

الأستاذة: كريمة جنادي

محاضرات وحدة تقنيات الاتصال للسنة الثالثة اتصال:

برنامج المحاضرة:

المحور الأول: مدخل مفاهيمي للاتصال.

المحور الثاني: تقنيات الاتصال الشفهي

1. إدارة الاجتماعات.

2. إدارة المقابلات (مقابلة التوظيف).

المحور الثالث: تقنيات الاتصال الكتابي:

1. التقارير.

2. المراسلات الإدارية.

3. المذكرات والاقتراحات.

4. الأوامر والتعليمات.

المحور الثالث: تقنيات الاتصال الحديثة (الأنترنت)

المحور الأول: مدخل مفاهيمي للاتصال (الاتصال تعريفه وأنواعه)

1. تعريف الاتصال:

الاتصال يعتبر تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام مشترك بين الرموز les codes وكلمة الاتصال communication مشتقة في لفظها الانجليزي من الأصل اللاتيني communis ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال، فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشترك سويًا في معلومات وأفكار ومواقف واحدة.

كما يعرف الاتصال على أنه عملية نقل المعلومات والاتجاهات والميول والعواطف من شخص لآخر أو من جماعة إلى أخرى، أي أنه التفاعل الاجتماعي بين الرسائل ذات المعاني والمضامين المختلفة، أي أن هذه التعريفات تتصل بعملية الاتصال نفسها أو بالرسالة التي يحتويها موضوع الاتصال، وطبيعي أني يحتوي الاتصال عليهما معًا.

ومازال الاتصال ظاهرة حيوية وهو أساس التواصل والتفاعل بين العلماء دعمته الوسائل الاتصالية والتكنولوجيا الحديثة.

وقد شارك متخصصون في مجالات علمية مختلفة في دراسات الاتصال، فعلماء النفس قد اهتموا بدراسات الاتصال من خلال دراستهم للسلوك والعقل الانساني، كما قام علماء الاجتماع بتحديد أشكال مختلفة للاتصال يتم عن طريقها تمرير أساليب الحياة والمعتقدات والتراث من جيل إلى جيل، كما اعترف علماء السياسة والاقتصاد أن أنواع الاتصال المختلفة تقع في قلب النظام الاجتماعي، كما حاول علماء الرياضيات والمهندسين استخدام الحواسيب فائقة السرعة دفي التعبير الكمي وقياس مكونات التي يتم توصيلها، ووضع الطرق الكمية للتعبير عن مختلف الرسائل وترجمتها.

2. أنواع الاتصال:

• الاتصال التقليدي:

1. **الاتصال غير اللفظي:** ويشمل الاشارات والعلامات والرموز وهذه تعتبر مكونات متعلقة ببعضها في عمليات الاتصال في جميع الثقافات، ولا ترتبط أساسا بالمفهوم العادي للكلمات واللغات... ويعود هذا النوع من الاتصال إلى أعماق ما قبل التاريخ أو أنها بدايات خبرات الانسان الأولى مع اللغة المنطوقة.

2. **الاتصال اللفظي:** والفرق بينها وبين الاتصال غير اللفظي هو فرق في الدرجة أكثر منه فرق في النوع، وأداة التعبير الانساني تمثل قيمة التطور البدني والفكري، لأنها تستطيع التعبير عن مطالب الانسان الغريزية فضلا عن العمليات العقلية ذات المستوى العالي شاملة السيطرة والتحكم في العديد من اللغات المعقدة.

3. الاتصال الجماهيري:

يعرف الاتصال الجماهيري بأنه بث رسائل واقعية كالمعلومات والأخبار التي تنشرها وسائل الاعلام عن الأحداث المختلفة على مجموعات كبيرة من الناس على اختلاف مستوياتهم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية وعلى اختلاف أماكن تواجد هذه المجموعات.

لقد كانت تكنولوجيا الاتصالات الجماهيرية الحديثة نتيجة لتزاوج أنواع مختلفة من الاختراعات والاكتشافات، فقد سبقت آلة الطباعة مثلا الثورة الصناعية، ولكن الإذاعة قد تطورت خلال القرنين التاسع عشر والعشرين وكانت هذه مقدمة ضرورية للبث الكوني للكلمة المطبوعة والصوت والصورة والأصوات، كما أن التطور المعاصر للاتصالات العامة كانت ثمرة تطور الطباعة والراديو والسينما والتلفزيون والتسجيل الصوتي فضلا عن نظم الانتاج والتوزيع الجماهيري.

• الاتصال غير التقليدي:

1. الاتصال العلمي الالكتروني:

مع زيادة الحجم الهائل للنمو المعرفي وتعقده، وجدت أساليب اتصالية بحثية جديدة تسمح بالحصول على البيانات بمعدلات ضخمة بالقياس بالوسائل السابقة، فالقمر الصناعي يزودنا ببيانات أكثر، أي تزايد بث المعلومات الهائل سيؤثر على قنوات الاتصال في المستقبل القريب، بما في ذلك شبكات الاتصال والبريد الالكتروني، فضلا عن الاتصال الالكتروني.

ويمكن الإشارة فيما يلي إلى بعض المصطلحات التي تستخدم الصفة الالكترونية:

أ. الكتاب الالكتروني:

مصطلح يستخدم لوصف النص المشابه للكتاب أي في شكل رقمي digital وبالتالي يمكن عرضه على الشاشات الكترونية، والكتب التي تنشر في الشكل الرقمي ليست محدودة بمتطلبات الطباعة والتجليد فالأقراص المضغوطة CD يمكن أن تحتزن كميات هائلة من البيانات في شكل نصي فضلا على الصور الرقمية والتتابع المرئي والكلمة المنطوقة والموسيقى وغيرها من الأصوات التي تكمل النص، والتكاليف المطلوبة لإعداد القرص البصري هي مجرد جزء صغير من تكاليف الطباعة والتغليف العادي للكتاب.

ب. الدورية الالكترونية:

مصطلح يستخدم لوصف الدورية التي تنشر في الشكل الرقمي ويمكن بالتالي عرضها على الشاشات الالكترونية، ويرى البعض أن مفهوم الدورية الالكترونية يجعل نشر الدوريات عملية ديمقراطية، نظرا لاستطاعة أي شخص له امكانية الوصول إلى التجهيزات والبرامج المناسبة للنشر فيها، مع وجود ترتيبات لتحكيم بعض هذه الدوريات.

ت. البريد الالكتروني (الايمل):

هي طريقة لبث الرسائل وملفات البيانات وغيرها بالرسائل الالكترونية، وذلك من خلال أحد أجهزة الاتصال الحديثة، يحتويها صندوق بريد *boite de réception* حيث توضع فيه الرسائل الالكترونية، ومزايا البريد الالكتروني وتفوقه على الخدمات البريدية العادية تتمثل في السرعة.

ث. المكتبة الالكترونية:

المكتبة الالكترونية أو الافتراضية تعبر عن المعلومات المبرمجة الكترونيا التي يمكن اتاحتها للمستفيدين عن طريق نظم الشبكات الالكترونية.

ج. التعليم عن بعد:

التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد هو نظام للتعليم والتعلم يدرس الطلاب في منازلهم أو في مراكز محلية بعيدة، مستخدمين المواد المرسلة لهم بالبريد من وحدات مركزية، والعمل الاشرافي يمكن أن يكون بالمراسلة مع الوحدة المركزية، والهدف من هذا التعليم هو اتاحة الفرص للتعلم عن طريق التغلب على العزلة الجغرافية.

يعطينا نموذجا على الجامعة المفتوحة التي تمثل شكلا جديدا من الجامعات والمكتبات ذات اسهام ايجابي في التعليم عن بعد وبث المعلومات عن طريق الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة.

2. الاتصالات الرقمية:

الشبكات الرقمية هي شبكات الاتصال المتطورة تقدم خدمات الصورة والصوت والبيانات في وقت واحد فيما يسمى بالشبكات الرقمية المتكاملة الخدمات.

وسهلت الشبكات الرقمية أيضا ترابط الاتصالات وخدمات نقل المعلومات، ويظهر ذلك جليا في ظهور خدمات الأنترنت التي تضاعفت في الحجم خلال الخمسة والعشرين سنة الماضية.

المحور الثاني: تقنيات الاتصال الشفهي

يتم الاتصال الشفهي عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه، ويعتمد على الوسائل المباشرة للاتصال وجها لوجه بين المرسل والمتلقي عن طريق الكلمة المنطوقة، مما يتيح الفرصة لوجود اتصال ذو اتجاهين يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر متلقي الرسالة واستجاباته واتجاهاته، كما يوفر ضمان فهم مضمون الرسالة.

ومن أهم مزايا الاتصال الشفهي:

- يتميز بأنه أكثر سهولة وأكثر إقناعا، ويفيد في الحصول على الاستجابة الشفوية وملاحظة تعبيرات الوجه وانفعالات المستمع.
- تقوي الروابط وتهيئ المرؤوسين لتقبل معومات رؤسائهم بدقة وأمانة.
- يحافظ على قدر كبير من السرية، ويتم العمل به في الحالات التي يخشى أن تتسبب المعلومات لأطراف أخرى لو تم الأخذ بأسلوب الكتابة.

ومن أهم عيوبه مايلي:

- يعاب على هذه المناقشات الشفهية أنها لا تسجل غالبا، مما يهيئ الفرصة للخلاف، كما أنها لا تكفل نفهما موحدا لجميع المسائل، وبالتالي فإنه يحرس على تسجيل الاجتماعات في محاضر منتظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، منعا للخطأ والنسيان واختلاف التأويل.
- صعوبة استخدامه مع الأعداد الكبيرة.

• قد يحرف مضمون الرسالة خصوصا في المنظمات الكبرى ذات الأقسام المتعددة والمستويات الإدارية المختلفة.

ومن أهم تقنيات الاتصال الشفهي الاجتماع والمقابلة الإدارية.

1. إدارة وتنشيط الاجتماعات:

1. مفهوم الاجتماعات:

تعرف الاجتماعات على أنها: عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين، أما الاجتماعات الفعالة فهي التي تحقق الأهداف المرجوة منها في أقل وقت ممكن وبرضى غالبية الأعضاء.

وانطلاقا من هذا التعريف فإن الاجتماعات هي وسيلة فعالة ومهمة للمشاركة الجماعية، وعن طريقها يتم تبادل وجهات النظر والاستفادة من خبرات الآخرين، كما أنها وسيلة مقبولة للتنسيق بين وجهات النظر وتوصيل المعلومات بين الأفراد والدراسة العلمية للموضوعات المطروحة للنقاش.

2. أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها:

أ. من حيث المدة والزمن:

اجتماعات دورية: وهي التي تعقد بصفة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية... تتسم بالرسمية ومن أمثلتها: اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.

اجتماعات غير دورية: وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدتها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة.

ب. من حيث الشكل:

اجتماعات رسمية: وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير اجراءاتها قوانين وأنظمة محددة (أسلوب التصويت في الاجتماع، حق الأغلبية في إصدار القرار، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام، الفترة المحددة للعضو للكلام).

اجتماعات غير رسمية: وهي التي يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتتسم بالمرونة والسهولة ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار.

ت. من حيث المستوى:

اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي: مثل اجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة، الاتحاد الافريقي.

اجتماعات على مستوى الدولة: مثل: اجتماع مجلس الوزراء ومجلس الشعب، المؤتمرات الحزبية.

اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص: مثل: اجتماع مجالس إدارات الشركات والمؤسسات وكذلك اللجان المشكلة في الشركات.

3. أهمية الاجتماعات:

تكمّن أهمية الاجتماعات في:

- التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على التشاور وتبادل الرأي.

- التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية، بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية.
- التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.
- إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة (التدريب).
- إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوي العاملين.
- رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

4. المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي:

مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع، مرحلة أثناء انعقاد الاجتماع، مرحلة ما بعد انعقاد الاجتماع.

المرحلة الأولى:

مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع: تسبق عقد الاجتماع، وهنا يجب الاهتمام بالآتي:

- تحديد الهدف من الاجتماع.
- تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من ينوب عنه).

- إعداد جدول أعمال الاجتماع: بحيث يتم توزيع برنامج الاجتماع من طرف مسؤول الاجتماع والذي يحتوي على القضايا والمواضيع التي سيتم تداولها.
- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع بشكل مناسب وتحت إشراف مباشر من رئيس الاجتماع.
- إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع، ويراعى أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف، وأن يرفق بها جدول أعمال الاجتماع.

المرحلة الثانية:

مرحلة أثناء انعقاد الاجتماع: وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم من خلال فترة عقد الاجتماع.

أولاً: الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع:

- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعب فيه.
- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية.
- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب، أو الاعتذار وإنابة عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه.
- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع.
- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة، وأن تكون بشكل موضوعي خالي من التحيز والتعصب.
- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع.

- الاستعداد العالي لتقبل آراء الآخرين والإصغاء إليهم.
- الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش.
- الالتزام بأداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار.

ثانياً: أهم الأدوار المطلوبة من رئيس الاجتماع:

- مراجعة كافة التعليمات والمعلومات والتجهيزات اللازمة للاجتماع قبل حضور الأعضاء، وتوجيه لجنة السكرتارية باستقبال الأعضاء المشاركين في الوقت والمكان المحدد.
- أن يستحضر في ذهنه المراحل الأربع التي يمر بها الاجتماع وأن يعمل على الاستفادة منها، وتلك المراحل الأربع هي:
 - أ. تشكيل الاجتماع: مرحلة البدء بالاجتماع، وفي هذه المرحلة يدرس المشاركون بعضهم بعضاً ويسعون لمعرفة مواقف الآخرين وخلفياتهم.
 - ب. المرحلة العاصفة: مرحلة النقاش والرد، وفي هذه المرحلة يبدأ المشاركون بالانفتاح والانهماك في مناقشات وتحديات كلامية، قد تؤدي إلى سوء تنظيم الاجتماع.
 - ت. مرحلة التطبيق: مرحلة العمل بنتاجية، وفيها تتطور الأفكار ويتم الوصول إلى تسويات، وترسيخ اطار عام واضح يمكن الجميع من معرفة ما هو مطلوب منهم.
 - ث. مرحلة الأداء: مرحلة النتائج، وفيها يصل المجتمعون إلى الإجماع ويحصلون على النتائج.
- افتتاح الاجتماع في الوقت المحدد مع مراعاة النواحي التالية: الترحيب بالمشاركين، وإتاحة الفرصة لهم بالتعريف بأنفسهم، وحصر الغائبين، والتذكير بهدف وأهمية الاجتماع أو مراجعة نتائج الجلسة السابقة، والتعريف بالمواضيع المحددة للمناقشة، والتأكيد على الالتزام بالوقت.

- اختيار مقرر ولجنة صياغة لوقائع جلسة الاجتماع، وذلك بالاتفاق مع أعضاء الاجتماع.
- طرح موضوعات الأعمال في الوقت المحدد، وتشجيع الأعضاء على إبداء رأيهم واستشارة حماسهم ودافعيتهم للمشاركة في النقاش.
- إعطاء العناية الكافية لنوع الأسئلة التي تثار في الاجتماع.
- توجيه النقاش ومنعه من الانحراف عن هدفه (إيقاف النقاشات الجانبية، استئثار بعض المشاركين بالكلام لفترة طويلة...).
- حفظ النظام داخل الاجتماع، والحسم في مواجهة أي محاولات للخروج من الاجتماع عن هدفه.
- فرض آداب الحديث وقواعد المناقشة على المشاركين وعد السماح لأي فرد من الانحراف عنها.
- اختيار الأسلوب الملائم للتعامل مع المشاركين وفقا لنمط شخصية كل فرد منهم (المعارض، المتعالي، المتعصب، الثرثار، والمنطوي...).
- بلورة النقاشات للحصول على إجماع على النتائج، وذلك من خلال الإعلان عن نقاط الاتفاق وتدوينها أولا بأول.
- اختتام الاجتماع في الوقت المحدد بشكل مثير لحماس الأعضاء ويراعى في ذلك إعادة تذكير الأعضاء بأهداف الاجتماع وما تحقق منها، تلخيص أهم ما توصل إليه الاجتماع.

المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد عقد الاجتماع:

المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها:

- أولاً: توثيق الاجتماع: يجب فور انتهاء الاجتماع إعداد محضر مطبوع بذلك، ويجب أن يتضمن المحضر النقاط التالية:

- ✓ عنوان يشير إلى موضوع الاجتماع وتاريخ ومكان انعقاده.
- ✓ قائمة بأسماء الأشخاص المشاركين، واسم رئيس الاجتماع.
- ✓ اعتذارات الأشخاص الذي لم يحضروا.
- ✓ جدول أعمال.
- ✓ ملخص أهم القرارات.
- ✓ خلاصة توزيع المسؤوليات بالأسماء على الاجراءات التنفيذية.
- ✓ تحديد نهاية الاجتماع وموعد الاجتماع التالي.

مع مراعاة النواحي التالية عند كتابة محضر الاجتماع: استعمال صيغة الماضي، وصف الحقائق والوقائع فقط دون إعطاء آراء شخصية، الإشارة إلى أي اجراء تنفيذي بالأحرف العريضة وبجانبه الأحرف الأولى من اسم أو مركز الشخص المسئول عنه.

ثانيا: تقييم الاجتماع:

إن قيام رئيس الاجتماع والأعضاء المشاركين بتقييم كل اجتماع بعد الانتهاء منه أمر مهم وذلك بهدف التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة، وذلك عن طريق تقديم محضر يسجل فيه كل ما دار في الاجتماع من نقاشا وقرارات، على أن تتم تجديد تاريخ ومكان الاجتماع المقبل.

5. مبررات عقد الاجتماع:

هناك مبررات قوية وواضحة تدعو إلى توحيد الجهود الجماعية وعقد الاجتماعات ومنها:

- وجود ما يدعو إلى تغيير الوضع القائم.
- تنشيط الأفكار والآراء والخبرات بين العاملين من فترة إلى أخرى.
- وجود رغبة وتقبل في تطبيق القرارات التي تصدر عن الاجتماعات.
- وجود مشكلة أو قضية معينة تتطلب المتابعة والتقييم المستمر.

- سهولة توزيع المهام والمسؤوليات وتأمين تحقيق التنسيق أثناء التنفيذ.
- تحقيق ايجابيات اللقاء المباشر بين أعضاء الاجتماع وتدريبهم وزيادة معرفتهم وتنمية مهاراتهم السلوكية وكالفنية.
- خطورة وتكلفة القرار الفردي وأفضلية الجهود الجماعية.

6. أسباب انعقاد الاجتماعات:

اتخاذ القرار: اجتماع الأطراف المعنية كافة هو عادة أفضل طريقة لتبادل المعارف والخبرات والتوصل إلى أفضل القرارات.

الاتصال: الاجتماع المثمر يتيح الاتصال لجميع الأطراف المشتركة بسرعة ودقة.

القدرة على الابتكار: الاجتماع الجيد يتيح تدفق الأفكار.

تشكيل الفرق: إن تشكيل فرق عمل لا يمكن أن يتم من غير عقد اجتماعات حيث تتكون العلاقات.

التشاور: الاجتماع وسيلة فعالة للتشاور ومشاهدة عدد من الأشخاص.

استقبال متعلمين جدد: كلما ظهرت أطراف جديدة في الساحة تتطلب منهج إقامة علاقة عمل مع آخرين يكون هناك سبب وجيه للاجتماع.

7. تقييم الاجتماع:

إن فعالية الاجتماع تقوم على ركنين أساسيين: (ركن الكفاءة) ويقصد به الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للاجتماع بما فيها الوقت، (ركن الانتاجية)، يعني التقدم نحو الأهداف المحددة والإفادة القصوى من الفرص المتاحة.

إن الاجتماعات هي وسيلة لتحقيق غاية ما ونادرا ما تكون هي الغاية بحد ذاتها وتكون حصيلة الاجتماع بداية لنشاطات أخرى حتى ولو كانت مجرد عقد اجتماع آخر.

II. المقابلة الإدارية (مقابلة التوظيف) :

المقابلة فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة، وهي حوار لفظي مباشر وهادف وواعي يتم بين شخصين أو بين شخص ومجموعة من الأشخاص، بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى، واخترنا من المقابلات المقابلة الإدارية وبصفة دقيقة المقابلة الإدارية الخاص بالتوظيف.

1. **تعريف مقابلة التوظيف:** هي لقاءات تجمع ما بين المتقدم المتأهل للوظيفة وصاحب العمل، إذ تهدف إلى حسم القرار بشأن مدى كفاءة وصلاحيه المتقدم للوظيفة الجديدة ومناسبة مهاراته وخبراته لطبيعة مهام العمل، يقوم صاحب العمل خلال المقابلة بطرح عدة أسئلة على المتقدم، مثل الحديث عن نفسه أو اختبار معرفته ومهاراته ذات الصلة بالوظيفة والمؤسسة وبخبرته المهنية.

أو هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم)، لشغل الوظيفة من جهة أخرى، وذلك لغرض تقديم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

2. كيفية الاستعداد لإجراء المقابلة الإدارية:

جمع معلومات عن الوظيفة والمؤسسة المعلنة عنها: إذ يجب أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات ومعلومات على الجهة التي ستجري له المقابلة، حيث توفر له ذخيرة كافية لكي يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه بالمؤسسة التي يسعى للالتحاق بها.

الاستعداد للأسئلة: ويكون ذلك بالتدريب الذي سيمنح القدرة للمتقدم للوظيفة على مواجهة الأسئلة والمواقف الصعبة.

المظهر الخارجي: من الضروري الاهتمام بالمظهر الخارجي، واختيار الملابس المناسبة وطريقة ارتدائها، بحيث تكون بسيطة بعيدة عن التكلف والتصنع والبهرجة، فالمظهر العام يلعب دورا كبيرا في التأثير على الشخص الذي يجري له المقابلة.

الانضباط في الموعد: من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة في الموعد المحدد للمقابلة، لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان اجراء المقابلة.

الحالة النفسية: من المعروف أن الانطباعات الأولى التي تتشكل في بداية المقابلة كثيرا ما تستمر، لذا يجب أن يصل طالب الوظيفة للمقابلة وهو في حالة نفسية جيدة بعيدة عن القلق والاضطراب.

الانصات: يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه، وفي حالة اختلاف وجهات النظر يبدي رأيه بلباقة.

طرح الأسئلة: كما أن الانصات مهم في المقابلة الشخصية كذلك على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلة واستفسارات تبين حرصه على الاحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التي يسعى للالتحاق بها.

تحضير الوثائق المطلوبة للوظيفة: بحيث تكون نسخا مرتبة ونظيفة وغير بعثرة.

3. أنواع المقابلات:

المقابلة وجها لوجه: وهي الطريقة التقليدية المتداولة، وهي الأفضل في أنواع المقابلات لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- الثقة بالنفس أثناء الحديث على أن لا يصل إلى مستوى الغرور.
- التحكم في ردود الأفعال أمام الأسئلة المطروحة.
- الالتزام بالجدية والابتعاد عن الهزل أو اصطناع المرح الذي قد يقابل بالاستياء.

المقابلة الجماعية (مقابلة مجموع من المتقدمين للوظيفة معا): وهي من أصعب أنواع المقابلات، حيث يجب مراقبة كل ردود الأفعال، هنا يكون المتقدمون للوظيفة متساويين من ناحية الخبرة والمؤهلات، لكن طريقة إجراء المقابلة هي التي تحدد الفائز بالوظيفة.

المقابلة المتدرجة: أي مقابلة المجموعة ككل مع بعض ثم اختيار مجموعة فقط منهم لمقابلة ثانية أو ثالثة مع مسؤولين آخرين، للتدقيق والتخصيص في معلومات معينة.

المقابلة الهاتفية: يجدر بالمرشحين تقادي المقابلات الهاتفية، وفي حال ما إذا تمت على المترشح أن يبدي بشاشة في صوته، عدم رفع الصوت، الإجابة فقط على الأسئلة المطروحة، إظهار الجدية من خلال السؤال عن وجود السيرة الذاتية أمام المسؤول.

المقابلة عن بعد: باستخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة، قد تفضل بعض المؤسسات التعامل عن بعد مع المرشحين باستخدام مختلف التطبيقات الاتصالية بالصوت والصورة، وهنا على المترشح أن يبدي التحكم في التقنية، والتحكم في صوته وحركات يديه، إضافة إلى ابداء الاحترام للشخص المحاور وعدم مقاطعته وإعطائه الوقت المناسب لطرح سؤاله، مع ابداء الاهتمام والانصات الجيد والاجابة بوضوح عن السؤال المطروح فقط، تقاد المقاطعة والتدخل في الكلام.

مقابلة مع لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): وهي مقابلة صعبة خاصة على الشخص الخجول، ولهذا لا بد أن يراعي فيها المتقدم للوظيفة الالتزام بالهدوء وتوجيه الحديث إلى كل أعضاء اللجنة بالنظر إليهم تباعا، ومحاولة الإجابة عن الأسئلة بثقة عالية في النفس.

المقابلة الشخصية على مائدة الطعام: وهي طريقة أقل رسمية، لكن يجب أن تكون كل التصرفات محسوبة مع التحلي بآيئيكات الطاولة والأكل، ويستحسن اتباع صاحب المقابلة

في اختيار الطعام ولياقة التصرف، ويعتبر هذا النوع من المقابلات مهم إذ قد تكون فرصة لبناء أرضية بين المترشح والمسؤول.

4. أخطاء شائعة في المقابلة:

أخطاء في المظهر الخارجي: كطريقة تصفيف الشعر والمبالغة في وضع الزينة على الوجه بالنسبة للإناث.

أخطاء أثناء التحاور: كالأجابة المتسرفة عن السؤال المطروح والكلام بصوت منخفض أو مرتفع، الارتباك وعدم الثقة في النفس، مضغ اللبان أثناء الحديث، وضع ساق على ساق أثناء المقابلة، الجلوس قبل السماح بذلك، المزاح أثناء المقابلة، الرد على المكالمات الهاتفية أثناء المقابلة.

المحور الثالث: تقنيات الاتصال الكتابي

أ. التقارير:

1. التقارير الادارية:

تكتب فيها المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى، بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين، لزيادة معرفتهم بالأحداث التي تحدث أثناء القيام بالأعمال المطلوبة من كل فرد، وهذه التقارير من الممكن أن تكون بصورة محددة أي أنها ترسل في أوقات محددة ومعينة من قبل، أو أنها ترسل حسب الوضع القائم والحاجة إليها.

2. كيفية كتابة التقارير:

تعالج التقارير مواضيع معينة، يجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت إلى كتابتها، بالإضافة إلى كتابة رأي من يكتبها ويقدمها بصورة واضحة وصريحة، وذلك لتوفير وقت المسؤول عند تفحصها، وعند كتابة التقرير يجب أن يأخذ بعين الاعتبار أن معظم

المسؤولين ليس لديهم الوقت الكافي لقراءة كل ما هو مطول أو يدخل في تفاصيل مملّة، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة بدل التقرير المطول، ويجب أن يراعى الترتيب المنطقي المتسلسل الذي يجعل منه وسيلة اتصال فعالة ومجدية.

II. المراسلات الإدارية:

1. تعريف الرسالة الإدارية:

هي نوع من أنواع الكتابة الوظيفية، تقوم على أساس الاتصال الكتابي بين جهتين، وهي كل مخاطبة مكتوبة تتم بين جهتين رسميتين، أو بين جهة رسمية وشخص أو العكس، أو بين شخصين لغرض وظيفي، وتحمل الرسالة الإدارية الطابع الرسمي، تحمل مجموعة من الأفكار المرتبة والمنهجية وفقا لخطة معينة واضحة المعالم، عكس الرسالة الشخصية التي لا تحمل الصبغة الرسمية ولا الخطة المنهجية غالبا.

2. أنواع المراسلات الإدارية:

المراسلات الرسمية من حيث اتجاهها:

المراسلات الرسمية ذات الاتجاه الخارجي: هي المراسلات التي تصدر عن هيئة حكومية أو منظمة خاصة وترسل إلى جهة ما تقع خارج حدود السلطة الإدارية المباشرة للجهة المرسلّة، مثال: الرسائل المرسلّة من دولة إلى دولة أخرى أو من وزارة إلى وزارة أخرى.

المراسلات الرسمية ذات الاتجاه الداخلي: هي المراسلات التي يتم تداولها داخل المنظمة ذاتها.

المراسلات الإدارية ذات الاتجاه النازل: تصدر من جهة إدارية عليا وتتجه إلى من هم أدنى منها مرتبة إدارية، أو تلك التي تصدر من رئيس إلى مرؤوسيه، وتكون غالبا ذات لهجة أمرية.

المراسلات الرسمية ذات الاتجاه الصاعد: تصدر من هيئة إدارية أدنى إلى هيئة إدارية أعلى، من المرؤوسين إلى الرؤساء، وعادة ما تكون بلهجة لطيفة تدل على احترام المستوى الرئاسي الأعلى، ويتم التحدث فيها بصيغة الجمع، معاليكم، سعادتكم، نرجو منكم، حرصكم..

المراسلات الرسمية ذات الاتجاه الأفقي: وهي المراسلات التي يتم تبادلها بين الإدارات المتنوعة، أو الفروع المتنوعة، أو الأفراد العاملين، بشرط أن تكون تلك الهيئات ذات سلطات إدارية مستقلة عن بعضها البعض جميعها تخضع لسلطة مركزية أو لمنظمة واحدة، ويميل هذا النوع من المراسلات على تأكيد التعاون والترابط ويتم الحديث بصيغة نحن مثل: اشتركنا، اتفقنا، عملنا، أبرمنا..

3. أهمية المراسلات الإدارية:

- ✓ تسهيل عملية الاتصال بين المنظمات الإدارية دون أن يكون هناك حاجة إلى اللقاء الشخصي بين المسؤولين.
- ✓ تمثل المراسلات المتبادلة مستندا قانونيا أمام القضاة في حالة حصول منازعات بين الأطراف.
- ✓ تعتبر مصدرا هاما للمعلومات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة.
- ✓ قلة التكاليف من حيث الجهد والوقت والمال.
- ✓ المراسلات أكثر شمولاً من وسائل الاتصال الأخرى من حيث المعلومات، حيث تمكننا من التعمق والتدقيق في المواضيع، وهذا ما قد لا يتوفر في وسائل الاتصال الأخرى.
- ✓ الرسالة تساعد على التعرف على الشخص الذي قام بتحريرها وبالتالي يمكن تحديد المسؤولية والنتائج المترتبة عليها.

4. الجوانب الفنية في كتابة الرسالة الإدارية:

هي لشروط التي تنصب على شكل الرسالة الخارجي والجوانب الفنية التي تعكس الانطباع الطيب لدى القارئ ومستقبل الرسالة، وتساعد على الوصول للهدف المنشود، تشمل الجوانب الفنية، نوع الورق المستخدم ولونه ومقاساته، وكذلك تنسيق الرسالة من حيث المسافات الهوامش الترقيم وأجزاء الرسالة، من اسم وعنوان المرسل وتاريخ ورقم الرسالة.

الورق المستخدم: يجب اختيار الورق الملائم الذي يتناسب مع طبيعة الرسالة وفق مواصفات محددة من حيث:

اللون: يستحسن اللون الأبيض.

النوع: يجب أن يكون قوي وجيد الملمس غير قابل للتلف والاصفرار رغم طول الاحتفاظ به.

المقاس: تخضع الرسالة إلى مقاسات محددة طبقاً للمواصفات الدولية والمؤسسية.

المسافات: هي الفراغات المتروكة داخل الرسالة سواء بين كلمة وأخرى وبين السطر والآخر، أو بين الفقرة والأخرى، ويجب توزيع هذه المسافات بتناسق داخل الرسالة ويجب توحيدها إضافة إلى ترك مسافة بداية الفقرة.

الهوامش: هي المسافة بين حافة الورقة والكتابة سواء كان من أعلى الرسالة أو من أسفلها أو من الجهة اليمنى أو اليسرى، وتحافظ على الرسالة من التلف خاصة إذا تعرضت أطرافها للتمزق من كثرة الاستعمال والتداول، وتسهل الهوامش عملية حفظ الرسالة في الملفات الخاصة بها.

5. أجزاء الرسالة الإدارية:

1. الدمغة: والمتفرعة إلى فرعين:

أ. الشعار: مثل: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وتكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة مع تساوي المسافة الجانبية للورقة.

ب. الطابع والعنوان: ويقصد بهما البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي صدرت منها الوثيقة، ويكون في الزاوية العليا يمينا، ويتكون غالبا من النقاط التالية:

✓ اسم الوزارة أو الهيئة حسب الهيكلة.

✓ اسم المديرية أو القسم أو الفرع.

✓ اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة والمكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة:

مثل:

وزارة التربية الوطنية

مديرية التكوين

المديرية الفرعية للتكوين المتخصص

مكتب..

2. رقم التسجيل: ويراعى فيه العناصر التالية:

✓ الرقم التسلسلي في الصادر.

✓ رمز المصلحة.

✓ السنة التي صدرت فيها المراسلة مثل: 2022/م.221

✓ بيان المرسل إليه: مثلاً: إلى السادة الولاة، إلى مديري التربية الوطنية...

3. الموضوع: عبارة عن إعطاء فكرة عامة عن فحوى المراسلة.

4. نص المراسلة الإدارية: والتي تتكون من تحية الافتتاح والمرجع أو السند الذي قد يكون مادة قانونية أو مراسيم رئاسية تستند إليها الوثيقة، متن الرسالة، والخاتمة أو تحية الختام، ومن الضروري استخدام الألفاظ والألقاب المناسبة لمناصب الأشخاص الذين تتم مخاطبتهم، مثل: معال، سيادة..

5. المكان والتاريخ: يدونان في أعلى اليمين ويستحسن كتابتهما في الأسفل في حالة الجداول والقوائم والكشوف والمحاضر والتقارير، دون نسيان الإمضاء الذي يحمل ختم محرر الوثيقة ومنصبه والطابع الخاص به إن وجد.

ويستحسن أن يتميز أسلوب كتابة المراسلات الإدارية بالوضوح والسهولة والبساطة والاختصار والقوة والموضوعية والتنسيق المنطقي للأفكار.

III. المذكرات والاقتراحات:

وعبارة عن نوع من الاتصالات الكتابية، التي يقوم باعدادها وكتابتها العاملين إلى المسؤولين عنهم وعن إدارة المؤسسة أو المنظمة، بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات التي تصادف العمل والتطبيق، أو لكي تثبت حدوث أمر معين داخل المؤسسة أو القيام بتقديم الاقتراحات التي تخص العمل والمؤسسة، وفي الوقت نفسه من الممكن أن يقوم بتقديم هذه المذكرات المسؤولين إلى العاملين، بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب أو لمجرد التذكير ببعض الواجبات التي يجب أن يقوم بها كل فرد.

وهذا النوع من الاتصال الكتابي، له أهميته الخاصة في نقل المعلومات والاقتراحات التي تفيد العمل والقيام بحل المشاكل التي توجد فيه، لذلك يجب العناية والاهتمام به، وعلى المسؤول أن يقبله ويقوم بدراسته ويثني على من قام بهذه الاقتراحات ويشجع استعماله من قبل جميع العاملين، وهذا النوع من الاتصال الكتابي يعطي الفرصة لمن يقوم به، أن يحفظ لنفسه

نسخة من هذه المذكرات أو الاقتراحات التي يستطيع أن يرجع إليها، إذا لزم الأمر أو للمتابعة والتنفيذ.

IV. الأوامر والتعليمات:

تكون في معظم الحالات في صورة اصدار القرارات أو إعطاء الأوامر والارشاد والتوجيه للعاملين وجميعها تصدر مكتوبة من أعلى إلى لكي تنفذ على أيدي المستويات الأدنى، وفي هذا النوع من الاتصال يشترط أن يكون واضحا ومفهوما منذ اللحظة الأولى لوصوله إلى العاملين، وأن لا يكون فيه التباسا في المعاني أو يفهم على عدة جوانب، ومهم جدا الأسلوب الذي تكتب فيه بحيث يتفق مع استعدادات العاملين الذين ترسل إليهم.

المحور الرابع: تقنيات الاتصال الحديثة (الأنترنت)

لقد اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيا الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال، لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة، ولهذا فإن كمية هائلة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي انتقلت من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية، فمتطلبات العمل في المؤسسة اليوم يحتم استخدام هذه التكنولوجيا والتي تتمثل أساسا في منظومة الشبكات وهي الأنترنت، الأنترانات والاكسترانت.

1. مفهوم الأنترنت:

تعرف الأنترنت على أنها مجموعة من شبكة الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها، ترتبط فيما بينها لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد والجماعات، تعتمد على نظم تراسل عالمية وبرمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالأنترنت، وتساعد على نقل وتبادل المعلومات.

ومن هنا فإن الأنترنت هي شبكة اتصالات عالمية، تربط الآلاف من شبكات الكمبيوتر بعضها ببعض عن طريق خطوط الشبكة الرقمية أو الألياف البصرية أو عن طريق الأقمار الصناعية، ويستخدمها الملايين من مستخدمي الكمبيوتر حاليا على مدار الساعة في معظم أنحاء العالم، خاصة في الجامعات ومعاهد البحث العلمي والشركات الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية.

فلقد تنوعت التعريفات حول الأنترنت واختلفت باختلاف الاختصاصات العلمية والاهتمامات المهنية، ولكن ما تجتمع عليه تلك التعريفات هو أن الأنترنت وسيلة تواصل إلكترونية بين مختلف شبكات المعلومات في العالم، يحكمها بروتوكول ولا يتدخل فيها الإنسان بشكل مباشر.

2. نشأة وتطور الأنترنت:

بدأ التفكير في إنشاء أول شبكة للاتصال فيما بينها وتبادل الآراء والمعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية، وبالتحديد في وزارة الدفاع، بدافع المنافسة العسكرية بينها وما بين ما كان يعرف بالاتحاد السوفياتي من أي خلل يصيبها أو للوقاية من جراء ضربة مفاجئة من أي خصم لأحد مراكزها العالمية الحاسوبية، وفي عام 1966 أنشئت ذلك باسم Arpanet أربانيت حيث بدأت الفكرة بتوصيل 04 حاسبات في 04 جامعات في الولايات المتحدة الأمريكية لتقادي أي خطر يدهمها، ونجحت الفكرة في امتصاص أي أمر مفاجئ بحيث إذا تعطل جزء عملت الأجزاء الأخرى، وفي سنة 1972 توصيل 72 جامعة ومركز بحث على تلك الشبكة لمدة عقد من الزمن تقريبا، وكانت "أربانيت" تنمو بمعدل حاسوب جديد لمدة 20 يوم، حيث وصلت إلى حوالي 254 حاسبا في نهاية العقد، وبعد ذلك انضمت جامعات ومختبرات عديدة ومراكز علمية إلى هذه الشبكة وشكلت هذه المؤسسات العمود الفقري لشبكة الأنترنت التي لم يتعدى عدد المشتركين فيها حتى عام 1988 مليون مشترك، لكنها تطورت ونمت وزاد عدد المصادر التي تعتمد عليها والشبكات الفرعية التي تتصل بها، ليصل عدد

مشاركتها عبر العالم إلى حوالي 10 مليون في منتصف عام 1994 ثم 33 مليون في منتصف عام 1995.

3. الأنترنيت والاكسترانيت:

الأنترنيت: تعرف على أنها شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الأنترنيت يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للمواد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية، فشبكة الأنترنيت تقتصر على مؤسسة بعينها ولا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين بالمؤسسة وعن طريق كلمة مرور خاصة، تستخدم تطبيقات الأنترنيت بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد تكون سرية خاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط، والحصول عليها في الوقت المطلوب وبشكل أسهل وأسرع.

الإكسترانيت: هي نتاج كل من الأنترنيت والأنترانيت معا، فهي شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء المؤسسة فقط، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين أو موزعين أو متعاملين أو شركاء أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة في مشروع واحد.

فالإكسترانيت تتعامل مع المحيط الخارجي من شركاء ومتعاملين... لتسهيل التعامل والسرعة في نقل وتحويل المعلومات والبيانات بينهم مستعينة في ذلك بتطبيقات الأنترنيت، كما يمكن تقسيم الإكسترانيت بحسب وظائفها فنجد مثلا، شبكة الإكسترانيت للتوزيع، وشبكة الإكسترانيت للتزويد...

4. فوائد ومساوئ الأنترنت:

يعتبر الأنترنت من أبرز وسائل الاتصال الجديدة التي كان تأثيرها كبيرا على المجتمع ككل سواء كان ذلك التأثير ايجابيا أو سلبيا، ولقد كان هذا التأثير المزدوج والعميق سببه الإقبال الرهيب للأعداد الكبيرة من جميع أصناف وطوائف المجتمع، وتتجلى أهم هذه التأثيرات في:

فوائدها:

- تمكن المستخدم من السيطرة على المسافات والوقت، وتتيح له بث واستقبال ما يشاء من معلومات سواء كانت مكتوبة أو مصورة أو مسموعة.
- تقوم الأنترنت بتوفير المعلومات في شتى حقول العلم والمعرفة.
- ومن فوائد شبكة الأنترنت أيضا أنها تتيح لكل واحد منا أن يفتح له موقعا عليها يبث من خلاله أفكاره وفلسفته للأشياء والحياة، فضلا عن الخدمات الكثيرة التي تقدمها الشبكة لمستخدميها كالبريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية، والتسوق في المتاجر والأسواق والمعارض والمتاحف والاطلاع على البحوث.
- قراءة مختلف أنواع الكتب الإلكترونية وزيادة مواقع المكتبات والتعرف على البلدان والمدن والشخصيات والأعلام.
- عن طريق الأنترنت أصبحت الحكومات تدير الكثير من أعمالها وتربط كافة المؤسسات الحكومية والوزارات بأجهزة الكمبيوتر والأنترنت، وهذا ما يطلق عليه في عصرنا بالحكومة الإلكترونية.

المساوئ:

- عدم توفر الحماية عن التطبيقات والمعلومات التي تتاح على الشبكة، فهو مشاع للجميع مما يجعلها وسط حالة من الفوضى والخلط.

• توجد على الشبكة مواقع لترويج الأفكار الضالة والمضللة، وهو ما يؤدي إلى انحرافات فكرية لدى الشباب ممن لا يملكون فكر خلافا وثقافة محصنة، أو يفقدون الرؤية الفلسفية للدين والحياة أو لا يفقهون فلسفة الحياة إلا بشكل سطحي أجوف.

• المواقع الاباحية الموجودة على الشبكة حيث الأفلام الخليعة والصور العارية، وإمكانية إقامة علاقات عاطفية بين الشباب والفتيات، وهذا ما يشكل أكبر خطر على أخلاقيات الشباب والمراهقين من الجنسين على حد سواء.

فمن كل ما سبق مطلوب منا توظيف العلم والمعرفة لصالح التقدم العلمي وتنمية المهارات والقدرات الفكرية والعقلية، والعمل على التحكم والسيطرة في غزارة وكثافة المعلومات الموجودة في شبكة الأنترنت، بشكل علمي وعملي قوامه الفهم واستنباط والاستنتاج والتحليل، كما

يجب على شبابنا في ظل تزايد انتشار البرامج غير الأخلاقية والمواقع الاباحية عبر الأنترنت أن يجعلوا من الوازع الديني والثقافي والأخلاقي أعمدة وحصون مانعة من الاقتراب من هذا النوع من البرامج والمواقع التي تضر بأخلاقهم وقيمهم وأعرافهم وتقاليدهم، ولهذا من الضروري التأكيد على الاستفادة المثلى من الأنترنت ومن التقنيات الحديثة في جميع الجوانب والمجالات العلمية والثقافية والدينية.

5. الخدمات التفاعلية التي تقدمها الأنترنت:

أ. المدونات الإلكترونية (blogs):

هي عبارة عن مواقع شخصية تنشر كتابات ومقالات وحتى تسجيلات فيديو، يملكها غالبا أفراد أو مؤسسات وهيئات إعلامية وتجارية وثقافية، وهي تنشر مضامينها وترتبها ترتيبا كرونولوجيا وفقا لتاريخ إنشائها، ويمكن للقراء التفاعل معها والتعليق والنقد، ونظرا لنجاحها وقدرتها على التعبير عن مطالب وتطلعات الفئات المهمشة تشهد المدونات تزايدا هائلا في

عددها وعدد مستعمليها، ويشير مصطلح المدونين إلى الأشخاص الذين يكتبون المدونات وينفذون برامج التدوين، ويشار إلى عالم المدونات بالمجتمع الذي يربط كل المدونين والمدونات المتاحة على الأنترنت في أجزاء العالم كله، ولأن أدوات التدوين متاحة وبسيطة ومجانية فإن المستخدمين يستطيعون الاتصال بسهولة مع الآخرين في شبكاتهم الاجتماعية ومجتمعاتهم الجغرافية، حيث تمثل المدونات أنظمة اجتماعية منظمة ذاتيا تساعد الأفراد على التفاعل من المشاركة والتعلم وتبادل الأفكار والمعلومات، فضلا عن حل المشكلات الاجتماعية والسياسية، ومن أهم ما يميز المدونات أنها توفر حالة من التفاعلية غير متوفرة في وسائل الإعلام الأخرى، إذ تسمح المدونات لقرائها بالتعليق على ما يطرحه المدون من رؤى وأفكار وموضوعات بشكل آني ودون قيود.

ب. منتديات المحادثة الإلكترونية:

هي عبارة عن تطبيقات وبرمجيات اتصالية تفاعلية تسمح للمستعمل بالتواصل مع الآخرين في الوقت الحقيقي المتزامن (synchronique) مثل: مجموعات الأخبار، وغرف الدردشة، والتراسل الفوري، وبرمجيات السكايب، وفي الوقت اللاتزامني (a synchronique) مثل منتديات النقاشات والبريد الإلكتروني.

ت. مواقع الشبكات الاجتماعية:

الشبكات الاجتماعية هي مصطلح يشير إلى تلك المواقع على شبكة الأنترنت والتي ظهرت ما يعرف بالجيل الثاني للواب (web 2)، حيث تتيح التواصل بين مستخدميها في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم وفقا لاهتماماتهم أو انتماءاتهم (جامعة، بلدن صحافة، شركة...)، بحيث يتم ذلك عن طريق خدمات التواصل المباشر كإرسال الرسائل أو المشاركة في الملفات الشخصية للآخرين والتعرف على أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، وتتوزع أشكال وأهداف الشبكات الاجتماعية فبعضها عام يهدف إلى التواصل العام وتكوين صداقات

حول العالم، وبعضها الآخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية شبكات اجتماعية في نطاق محدود ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين وشبكات الإعلاميين.

ومصطلح شبكات التواصل تزايد في الآونة الأخيرة، ويقصد به مجموعة كبيرة من مواقع الأنترنت مثل: الفايسبوك والتويتر وغيرها من المواقع التي تختص بتمكن الأشخاص من التواصل عبر صفحاتها الخاصة والعامة مع مجموعة من كبيرة من الأصدقاء وغيرهم، بالإضافة إلى تبادل المعلومات والأخبار والصور والمستجدات التي تهم الأشخاص على وجه الخصوص، فمواقع الشبكة الاجتماعية هي مواقع التواصل الاجتماعي بين المستخدمين لإقامة العلاقات الاجتماعية ومن أشهرها facebook ، twitter ، viber ، wats app وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي.