالها فقط كوسيلة لبث المعلومات ، وإنما كأداة اتصالية لتمرير الرسائل على مختلف مستويات المؤسسة

4-الهاتف : لا يزال الوسيلة الأكثر إستخداما داخل المؤسسة ذلك لأنه يسمح بالتواصل رغم الغياب الجسدي للأفراد ، كما يمكن استعمال الهاتف لبث بعض المعلومات من خلال وضع ما يعرف بالرقم الإعلامي في متناول المستخدمين بشكل دائم.

ثانيا : وسائل الاتصال الحديثة

تلعب الوسائل التقنية الحديثة في مجال الإعلام والاتصال دورا كبيرا وهاما في تطوير وتنمية أداء العمال في مختلف المؤسسات ، ويقصد بالتكنولوجيات الحديثة في مجال الاتصال مجموعة القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث وتخزين المعلومات مع إمكانية إسترجاعها من وقت لآخر ومن مكان إلى مكان آخر ، مما يساعد متخذي القرار في القيام بعملية تنفيذ أوامرهم وتعليماتهم بالسرعة الفائقة

والسرية التامة ، وهي ميزة تنفرد بها هذه الوسائل عن نظيراتها من وسائل الاتصال الأخرى ، ومن بين هذه الوسائل نجد:

1- الإنترنت: لقد أصبح مصطلح الإنترنت من المصطلحات الشائعة الاستخدام على مدار السنوات القليلة الماضية ، حيث تعرف بأنها "مجموعة من شبكات الإتصالات المرتبطة ببعضها ولا يحكمها كيان واحد بمفرده ، إنما يدير كلا من مكوناتها مؤسسات عامة وخاصة هي أكبر من مجموع أجزائها وتشمل كنوزا ضخمة من الموارد في حواسيب الإنترنت ، ويمكن إستخدامها في إرسال وإستقبال البريد الإلكتروني، عقد إجتماعات عن بعد (Teleconferencing) ، تبادل ونقل الملفات والبرامج ، تبادل الآراء أو بحث موضوع ذي إهتمام مشترك بين مجموعة من المستفيدين (Group Discussion) .

2-الانترانت: لقد أدى التطور التكنولوجي للانترنت ، إلى ظهور الانترانت كشبكة معلوماتية خاصة تستعملها بعض المؤسسات لمعالجة معلومات متعلقة بإتصالاتها الداخلية بصورة أسهل وأسرع ومن أهم وظائفها : البريد الإلكتروني ، تسيير مختلف الفهارس ، خدمة إدارة الشبكة من خلال المراقبة والصيانة ، تبادل الملفات ، إنشاء صفحات الانترنت الخاصة بكل مصلحة، إمكانية الاتصال بموانع خارجية.....الخ

3. فيديو المؤتمر (vidéo conférence) : هذه التكنولوجيا تسمح بخلق شروط لإجتماع بين الكثير من الأفراد بعيدين جغرافيا و يوصلون عن طريق نظام الاتصالات بالصوت و الصورة ، وهي مجهزة بموجه وكاميرات و بمكبر للصوت ، كما تسمح بالحد من تنقل الإطارات و الإنقاص من المصاريف العامة ، و لا يزال هذا النوع من التكنولوجيا محتكرا من قبل المنظمات الكبيرة.

4 . المنيٲال (le minitel): يمكن استعماله كنظام بنكي للمعلومات في خدمة العمال ، يتميز بالسهولة في الاستعمال و يمثل وسيلة لإستشارة العمال كالدراسات و الإستبيانات .

5.الفاكس: يصنف هذا الجهاز ضمن وسائل الاتصال الحديثة ، وهو عبارة عن أداة سهلة وسريعة لنقل المعلومات والمعطيات ، من جهة إلى اخرى ، وقد تطورت أجهزة الفاكس نتيجة التطور التقني للإتصال حيث أصبحت بأحجام صغيرة توضع فوق المكتب ، وأخرى محمولة سهلة النقل، ولإرسال أي وثيقة يقوم المرسل بوضعها في المكان المخصص في جهاز الفاكس ثم يطلب رقم الفاكس الخاص بالمستقبل .

6 . البريد الإلكتروني : هو نوع جديد من وسائل الاتصال، وله العديد من الفوائد والمزايا، بحيث يمكن القائم بالاتصال في المؤسسة من استهداف مجموعات معينة من الأفراد، فضلا عن القيام بمراسلات سريعة وسرية ويتضمن إمكانية الاستجابة من الأفراد ، ولكن كما هو الحال في لوحات الإعلان فرسائله بحاجة إلى أن تكون واقعية وقصيرة، وقد يكون الجانب السلبي في الاتصالات الداخلية الرسمية أن الأفراد هم أقل ميلا للإهتمام بالرسائل المنشورة على نطاق واسع، فهم في اغلب الاحوال يفضلون إستخدام البريد الإلكتروني كأداة للاتصال الشخصي.