

الاتصالات التنظيمية

إعداد: د. هالة الألفي فوزي

PRL 615
Organizational Communication

Lecture 07



المحاضرة السابعة

الاتصال الرقمي والذكاء الاصطناعي والميتافيرس



Chapter
07

محتويات المحاضرة

1

الإطار المفاهيمي
تعريف الاتصال الرقمي والذكاء الاصطناعي
والميتافيرس وتمييز العلاقة بينها.

3

التحليل النقدي
تقييم مزايا ومخاطر الذكاء الاصطناعي في الاتصال
المؤسسي.

2

التطبيق العملي
توظيف أدوات الاتصال الرقمي الحديثة في
السياقات المهنية والمؤسسية.

4

مقدمة

Chapter

07

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولاً جذرياً في طريقة تواصل الأفراد والمؤسسات. لم يعد الاتصال محدوداً بالحضور الجسدي أو الوسائل التقليدية، بل امتد ليشمل فضاءات رقمية لا حدود لها. هذا التحول لم يكن مجرد تغيير في الأدوات، بل أعاد تشكيل ثقافة التواصل، وأسلوب صنع القرار، وطبيعة العلاقات المهنية داخل المؤسسات.

الثورة الرقمية

إنترنت، بريد إلكتروني، منصات رقمية، تدفق المعلومات الفوري.

ما قبل الرقمنة

اتصال وجهي، مراسلات ورقية، اجتماعات حضورية، إذاعة تقليدية.

عصر الذكاء

ذكاء اصطناعي، ميتافيرس، اتصال تفاعلي، بيانات غامرة.

مفهوم الاتصال الرقمي



الاتصال الرقمي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر عبر وسائط إلكترونية رقمية تعتمد على شبكة الإنترنت والتقنيات الحديثة. يختلف عن الاتصال التقليدي في أنه لا يستلزم التزامنا المكاني أو الزمني بين طرفي الاتصال.

يشمل الاتصال الرقمي كل أشكال التواصل الإلكتروني: من الرسائل النصية القصيرة، إلى مؤتمرات الفيديو، إلى التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي، وحتى الأنظمة الآلية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

يُعرّف الاتصال الرقمي بأنه: "نقل المعلومات عبر قنوات مشفرة أو إلكترونية تعتمد على البروتوكولات الرقمية."

خصائص الاتصال الرقمي

يتميز الاتصال الرقمي بجملة من الخصائص التي تجعله أداة فعالة في البيئات المهنية والأكاديمية والمؤسسية:

العالمية



السرعة الفائقة



تجاوز الحدود الجغرافية والتواصل مع جمهور عالمي متنوع في أي وقت.

إرسال واستقبال المعلومات فورًا عبر القارات دون تأخير يذكر.

الأرشفة والتوثيق



التفاعلية



حفظ المحادثات والملفات وإمكانية الرجوع إليها في أي وقت.

إمكانية الرد الفوري والتفاعل ثنائي الاتجاه بين المرسل والمستقبل.

التخصيص



تعدد الوسائط



توجيه رسائل مصممة خصيصًا لكل مستقبل بناءً على بياناته وتفضيلاته.

دمج النص والصوت والصورة والفيديو في رسالة واحدة متكاملة.

أدوات الاتصال الرقمي الحديثة



التواصل الاجتماعي

– منصات للتواصل المهني والترويجي. LinkedIn , X , Instagram , Facebook.

الاجتماعات الافتراضية

– لعقد اجتماعات وندوات رقمية. Zoom , Microsoft Teams , Google Meet.

إدارة المشاريع

– لتنسيق الأعمال والتعاون الفريقي. Slack , Trello , Asana , Notion.

التخزين السحابي

– لمشاركة الملفات والوثائق بأمان. Google Drive , OneDrive , Dropbox.

ما هي منصات العمل الداخلي؟

هي بيئات رقمية مغلقة مصممة لتسهيل التواصل بين موظفي المؤسسة الواحدة، وتنسيق المهام وتبادل المعرفة داخليًا بعيدًا عن الفوضى والتشتت.

أبرز المنصات المستخدمة

- **Microsoft Teams**: تكامل مع 365Office واجتماعات ومحادثات
- **Slack**: قنوات متخصصة وتكامل مع مئات التطبيقات
- **Workplace by Meta**: واجهة شبيهة بالشبكات الاجتماعية
- **Yammer**: شبكة داخلية للمؤسسات الكبيرة
- **Basecamp**: مناسب للفرق الصغيرة والمتوسطة

تساعد هذه المنصات على تقليل الاعتماد على البريد الإلكتروني، وزيادة شفافية سير العمل، وتوثيق القرارات المؤسسية بشكل منظم.

ممارسات الحماية الأساسية

- استخدام المصادقة الثنائية (FA2) في جميع الحسابات المؤسسية.
- تشفير الملفات والبيانات الحساسة قبل إرسالها.
- تحديث البرامج والأنظمة بصفة دورية.
- التدريب المستمر للموظفين على الوعي الأمني.

التحديات الشائعة

- **التصيد الإلكتروني (Phishing):** رسائل احتيالية تنتحل هوية جهات موثوقة.
- **اختراق البيانات:** تسريب معلومات سرية للمنافسين أو الجمهور.
- **كلمات المرور الضعيفة:** أكثر أسباب الاختراق شيوعاً.
- **الشبكات العامة:** خطر التجسس على الاتصالات غير المشفرة.

⚠ أي بيانات مؤسسية ترسلها عبر القنوات الرقمية هي مسؤوليتك المهنية والقانونية. الإهمال الأمني قد يعرض المؤسسة لغرامات تنظيمية وأضرار سمعية.

تحديات الاتصال الرقمي داخل المؤسسات

الإجهاد الرقمي

كثرة الرسائل والإشعارات المستمرة تؤدي إلى "إجهاد الشاشة" وتراجع الإنتاجية.

سوء الفهم

غياب لغة الجسد والنبرة الصوتية يزيد من احتمالية سوء تفسير الرسائل النصية.

الفجوة الرقمية

تباين المهارات التقنية بين الموظفين يعيق التواصل المتسق داخل الفرق.

تششت المنصات

استخدام منصات متعددة في آن واحد يشتت الانتباه ويضيع المعلومات.



أرامكو السعودية

توظف شبكة اتصال رقمية متكاملة تضمن التنسيق الآني بين مواقع العمل المتفرقة في المملكة والعالم.



مايكروسوفت

تستخدم Teams بشكل كامل لإدارة الاجتماعات والمشاريع الداخلية عبر 150 دولة وأكثر من 220,000 موظف.



قناة BBC

تعتمد على منصة Slack الداخلية لتنسيق الغرف الإخبارية العالمية، وتبادل التقارير الصحفية بشكل آني.

تحليل موقف اتصال رقمي مؤسسي

الموقف: أرسل مدير مشروع رسالة عبر البريد الإلكتروني المؤسسي إلى فريقه مؤلفا من 15 شخصا، يبلغهم فيها بتغيير موعد الاجتماع. الرسالة بلا موضوع، وكتبت بلغة عامية، ولم تحدد الموعد الجديد بوضوح. رد بعض الأعضاء بـ "Reply All" بأسئلة مربكة.

المطلوب:

نشاط

1 حدد الأخطاء

ما هي الأخطاء المهنية التي وقع فيها المدير في هذه الرسالة؟ صنفها حسب نوعها.

2 أعد صياغتها

اكتب نسخة احترافية صحيحة من نفس الرسالة مراعيًا جميع معايير الاتصال الرقمي.

3 ناقش التأثير

كيف أثرت هذه الرسالة على سير العمل وصورة المدير المهنية؟

الذكاء الاصطناعي في سياق الاتصال هو توظيف تقنيات الآلة لتحليل البيانات، وتوليد المحتوى، وأتمتة التفاعل مع الجمهور. يشمل ذلك معالجة اللغة الطبيعية (NLP)، والتعلم الآلي، والشبكات العصبية التي تمكن الأنظمة من فهم السياق البشري والاستجابة له.

استخدامات الذكاء الاصطناعي في صياغة الرسائل

ما يستطيع الذكاء الاصطناعي فعله؟

- اقتراح الكلمات المفتاحية المناسبة للجمهور المستهدف
- تحسين نبرة الرسالة (رسمية، ودية، مقنعة)
- اختصار النصوص الطويلة مع الحفاظ على المعنى
- ترجمة الرسائل وتكييفها ثقافيًا لجمهوريات متعددة



ينصح دائمًا بمراجعة أي نص يولده الذكاء الاصطناعي قبل نشره، للتحقق من دقته وملاءمته للسياق المؤسسي.

مثال على توظيف الذكاء الاصطناعي في الاتصال التنظيمي



Biased Media Practices During Wars

الذكاء الاصطناعي والاتصالات التنظيمية

المهام التي يمكن أن يقوم بها الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصالات التنظيمية

تحليل البيانات: فعن طريق الذكاء الاصطناعي يمكن تحليل كميات ضخمة من البيانات لاستخلاص رؤى يمكن أن تساعد على تقديم استراتيجيات اتصالية متطورة تنطلق من فهم تفضيلات الجماهير وتسهم في تحسين الرسائل التي توجه إليهم.

الأتمة وتخصيص الاتصال: يتيح الذكاء الاصطناعي عدة أدوات لإدارة الردود والاستفسارات آليًا.

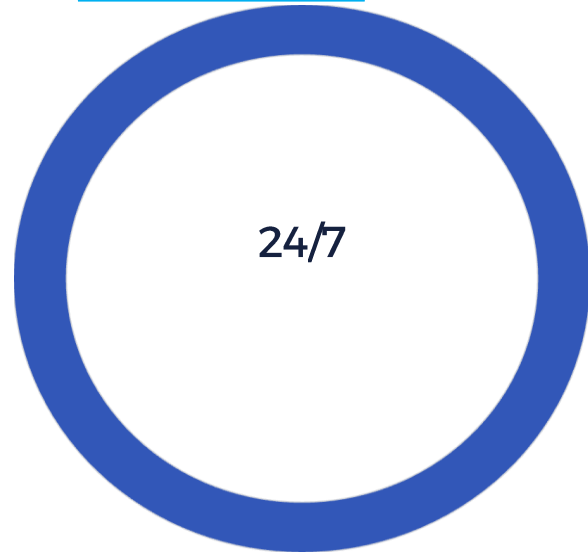
تركيز المهام: تسهم أدوات للذكاء الاصطناعي في توفير الوقت اللازم للموظفين لتنفيذ المهام الأكثر تعقيدًا.

تعزيز التفاعل بين الموظفين والعملاء على مدار الساعة: مما يوفر استجابة فورية لاستفساراتهم ويحسن من تجربتهم العامة، عن طريق أدوات المساعدة الافتراضية.

إدارة الأزمات: تسهم أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الواردة بسرعة وبناء على ذلك تقييم الموقف واتخاذ القرارات في أقل وقت ممكن مما يسهم في الحفاظ على سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية.

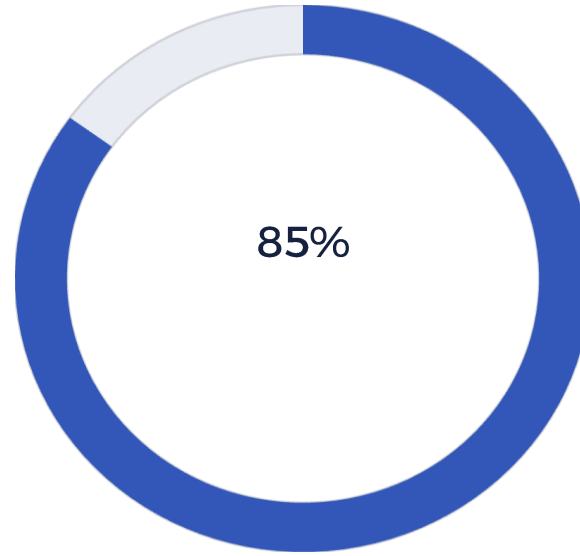
تطوير أداء الموظفين: عبر توفير الذكاء الاصطناعي أدوات لتدريب الموظفين من خلال برامج تعليمية تتناسب مع احتياجاتهم الفردية.

مزايا استخدام الذكاء الاصطناعي في الاتصال



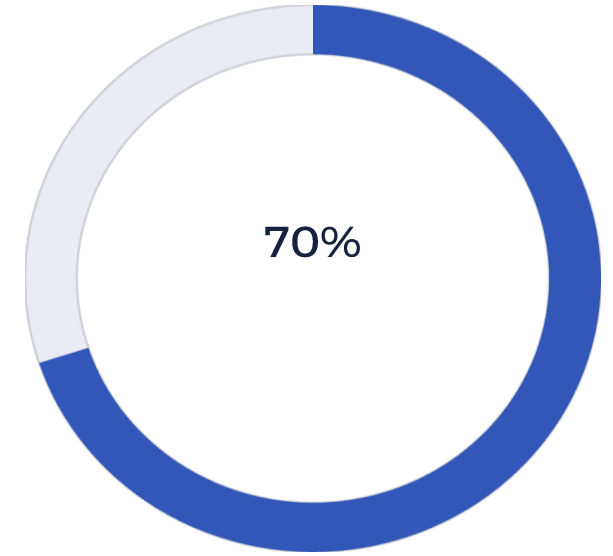
التوافر الدائم

أنظمة الذكاء الاصطناعي تعمل دون انقطاع على مدار الساعة طوال الأسبوع.



دقة استهداف الجمهور

تحسين دقة الوصول للجمهور المناسب مقارنة بالأساليب التقليدية.



تقليل وقت الإنتاج

تخفيض الوقت المستغرق في صياغة المحتوى التسويقي بنسبة تصل إلى 70%.

إضافة إلى ما سبق، يساهم الذكاء الاصطناعي في تخفيض التكاليف التشغيلية، وتسريع دورة نشر المحتوى، وتمكين الفرق الصغيرة من تحقيق أثر اتصالي يضاهي الفرق الكبيرة.

مخاطر الاعتماد الزائد على الذكاء الاصطناعي



فقدان الأصالة الإنسانية

رسائل تبدو آلية باردة تفتقر إلى الدفء الإنساني الذي يبني الثقة مع الجماهير.

انتشار المعلومات المضللة

نماذج الذكاء الاصطناعي قد تولد معلومات خاطئة بثقة مبالغ فيها (Hallucination).

تراجع التفكير النقدي

الاعتماد الكامل على المحتوى الآلي يُضعف مهارات التحرير والتحليل لدى المتخصصين.

التحديات الأمنية

ومحتوى مزيف يصعب تمييزه، يمكن توظيفه في حملات تضليل منظمة. Deepfakes



صياغة رسالة مؤسسية بالذكاء الاصطناعي ومراجعتها

المهمة: استخدم أداة ذكاء اصطناعي (ChatGPT أو Gemini) لصياغة بيان صحفي قصير يعلن فيه عن إطلاق مبادرة طلابية جديدة في جامعتك.

نشاط

- 1 اطلب من الذكاء الاصطناعي
اكتب توجيهًا (Prompt) واضحًا للأداة يتضمن: اسم المبادرة، الجمهور المستهدف، والرسالة الأساسية.
- 2 حلل النتيجة
هل النص دقيق؟ هل يعكس هوية المؤسسة؟ هل فيه مبالغة أو معلومات غير مؤكدة؟
- 3 عدل وحسن
اكتب النسخة المعدلة مهنيًا وأخلاقيًا، مع الإشارة لكل تعديل وسببه.
- 4 ناقش
ما أبرز نقاط القوة والضعف في النص الآلي؟ ما الذي أضافه التدخل البشري؟





الميتافيرس (Metaverse) هو فضاء رقمي ثلاثي الأبعاد مستمر وغامر، تتداخل فيه الحياة الافتراضية والواقعية. يمكن المستخدمين من التفاعل في بيئات محاكاة كاملة عبر نماذج رقمية (Avatars) تمثلهم، مع إمكانية العمل والتعلم والترفيه والتسوق في هذا الفضاء الموازي.

الواقع المعزز (AR)	الواقع الافتراضي (VR)
إضافة عناصر رقمية فوق الواقع المرئي.	غمر كامل في بيئة رقمية عبر سماعات الرأس.

الواقع المختلط (MR)

دمج متكامل بين العالم الرقمي والمادي.

الميتافيرس والاتصالات التنظيمية

مثل الميتافيرس ثورة تواصلية على مختلف الأصعدة؛ إذ عمل على توفير بيئة افتراضية وأدوات للتواصل والتفاعل بين الموظفين والجمهور، بما يعزز من الديناميكية التنظيمية، ورغم المخاوف التي ظهرت في بداية انتشاره؛ إلا أن هذه المخاوف ستختفي مع تعاظم الاستفادة من هذه التقنيات، وكذلك إيجاد القواعد المنظمة لعملها.

ونظرًا للإمكانيات الكبيرة لتقنيات الميتافيرس، والفرص التي يوفرها لبيئة المال والأعمال، وفي مقدمتها إتاحة بيئة افتراضية تعكس الواقع، تسعى الشركات للاستفادة من هذه التكنولوجيا المتقدمة لتحقيق ميزة تنافسية يمكن تجسيدها ماديًا بما يزيد من حقوق الملكية والموارد والأرباح.

وفي ظل التطور المتسارع في عالم المال والأعمال، أصبح التنافس بين المؤسسات يجري في مجالين متكاملين. يتمثل المجال الأول في العالم المادي (Physical World)، الذي يشمل الأنشطة الإدارية والتشغيلية التي يمارسها المديرون والمسؤولون داخل المؤسسة، بينما يتمثل المجال الثاني في العالم الافتراضي (Virtual World)، وهو البيئة الرقمية التي تنتج فيها المعلومات وتعالج وتتبادل عبر الشبكات الإلكترونية. وانطلاقًا من ذلك، إذا كان السوق التقليدي يمثل المكان الذي يتم فيه تبادل السلع والخدمات مقابل قيمة مادية، فإن الفضاء السوقي الافتراضي يمثل بيئة رقمية تقوم فيها العلاقات والمنتجات والخدمات على المعلومات والبيانات الحاسوبية المتصلة بالشبكات. وقد أتاح هذا الفضاء للمؤسسات فرصًا واسعة لخلق قيمة افتراضية وتعزيز قدرتها التنافسية، من خلال توظيف إمكانياتها الذاتية، والاستفادة من قدرات الأطراف ذات المصلحة، مثل الموردين والعلماء والشركاء، إلى جانب متابعة المنافسين والتفاعل معهم ضمن بيئة أعمال رقمية متغيرة.

الميتافيرس والاتصالات التنظيمية

Chapter

07

اليوم تتنافس كبريات شركات التكنولوجيا، مثل: جوجل، وآبل، وميكروسوفت وغيرها في هذا الفضاء الإلكتروني الجديد، وقد أظهر تقرير بلومبيرج إنتلجنس في عام 2021 أن تكنولوجيا الميتافيرس لها آفاق اقتصادية هائلة، وتوقع أن تصل استثماراتها "إلى 800 مليار دولار بحلول منتصف العقد الحالي، وأن يتضاعف هذا الرقم ليصل إلى 2.5 تريليون دولار بحلول عام 2030"، وبالنظر إلى هذه الأرقام يمكننا فهم الأسباب التي تجعل الشركات الكبرى تنظر للميتافيرس على أنه مستقبل الإنترنت.

ولا يقتصر الأمر على شركات التكنولوجيا، فقد أطلقت شركة التطوير العقاري الإماراتية داماك، مشروع ميتافيرس، ووفق مسؤوليها فإن الشركة تدرس طرقاً مختلفة لدمج الاتجاهات التكنولوجية التقدمية بالاستثمارات التجارية والعقارية بتوسيع عروضها في عالم الميتافيرس للاستفادة من الفرص العديدة التي يوفرها هذا الجانب التكنولوجي الجديد.

- وتعرف المنظمة الافتراضية بأنها : مجموعة من الأفراد أو المنظمات يعملون معًا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف مشتركة بينهم دون الحاجة إلى الوجود المادي لإتمام العمليات وإنجاز العمل، وهكذا يتضح أن المنظمة الافتراضية تمثل شبكة متداخلة من الأفراد أو المنظمات المستقلة، ومشتتة جغرافيًا تجمعهم أنشطة ومهام متداخلة، حيث يعرض على كل شريك إمكانياته واختصاصاته وكيفية تعاونه مع بقية الشركاء لتكوين علاقات شبه مستقرة، وتعتمد تلك المنظمات بدرجة كبيرة على الإبداع والابتكار في تقديم المنتجات لعملائها، ومن أهم خصائص تلك المنظمات ما يلي:
- ✓ تتميز المنظمات الافتراضية بارتفاع مستوى تقبل المخاطر لدى المشاركين فيها؛ إذ تتطلب طبيعة عملها الاستجابة السريعة للتغيرات، مما يدفعها إلى تطوير منتجاتها، وتغيير مواقع عملها، وتعديل أساليبها وإجراءاتها بصورة مستمرة. ولذلك، فإن أنشطتها ومجالات عملها لا تتسم بالثبات، بل تتغير وفقًا لمتطلبات البيئة المحيطة.
 - ✓ كما تعتمد هذه المنظمات على تمكين العاملين من خلال منحهم الصلاحيات اللازمة لأداء أدوارهم بكفاءة، مع تحديد واجبات كل فرد ومسؤولياته بوضوح، بما يمنع تداخل الاختصاصات أو تكرار المهام أو حدوث تعارض بين الأدوار.
 - ✓ ومن خصائصها أيضًا تراجع الحدود التنظيمية التقليدية، إذ تسعى المنظمة الافتراضية إلى تحقيق أعلى قدر ممكن من المرونة في هيكلها وعملياتها، حتى تتمكن من العمل في بيئة تتسم بالتقلب وعدم التأكد وسرعة التغير.

الميتافيرس والاتصالات التنظيمية

تابع أهم خصائص المنظمات الافتراضية:

- ✓ تكامل الاختصاصات والاستفادة من الموارد المتاحة، إذ تهتم المنظمات الافتراضية بالعمل على تجميع وتكامل الاختصاصات من خلال المشاركين فيها حتى يمكنها مواجهة مشكلات السوق ومتطلباتها.
- ✓ التشتت الجغرافي، تمارس المنظمة الافتراضية أعمالها من خلال مواقع متعددة؛ مما قد يؤدي إلى وجود ثقافات متبادلة ولغات متعددة ينتج عنها مشكلات في الاتصالات التي تتم غالبا عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث لم يعد لموقع العمل أهمية في الوقت الحالي خاصة بعد جائحة كورونا.
- ✓ تغيير المشاركين والمسؤولين بالمنظمة، التي تكون عرضة للتغيير بين يوم وآخر حسب الظروف والمتغيرات المحيطة بها واتجاهات المسؤولين عنها، لذا، قد يدخل مشاركون جدد أو يخرجون منها مرة أخرى... وهكذا.

الميتافيرس والاتصالات التنظيمية

فوائد الميتافيرس على الأعمال:

- بالنسبة لبيئة الأعمال فقد فتح الميتافيرس أبوابًا هائلة من الفرص أمام مختلف الصناعات وأهم الميزات المشتركة هي:
- ✓ يقدم فرص جديدة لتخصيص المنتجات والخدمات: حسب سلوكيات المستخدمين في العالم الافتراضي، الذي يواجه تحديًا كبيرًا في الحفاظ على خصوصية العملاء.
 - ✓ إطلاق العنان لفرص تسويقية جديدة: يمكن للناس التفاعل والاختلاط مع بعضهم من خلال الصور الرمزية الرقمية في metaverse، ومنه يمكن للعلامات التجارية الاستفادة من هذا العامل لتحديد فرص التسويق الملائمة.
 - ✓ إمكانية تطوير تطبيقات جديدة إبداعية باستخدام ميتافيرس (فرص تجارية جديدة): تسهم في تطور الصناعات وتعزيز تجارب العملاء، وإضافة مزايا تنافسية قوية وخلق قيم جديدة.
 - ✓ معالجة تحديات العمل عن بعد: الميتافيرس لديه القدرة على معالجة جميع التحديات الحالية للعمل عن بعد، فهذه التقنية ستساعد المديرين على التواصل بشكل أكثر فاعلية مع الموظفين، بما في ذلك قراءة لغة جسدهم والتفاعل الشخصي، إضافة إلى أنه سيساعد صاحب العمل على حل مشكلات مثل ضياع الوقت في مكان العمل، من خلال تتبع إنتاجية الفريق عن طريق الصور الرمزية الفريدة الخاصة بهم.
 - ✓ فتح الأبواب أمام شراكات عالمية بين الشركات: فلن تستطيع شركة واحدة بناء metaverse بمفردها؛ بل ستكون عبر شراكة عالمية مع الشركات والمبدعين، وواضعي السياسات ورجال الأعمال وغيرهم.

مثال على توظيف الميتافيرس في الاتصال التنظيمي



<https://www.spatial.io/s/BOSS-Immersive-Showroom-641e08bd6127ed8eaff70faa?share=3302646144092575883>

وبالانتقال إلى الهولوجرام، وهي تقنية تصوير ثلاثي الأبعاد، تمكن المستخدم من عرض صورة مجسمة في الهواء الطلق أو على سطح خاص، مما يوفر تجربة بصرية غنية وواقعية، وقد أصبح لها دور مهم في مجال الاتصال التنظيمي، خاصة في الشركات والمؤسسات التي تسعى لتحسين التواصل مع الموظفين والعملاء بطرق مبتكرة وفعالة، فهذه التقنية تمثل خطوة نحو المستقبل للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق تواصل أكثر فاعلية وابتكارًا، ويمكن أن تسهم في تحسين الأداء التنظيمي والتفاعل مع الجمهور المستهدف بطرق جديدة وإبداعية.

مزايا الهولوجرام

إلغاء حواجز السفر 

حضور فعاليات عالمية وإلقاء خطب في مؤتمرات دولية دون تكاليف السفر والإقامة.

الشمولية والوصول 

تمكين الأفراد ذوي الإعاقات أو القيود الجغرافية من المشاركة الكاملة في الفعاليات.

تجربة غامرة لا مثيل لها 

مستوى من التفاعل والحضور يتجاوز بكثير ما تستطيع مكالمة الفيديو تقديمه.



الهولوجرام والاتصالات التنظيمية

استخدامات تقنية الهولوجرام في الاتصال التنظيمي:

- ✓ تصميم العروض التقديمية: يمكن استخدام الهولوجرام لتصميم عروض تقديمية تفاعلية ثلاثية الأبعاد، تعزز الانخراط والتفاعل في الاجتماعات الداخلية والمؤتمرات الدولية.
- ✓ التدريب والتعليم: يمكن للهولوجرام أن تكون أداة فعالة في برامج التدريب، تسهم في تعلم مهارات جديدة من خلال محاكاة واقعية للظروف الفعلية للعمل.
- ✓ التسويق والإعلان: يمكن للشركات عرض منتجاتها بطريقة مبتكرة وجذابة تجذب انتباه العملاء وتزيد من تفاعلهم وتنفيذ حملات تسويقية عبر الهولوجرام.
- ✓ الاتصال الداخلي: يمكن للهولوجرام تقديم معلومات معقدة أو تعليمات بطريقة مفهومة وجذابة، مما يعزز الفهم والتعاون بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الاتصال الداخلي في الشركات.
- ✓ الفعاليات الافتراضية: يمكن للهولوجرام توفير تجربة أكثر تفاعلية وقربًا للمشاركين، محاكاة الحضور الفعلي بطريقة مبهرة.



مثال على توظيف الهولوجرام في الاتصال التنظيمي

<https://www.youtube.com/shorts/Kp5f6RuYp8Y>



الواقع الافتراضي والاتصالات التنظيمية

الواقع الافتراضي (VR) هو تقنية تستخدم الحوسبة لإنشاء بيئة محاكاة تفاعلية يمكن للمستخدمين التفاعل معها كما لو كانوا جزءًا من تلك البيئة الافتراضية. يستخدم هذا عادةً في التدريب، التعليم، الترفيه، والاتصالات التنظيمية.

وفي سياق الاتصالات التنظيمية، يمكن استخدام الواقع الافتراضي لتعزيز الاتصال الفعال والتدريب على المهارات الأساسية. مثلاً، يستخدم Vantage Point الواقع الافتراضي لإنشاء سيناريوهات واقعية للتدريب على التواصل الفعال، إدارة التوتر، والتعامل مع الضغوط. هذه البيئة الافتراضية تسمح بإجراء محاكاة دقيقة وتفاعلية تعزز تعلم الموظفين وتطور مهاراتهم بطريقة آمنة ومراقبة.

الواقع الافتراضي والاتصالات التنظيمية

Chapter

07

أساليب توظيف الواقع الافتراضي في الاتصالات التنظيمية:

- ✓ التدريب والمحاكاة: يتيح الواقع الافتراضي إنشاء سيناريوهات تدريبية تحاكي الواقع لمساعدة الموظفين على تعلم مهارات جديدة ومواجهة مواقف صعبة في بيئة آمنة ومراقبة، مثل التدريب على التواصل الفعال وإدارة الضغوط.
- ✓ اجتماعات ومؤتمرات افتراضية: الواقع الافتراضي يمكن الشركات من عقد اجتماعات ومؤتمرات بطريقة أكثر تفاعلية، حيث يمكن للمشاركين التفاعل كما لو كانوا في نفس الغرفة، مما يعزز التواصل والتعاون عبر الأقسام والمواقع الجغرافية المختلفة.
- ✓ تعزيز التواصل الداخلي: من خلال استخدام بيئات محاكاة الواقع الافتراضي، تستطيع الشركات تحسين التواصل الداخلي بتوفير تجربة أكثر جذبًا وتفاعلية للموظفين، مما يساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية والانتماء.
- ✓ تحسين المهارات الإدارية والقيادية: تطبيقات الواقع الافتراضي توفر أدوات لتدريب القادة على مهارات، مثل: إدارة الفرق واتخاذ القرارات تحت الضغط، مما يساهم في تطوير قدراتهم الإدارية بطرق مبتكرة وفعالة.



مثال على توظيف
الواقع الافتراضي
في الاتصال
التنظيمي

<https://www.youtube.com/watch?v=QGgUPMsQ1e4>



مثال على توظيف
الواقع الافتراضي
في الاتصال
التنظيمي

https://www.youtube.com/watch?v=_T_XA0buNPE

الواقع المعزز (Augmented Reality, AR) هو تكنولوجيا تدمج بين البيانات الحقيقية والعناصر الرقمية مثل الصور، الأصوات، أو البيانات الأخرى، لخلق تجربة تفاعلية في الزمان الحقيقي. يتم تقديم هذه المحتويات عبر الأجهزة مثل النظارات الذكية أو الشاشات الذكية لتعزيز الواقع الذي يراه المستخدم بمعلومات رقمية مفيدة وتفاعلية. استخدامات الواقع المعزز في الاتصالات التنظيمية:

- ✓ تدريب الموظفين: الواقع المعزز يمكن استخدامه لتوفير تدريبات تفاعلية للموظفين، مما يسمح بتعلم عملي أكثر فاعلية. يمكن للموظفين رؤية الإرشادات والبيانات الرقمية المتداخلة مع الأجهزة أو الآلات الحقيقية التي يعملون عليها، مما يسهل فهم العمليات وتقليل معدل الأخطاء.
- ✓ تحسين الاجتماعات والعروض التقديمية: يمكن استخدام الواقع المعزز لإثراء العروض التقديمية والاجتماعات بمرئيات تفاعلية، مما يساعد على تقديم البيانات والمعلومات بطرق أكثر تأثيراً وفهماً. كما يمكن للمشاركين التفاعل مع البيانات الرقمية بشكل مباشر خلال الاجتماعات، مما يعزز التواصل والفهم المشترك.
- ✓ تعزيز التعاون عن بعد: يمكن للواقع المعزز أن يتيح تعاوناً أفضل بين الفرق العاملة عن بعد عبر تمكين المشاركين من رؤية النماذج الثلاثية الأبعاد أو البيانات بشكل تفاعلي ومشترك، وكأنهم يعملون جنباً إلى جنب، مما يعزز الكفاءة والإنتاجية.



مثال على توظيف
الواقع المعزز في
الاتصال التنظيمي

https://www.youtube.com/watch?v=_E_fKA2RdSbY

الفرق بين الواقع الافتراضي والواقع المعزز والميتافيرس والهولوجرام

Chapter

07

الميزة	(VR) الواقع الافتراضي	(AR) الواقع المعزز	الميتافيرس	الهولوجرام
التعريف	يستبدل العالم الحقيقي ببيئة افتراضية يتفاعل معها المستخدم.	يضيف عناصر رقمية إلى العالم الحقيقي ويتفاعل معها.	عالم افتراضي مترابط يتيح جمع بين عدة بيئات وتجارب.	يعرض صورًا ثلاثية الأبعاد تظهر كما لو كانت حقيقية ومرئية بدون نظارات خاصة.
الاستخدام	تدريب، تعليم، ترفيه	التعليم، التسويق، صيانة ألعاب، الآلات.	اجتماعات افتراضية، تجارة إلكترونية.	عروض تقديمية، إعلانات، التعليم.
أجهزة	نظارات VR ، وأجهزة خاصة.	الهواتف الذكية، نظارات AR.	أجهزة الحاسوب، الهواتف، نظارات VR/AR.	معدات الإسقاط الضوئي، أجهزة خاصة لإنتاج الهولوجرام.
تفاعل	غامر كليًا مع بيئة تفاعل مع عناصر رقمية في بيئة حقيقية.	تفاعل اجتماعي واقتصادي افتراضي.	تفاعل اجتماعي في بيئة افتراضية.	تفاعل محدود، الصورة تبدو واقعية لكن لا يمكن لمسها.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

Chapter

07

أ- عدم ضبط السوق:

أحد تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام في الاتصال التنظيمي هو عدم ضبط الأسواق نظرًا للطبيعة اللامركزية للبيئة الافتراضية، وعدم وجود حدود أو حواجز عندما يتعلق الأمر بشراء السلع والخدمات أو بيعها، وفي الوقت الذي تتوفر فيه فرص رائعة للشركات للوصول إلى أسواق جديدة، إلا أن الفوضى والعشوائية ما زالت تسطير عليها، وتحتاج إلى ضبطها مستقبلاً.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها قتي الاتصال التنظيمي

Chapter

07

ب- الملكية الافتراضية:

في البيئة الافتراضية، ما يحصل عليه المشتري هو الحق في عرض الأصل الرقمي، ومع ذلك فلا يوجد حتى الآن قول قانوني فصل بشأن ما إذا كانت الرموز غير القابلة للاستبدال ترقى دليلاً على ملكية نسخة رقمية من الأصل الحقيقي أم لا؛ ذلك أن الدخل في البيئة الافتراضية يكون عبر استخدام العملة المشفرة أو ما يسمى بـ إن إف تي NFT، أي الرموز المميزة غير القابلة للاستبدال، وهي أصول رقمية فريدة، وقد تكون أي عمل فني أو موسيقى أو مرئي رقمي أو أي نوع آخر من الأصول الإبداعية الرقمية، فهي عبارة عن خط من الرموز على البلوكتشين ينسب ملكية أحد الأصول إلى شخص ما، فهي بالأساس إيصالات افتراضية موجودة على البلوكتشين، وتمثل دليل الملكية.

وحتى الآن لا تتضح كيفية تطبيق القوانين الحالية على الأصول الرقمية، أي إذا ما كانت ستعامل على أنها أوراق مالية أو سلع أو ما شابه، وهذا سيجعل من الصعب على المستثمرين توضيح حقوقهم والتزاماتهم، مما يمكن أن يؤدي بدوره في كثير من الحالات إلى ألغاز قانونية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها قتي الاتصال التنظيمي

ج- عقود الميتافيرس:

عقود الميتافيرس هي مجموعة من القواعد تتحكم في استخدام الرموز غير القابلة للاستبدال، تستخدم لتسهيل عمليات بيع وشراء الممتلكات الافتراضية، وتبنى العقود في عالم الميتافيرس على أساس القواعد المشفرة، فيما يسمى بـ "العقود الذكية"، وهي أكواد رقمية مبرمجة تعمل على البلوكتشين، وتنجز العمليات ميكانيكيًا وتضمن إتمام التجارة والمعاملات وفقًا لقواعد محددة مسبقًا، ومع ذلك، فإن هذه العقود ليست مرنة أو قابلة للتعديل.

ونظرًا لحدثة الأعمال في البيئة الافتراضية، فكثير من المستخدمين غير ملمين بإطار عمل العقود الذكية، مما جعل كثير من المحتالين يستغلون الموقف بإنشاء روابط مزيفة، وبمجرد تنشيط هذه الروابط، يتمكن المحتال من الوصول إلى المحفظة الافتراضية للمستهلك، ويمكنه كذلك من خلال العقد الذكي نقل محتويات المحافظ، ولسوء الحظ فإنه يكاد يكون من المستحيل تعديل هذه التحويلات، مما يعني أنه من المستحيل استرداد العملة المشفرة المسروقة، وقد بلغت أجمالي الخسائر الناتجة عن الجريمة القائمة على العملات المشفرة 14 مليار دولار أمريكي في عام 2021.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

د- حماية الخصوصية:

أحد تحديات البيئة الافتراضية يتمثل في حماية خصوصية البيانات، وهو يمثل أيضًا بُعدًا قانونيًا، ولكي تتحقق الاستفادة من انتشار الميتافيرس لا بد من إيجاد حل لهذه المشكلة، فمع ازدهار الفضاء الرقمي الجديد، ستكشف للجميع أنواع جديدة من بياناتنا الشخصية، مثل تعابير الوجه، والإيماءات واللفظات الحركية، وكثير من ردود الفعل للهوية الرمزية، فمثلاً بينما اعتاد المستخدمون على مشاركة بعض المعلومات الشخصية عند إنشاء حساباتهم عبر الفضاء الإلكتروني، فسيطلب الميتافيرس مجموعة أكثر خصوصية من البيانات الشخصية، مثل بعض البيانات العاطفية والفسولوجية.

كذلك يتطلب فضاء الميتافيرس الكشف عن كثير من البيانات الخاصة، فعند استخدام بيئة ميتافيرس بواسطة كيانات متعددة، يستلزم ذلك معايير توافق التشغيل البيئي، ونتيجة لذلك فستكون بيانات المستخدم عرضة لخطر الاستغلال بسبب وجود بعض نقاط الضعف التي لا يمكن تجنبها عند نقل البيانات والمعلومات من تطبيق لآخر، لذلك سيحتاج مسؤولو المنصات إلى اتفاقيات واسعة النطاق لضبط عمليات نقل البيانات، والمعايير الأمنية للمعلومات، والمسؤولية عن الامتثال.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

ه القواعد التنظيمية:

في ظل ما توفر البيئة الافتراضية وتقنية الميتافيرس من فرص كثيرة في شتى المجالات؛ إلا أنها تتسبب في الوقت نفسه في ظهور مجموعة جديدة من القضايا القانونية لم تكن موجودة من قبل، ولا بد من العمل على إيجاد حل لها. وللتغلب على التحديات القانونية يمكن استمداد قوانين ولوائح الفضاء الرقمي الجديد من القوانين المعمول بها بالفعل في الدول التي تحوي منصات ميتافيرس، وفي الغالب ستكون هذه القوانين واللوائح على غرار التنظيمات واللوائح التي تعمل بها منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث حاليًا، غير أن منصات الإنترنت السائدة اليوم محدودة المدى والمجال مقارنة بما تهدف الميتافيرس للوصول إليه.

وبهدف توفير إطار تنظيمي للميتافيرس، أنشأت دبي، كأول جهة تنظيمية في العالم، هيئة لتنظيم الأصول الافتراضية، رغبة في تقديم مخطط للكيانات المالية التي تبحث عن العمل في فضاء الميتافيرس، وعلى الرغم من هذا الإسهام المحمود من جهة دبي، فإنه من أجل التحكم في المسائل القانونية الخاصة بالميتافيرس بشكل شامل، فإن السيناريو المثالي هو وجود هيئة رسمية واحدة تحكم عالم الميتافيرس تتعامل مع طبيعته العابرة للحدود، وتحترم الخصوصية الإقليمية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و. التحديات الوظيفية (البشرية):

- تعمل المنظمات التي تتبنى العمل الافتراضي على تدريب العناصر البشرية على الطرق الجديدة للعمل، ومع ذلك فإن العمل الافتراضي ليس مريحًا ومقبولًا لكثير من الأفراد، ولنجاح المنظمات الافتراضية يجب مراعاة كثير من الأمور، من حيث المجالات والنواحي الإنسانية، منها ما يلي:
- ✓ إعادة تنظيم المهام بما يوافق قدرات الأفراد، مع مراعاة المكونات الافتراضية والمالية.
 - ✓ تنمية وتطوير مهارات الأفراد على استخدام الإنترنت والحاسوب باستمرار، مع التدريب على غزارة المعلومات والمعرفة بما يسهم في توصيل المعلومات بين مختلف الأطراف.
 - ✓ تدريب المديرين على أسلوب الإدارة عن بعد بدلا من أسلوب الإدارة التقليدية والاهتمام بالنتائج والمخرجات وليس الاهتمام بالمدخلات فقط.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و. التحديات الوظيفية (البشرية):

- ✓ تنمية مهارات التفاعل من خلال تطوير ثقة واحترام الأفراد لبعضهم، واحترام معلومات الآخرين وإسهاماتهم، والتشجيع المستمر على طرح الأفكار والمقترحات الابتكارية ودعم الجيد منها من خلال تشجيع الأسئلة والمناقشات.
- ✓ تحفيز الأفراد ومكافأتهم من خلال التعرف على أدوارهم وأهميتها في تحقيق أهداف المنظمات والفرق.
- ✓ التوجه إلى ثقافة تكافئ مشاركة المعرفة، والبعد عن العمليات البيروقراطية، مما ينمي الثقة والالتزام بين الأفراد، ويدعم عمليات التعلم المستمر للأفراد وللمنظمة، بما يمكن من مواكبة الجيد والمبادرة نحو ما يفوق توقعات العملاء.
- ✓ الربط بين الموظفين بوسائل اتصال مختلفة؛ وذلك بهدف توجيه إنجازاتهم والتنسيق بينها لتصب في مواقعها دون الحاجة لوجودهم الجسماني أو المكاني، وتختلف الإدارة المكانية عن الإدارة الافتراضية التي يفرضها علينا العالم الافتراضي.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

Chapter

07

د. غياب التواصل الشخصي:

✓ يحسن الذكاء الاصطناعي والهولوجرام كفاءة العمل، ومع ذلك فإن الاعتماد المفرط على التكنولوجيا قد يؤدي إلى نقص في التفاعل الإنساني، ويقلل الاتصال الشخصي الذي يعدّ عنصرًا حيويًا في بناء العلاقات داخل الشركة ومع العملاء.

ط. مشكلات التحيز:

✓ يمكن أن تعاني الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي من التحيز، الذي قد يكون مبرمجًا فيها، سواء عن عمد أو دون قصد، مما قد يؤدي إلى حدوث مشكلات في كيفية التواصل وتفسير البيانات والتفاعل مع الأفراد.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها قتي الاتصال التنظيمي

Chapter

07

ي . التحديات التقنية:

✓ قد تؤثر المشكلات التقنية والأعطال في تجربة المستخدم وتعطل العمليات التنظيمية التي تعتمد على تقنيات مثل الهولوجرام والميتافيرس، لذلك، فإن التحدي في تبني هذه التقنيات هو إيجاد التوازن المناسب بين الاستفادة من إمكانياتها الهائلة والتعامل مع المشكلات المحتملة بطريقة فعالة تضمن الاستدامة والكفاءة في الاتصال التنظيمي.

قطعنا في هذه المحاضرة رحلة فكرية شاملة عبر ثلاثة محاور متكاملة تشكل مستقبل الاتصال المؤسسي:

الميتافيرس والهولوجرام

ليست أفكارًا مستقبلية بعيدة، بل واقع يتشكل الآن ويحدث ثورة في اتصالنا المؤسسي، التعليمي، والإعلامي.

الذكاء الاصطناعي

أداة قوية تضاعف الأثر الاتصالي وتحسن الاستهداف، لكنها تستلزم مسؤولية أخلاقية ونقدًا مهنيًا دائمًا لا مجال للإهمال فيه.

الاتصال الرقمي

من أدوات العمل الداخلي إلى آداب التواصل المهني – الاتصال الرقمي ليس بديلًا للتقليدي، بل تطور نوعي شامل يتطلب مهارات ووعيًا جديدين.



المتخصص الناجح في الاتصال هو من يتقن التوازن: يوظف التقنية بذكاء دون أن يفقد بوصلته الإنسانية.

- مخرمش، محمد الصافي، وسالمي، مراد. (2023). *التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز-سونلغاز-بورقلة* [رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. [مستودع جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الرابط- <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/34044/1/mkarmach-salmi.pdf>
- عمارية، عبد الحكيم، وسبتي، رشيدة. (2020). مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية: آفاق وتحديات. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*, 8(1), <https://doi.org/10.52125/2237-008-001-019>. 386-401. الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/118499>
- عبد الكريم، إيمان. (2023). *دور الميتافيرس في إعادة صياغة عالم الأعمال* [مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة. [المستودع الرقمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف. الرابط- <https://dspace.univ-mila.dz/jspui/bitstream/123456789/3263/1/%D8%AF%D9%88%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%AA%D8%A7%D9%81%D9%8A%D8%B1%D8%B3%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9%20%D8%B5%D9%8A%D8%A7%D8%BA%D8%A9%20%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84.pdf>
- لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2022). *الميتافيرس: التحديات والفرص في المنطقة العربية*. الأمم المتحدة-الإسكوا. الرابط: https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/2200872%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%AA%D8%A7%D9%81%D9%8A%D8%B1%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%91%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D8%B5%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B7%D9%82%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9_0.pdf

- Florea, N. V., & Croitoru, G. (2025). The impact of artificial intelligence on communication dynamics and performance in organizational leadership. *Administrative Sciences*, 15(2), Article 33. <https://doi.org/10.3390/admsci15020033>
- Van Quaquebeke, N., & Gerpott, F. H. (2024). Artificial intelligence (AI) and workplace communication: Promises, perils, and recommended policy. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 31(4), 375–381. <https://doi.org/10.1177/15480518241289644>
- Sánchez Rodríguez, I., Bailo, L., Panizza, F., van Es, V. A. A., Alessi, M., Betta, M., & Ricciardi, E. (2025). Assessing the impact of virtual workplaces on collaboration and learning. *Frontiers in Psychology*, 16, Article 1581029. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1581029>
- Torro, O., Jalo, H., & Pirkkalainen, H. (2021). Six reasons why virtual reality is a game-changing computing and communication platform for organizations. *Communications of the ACM*, 64(10), 48–55. <https://doi.org/10.1145/3440868>
- Aydın, Ö., Karaarslan, E., & Gökçe Narin, N. (2025). Artificial intelligence, VR, AR and metaverse technologies for human resources management. *International Journal of Management Information Systems and Computer Science*, 9(2), 77–94. <https://doi.org/10.33461/uybisbbd.1681947>
- Huynh-The, T., Pham, Q.-V., Pham, X.-Q., Nguyen, T. T., Han, Z., & Kim, D.-S. (2023). Artificial intelligence for the metaverse: A survey. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, 117, Article 105581. <https://doi.org/10.1016/j.engappai.2022.105581>



Thank You