

# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أبي بكر بلقايد

-تلمسان-



كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

الملحقة الجامعية بمغنية

قسم العلوم الإقتصادية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال الموارد البشرية

الموضوع:

أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية

دراسة حالة جامعة تلمسان

تحت إشراف: د. مكيديش محمد

من إعداد الطالبتين:

مكيديش زينب

الشيخ أسماء

لجنة المناقشة

رئيسا	بجامعة تلمسان	أستاذ محاضر	د. ساهد عبد القادر
مشرفا	بجامعة تلمسان	أستاذ محاضر	د. مكيديش محمد
ممتحنا	بجامعة تلمسان	أستاذ محاضر	د. شكوري سيدي محمد

السنة الجامعية 2015-2016

## شكر وتقدير

أول شكر هو الله رب العالمين الذي رزقنا العقل وحسن التوكل عليه وأنار درب العلم وأعاننا على ما فيه من خير ومنحنا القدرة على التفكير والتفاني في إنجاز هذا العمل، وقد رنا على إتمامه فألف حمد وشكر لله سبحانه وتعالى بصدق الوفاء والإخلاص أتقدم إلى مشرفي الأستاذ الدكتور: " مكيديش محمد" بكامل الشكر والعرفان والامتنان على إدارته وصبره ونصائحه القيمة خلال جميع مراحل إعداد هذه الأطروحة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص شكري وعظيم امتناني إلى صديقتي وزميلتي بالمذكرة بمساعدتي على إتمامها على أحسن وجه.

## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أغلى ما عندي في الوجود "أمي" و"أبي"

العزیزین أطال الله في عمرهما.

إلى من أرى الأمل والصفاء والبراءة في أعينهم، إلى من ترعرعت بينهم أخي

محمد وأخواتي نوال، أمال، مريم، سعاد، وأولادهم خالد، صلاح الدين طارق، أيوب

، أسماء، وياسمين.

إلى زوجي العزيز محمد وهدية الحياة لي شهرزاد ونهاد

إلى كل رفقاء الدرب من أصدقاء وزملاء.

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي.

# الفهرس

# الفهرس

شكر وتقدير

إهداء

الفهرس

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة عامة...،،

أ- خ

## الفصل الأول: أساسيات حول التكنولوجيا الإعلام والاتصال

02	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: مفاهيم ومرتكزات حول الإعلام والاتصال
03	المطلب الأول: الإعلام
04	1.1.1. تعريف الإعلام
05	2.1.1. المبادئ الأساسية للإعلام
08	4.1.1. نظريات الإعلام
09	المطلب الثاني: الاتصال
09	1.2.1. التطور التاريخي للاتصال
10	2.2.1. تعريف الاتصال
11	3.2.1. عناصر الاتصال
12	4.2.1. أنواع الاتصال
14	5.2.1. نماذج الاتصال
18	المبحث الثاني: مدخل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
19	المطلب الأول: مفاهيم ومرتكزات حول التكنولوجيا
19	1.1.2. تعريف التكنولوجيا
20	2.1.2. خصائص التكنولوجيا
21	3.1.2. أنواع التكنولوجيا
22	4.1.2. أشكال حصول المؤسسة على التكنولوجيا
24	المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
24	1.2.2. تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
26	2.2.2. أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
27	3.2.2. خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
28	4.2.2. انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
30	المطلب الثالث: طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال
30	1.3.2. مميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
32	2.3.2. مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
33	3.3.2. وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
34	المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثارها
34	المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحدياتها
34	1.1.3. متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
35	2.1.3. تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
36	3.1.3. مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
36	المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستعمالاتها

36	1.2.3. علاقة المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال
37	2.2.3. تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة
38	3.2.3. تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجالات أخرى
40	المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال
40	1.3.3. الآثار التنظيمية
42	2.3.3. الآثار الاقتصادية
44	3.3.3. الآثار الاجتماعية
45	خاتمة الفصل

## الفصل الثاني: تنمية الكفاءات البشرية

47	مقدمة الفصل
48	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الكفاءات البشرية
48	المطلب الأول: ماهية الكفاءات البشرية
48	1.1.1. مفهوم الكفاءات البشرية
51	2.1.1. خصائص الكفاءات البشرية
52	3.1.1. أنواع الكفاءات البشرية
55	المطلب الثاني: أبعاد ونماذج الكفاءات البشرية
55	1.2.1. أبعاد الكفاءات البشرية
56	2.2.1. نماذج الكفاءات البشرية
63	3.2.1. متطلبات الكفاءات البشرية
64	المبحث الثاني: أهمية الكفاءات في مواجهة التحديات الراهنة
64	المطلب الأول: آليات تنمية الكفاءات البشرية
65	1.1.2. مفهوم تنمية الكفاءات البشرية
66	2.1.2. مجالات تنمية الكفاءات البشرية
67	المطلب الثاني: أهداف تنمية كفاءات الأفراد
68	المطلب الثالث: الجهود الدولية لتنمية وتطوير الكفاءات البشرية بالجزائر
69	المبحث الثالث: ماهية تسيير الكفاءات البشرية
70	المطلب الأول: مفهوم تسيير الكفاءات البشرية وأهدافها
70	1.1.3. مفهوم تسيير الكفاءات البشرية
71	1.2.3. أهداف الكفاءات البشرية
71	المطلب الثاني: المراحل الأساسية لتسيير الكفاءات البشرية
72	المطلب الثالث: مقاربات ومجالات تسيير الكفاءات البشرية
74	المطلب الرابع: مجالات تسيير الكفاءات البشرية
78	خاتمة الفصل

## الفصل الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات

80	مقدمة الفصل
81	المبحث الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية
81	المطلب الأول: مراحل الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
81	1.1.1. مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية
83	2.1.1. مرحلة تنفيذ العملية التكوينية
86	3.1.1. مرحلة التقييم
87	المطلب الثاني: مختلف تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1.2.1	أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الموارد البشرية	87
2.2.1	أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الإدارية	87
3.2.1	أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية	88
	المبحث الثاني: التعريف بالمؤسسة مجال الدراسة التطبيقية	90
	المطلب الأول: التعريف بجامعة تلمسان	90
	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة	91
	المبحث الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية على مستوى	
	جامعة تلمسان	92
	المطلب الأول: تحديد عينة البحث	92
	المطلب الثاني: منهجية تحصيل المعلومات	92
1.2.3	إعداد الاستمارة	92
2.2.3	نتائج تحليل الاستبيان بالبيانات الشخصية	94
	نتائج الدراسة	108
	خاتمة الفصل	110
	الخاتمة العامة	112
	قائمة المراجع	115
	الملاحق	

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	نموذج الاتصال أحادي الاتجاه	1-1
16	نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين)	2-1
17	نموذج الاتصال التفاعلي	3-1
36	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال	4-1
47	بنية تمثيلية لكفاءة المؤسسة	1-2
49	تقدم الكفاءات	2-2
54	أبعاد الكفاءات	3-2
55	رأس مال أو مخزون الكفاءات	4-2
60	المستويات الثلاثة لمفهوم الكفاءة	5-2
61	متطلبات الكفاءات البشرية	6-2
63	الكفاءات محور تمرکز أنشطة تسيير الموارد البشرية	7-2
69	مراحل تسيير الكفاءات	8-2

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال	1-1
42	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال	2-1
18	نموذج الاتصال التفاعلي	3-1
38	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال	4-1
59	التعريفات الخاصة بالمؤسسات الأساسية لتحليل مفهوم الكفاءة	1-2

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية،...، شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة، وما زال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، فقد عرف العالم تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية حيث أن هذا التطور جعل العالم يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهرت إلى الوجود أفكار جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتجسيدها. ومن الأسباب التي أفرزت هذه الأفكار الجديدة هو التقدم التكنولوجي الباهر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال. ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا محوريا في برامج تنمية الكفاءات البشرية، حيث شهد العالم ولا يزال يشهد تحولات وتطورات كبيرة وفي جميع المجالات من ارتفاع ملحوظ في عدد المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها واشتداد المنافسة بينها، إلى العولمة، إلى نقل التكنولوجيا...، كلها عوامل أدت بالمؤسسة المعاصرة بمختلف تخصصاتها إلى البحث عن المداخل الإستراتيجية التي تمكنها من مواجهة كل هذه التحديات، ولعل المدخل الاستراتيجي الأكثر أمنا من بين هذه المداخل هو الاهتمام بالكفاءات البشرية للمؤسسة، حيث أنه من أهم التغيرات الجذرية التي أحدثتها التوجهات الفكرية المعاصرة على مفهوم الإدارة الحديثة، هو ضرورة الاهتمام بالطاقات البشرية التي تمتلكها المؤسسة، نظرا لأهميتها الفائقة وقدراتها على المساهمة إيجابيا أو سلبيا في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث أدى دور إدارة هذه الكفاءات إلى تنمية وتطوير هذه الطاقات، وهذا كله من أجل مساعدة العاملين في المؤسسة على مواجهة التحديات التي تفرزها التطورات التكنولوجية، وكل ما يستجد في بيئة العمل، زيادة على تكييفهم مع المتطلبات الجديدة لتحقيق مستويات الأداء المطلوبة، ومما لا شك فيه فإن المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تشكلان أسس قوية ورئيسية تعمل على زيادة الكفاءات وفعالية الأفراد والمؤسسات، وتسعى تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحقيق هذه المهمة من خلال توسع استخدام التطبيقات الإلكترونية والتقنيات المتطورة وعلى ضوء هذه المتغيرات الجديدة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية أصبحت المعرفة تحل محل المال، كما أصبحت تعامل على أنها أحد أهم مكونات رأس المال البشري الذي يعتبر العنصر الخالق للابتكارات والتجديد.

فالوضع الجديد سيفرض على المؤسسات تبني استراتيجية مستحدثة تسمح بالانفتاح واستيعاب المتغيرات العالمية وتبني أساليب متطورة تتلاءم وثورة المعلومات، فاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات يصاحبها تغير واضح في طرق ممارسة الأعمال، فالمعلومات إذا حسن استغلالها تعد سلاحا يساعد المؤسسات على البقاء والاستمرارية، كما أن المهارات والمعارف والتقنيات الجديدة أصبحت اليوم بمثابة مرجعيات لهوية المؤسسة، والرجوع إليها يسمح بتحديد نقاط الضعف والقوة ويتيح للمؤسسة إمكانية النظر بأكثر شمولية لقدرتها، ويسمح كذلك برفع أدائها وزيادة تنافسها سواء على مستوى محلي إقليمي أو عالمي.

إن موضوع هذه المذكرة يتناول تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على تنمية الكفاءات البشرية، وقد تناول أيضا العلاقة التي نتجت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مع المؤسسة بصفة عامة ثم حاولنا التركيز على أثرها على تنمية الكفاءات البشرية.

إن الأهمية التي تمثلها تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة جعلتها تبحث عن أهم الطرق والوسائل التي تساهم في تطوير وتنمية الكفاءات البشرية وهذا يضعنا أمام الإشكالية التالية:

### 1- طرح الإشكالية:

يمكن توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل الآتي:

#### • كيف يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تساهم في تنمية الكفاءات البشرية؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

-ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ خصائصها؟ طبيعتها؟ وانعكاساتها؟

-ما هي الكفاءات البشرية؟ خصائصها؟ أبعادها ونماذجها؟

-هل يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تنمية الكفاءات في

المؤسسة؟

### 2-الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة واختبار صحة مجموعة من

الفرضيات، نصوغها كما يلي:

-تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.

-استعمال جامعة تلمسان نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما يؤدي إلى تحقيق التكامل.

-ساهمت وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة.

### 3-أسباب اختيار البحث:

قد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

1-معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات، ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات الجزائرية التي مازلت معالمه غير واضحة في ظل حداثة الموضوع.

2- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز إمكانيات السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل ومتيسرة.

3-الاقتناع بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤدي دورا مهما في نقل المعلومة وتحويل أنواعها، كما تقوم بتطوير الكفاءات، مما يساهم في رفع أداء المؤسسة، الاستمرارية والتميز.

4-لقد أصبحت المعلومات بمثابة رأسمال المؤسسة وحاجة المؤسسات إلى توظيف المعلومة في حل المشكلات التي تواجهها وأن تتلاءم معها.

#### 4-أهمية البحث:

➤تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال مساندة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومدى وعي مسيروها بدور هذه التكنولوجيا واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تنمية كفاءاتها البشرية، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، إذ أن المؤسسات تهتم بتنمية كفاءاتها لأنها تمتلك ميزة تنافسية خاصة بها، وهذا يترجم أن الكفاءة أهم الأصول التي تبني الاستراتيجيات لمنظمات الأعمال في القرن الواحد والعشرين.

➤كما توصلنا إلى أن أهمية هذا الموضوع تكمن في العديد من الأسباب والدوافع والتي تبين أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التي جعلت السرعة من أهم الأسس المعتمدة في أداء الأعمال. وكيف قلصت هذه التكنولوجيا من الأعمال التقليدية لوظيفة الموارد البشرية ومحاولة إعطاء وصف حقيقي لمدى أهمية تبني المؤسسات لهذه التكنولوجيا.

➤تمثل تكنولوجيا الإعلام والاتصال مصدرا رئيسيا لتغذية مختلف العمليات وأنشطة المؤسسة والتي تمكنها من جمع، تخزين، معالجة وتحليل المعلومات، نشرها والاستفادة منها، وفق أسس علمية موضوعية.

#### 5-أهداف الدراسة:

- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤى اتجاه موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كالتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، التقارب التكنولوجي، مجتمع المعلومات وغيرها.
- الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من حولنا وعلينا.
- تقدم تصور مقترح حول طبيعة الكفاءات البشرية في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.
- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التعليمية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.
- الخروج بالتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة، والمقترحات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقه والانتفاع من مزاياه وهذا من أجل تنمية كفاءاته البشرية.

## 6- المنهج المستخدم:

اعتمدنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي المبني على تحليل استبيان، ولقد تم إجراء هذه الدراسة على جزأين الأول وهو الجانب النظري والثاني وهو الجانب التطبيقي. فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المأخوذة من مختلف المراجع، ويعتبر الأسلوبان الوصفي والتحليلي مناسبان لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة - بجامعة تلمسان - الذي يعتمد الدراسة التطبيقية، بغية تحليل واقع استخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على تنمية الكفاءات للمؤسسة المختارة، واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

إن عملية تنظيم البحث، استدعت تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول إلى جانب المقدمة العامة دون أن ننسى الخاتمة العامة، يتناول الفصلان الأول والثاني الدراسة النظرية، أما الفصل الثالث فيستعرض الدراسة الميدانية، ففي الجانب النظري تم التطرق في الفصل الأول إلى مفاهيم ومرتكزات حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أما الفصل الثاني فتطرق إلى أساسيات حول

الكفاءات البشرية، من بين هذه الأساسيات مفهوم الكفاءات، أنواعها، أبعادها ونماذجها، أما الفصل الثالث فقد تناول بالدراسة منهجية البحث وما تشتمل عليه من منهج الدراسة، أدوات جمع المعلومات الميدانية، إضافة إلى العينة وكيفية تحديدها، كما تطرق هذا الفصل إلى تقديم الميدان الدراسي والمتمثل في - جامعة تلمسان - و ذلك بالتعرض إلى لمحة تاريخية، جغرافية، و ديموغرافية عن المؤسسة، كما شملت الدراسة الميدانية لهذا البحث، تحليل أسئلة الاستمارة، وذلك انطلاقا من المعطيات المحصل عليها من الجامعة، محاولين الوصول إلى مدى اهتمام الجامعة بتنمية كفاءاتها، والوسائل المستخدمة في ذلك من تكنولوجيا الإعلام والاتصال والوقوف على واقع وحالة الجامعة ضمن محيط يسعى لتنمية الكفاءات ليتم في الأخير الخروج بنتائج تؤكد أو تنفي الفرضيات، وليختتم هذا الفصل بمجموعة من الاقتراحات وخلاصة لهذا البحث.

أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب المجالات والرسائل...، إضافة إلى استخدام مواقع متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية، فتمت باعتمادنا أداة جمع البيانات من خلال الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق.

#### 7-أسباب اختيار الموضوع:

نظرا لأهمية موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقتها الوطيدة بتحسين أداء الموظفين أي تنمية كفاءاتهم بالمؤسسة والدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع هي كما يلي:

- موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنمية الكفاءات البشرية من بين مواضيع اختصاص إدارة الأعمال.
- هذا الموضوع حديث وجدير بالدراسة والتحليل.
- لعبت تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا كبيرا ليس فقط في تأهيل الكفاءات البشرية بل ساهمت وستساهم في جميع الميادين.
- لدينا ميول لاستعمال الأساليب الإحصائية في مجال دراستنا للموضوع.

#### 8-الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات وأبحاث جامعية سابقة تناولت نفس الموضوع ولكن من زوايا أخرى نذكر من بينها:

\*رسالة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تحت عنوان "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة سوناطراك فرع STH – 2012" من إعداد الطالبة زلماط مريم. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها التأكيد على أن العنصر الحاسم

الأكثر حيوية في نجاح إدارة المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي الموارد البشرية العاملة في المؤسسة الأمر الذي يتطلب جل اهتمام الإدارة العليا وحرصها على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية واستمرار تطويرها وتميئتها وتوفير البنية التحتية والبيئة التنظيمية التي تحفز وتساند الإبداع والابتكار وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

\*رسالة دكتوراه بعنوان "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على النظام المحاسبي – دراسة حالة النظام المحاسبي الجزائري – أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه من إعداد الطالب **عبد الكريم منصور بن عوف**. ومن أهم النتائج التي توصل إليها أنه يجب على المؤسسات الجزائرية مجاراة التطور والنمو التكنولوجي المرتبط باستخدام نظم المعلومات وذلك بأخذ بالمعايير الدولية والتشفير الخاص بالمزاولة الأحسن، إلى جانب الإرشاد والتوعية والحقوق والالتزامات القانونية.

\*مجلة الباحث بعنوان أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية للدكتور **بن بركة عبد الوهاب – أ.ب.ن. زينب**. ومن أهم النتائج المتوصل إليها هو توضيح مكانة تكنولوجيا الإعلام والاتصال عالميا ودورها في دفع عجلة التنمية، خاصة في بداياتها حيث أثبتت وجودها في وقت قصير جدا.

## 9- صعوبات الدراسة:

تتمثل صعوبات الدراسة في نقص المراجع المتخصصة نظرا لحدثة الموضوع، بالإضافة إلى عائقات توزيع الاستبيان، مثل عدم تفرغ المستجوبين لتعبئة الاستبيان نظرا لانشغالهم في أعمالهم إلى جانب الصعوبات التي واجهتنا أثناء جمع الاستبيان بعد تعبأتها. وصعوبة الوصول إلى بعض المراجع المتخصصة وذات الصلة بموضوع الكفاءات، مع ندرتها باللغة العربية.

# الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

## الفصل الأول: أساسيات حول التكنولوجيا الإعلام والاتصال

### مقدمة الفصل :

يعرض هذا الفصل السمات الرئيسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي ظهرت من خلال الشكل الجديد للارتباط والاندماج بين المنظومة الإعلامية والاتصالية، والتي ساهمت في تفتح الأفراد وإطلاعهم على العالم بكل المنجزات، فإذا كانت الثورة الصناعية قد حدثت نتيجة لاختراع الآلات فإن الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال عن بعد قد أنتجت ثورة في الإعلام والاتصال، وإذا كانت الثورة الصناعية قد غيرت طبيعة العمل وأدت إلى الرفع من مستوى المعيشة، فإن ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال غيرت الاقتصاد وخلقت صناعات جديدة، وقدمت طرق جديدة لأداء الأعمال حتى وصف الحاسب الآلي بأنه الآلة التي غيرت العالم، هذا الحاسب الذي تطور بسرعة من مجرد أجهزة تقوم بعمليات حسابية معقدة، إلى مخازن كبيرة قادرة على استيعاب وتجميع كم هائل من المعلومات، مع القدرة على استرجاعها بسرعة فائقة ودقة متناهية. وعليه سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى المفاهيم والمرتكزات الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا تخترق كل مجالات الحياة ولم تعرف البشرية في وقت ما مثل هذا التزايد والسرعة في الاتصال.

المبحث الأول: مفاهيم ومرتكزات حول الإعلام والاتصال:

قد يوحي استعمال كلمة (إعلام، اتصال) لوصف نفس المعنى والمضمون، وربما كان هذا مقبول في الماضي أي قبل أن يبدأ علم الاتصال في التطور، وقبل أن يحمل مضمونا أوسع من المضمون الذي كان سائد من قبل<sup>1</sup>، فالإعلام في الماضي كان متعارف ومتداول بين العاملين في حقل وسائل الإعلام الجماهيرية المختلفة، وكان الاهتمام في تلك الفترة منصب على المعلومات كمضمون ولم تتسع الوسائل لأكثر من ذلك إقليلا. أما الاتصال فهو عملية تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرموز المختلفة، وقد مرت عملية الاتصال بمراحل متعددة كانت بدايتها أصوات مباشرة من أفواه البشر، وإشارات يدوية جسدية، ومع نشوء اللغة تطورت وسيلة الاتصال إلى أصوات ذات صوتية مفهومة تحمل فكرة أو خبرة من شخص لآخر مع اشتراط وجود الأشخاص في مكان واحد، وقد ساهم نشوء الكتابة إلى تطور آخر في العملية الاتصالية، إذ لا يشترط وجود المرسل والمستقبل في مكان واحد، ومنه اتسعت دائرة الاتصال، ومع ظهور الوسائل التقنية التي تشمل الأجهزة السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية شهد العالم ثورة في عملية الاتصال عمت وسهلت العملية، وساعدت على تعميم الثقافة والمعرفة وخلق التفاعل بين الكثير من شعوب العالم.

### المطلب الأول: الإعلام

يعمل الإعلام على عملية التأثير من خلال قنوات خاصة تسمى بالوكالات العالمية للإعلام وتقوم وسائل الإعلام بنشر الثقافات مضاعفة التطور الاجتماعي وتهيئة المجال للتنمية إذن فالإعلام هو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والبيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليقات المطلوبة والبيئة القومية والدولية والتصرف اتجاهها عن العلم والمعرفة والوصول إلى وضع يمكن الوصول من اتخاذ القرارات السليمة.

### 1.1.1. تعريف الإعلام :

<sup>1</sup>ينتبه إبراهيم إمام إلى ذلك الفارق بين مصطلح الاتصال ومصطلح الإعلام فيحاول أن يفرق بينهما بدقة، ولكنه فرق بينهما من مدخل واحد وهو مدى مشاركة المستقبل وفعاليته في الموقف الاتصالي، فيرى الاتصال التفاعل والمشاركة بين أطراف العملية الاتصالية، بينما الإعلام يقصر في تعبيره عن مفهوم العملية الاتصالية حيث يعبر عن الإرسال من طرف واحد، ومما سبق نجد أن الاتصال مفهومه أعم وأشمل، وهو يتضمن كل أشكال التعبير التي تخدم الغرض الذي يؤدي إلى الفهم المشترك، والاتصال هو العملية التفاعلية الشاملة ذات الأهداف المتنوعة، بينما الإعلام هو أحد هذه الأهداف أو أحد أنماط التأثير المراد إحداثه ومن ثم فإن الإعلام يعبر عن النشاط الاتصالي بأكمله.

يعرف الإعلام لغة بأنه: "نشر المعلومات بعد جمعها وانتقائها"<sup>2</sup>. وأصل كلمة الإعلام هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Information وهي تحيل إلى مجموعتين من المعاني<sup>3</sup>:

**الأولى:** عملية التشكيل بمفهومها المادي – التقني.

**الثانية:** التعليم والفكر والمفهوم والتصور، بمعنى المعارف والتعليم وهذا يرتبط بطبيعة المجتمع الروماني الذي لا يفصل بين المجال المعرفي والمجال التقني.

**اصطلاحاً** هناك العديد من التعريفات لمصطلح الإعلام جاءت على نحو متشابه نذكر منها ما يلي:

يعرف محمود عبد الرؤوف الإعلام بأنه: " نشاط اتصالي بال جماهير العريضة تتوفر فيه أو يجب أن تتوفر فيه الموضوعية والصدق فيما ينقله من أخبار وحقائق ومعلومات"<sup>4</sup>.

وقد عرف العالم الألماني أوتوجراف<sup>5</sup> الإعلام بأنه: "التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت. والمقصود بموضوعية الإعلام أنه ليس تعبيراً ذاتياً من رجل الإعلام، فدوره في المجال الإعلامي يختلف عن دور الأديب أو الفنان، إذ يعتمد التعبير الموضوعي على الحقائق والأرقام والإحصائيات".

ويفهم من هذه التعاريف بأن "الإعلام هو عملية اتصال موضوعية تهدف إلى تزويد الجماهير بالمعلومات الصحيحة وتنظيم التفاعل بينها، ولا بد أن نفرق بين اصطلاح الإعلام واصطلاح المعلومات باعتبار أنهما في الأصل الإنجليزي (Information) الذي جاء في كثير من المعاجم وكتب المصطلحات"<sup>6</sup>.

## 2.1.1. المبادئ الأساسية للإعلام:

<sup>2</sup> عبد الحافظ محمد سلامة – وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم – دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع – عمان – الطبعة الثانية – 1998 – ص 79.

<sup>3</sup> سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان – الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات) – دار المعرفة الجامعية – الإسكندرية – 2000 – ص 414.

<sup>4</sup> سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان – نفس المرجع – ص 410.

<sup>5</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان – العلاقات العامة والإعلام – المكتب الجامعي الحديث – الاسكندرية – الطبعة الرابعة 2003 – ص 245.

<sup>6</sup> لقد جاء في تقرير ماكبرايد عن دراسة مشاكل الاتصال في العالم، والذي يقول أن تعريف كلمتي الاتصال والإعلام لم يصل مرحلة الاستقرار ولم يتفق على معانيهما، فالإعلام يعتبر أساساً علامات أو رسائل مرمزة ترسل في اتجاه واحد من مصدر إلى مستقبل في الوقت الذي يتعامل فيه الاتصال مع الظاهرة المعقدة للتبادل المتنوع من خلال العلامات والرموز بين الأفراد والمجتمعات فالإعلام إذن هو عملية لتبادل الأخبار والحقائق والآراء والرسائل بين الأفراد والجماعات، والإعلام هو المنتج، مثال ذلك الأخبار والبيانات ومضامين ومنتجات أخرى لوسائل الاتصال الجماهيرية كالأنشطة الثقافية والصناعية، ويمكن القول بأن الاتصال هو الوعاء الأوسع والإعلام هو الشاغل الأهم الأكبر جزء من هذا الوعاء.

تمتاز وسائل الإعلام بانتشارها وتغطيتها إذ أنها تصل إلى كل بيت في المجتمع. وهناك شبه اتفاق لا يختلف عليه أحد تقريبا في أساسيات العمل الإعلامي ، وفي المبادئ والأسس التي يقوم عليها وهي: <sup>7</sup>

#### • الجانب الإنساني والاهتمام بالإنسان:

فالإنسان هو هدف البرنامج الإعلامي سواء كان مواطنا في مجتمع أو عضوا في جماعة، أي أن الإنسان هو المستهدف في هذه البرامج سواء لتغيير اتجاهاته وتعديلها أو تصحيح أفكاره، أو تكوين اتجاهات جديدة.

لذلك يجب أن تكون رفاهية الإنسان وصالحه العام هو الهدف الاسمي الذي تسعى إليه برامج الإعلام بحيث تدرك الجماهير أن ما يقدم من معلومات وحقائق لهم إنما تعني وتتضمن النفع والفوائد التي تعود عليهم وعلى مجتمعهم بالدرجة الأولى.

#### • مناسبة الوسائل الإعلامية المستخدمة للجماهير:

يستلزم ضرورة التأكد من ملائمة الوسيلة الإعلامية لجمهور معين دون الآخر. ومثال ذلك قد لا تفيد رسالة إعلامية مكتوبة لجمهور من الناس غير ملم بالقراءة والكتابة، بل الأفضل استخدام عرض سينمائي مثلا. ولنجاح الرسالة الإعلامية يجب تناسب الرسالة الإعلامية السنوية المتنوعة سواء على المجتمع القومي أو المجتمع المحلي، أو على مستوى منظومات أو جماعات. وذلك من حيث المستوى الاجتماعي والثقافي، والمستوى الاقتصادي، حتى يمكن أن تصل إلى الهدف التي تسعى إلى تحقيقه من خلال البرامج الإعلامية.

#### • اختيار الوقت المناسب لنشر الرسالة الإعلامية:

لابد وأن يراعي في نشر الرسالة الإعلامية وإذاعتها، الوقت المناسب لمن توجه إليهم، وعلى سبيل المثال قد لا تعطي الرسالة الإعلامية هدفها أثناء العمل الذهني أو اليدوي لمجموعة من الأفراد، فقد لا تجدي الرسالة الإعلامية في مثل هذه الظروف.

#### • صدق ووضوح الرسالة الإعلامية:

ولنجاح الرسالة الإعلامية يجب أن تتصف بالصدق والوضوح والدقة والصراحة والبساطة.

وأن تتجرد من الذاتية، وتتحدى بالموضوعية، مدعمة بالأرقام والإحصاءات، وذلك حتى لا يترك مجالا للتساؤل حول نقطة أو شرح لفظ معين.

## • الاعتماد الناجح على المصادر الموثوق بها:

الإعلام الناجح هو الذي يعتمد على المصادر موضوع الثقة التامة لدى الجماهير، لأن المعلومات مهما بلغت من أهمية لا تكتب لها النجاح إذا كان مصدرها غير موثوق في صدقه. بل يجب على المصدر أن يمتلك القدرة على الإنتاج والتأثير.

## • الجمهور الموجه إليه الرسالة:

يجب أن يعبر البرنامج الإعلامي عن الجمهور الذي يوجه إليه الإعلام، وعليه أن يبدأ بجمهور المؤسسة الإعلامية حتى يتعرف الجميع على أهداف وأغراض هذه المادة الإعلامية، وحتى يكونوا دعاة لهذه البرامج خارج نطاق المؤسسة من جانب، وتثبيت الثقة والولاء والانتماء إلى المؤسسة التي يعملون بها.

## • العلاقة المتبادلة بين المؤسسة والجماهير:8

فالبرنامج الإعلامي الناجح هو الذي يقوم على تبادل العلاقة بين طرفي الإعلام سواء المؤسسة التي تقوم بنشر البرامج الإعلامية التي تهدف إلى تحقيق الهدف من الرسالة الإعلامية، أو من الجماهير التي بدورها المستقبل لهذه البرامج، بل يجب أن يكون لرد فعل الجماهير وآرائهم، ومقترحاتهم أثر في تعديل وتغيير البرنامج الإعلامي مستقبلاً حتى يتناسب مع هذه الجماهير.

## • التكرار وتأکید المكاسب:

إن تكرار المادة الإعلامية شرط ضروري لنجاح البرنامج الإعلامي بحيث لا يكون هذا التكرار مملاً، بل يمكن أن تعرض الرسالة الإعلامية في أشكال وطرق مختلفة بأسلوب مشوق يحوز على جذب وانتباه الجماهير.

## • دور القيادات في المجتمع:

لا بد أن تلعب القيادة دورها في تبني أفكار المادة الإعلامية بعد التأكد من صدقها، وتعمل على ذيووعها، وانتشارها في المجتمع. ولما كانت هذه القيادات تحظى بمكانة مرموقة، ولهم قوة التأثير على الآخرين، فلا بد من الاهتمام بهم في حمل الرسالة الإعلامية، والعمل على نشرها، وذيوعها حتى يتحقق الهدف المطلوب.

## • التقويم:

ويعني التقويم الوقوف على ما أنجزته الحملات الإعلامية من حيث السلبيات التي يجب تلاقيها في الحملات المستقبلية، والإيجابيات التي يجب تأييدها والتمسك بها لنجاح

البرنامج الإعلامي، والتقويم هنا قد يكون بعد كل مرحلة إعلامية، أو قد يكون بعد انتهاء الحملات الإعلامية. كما يفضل أن يكون هناك تقييم جزئي لجميع المراحل، وتقييم نهائي لها لضمان الهدف الإعلامي.

### 3.1.1. أهمية الإعلام:

تتلخص أهمية الإعلام في النقاط التالية:

د

✓  
ونه الأداة الأبرز في عملية الاتصال بالجمهور.

د

✓  
تضمن الإعلام النشر وتقديم المعلومات الصحيحة والحقائق الموضحة والأخبار الصادقة والموضوعات الدقيقة والوقائع المحددة والأفكار المنطقية والآراء الراجحة للجمهور مع ذكر مصادرها خدمة للصالح العام.

✓  
يعتبر دورا هاما يرتبط أساسا بتلبية حاجات الجمهور المتنوعة من جهة، وتحقيق التفاهة حول فكر وأهداف وبرامج التنظيم من الدور الفاعل الذي يلعبه الإعلام في التغيير والتطوير الاجتماعي فعن طريق التثقيف كوظيفة أساسية يكتسب الأفراد ويطورون كل ما يرتبط بثقافتهم من عادات وتقاليد وحتى استخدام اللغة والأدوات الثقافية الأخرى وأنماط السلوك وأساليب العيش والحياة.

د

✓  
لدور الكبير الذي يقدمه الإعلام في مجال الثقافة والتربية والتعليم مما فسح المجال للتعرف على (الإعلام التربوي). ودور الإعلام وأدواته الحديثة في العملية التربوية وفي الثقافة الجماهيرية فإذا كان الإعلام هو الأداة الناقلة للمعلومات، فهو أيضا شريك حقيقي كذلك في العملية التربوية، مما أصبح يعرف اليوم بالتعليم الإلكتروني وتوظيف تكنولوجيا الإعلام لصالح التعليم والتربية.

### 4.1.1. نظريات الإعلام:

يميل العقل البشري فبفضله يكشف العقل البشري فيضا من المتشابهات، وفيضا من الخصائص والظروف في قنوات محددة وتقسيمات قليلة.

ويتعرض الحديث عن الإعلام للتعميم، حيث أنه يعكس الظروف التي يعيشها المجتمع، فهو مرآة صادقة له. ويمكن القول في شيء من التعميم أن الإعلام المعاصر يتمثل في اتجاهات ومذاهب نظرية. وأساس الاستخدام لاصطلاح نظريات الإعلام هو وضع مجموعة من القواعد والأشكال والأنماط التي تتشابه في الخواص والسمات والملاح ومن هذه النظريات الآتي:

### ➤ نظرية السلطة:

ويطلق عليها البعض نظرية التسلط أو النظرية التسلطية وهي أولى نظريات الإعلام ظهوراً، فقد ولد الإعلام الحديث في النصف الثاني من القرن الخامس عشر عقب اختراع الطباعة في ألمانيا، وهي مجتمع تسلطي آنذاك، وقد ارتكزت التسلطية في عصر النهضة الأوروبية على مذهب الحق الإلهي الذي اعتمد عليه الملوك في الحكم وتوارثه النبلاء، كما ارتكزت على الكنيسة الرومانية التي تزايدت قوتها في العصور الوسطى، واستطاعت الكنيسة لقرون عدة أن تسيطر في بلاد كثيرة على الرأي وعلى التعبير.

### ➤ نظرية الحرية:

تأخذ هذه النظرية تسميتها من تسمية النظام الاقتصادي الحر أو الليبرالي. وهذه النظرية هي وعاء الإعلام في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي أوروبا الغربية واليابان، ومن يأخذ من الدول المتقدمة بالنظام الاقتصادي الحر. وكان مفهوم الحرية في بداية ظهور هذه النظرية تنصب على تأكيد قيمة الفرد من حيث هو فرد وحقه في ممارسة نشاطه الاقتصادي بأقل قدر ممكن من تدخل الدولة والتأكيد على فكرة الحقوق الطبيعية للإنسان، وهي الحقوق التي تقوم منها حرية العبادة، وحرية التعبير، أو حرية الصحافة بمعناها الشامل للإعلام<sup>9</sup>.

### ➤ النظرية الماركسية:

وتعتبر هذه النظرية وسائل الاتصال سلاحاً قوياً للسيطرة على الجماهير، وجعلهم يخضعون خضوعاً إرادياً طوعاً للاتجاه الشيوعي، وأن على وسائل الإعلام في ظل هذه النظرية أن تخدم النظام السياسي القائم عن طريق الإعلام وعليها كذلك تقع مسؤولية تنوير الجماهير بالحقائق والأرقام.

ويرى أعداء هذه النظرية أنها صورة جديدة من صور السلطة، بينما يراها أصدقاؤها أنها تضع وسائل الإعلام في موقع الجهاد والكفاح لتقدم الشعب ورعاية مبادئه وأهدافه.

➤ وتتطوي نظرية أخرى على اقتراح فيد بأن وسائل الاتصال الجماهيري تعتبر قوة للتكامل وللانفصال والفردية في المجتمع، وقد قدم هذه الإجابة "كاري W.Carey" في مقالته عن "ثورة الاتصال ومحترفوا الاتصال".

➤ هو هناك نظرية تشير إلى أن معرفة آثار وسائل الاتصال يمكن أن تتحقق بواسطة تحديد قدرتها على القيام بعملية "صقل" الأفكار والصور، والوعي في المجتمع الصناعي. حيث أشار "جربنر Gerbener" إلى العملية الرئيسية في وسائل الاتصال، على أنها عبارة عن عملية النشر Publication بالمعنى الحرفي لهذه الكلمة والذي يقصد به تعميم الأفكار على الجمهور بحيث تصبح منتشرة في كل قسم من أقسامه<sup>10</sup>.

### المطلب الثاني: الاتصال:

الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المؤسسة أو في جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي. إذا هي بمثابة خطوط تربط أوصال الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة ربطا ديناميكيا. وقد يحدث الاتصال في أي مؤسسة وفق التنظيم الرسمي أو التنظيم الغير الرسمي والذي قد يكون له أثر يفوق في شدته الاتصال عن طريق التنظيم الرسمي.

### 1.2.1. التطور التاريخي للاتصال:

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" والكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. وبعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز والهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات وحفظها ثم نقلها عبر الشبكات<sup>11</sup>. وبهذا فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا وقطع أشواطا عديدة عبر العصور وهذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره ومشاعره وخبراته وحتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الاتصال والاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي:

<sup>10</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان - العلاقات العامة والإعلام - مرجع سبق ذكره ص 259.  
<sup>11</sup> إبراهيم بختي، مقياسات تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص3 - 4.

\* **مرحلة ما قبل اللغة:** التي استخدم فيها الإنسان الأصوات والإشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل. وهو ما يعرف بالاتصال الشفوي والاتصال الرمزي.

\* **مرحلة نشوء اللغة:** وفيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية.

\* **مرحلة الكتابة:** فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال ووسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل والمستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة.

\* **مرحلة الاختراع للطباعة:** على يد الألمان "جوتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.

\* **مرحلة تكنولوجيا الاتصالات:** وفيها أخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وظهرت شبكات الإعلام والاتصال<sup>12</sup>.

### 2.2.1. تعريف الاتصال:

هناك صعوبات أساسية للوصول إلى تعريف شامل للاتصال وذلك لتنوع مجالاته، ويوجد تعريفات متعددة، فيعرف دومينيك فولتن: "الاتصال بأنه أحد أبرز رموز القرن العشرين، وهدفه الأمثل الذي هو تقريب الناس والقيم والثقافات، يعوض عن مساوئ وسلبيات عصرنا، وهو أحد محصلات حركة التحرر، وقد رافق تطوره المعارك من أجل الحرية وحقوق الإنسان والديمقراطية"<sup>13</sup>.

ويرى الدكتور حامد ربيع أن الاتصال في أوسع معانيه يعني عملية نقل الأفكار والمعلومات من جهة إلى أخرى، وعند القيام بعملية الاتصال فإن هذا يعني أننا نحاول أن نخلق شيئا مشتركا بين شخصين على الأقل، ولذلك فالإتصال هو نقل رسالة من شخص إلى آخر من خلال رموز معينة، والهدف من نقل المفاهيم التي تتضمنها الرسالة هو إحداث تغيير في خصائص ومعالم الإدراك للطاقة التي يتولد فيها النشاط وبمعنى أبسط فإن كلمة الإتصال في أوسع معانيها تعني نقل المفاهيم بقصد الإقناع وهي عملية أساسها خلق الترابط في الحركة.<sup>14</sup>

وخلاصة القول فإن كلمة اتصال Communication مشتقة من الأصل اللاتيني Communis أو Communicare، وتعني بالإنجليزية Common، وبالفرنسية Commun، أي ما هو عام أو مألوف أو شائع أو مشترك، ففي العائلة الحيوانية

<sup>12</sup> شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2008، ص3.

<sup>13</sup> مي العبد الله سنو، الإتصال في عصر العولمة (الدور والتحديات الجديدة) الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 29.

<sup>14</sup> محمد نصر مهنا، الإعلام وتكنولوجيا الإتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2005، ص82.

والطيور والأسماك يوجد الاتصال بينها وبين أقرانها، ومن ملاحظة الإنسان العادي للخليل والكلاب وحركة النمل والنحل يمكن أن ندرك ذلك.

### 1.2.3. عناصر الاتصال:

\***المرسل:** هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى الطرف الآخر، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار طريقة فهمه، تفسيره وحكمه على هذه الأفكار، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار خبرته وتأثير الأفكار والمعلومات في كيفية معالجة المرسل للأفكار من خلال العديد من العمليات العقلية والمعرفية<sup>15</sup>.

\***الرسالة:** هي تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل، وقد يأخذ تحويل الأفكار عدة أشكال منها الرموز التالية:

الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام، الصور، التعبيرات، الوجه، الجسم وغيرها من الرموز فيجب على المرسل أن يعرف أن الصياغات والرموز قد تكون لها معاني مختلفة كما قد تحتوي على معاني ضمنية، خفية، مترادفة أو متعارضة.

\***الوسيلة:** على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً أو تأثيراً وفعالية على من يستقبلها، وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال فمنها المنطوق (الشفهي) كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات اللجان، التلفون، الندوات، المحادثات الشخصية وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات، المذكرات، التقارير، المنشورات الدورية، الفاكس ويمكن أن ننظر إلى وسائل الاتصال حسب رسمياتها، فهناك الوسائل الرسمية والوسائل الغير رسمية.

فالرسمية هي التي يعترف بها هيكل تنظيم المنظمة، أما الاتصالات الغير رسمية هي التي تمر من خلال قنوات لا يعترف بها هيكل تنظيم المنظمة كالإشاعات، المناقشات أثناء فترات الراحة.

\***المستقبل:** يستقبل الطرف الآخر حواسه المختلفة ويختار تنظيم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها معنى ودلالات.

\***الرد:** (المعلومات المرتدة) feed back بناء على ما تلقاه المستقبل من معلومات و إدراكه، فهمه وتفسيره لها، يقوم بالرد على ما تلقاه، وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة ومستخدماً وسائل معينة ويتكرر الأمر في الإرسال والاستقبال.

\***بيئة الاتصال:** هناك عدة أشخاص محيطون بكل من المرسل والمستقبل، كما أن هناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال، مما قد يسهل أو يعيق أو يشوش على عملية الاتصال.

## 4.2.1. أنواع الاتصال:

لقد اختلف الكثير في تصنيف واحد للاتصال وسوف نتحدث عن الأنواع الرئيسية للاتصال وهي كما يلي:

✓ **الاتصال الذاتي:** يحدث هذا النوع من الاتصال داخل الفرد حينما يتحدث مع نفسه، أي هو اتصال داخل عقل الفرد متضمنا أفكاره وتجاربه ومدركاته. أي يمكن أن يكون المرسل والمستقبل شخصا واحدا، يبحث الاتصال الذاتي في الإنسان وكيف يشعر ويفكر، كيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس الخمس، يحللها ويفسرهما، وكيف يترجم الخبرات إلى معان، ويتمثل هذا الاتصال في الشعور والوعي، التخيل والتفكير وغير ذلك من العمليات النفسية الداخلية.

✓ **الاتصال الشخصي:** يتم هذا النوع من الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهها لوجه لهذا يسمى أيضا (الاتصال الوجيه) ويتمثل عموما في المقابلات واللقاءات الشخصية بين اثنين أو أكثر وبشكل مباشر دون اللجوء إلى استعمال وسائل الاتصال المختلفة. ويتم هذا النوع من الاتصال يوميا، ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة كاتصال الفرد بالحاسوب.

✓ **الاتصال الجمعي أو الاتصال المجتمعي:** هو نوع من الاتصال يتم بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة، وتتصف المجموعة بأن أفرادها غالبا ما يتباحثون ويتقابلون في أمور مختلفة ولديهم معايير ومصالح مشتركة. ويتم الاتصال الجمعي بالطرق التالية:

- الدروس والمحاضرات .
- الندوات والمؤتمرات .
- الخطب في المناسبات.
- اللقاءات الجماعية، الاجتماعات والحفلات الاجتماعية .
- برامج التدريب.

✓ **الاتصال التنظيمي:** يتم في هذا الاتصال استخدام وسائل الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات لتحقيق أهدافها التنظيمية ويغلب عليه الاتصال الشخصي، سواء كان ثنائيا أو اتصالا جماعيا، أما الوسائل التي تستخدمها المنظمات فهي: الاتصال الشخصي، الهواتف، البرقيات، التلكس والفاكس، الرسائل، الانترنت والبريد الالكتروني، وسائل الاتصال الجماهيري والإشاعة.

✓ **الاتصال الجماهيري:** توجه في هذا النوع من الاتصال الوسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين ونعني بالاتصال الجماهيري العمليات التي تقوم بها هيئات ومؤسسات كبيرة

تستخدم الأجهزة والآلات التي يمكن بواسطتها إنتاج الرسائل العامة ونقلها إلى جماهير  
غفيرة متعددة. وتكمن قنوات الاتصال أو التأثير الجماهيري في المجموعات الضخمة  
والغير متجانسة من الجمهور المستهدف، دون أن يكون هناك نوع من المواجهة المباشرة  
بين المصدر والجمهور.

وتعتمد وسائل الإعلام الجماهيرية على تكنولوجيا متقدمة (مثل الطباعة، محطات الإذاعة،  
التلفزيون واستوديوهات التسجيل...) وغالبا ما تكون تحت سيطرة الحكومات أو الهيئات  
والمؤسسات الإعلامية الضخمة أي أن المصدر هو مؤسسة وليس شخصا ويصنف إلى عدة  
أنواع هي:

✓ **الاتصال بالرموز (الغير اللفظي):** يطلق على هذا الاتصال (اللغة الصامتة) وهو من أقدم  
أنواع الاتصال، والرموز هي مجموعة من الإشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند  
الإنسان الجهاز المحرك والجهاز الصوتي. وبشكل عام فإن الرموز غير اللفظي التي  
تستخدم في الاتصال تقع ضمن الفئات التالية:

\* الرموز الصورية مثل الصور والخرائط والرسومات.

\* الرموز الصوتية مثل الموسيقى والضحك وقرع الطبول.

\* الرموز الحركية مثل حركات اليد والرأس، العين، اليد والصور الأفلام المتحركة وغيرها.

\* الرموز اللونية مثل استخدام الألوان في الصحافة، السينما والملابس.

✓ **الاتصال الشفوي:** يتم من خلاله استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل  
الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، غالبا ما يتم ذلك وجها لوجه، ويمتاز الاتصال الشفوي  
بسرعة الاتصال والتفاعل مع فرصة فورية التغذية الرجعية، كما أنه غير مكلف مقارنة مع  
غيره، ويقدم فرصة المرسل والمستقبل للتعرف على بعضه البعض بشكل مباشر وخاصة  
على الجوانب الشخصية التي لا يستطيع نقلها الاتصال الكتابي.

✓ **الاتصال الكتابي:** يعبر عنه بالاتصال الغير الشخصي ويعتمد على الكلمات والألفاظ اللغوية  
المكتوبة لا منطوقة وذلك في صياغة مضمون الرسالة التي توجه إلى مستقبلها أفراد أو  
جماعات.

ويوفر الاتصال الكتابي العديد من الفوائد منها: إمكانية التدوين والحماية القانونية، تهيئة  
الرسائل وتوجيهها بشكل دقيق إلى جمهور القراء أو المستمعين، كما يشجع التماثل  
بالسياسات والإجراءات وتقليل التكاليف في بعض الحالات، كما للاتصال الكتابي بعض  
الأضرار التي تخلق كميات هائلة من الورق، يمكن أن تكون الرسائل غير واضحة بسبب

عدم كفاءة محررها، كما يمكن أن تستغرق وقتاً طويلاً لمعرفة ما فيها إذا استلمت الرسائل و تم فهمها وإدراكها. كما يمكن إضافة للاتصال الرمزي، الشفوي والكتابي: الاتصال السمعي، الاتصال البصري، الاتصال الرسمي والاتصال الغير الرسمي.<sup>16</sup>

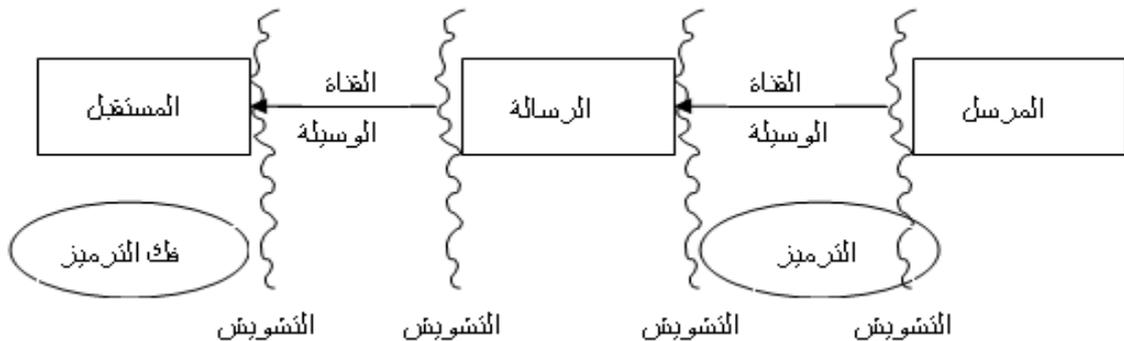
### 5.2.1. نماذج الاتصال:

يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية، والنموذج عبارة عن أسلوب مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل بين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها، والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط. ولقد طور الباحثين ثلاثة نماذج رئيسية هي على النحو التالي:<sup>17</sup>

#### • النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه Liner Model:

قبل قرابة ستين عاماً نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه أمر يفعله شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد: حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث، رسم، كتابة... إلخ) إلى مستقبل يقوم بنقل رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح.<sup>18</sup> قد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لفهم عملية الاتصال. ويمكننا رؤية هذا النموذج من خلال الشكل التالي:

#### الشكل رقم 1-1 نموذج الاتصال أحادي الاتجاه



• المصدر بتصرف يسير : Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. *Interplay: the Process of*

*Interpersonal Communication*. Sixth Edition. Harcourt Brace College Publishers. 1995., P. 9.

<sup>16</sup> ربحي مصطفى العليان، محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

<sup>17</sup> شعبان فرج - الاتصالات الإدارية - الطبعة الأولى - دار أسامة للنشر والتوزيع - عمان 2009 - ص 17.

<sup>18</sup> شعبان فرج - الاتصالات الإدارية - مرجع سبق ذكره - ص 18.

المرسل قد يكون رجلاً أو امرأة، والمستقبل قد يكون أحدهما. وحينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة ( لغة لفظية مثل عبارة السلام عليكم، أو لغة غير لفظية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، إضافة إلى ابتسامة من الوجه ). هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة، وهذا التشويش يشمل أموراً خارجية كأصوات لعب الأولاد أو مكيف الهواء أو رائحة الدخان في مكان مزدحم. هذا التشويش سيؤثر على الرسالة بكل تأكيد. ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب أو الموقع الاجتماعي الذي يفسر الرسالة على أنها من أعلى إلى أسفل أو العكس، وهكذا. ومن أنواع التشويش التشويش العضوي الذي يعني أن هناك عوامل بيولوجية تؤثر على الرسالة، مثل ضعف السمع أو المرض أو التعب البدني، وهكذا.

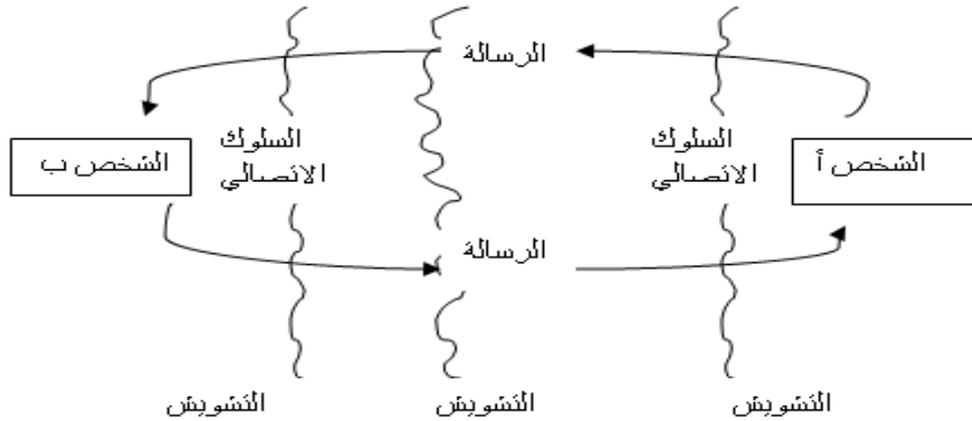
#### • النموذج التبادلي ( أو ثنائي الاتجاه Interactive { Dual } Model ) :

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال سهل الفهم إلا أنه لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين. لقد كان النموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجوع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه. يمكن لنا أن نتصور كيف يتفاعل شخص مع خبر عن زواج أحد أصدقائه، حيث يتفاعل المستقبل مع الخبر، وتظهر أسارير الفرح على وجهه حتى قبل إتمام الخبر، ثم يرسل رسالة لفظية مستفسراً عن وقت الزواج، فيأتيه الجواب سريعاً أنه كان ليلة البارحة، فيتحول الفرح إلى نوع من العتاب على عدم معرفته، وهكذا تتداخل الرسائل، ويصبح كل من الطرفين مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد. بل حتى خلال استقبال الرسالة يقوم كل منا بتفسير الرسالة والتفكير بشأنها، وهذا ما يفسر اختلاف التفسيرات للرسالة الواحدة بين الناس<sup>19</sup>.

ومن ناحية أخرى يفترض نموذج الاتجاه الواحد أن كل رسالة يجري ترميزها وفك رموزها، وأن هذه عملية تجري بوعي وعن قصد. ولكن الواقع أن كلاً من المرسل

والمستقبل قد يرسلان رسائل دون وعي منهما، فلا يعيان ما يصدر عنهما من رموز غير لفظية كتعبيرات الوجه والإشارات ودرجة الصوت ونحوها، وقد يفوتهما فك الرموز (التفسير) للرسائل التي يرسلها المتحدث أو القائم بالاتصال. ومن هنا يكون من المناسب إبدال مسألة الترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي الذي يشمل الأفعال القصدية وغير القصدية للاتصال.

### الشكل رقم 1-2 نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين)



المصدر بتصرف يسير: Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne, *Interplay: the Process of Interpersonal Communication*. Harcourt Brace College Publishers. 1995, Sixth Edition. P. 11.

و كذلك: Dimbleby, Richard and Graeme Burton. *More Than Words: An Introduction to Communication*. Routledge: New York, 1998. P. 34.

في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بالإرسال والاستقبال للرسائل. ولقد عبرنا عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي حيث يرسل الرسائل بقصد أو بدون قصد، ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها، وفي كلا الحالين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليتها.

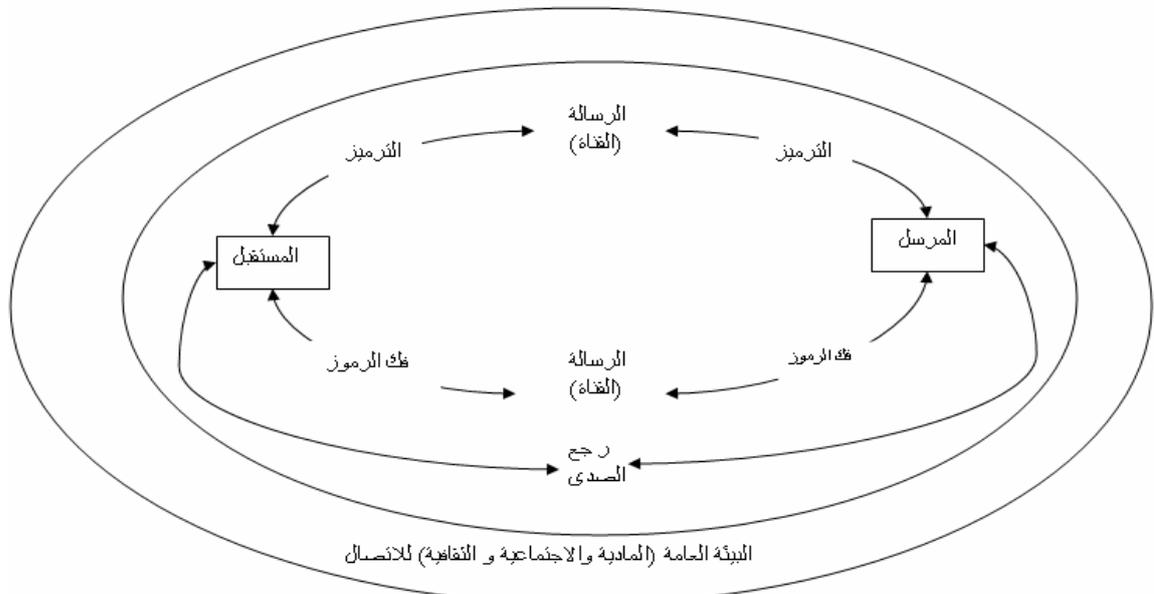
• نموذج الاتصال التفاعلي ( Interactive Model ) :

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة أكثر مما نتصور فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصُر عن التفسير الكامل لهذه العملية. فالإتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الإتصال.

ويحاول نموذج الإتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الإتصال الفاعلة كبيئة الإتصال، ورجع الصدى، وما سبق الإتصال، وما جاء بعده من سلوك اتصالي أو غيره. وهذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل يبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها وموقف إيجابي منك، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا. الطبيعة التفاعلية للإتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض<sup>20</sup>، لأن الإتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالإتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الإتصال كانت فرص النجاح فيه أكبر.

ويشرح النموذج التالي هذه الطبيعة التفاعلية للإتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الإتصال والبيئة الاتصالية:

### الشكل رقم 1-3 نموذج الإتصال التفاعلي



المصدر بتصريف يسير : Dimbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Word An Introduction to Communication. Routledge: New York, 1998. P. 35.

## المبحث الثاني: مدخل تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، منذ عقدين انقلاباً هائلاً في العلاقات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية في العالم، كما ساهمت في اختصار المسافات والوقت، تسريع وتائر الاتصال والتواصل وإطلاق التدفق الحر للمعلومات دون قيود أو كوابح، ولقد أصبحت المعلومات في هذا العصر بمثابة سلعة تسويق وأصبحت مورداً أساسياً في التنمية الاقتصادية، الاجتماعية، الإدارية، السياسية، العلمية والثقافية. وكنيجة لذلك حدث نمو كبير في المجتمعات المعتمدة على المعلومات، بل وتحولت المجتمعات الصناعية إلى مجتمعات معلومات وأصبحت المعلومات هي المواد الأولية لهذه المجتمعات، مثلما كان الفحم والحديد من المواد الأولية للمجتمعات الصناعية.

### المطلب الأول: مفاهيم ومرتكزات حول التكنولوجيا:

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول، حيث يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه، يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاقتصاد وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها نذكر منها:

#### 1.1.2. تعريف التكنولوجيا:

- يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي<sup>21</sup>.
- ويمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"<sup>22</sup>.
- كما تعرف التكنولوجيا على أنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكانن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي نتناولها"<sup>23</sup>.

21 غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 ص 22.

22 نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007 ص 51-52.

23 عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص 26.

وهناك من عرفها أيضاً بأنها " الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية، ويتضح من هذه التعريفات ما يلي:

1. إن التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية تطبيقية تهتم بالأجهزة والأدوات.

2. إن التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه.

3. إن التكنولوجيا وسيلة للتطور العلمي.

4. إن التكنولوجيا وسيلة لسد حاجات المجتمع.

وما تجدر الإشارة إليه، هناك فرق بين التكنولوجيا والتقنية من حيث مدلولهما، فالتقنية عند "jean l'ourastie" هي: "فن استعمال الموارد الطبيعية من أجل تلبية الحاجات المادية للإنسان"، وهي تعني: "الصنع أو التطبيق الذي يقوم أساساً على قواعد منظمة أو علمية، أو هي المكنتات والمعدات اللازمة لإنتاج سلعة معينة، بمعنى تدل على الإنتاج وكيفيته والوسائل التي يتم بها".

ومن هذا التعريف يمكن تحديد المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا :

\***المدخلات Inputs** : وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من: أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخامات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.

\***العمليات Processes** : وهى الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

\***المخرجات Outputs** : وهى المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات<sup>24</sup>.

## 2.1.2. خصائص التكنولوجيا :

- 1- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .
- 2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .
- 3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس .
- 4- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات .
- 5- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة .
- 6- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .

7- التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام.

8- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات .

9- التكنولوجيا متطورة ذاتيًا تستمر دائمًا في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

### 3.1.2 أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:<sup>25</sup>

1- على أساس درجة التحكم: ونجد فيها:

أ -التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا المشاعة تقريبًا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية، وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدًا.

ب -تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2- على أساس موضوعها: ونجد فيها:

أ -تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة والمتضمنة في المنتج النهائي والمكونة له.

ب -تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.<sup>26</sup>

ج -تكنولوجيا التسيير: هي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييري (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين،... إلخ).

د -تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي (الحاسوب).

ه -تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، وتترايد أهميتها باستمرار نظرًا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبتث المعلومات، وهي أحد المتغيرات المهمة في دراستنا هذه.

<sup>25</sup> لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004 - ص 9.

<sup>26</sup> لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة - مرجع سبق ذكره - ص 10.

3- على أساس أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال) وفقاً لذلك تنقسم إلى:  
أ -تكنولوجيا وليدة.

ب -تكنولوجيا في مرحلة النمو.

ج -تكنولوجيا في مرحلة النضج.

4- على أساس محل استخدامها: ونجد فيها:

أ -تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.

ب -تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية لمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5- على أساس كثافة رأس المال: وتضم:

أ -التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال اللازم للوحدة من الإنتاج، مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

ب -التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

ج -التكنولوجية المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال و العمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

6- على أساس درجة التعقيد: وتضم:

أ -التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المساعدة من صاحب البراءة.

ب -التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيداً من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في

الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز أيضاً بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على استغلال برائتها مع المعرفة الفنية.<sup>27</sup>

#### 4.1.2. أشكال حصول المؤسسة على التكنولوجيا:

حتى تبقى المؤسسة دائماً في صورتها الإيجابية وللمحافظة على سمعتها في السوق وتقاديا لعدم الاستمرارية. فإن المؤسسة تتخذ سياسة فعالة لحيازة التكنولوجيات الجديدة والإبداعات التكنولوجية التي تضمن استمراريتها وبقائها وأشكال الحصول على التكنولوجيا تصنف بدلالة بعدين.

-أحدهما يتمثل في الإدماج التام للأنشطة التي تهدف لحيازة التكنولوجيا اللازمة ذاتيا.  
-أو عليها حيازة التكنولوجيا من مصادر خارجية عن المؤسسة وفي كلتا الحالتين هناك إمكانيات متنوعة للحصول على التكنولوجيا منها:

**1- الإدماج الداخلي لوظيفة البحث والتطوير:** كوسيلة للحصول على التكنولوجيا وكصدر لترقية الإبداع التكنولوجي وتحقيق منتجات جديدة.

**2- عقود التعاون:** نظرا للتكاليف الباهظة للبحث والتطوير ونظرا لتعدد التكنولوجيات التي يجب استعمالها في المنتجات وطرائق الإنتاج الصناعي، كل هذه الظروف دفعت المؤسسات للتعاون فيما بينها لإيجاد أشكال جديدة للتكنولوجيات، ويتم ذلك بعقد اتفاق تعاون يقضي اقتسام التكاليف والأخطار والعمل على البحث المشترك لتطوير التكنولوجيات. ومن نتائج هذه العقود:

1- يسرّع من إمكانيات تبني وتقبل واستيعاب التكنولوجيات الجديدة ويجعل تحقيقها وتطبيقها عملياً أكثر سهولة مما لو كانت الجهود المبذولة في هذا الصدد فردية .

2- يؤدي إلى تركيز الجهود المتعلقة بالبحث والتطوير، وتوجيهها لتحقيق أعلى الفوائد .

3- يوسع ويعمم قواعد فهم التكنولوجيا وانتشار الخبرة .

4- يؤدي إلى تعزيز شامل للجدارة والكفاية العلمية والتكنولوجية، ويشجع التعاون في الحقول الأخرى ذات العلاقة بها .

**3- شراء التراخيص:** يعتبر شراء أو إستعمال التراخيص الطريق المباشر والأسرع للحصول على التكنولوجيا لاقتحام أسواق جديدة وتوسيع قائمة المنتجات وهذه طريقة أقل خطورة وأقل تكلفة. ويكون ذلك مفضلاً لدى المؤسسات التي لا تتوفر على موارد مالية كافية لإدماج وظيفة البحث والتطوير داخليا .

4- شراء مؤسسات أخرى: تلجأ المؤسسات أيضا من أجل الحصول على التكنولوجيا إلى شراء مؤسسات أخرى، وتعتبر هذه الطريقة أيضا سريعة لكسب الوقت ولاكتساب التكنولوجيا.

5- اعتماد البحث والتطوير الخارجي: قد تفضل المؤسسة الحصول على التكنولوجيا بتكليف مؤسسات خاصة أو عمومية للبحث والتطوير، كأن تكلف مكاتب دراسات، مراكز بحث عمومية أو خاصة، مكاتب الاستشارات التقنية والجامعات لتبني مشاريع بحث تكنولوجي يخص المؤسسة.

## المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

### 1.2.2. تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد أدى التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال إلى ظهور وسائل وتطبيقات وسيلية اتصالية جديدة أطلق عليها البعض اسم "التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال – NTIC"، وهي تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.<sup>28</sup>

وتظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة، والصورة ساكنة ومتحركة وبين الاتصالات سلكية ولاسلكية، أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضمونها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة<sup>29</sup>. ويرى الكاتب معالي فهمي حيزر بأن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات<sup>30</sup>. ويمكن القول أنها تمثل تلك التكنولوجيات التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنت والهندسة المعلوماتية، والعمل التعاوني عن بعد **Groupe Ware** والإدارة

<sup>28</sup> فضيل دليو: الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص174.

<sup>29</sup> بومعيل سعاد، فارس بوباكورة: أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجحت، جامعة تلمسان، العدد 03، مارس 2004، ص205.

<sup>30</sup> بن سعيد محمد، لحر عباس: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول: تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، جامعة محمد حيزر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 12/ 13 نوفمبر 2005 ص 287.

الإلكترونية للسيرورات **Work Flow** ... وغيرها من الأمور العادية<sup>31</sup>. ويمكن تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال أيضا بأنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، وكذلك تقنيات المصغرات الفلمية، والبطاقية، ... أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتعاملت مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة<sup>32</sup>.

في الواقع، إن مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال متداخل بعض الشيء، حيث أن هذه التكنولوجيات لا تعتبر جديدة في حد ذاتها، وذلك لأن معظمها كان موجودا منذ السنوات العشر الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخداماتها في مجال إدارة المؤسسات واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي<sup>33</sup>. إذ تتضمن هذه التكنولوجيات جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات سلكية ولاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس، وانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة<sup>34</sup>. وبالتالي فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة هي: تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات وللقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة<sup>35</sup>، وذلك عن طريق تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت، ...) في شكل معطيات رقمية موحدة، وبثها بسرعة الضوء في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية إنترنت، كما يمكنها ترجمة المعلومات المستقبلية، وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت، ...)، فضلا عن تغيير طرق الاتصال داخل الإدارات<sup>36</sup>.

---

<sup>31</sup> بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف: الآثار المترتبة على إدماج التكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: الابتكارات، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكوين، جامعة محمد خيضر بسكرة، 13/12/2004، ص 22.

<sup>32</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 38.

<sup>33</sup> جمال لعامرة، مالك علاوي: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثاني: تأثير الانكسار الرقمي شمال/جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 28/29 أبريل 2007، ص 01.

<sup>34</sup> إبراهيم بخي: صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية 09/08 مارس 2005، ص 318.

<sup>35</sup> علاوي مالك: أثر استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي (دراسة حالة: الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي (ANDRU))

مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2006/2005 ص 51.

<sup>36</sup> جمال لعامرة، مالك علاوي، مرجع سبق ذكره 01.

ونشير إلى أن مصطلح: "تكنولوجيا الإعلام والاتصال" يعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة "تكنولوجيا الإعلام والاتصالات" والتي ينقصها الشمولية لمعنى عبارة ICTS التي تعتمد ميدانين: الإعلام: **Information**، والاتصال: **Communication**، والجمع اتصالات يفيد معنى مغاير للمعنى المعتمد في الكلمة اللاتينية، ومن جهة أخرى فإن الفرق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام<sup>37</sup>، والإعلام عملية تنطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بينها نشاط نقل المعلومات وتداولها، فهو يشمل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الإعلام. وتشمل التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال فرعين أساسيين<sup>38</sup>:

➤ أولاً تشغيل المعلومات: ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

➤ ثانياً نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد (**Télécommunication**). من خلال كل هذه التعاريف يمكننا القول بأن الخاصية الأساسية في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هو ارتباط تكنولوجيات الإعلام الآلي مع تكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا السمعي البصري، بمعنى آخر هو الجمع بين النص والصوت والصورة.

### 2.2.2. أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. وكما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق إنعزلاً.

- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.

<sup>37</sup> ورقة عمل حول مجتمع الإعلام، وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي (جنيف) - 2003 تونس 2005 - نقلا عن

الموقع الإلكتروني:

[http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc2/cs03-wsispc2-c-0067!msw-a.doc](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc2/cs03-wsispc2-c-0067!msw-a.doc)

<sup>38</sup> علاوي مالك: أثر استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي - مرجع سبق ذكره ص 51.

تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه.

- تمكن تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا الإعلام والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم وغيرها.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلية<sup>39</sup>.

### 3.2.2. خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات والتي هي كالتالي:<sup>40</sup>

✓ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: الممارسة الثنائية، التبادل...إلخ.

<sup>39</sup> <http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/71.doc> (26/05/2011).

<sup>40</sup> زلماط مريم – دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية / دراسة حالة بسونطراك فرع STH - رسالة ماجستير - جامعة تلمسان – عام 2009-2010 – ص 29-30.

✓ **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الإلكتروني: نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دون الحاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.

✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالانترنت مثلا لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها، ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الانترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.

✓ **قابلية التوصيل:** أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع كما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بخاصية قابلية التحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله في أي مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة: كالحاسب الآلي النقال، الانترنت اللاسلكية... إلخ.

✓ **قابلية التحويل:** أي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني.

✓ **اللاجماهرية:** إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من مجموعة إلى مجموعة.

✓ **الشيوع و الانتشار:** هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن. كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.

## 4.2.2. انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

سنحاول في هذا الفرع توضيح إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والانعكاسات السلبية التي تخلفها:

- **الانعكاسات الايجابية:** أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا رئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ الإرتب اطية والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.
- ✓ تكاليف اتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة، وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في مناطق نائية.
- ✓ تكاليف التعامل منخفضة، ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الإلكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق، وإنما أقل تكلفة.
- ✓ التفاعلية والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.
- ✓ توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال، العلوم، القانون، والحكومة.<sup>41</sup>

#### ● الانعكاسات السلبية:

إن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة، والأسوأ من ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها، مع العلم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الأورجواي للاتفاقية العامة للتعريف والتجارة (الجات) حول المفاوضات التجارية، تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات. وإجمالا فإن التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعليا على دفع تكلفتها. وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام 2001 على لسان "مانسيل" و "وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما: "هناك دلائل قوية على أنه إذا لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة، وخبرة والتزام المستخدمين، ومقومات البنية التحتية، فإن تطبيقات تقنيات الإعلام والاتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد"<sup>42</sup>.

#### المطلب الثالث: طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي الاستخدام والاستثمار الأمثل والمفيد لمختلف أنواع المعارف والبحث عن أفضل الوسائل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقود إلى المعرفة، وينظر كذلك إليها بأنها العلم الجديد الذي يهتم بجمع وتخزين وبت مختلف أنواع

<sup>41</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص

المعلومات ومعالجتها عبر وسائل حديثة وخاصة الحواسيب، فهي تعبر عن المستجدات والمستحدثات التقنية ومختلف أنواع الاستكشافات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة، وهذا تلبية لمتطلبات الاقتصاد الجديد المبني على المعلوماتية والثورة الرقمية.

ومن جانب آخر فإن تكنولوجيا الاتصال، هي الأخرى تعاملت مع مختلف الاختراعات والمستجدات التي أدخلت على وسائل الاتصال التقليدية والتي ارتبطت بالمعلومات وتكنولوجياها المختلفة ارتباطا وثيقا، فالاتصالات أساسا هي عملية تناقل المعلومات والمعارف وتبادلها وذلك باستخدام الوسائل والتكنولوجيا المتاحة.

### 1.3.2. مميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد شهد العالم تحولات متسارعة تجري على المستوى الكوني بفعل ثورة الاتصالات وانفجار المعلومات، والذي يتجسد في الحواسيب والشبكات الإلكترونية، والأنظمة الرقمية، وسواها من التقنيات العلية والوسائط المركبة التي تتيح نقل المعطيات والمعلومات أو إدارة الأعمال والأموال من على بعد وبسرعة قصوى<sup>43</sup> وهذا ما جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة، وانطلاقا مما سبق يمكن استخلاص بعض الخصائص التي تتميز بها هذه التكنولوجيا فيما يلي:

➤ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال (مثل: المشاركون بدل من المصادر، الممارسة الثنائية، التبادل،... إلخ).

➤ **الاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.<sup>44</sup>

➤ **اللاتزامنية:** وهي خاصية تتميز بها التكنولوجيات، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الإلكتروني إرسال الرسالة لا يكون في حاجة إلى وجود متلقي لهذه الرسالة، وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال.

<sup>43</sup> مؤيد عبد الجبار الحديثي - العولمة الإعلامية - الأهلية للنشر والتوزيع - عمان - 2002 - ص 81.

<sup>44</sup> مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2005/2006 ص 29.

➤ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابع العالمي.

➤ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

➤ **القابلية الحركية:** فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته مثل الهاتف النقال، بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.

➤ **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة وبساطة التشغيل، ونموذج ذلك جهاز الفيديو، وجهاز الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والأترنت. <sup>45</sup>

انطلاقاً من الخصائص التي تميز هذه التكنولوجيا، يظهر لنا سر قوتها، والتي سمحت بوجود شكل جديد من الارتباط بين الأطراف العالمية المختلفة، وأن تحدث تغيرات جوهرية في سلوكيات وممارسات الأفراد والمؤسسات والحكومات على السواء، وقد تركت هذه الخصائص تأثيرها على المجتمعات وعلى نظم المعلومات، من خلال التطوير السريع والحاسم في أساليب تخزين واسترجاع المعلومات، مع ظهور ثقافة مؤسساتية جديدة وتغير العديد من الممارسات الاقتصادية.

### 2.3.2. مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها. <sup>46</sup> وفيما يلي سنقوم بتوضيح لمكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: <sup>47</sup>

➤ **الأجهزة (Hardware):** وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا الإعلام المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

<sup>45</sup> مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، نفس المرجع السابق.

<sup>46</sup> - Turban, Introduction to Information Technology, Op.Cit, p:48.

<sup>47</sup> James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999, p :190.

➤ **البرمجيات (Software):** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

➤ **الشبكات (Networks):** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

\* **الشبكات المحلية (Local Area Networks (LAN):** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بال خادم (Client-serveur).

\* **شبكة المنطقة (Metropolitan Area Network (MAN):** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

\* **الشبكات الواسعة (Wide Area Networks (WAN):** وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا .

\* **الانترنت (Internet):** تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (Inter National Network) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

\* **قواعد البيانات (Data Base):** وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات

اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات<sup>48</sup>.

### 3.3.2. وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يرى Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يلي:49

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
  - تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
  - إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
  - تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
  - تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
  - إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.
- أما Alter فقد عرف وظائف تكنولوجيا الإعلام على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.<sup>50</sup>
- بينما ذهب Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف هي:
- معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
  - إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.<sup>51</sup>
  - تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

**المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال وآثارها**

**المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحدياتها**

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على المكونات المادية / الأجهزة، والمكونات البرمجية، والخدمات التي تقدم عن طريقهما، وهناك تعريفان للبنية التحتية

<sup>48</sup> عامر قندلجي وإبراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002، ص.ص192-190.

<sup>49</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000، ص ص 438-437.

<sup>50</sup> Alter, Information system : The foundation of E- Business of Opc.cit,pp 72 -74.

<sup>51</sup> Curtin,Dennis and Foley,Kim and Morin,Cathleen, Information Technology\_The Breaking wave 3rd Ed,Mc Graw-HILL, 2001, p3.

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، الأول تعريف تقني أو فني يحددها بأنها: "مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها ومرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فيعني: "مجملة الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن والمجهزين بالإضافة إلى العاملين.

### 1.1.3. متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

في هذا الجزء سوف نتطرق إلى مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهم الخدمات التي تقدمها، تتكون تكنولوجيا الإعلام والاتصال من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، والتي تساعد المستويات الاقتصادية والإدارية المختلفة، وهذه المكونات، هي:52

✓ (Computer and Components). الحاسوب ومكوناته.

✓ (Programming) البرمجيات.

✓ (Peoples) الأفراد.

✓ (Procédures) الإجراءات.

✓ (Data Bases) البيانات.

### 2.1.3. تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي والبنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ينبغي على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد، وتتمثل هذه التحديات فيما يلي:53

1- فقدان سيطرة الإدارة على النظم : حيث تشير التجارب والتطبيقات الميدانية تنامي وتعدد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات وبيانات

52 عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان 2011- ص 169،170.

53 بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 140-138.

المؤسسة في بيئة موزعة، وذلك بسبب الافتقار إلى إدارة مركزية موحدة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

**2- تكامل عملية النهاية للنهية (END-TO END PROCESS):** مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة وتعجز العديد من المؤسسات عن بلوغه.

**3- متطلبات التغيير التنظيمي:** حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداء و الرسالة أيضا.

**4- التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع :** لقد أدركت مؤسسات عديدة أن الوافرات التي توقعها من عملية حوسبة عملياتها الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية، فالوافرات المستحقة نتيجة تملك الأجهزة قد تددت بفعل التكاليف التشغيلية السنوية المترتبة على الحصول على قوى عاملة ووقت إضافي مطلوب، حيث الوقت يمثل مالا أيضا.

**5- التوسع، الاعتمادية والأمن :** حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تكون فاعلة وذو طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بنية تحتية خاصة بها، أو طبقا لمواصفات محددة تتلائم مع رسالتها وأهدافها، وهذا أمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما مسألة الأمن، فهي غاية في الأهمية والخطورة، خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية، وعليه قد يشكل هذا خطر على المؤسسة.

### **3.1.3. مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة التغلب عليها أو التقليل من آثارها السلبية، ومن أبرز الحلول:

**1- إدارة التغيير:** للحصول على أكبر عائد ممكن من التكنولوجيا الجديدة، ينبغي على المؤسسات أن تخطط بشكل دقيق للتغيير، فقد تحتاج لإعادة الهندسة لتتلائم مع التغييرات.

**2- التعليم والتدريب:** باستطاعة المؤسسة انتهاج نظام أو برنامج تدريب ورسكلة لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الافتقار لدعم والفهم الإداري لعالم الشبكات وأساليب تشغيلها.

3- ضوابط لإدارة البيانات: يصبح دور إدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة، ومجالات عمل متنوعة، وأجهزة حاسوب عديدة.

4- التخطيط لتكامل الإدارة والارتباطية: ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال إستراتيجية أي بعيدة المدى، والتأكد من أن هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات وبما يحقق الحاجات المالية والمستقبلية.<sup>54</sup>

### المطلب الثاني : تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستعمالاتها

في هذا المطلب سنتناول علاقة المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجالات تطبيقها.

#### 1.2.3. علاقة المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة، بأشكال ثلاث هي المقروءة والمسموعة والمرئية في آن واحد.<sup>55</sup>

ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال، لذا وجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام، والشكل الموالي يوضح شكل وأبعاد هذه العلاقة:

#### الشكل رقم 1-4 العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص 27.

### 2.2.3. تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة:

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كما يلي:

#### 1-تطبيق واستعمال داخلي:

من أهم استعمالات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي:<sup>56</sup>  
-تستعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج...إلخ.

-وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات...إلخ.

-الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها.

-الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.

-النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البردية والوقت المستغرق في ذلك.

#### 2-تطبيق و استعمال خارجي:

من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال للمؤسسة ما يلي :<sup>57</sup>  
-نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

-الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

<sup>56</sup> إبراهيم بخي: صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء - مرجع سبق ذكره - ص 48.

<sup>57</sup> بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص 58.

-الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.  
-السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنت وتحقيق التجارة الالكترونية.  
-متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

### 3.2.3. تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجالات أخرى:

تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث مست وشملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض والتطرق إلى أهم تطبيقاتها، والتي نوجزها فيما يلي:

58

**1- الآلات الموجهة رقمياً:** هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائياً بالإنترنت.

**2- الآلية:** مع تطور الإنترنت وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

**3- التصميم المساعد من خلال الحاسوب:** لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

**4- الذكاء الاصطناعي:** استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فهاهو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

**5- التعليم الافتراضي:** حيث تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.<sup>59</sup>

58 كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2010، ص 23-24.  
59 المرجع السابق ص 24.

6-الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة.

7-الصحة والطب: تم توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

8-المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 1-1: تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي. - التصميمات.	-علم الذرة، البحث. -مكاتب الدراسات.	-بحوث العمليات. -المساعدة في اتخاذ القرارات.
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب. - الألعاب الإلكترونية.	- علم الفضاء.	-الألعاب الإستراتيجية.
التوثيق	- المعلومات القانونية.	- قواعد المعطيات.	-تسيير براءات الاختراع. -قواعد المعطيات الاقتصادية.
التحدث	- التعرف على الأصوات.	- الرجل الآلي الموجه.	-التسويق الإلكتروني.
الصورة	- المركبات الأوتوماتيكية للجزائر. -تحرك العين. -إنشاء صورة أوتوماتيكية.	- الإشهار. - الرسوم المتحركة.	-المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

### المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أياً منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية<sup>60</sup>.

#### 1.3.3. الآثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي:<sup>61</sup>

#### ● الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من "Leavit et Whisler" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس، أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من "Anshen et Burhuganen" ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء

<sup>60</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 287.

<sup>61</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، مرجع سبق ذكره، ص 291.

في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بنائها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

### • **تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية:**

عملت تكنولوجيا الإعلام والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده "Lucas" بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحسوبة سوف يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى المساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

### • **التحول في شكل الهيكل التنظيمي:**

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولية<sup>62</sup>

ومن كل ما سبق، يمكن ومن خلال الجدول التالي أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا الإعلام تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم 1- 2: الآثار التنظيمية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل.	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة.	واسعة وعالية المرونة.
فلسفة الإدارة.	التوجه نحو المركزية.	الجمع بين المركزية واللامركزية.
الهيكل التنظيمي.	هرمي / بيروقراطي.	مفلطح الشبكي.
عدد المستويات الإدارية.	كثيرة.	قليلة.
نطاق إشراف الإدارة العليا.	ضيق.	واسع.
نمط الإدارة.	إشراف.	قيادي.
نوعية العاملين.	مهيكليين غير مبدعين.	مبدع ومتكيف.
دور الإدارة الوسطى.	واسع.	ضعيف.
مجالات التركيز في العمل.	التركيز على الأنشطة.	التركيز على العملاء.

المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، مرجع سبق ذكره ص 290.

### 2.3.3. الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة

تضفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.<sup>63</sup> ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعميم مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدراتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.

### 3.3.3. الآثار الاجتماعية:

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولت الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق آثارا على البنيان المجتمعي، و البناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهذا يخلق آثار إيجابية وسلبية على المجتمع منها:<sup>64</sup>

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد.
- تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...إلخ.
- القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية إدمان الانترنت

<sup>63</sup> مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، 48.

<sup>64</sup> نفس المرجع، ص 41.

والهاتف المحمول، تعب العين والصداع)، وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها<sup>65</sup>: استهلاك الطاقة، وما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرة بالبيئة...إلخ. كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.

## خاتمة الفصل:

يعتبر مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المفاهيم الواسعة الانتشار في العصر الحالي حيث أن لهذه التكنولوجيا انعكاسات في مختلف المجالات التي كشفت عن متغيرات هامة مست كل جوانب حياة المجتمع، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأدوات والوسائل لها خصائص ومميزات تتمتع بها وعلى رأسها السرعة في الأداء والتقليل من النفقات، والسهولة في الاستخدام والتي تجعلها تحتل مكانة هامة في أغلب القطاعات، من خلال هذه الدراسة يمكننا القول بأن الخاصية الأساسية في تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو ارتباط تكنولوجيا الإعلام الآلي مع تكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا السمعى البصري بمعنى آخر، هو الجمع بين النص والصوت والصورة، حيث فرضت تكنولوجيا الإعلام والاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات. كذا إن سعي المؤسسات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها، أصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، ولقد بات من الضروري على المؤسسة الإطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة، فلا بد من العمل على اكتسابه والتحكم فيه.

<sup>65</sup> فتيحة يحيوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010، ص 27.

كما تم في هذا الفصل بيان أهمية تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الذي تعدى الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلا تقتصر على العمل داخل المؤسسة أو بينها، وبين المحيط بل اتسعت بسرعة.

## الفصل الثاني: تّمية الكفاءات البشرية

## مقدمة الفصل:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية،...، وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات، زادت أهمية **تكنولوجيات الإعلام والاتصال** حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن **حيازة تكنولوجيا الإعلام والاتصال** حالياً يمثل امتلاكاً لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي، خاصة وأن التميز وفقاً للصيغة الجديدة للمنافسة الدولية لا يتمثل فقط في كيفية إحراز هذه الميزة التنافسية، أو مجرد البحث في طرق تعزيزها، بل مدى ارتباطها بنوعية البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والتنمية الاقتصادية ككل والبنى التحتية لها، من خلال ملائمة مصادر الابتكارات ودرجة الضغوط التي تفرضها المنافسة من كفاءات وقدرات تنظيمية وتقنية فيما يتعلق **بحيازة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة** والقدرة على التحكم فيها، وسرعة التكيف مع تطوراتها والاستجابة الآنية للمتطلبات والتغيرات الطارئة.

ونظراً لأهمية هذا الجانب الذي يعد لازمة حتمية لتطور المؤسسة ودفع عجلة التنمية والحفاظ على الاستقرار في الوقت الحالي، تعرضنا في هذا البحث عن مفاهيم حول الكفاءة وأثر تكنولوجيا الإعلام عليها.

**المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الكفاءات البشرية**

في ظل تحديات العولمة والخصخصة وإعادة هندسة الوظائف والمنافسة الدولية والإقليمية وانفتاح الأسواق والأزمات العالمية، وسعي المؤسسات إلى تحقيق تكاليفها من أجل تحقيق حصص سوقية عالمية أكبر بالإضافة إلى التغيرات الكبرى الحاصلة في طبيعة علاقات المؤسسات ببيئتها الخارجية والداخلية ونخص هنا بالذكر علاقتها بمواردها البشرية وإدراك المؤسسات أهمية تطوير وتنمية هذا المحور اللامادي في تحقيق التفوق التنافسي في ظل سياق عالي التنافسية، ازداد الاهتمام بكل الأنشطة التي تعمل على تطوير هذا المورد الإستراتيجي من بينها تسيير المعارف، تطوير الرأسمال البشري، تنمية الموارد البشرية وغيرها، ويمثل تسيير الكفاءات أحد الأقطاب المهمة في تنمية وتطوير الموارد البشرية باعتباره طرح حديث ضمن التطورات المتلاحقة في الممارسات التسييرية لهذه الموارد.

## **المطلب الأول: ماهية الكفاءات البشرية**

### **1.1.1 مفهوم الكفاءات البشرية**

إن مفهوم الكفاءات عموماً تعتبر من الإشكالات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية، إذ يجب تحديد القدرات والكفاءات التي يتمتع بها العاملين ومقارنتها مع الكفاءات الضرورية التي تحقق أهداف المؤسسة. لذلك يجب على رجال الأعمال والمسيرين التفرقة بين المصطلحين، وذلك بالنظر لتعدد الآراء واختلافها أحياناً في التعريف خاصة عند مناقشة فعالية الإدارة ويتجلى ذلك في التالي:

#### **1-الفعالية:**

**التعريف الأول:** "تعرف الفعالية على أنها مدى تحقيق المنظمة لأهدافها فإذا حققت الإدارة أهدافها توصف بأنها إدارة فعالة وبأنها أقل فعالية إذا لم تحقق أهدافها بالشكل المطلوب".<sup>66</sup>

**التعريف الثاني:** "تعرف أيضاً على أنها جعل القوى العاملة تنجز ما يطلب منها بنجاح، ويقال أن المدير الناجح هو المدير الفعال، ويشترط لفظ الفعالية إلى ضرورة انجاز الأعمال الصحيحة بالأسلوب الصحيح في الوقت الصحيح".<sup>67</sup>

#### **2-الكفاءة:**

**التعريف الأول:** هي مجموع ثلاث أنواع من المعارف: معارف نظرية ومعرفة علمية (خبرة) وبعد سلوكي أي (الكينونة) معبأة أو قابلة للتعبئة، يستخدمها الفرد لانجاز مهامه بطريقة أحسن.<sup>68</sup>

<sup>66</sup> منال طلعت محمود، أساسيات الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003، ص2

<sup>67</sup> جلال إبراهيم العبد، إدارة الأعمال، مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الإدارية والمديرين-وظائف الإدارة-المهارات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 43.

<sup>68</sup> J.m.Peretti, *dictionnaire de ressources humaines*, 3eme édition, librairie unibert, 2003,p5

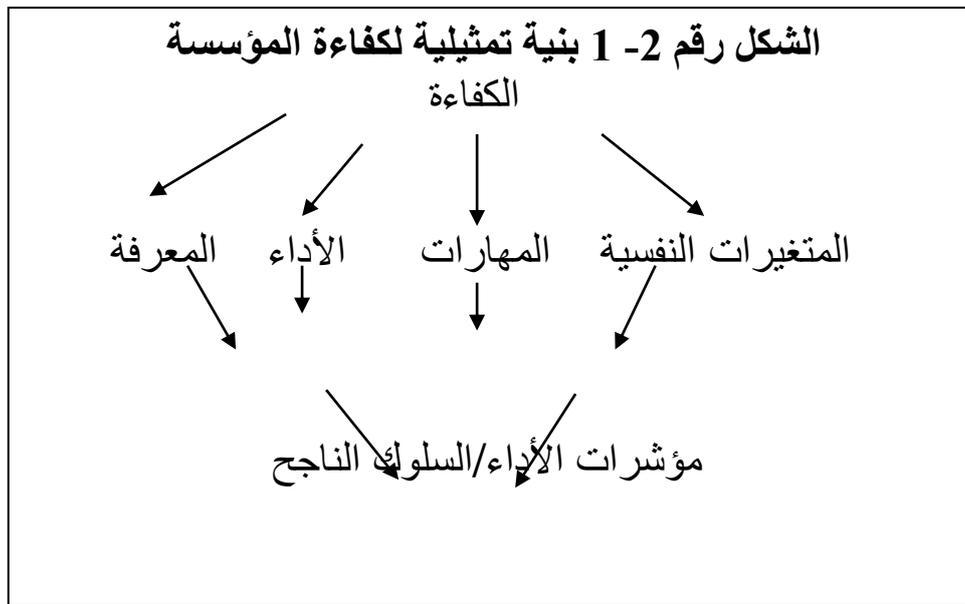
**التعريف الثاني:** عرف **D.collardyn** الكفاءة على أنها "استطاعات معروفة للقيام بعمل معين

في ظل ظروف محددة، سواء كانت مهنية أو بشرية أو اجتماعية".<sup>69</sup>

**التعريف الثالث:** "القدرة على التعبئة، بتجميع الموارد وتنسيقها في إطار صيرورة عمل محددة، من أجل تحقيق النتائج المحددة مسبقاً".

**التعريف الرابع:** "الكفاءة هي تلك المهارة العملية الآنية والقصيرة"<sup>70</sup>

**التعريف الخامس:** "وحسب Caird (1992) يشير مفهوم الكفاءة إلى مجموع المعرفة والمهارة ومتغيرات الشخصية التي تخص السلوك الناجح في مجال معين، ويدعم ذلك بالشكل التالي :



والكفاءة تمارس بالارتباط مع هدف ينتظر الوصول إليه أو هي متعلقة بوضعية أو هدف محضر مسبقاً حيث يعرف "P.Gilbert و M. Parlier الكفاءات بأنها مجاميع المعارف، قدرات العمل

والسلوكيات التنظيمية بالنظر إلى هدف ما أو وضعية ما"<sup>71</sup>

مما سبق يتضح أن هناك إشارة ضمنية أو صريحة إلى أن الكفاءة هي توليفة من المعارف أو الموارد المتمثلة في:

أ- **المعارف النظرية:** وتوافق مجموع مهكل من المعلومات المتقاربة والمتكاملة في إطار مرجعي تسمح للمؤسسة أو الفرد بالقيام بأنشطته في سياق خاص.

<sup>69</sup> Daniel Pemartin, **Gérer par les compétences ou comment réussir autrement**, édition management société (EMS), PARIS, 1999, P36.

<sup>70</sup> -Fanny Barbier, André Brunetière, **manifeste pour le lien social**, édition liaison, paris, 1993, p103.

<sup>71</sup> Celile Dejoux, **les compétences au coeur de l'entreprise**, éditions d'organisation, Paris, 2001, p141

ب - المعارف العملية (الممارسات): هي القدرة على تسيير عمل بطريقة ملموسة وفق عملية أو أهداف معروفة مسبقاً، والمعارف العملية لا تقصي المعارف النظرية، لكن لا تحتاج إليها بالضرورة، وتتكون المعارف العملية بالتجربة.

ج - معارف التحلي (السلوكية): وتمثل مجموع القدرات الضرورية لمعرفة التعامل أو التحرك في وسط مهني معين وتشمل السلوك، الهوية، الإدارة، التحفيز...، حيث تتجمع الأبعاد الثلاثة السابقة للكفاءة في تنسيق ديناميكي مكيف ضمن متطلبات وضعية محددة للوصول إلى أداء متميز يمكن من القول أن الفرد أو المؤسسة تمتلك كفاءة في ذلك المجال..

وحسب (Le Boterf، 1994، 1997، 2000) هناك أبعاد مختلفة لتحديد أو حصر ، مفهوم الكفاءة من خلال التصورات التالية<sup>72</sup> :

- تصور الكفاءة يجب أن يرتبط بتطور سياق أو حالات العمل.

- تصور الكفاءة يجب أن يأخذ في الحسبان البعدين الفردي والجماعي للكفاءة.

- يجب أن يأخذ في الحسبان ضرورة اعتبار الكفاءة ليس فقط كاستعداد للتصرف لكن أيضاً كعملية.

- تصور الكفاءة يسمح بالتفكير في مصطلح التنسيق وليس فقط الجمع أو الإضافة.

- تصور الكفاءة يسمح بملاحظة ومعالجة الفرق بين الكفاءة المطلوبة والكفاءة الحقيقية.

- تصور الكفاءة يدعو إلى المسؤولية المشتركة.

- تصور يجعل من تقييم الكفاءات ممكناً .

### 2.1.1. خصائص الكفاءات البشرية:

تتمتع الكفاءات بعدة خصائص من أهمها<sup>73</sup>:

1- ذات غاية حيث انه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين ،

فالشخص يكون كفواً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.

2- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية، حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة

مفرغة من المعارف الدرايات الفنية.

3- هي مفهوم مجرد، فالكفاءة غير مرئية ، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة

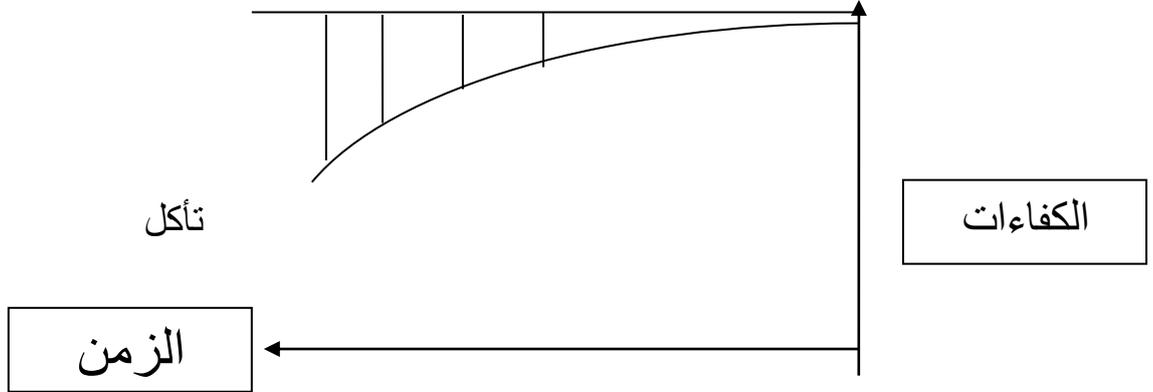
---

<sup>73</sup> موساوي زهية، خالدي خديجة، نظرية الموارد والتجديد في تحليل الإستراتيجي للمنظمات، الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2005 ، ص09.

والوسائل المستعملة ، و نتائج هذه الأنشطة.

- 4- هي مكتسبة فالفرد لا يولد كفوًا لأداء نشاط معين و إنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه .
- 5- ليست أصولًا بالمعنى المحاسبي كبراءات الاختراع .
- 6- تتقدم الكفاءات عند عدم استعمالها لأن مصدرها الأفراد، فإذا لم يسمح لهم بإظهار كفاءاتهم ومهاراتهم، فإن هذه الكفاءات والمهارات ستضمحل. ومن ثمة يتراجع موقع المؤسسة التنافسي لصالح المنافسين. و يمكن توضيح تقدم الكفاءات من خلال الشكل:

الشكل رقم 2-2 تقدم الكفاءات



المصدر: زكية بوسعد، أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، باتنة، 2007-2008 ص 32.

### المطلب الثاني: أنواع الكفاءات

فيما يتعلق بأنواع الكفاءات فهناك الكثير من التصنيفات لها، ونهتم بالتصنيف من خلال الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية التي تساهم في تطوير الكفاءات داخل المؤسسة.

#### ➤ الكفاءات الفردية:

إن كل فرد من أفراد المؤسسة و مهما كان منصبه يحتاج إلى كفاءات معينة للقيام بمهامه بصورة تتحقق معها أهداف المؤسسة فهي تمثل " حلقة وصل بين الخصائص الفردية والمهارات المتحصل عليها من أجل الأداء الحسن لمهام مهنية محددة<sup>74</sup> فقد عرفها Alain Meignant أيضا على أنها معارف عملية مقبولة validé في نشاط معين<sup>75</sup> ويتم إضفاء صفة القبول في الوسط المهني من خلال عدة أساليب فنية كالتجارب المهنية. كما عرفت عل أنها: " تعبئة المعارف و المعارف العملية الاستطاعات لممارسة نشاطات خاصة، أي القدرة على التصرف بأداء"<sup>76</sup>.

<sup>74</sup> LEBOYER, la Gestion des compétences, 2ème édition, ed. d'organisation, 1997,

<sup>75</sup> خان أحلام، تسيير الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، 2004 ص 39،

<sup>76</sup> نفس المرجع، ص 39

من خلال هذا التعريف يمكننا تقسيم مكونات الكفاءات الفردية إلى معارف مشكلة والتي يكتسبها الفرد بالتكوين المستمر والتعلم، ومعارف في العمل كالخبرات والممارسات، ويقوم الفرد بتعبئة هذه المكونات ليطور احترافيته وهذا لا يتم إلا في إطار المؤسسة. ورغم وجود الكفاءات الفردية بالمنظمة وتحقيقها مستوى جيد من الأداء، إلا أنها لم تعد كافية لتحقيق الأهداف ذلك أنها لا تواجه مختلف التغيرات والمتطلبات بفعالية أكبر مثل الكفاءات الجماعية.

### ➤ الكفاءات الجماعية: 77

الكفاءات الجماعية معقدة المفهوم أكثر من الكفاءات الفردية، وتنشأ هذه الكفاءات من خلال تعاون وتآزر الكفاءات الفردية، لتسهيل عملية الوصول إلى النتائج المحددة. هي تلك الكفاءات الناجمة عن تضافر وتداخل بين مجموعة من أنشطة المؤسسة، حيث تسمح هذه الكفاءات الجماعية "بإنشاء موارد جديدة للمؤسسة، فهي لا تحل محل الموارد، بل تسمح بتطويرها وتراكمها" وتسمى هذه الكفاءات كذلك بالكفاءات المحورية، لأن على أساسها يتوقف بقاء المؤسسة وتطورها أو انسحابها. وحتى تكون الكفاءات محورية، يجب أن تتوفر فيها الخصائص الآتية:

- تتيح الوصول إلى عدة أنواع من الأسواق.
  - تساهم بشكل معتبر في قيمة المنتج النهائي الملحوظة من قبل الزبون.
  - يصعب تقليدها من قبل المنافسين.
- إذا نلاحظ أن مفهوم الكفاءات المحورية مرتبط بتقديم منافع لزبائن المؤسسة، ومن جهة أخرى فإن أهمية الكفاءات المحورية تكمن في أنها تؤثر على نجاح أو فشل المؤسسة أكثر من تأثيرها على نجاح أو فشل منتجات بعينها.
- وهذه الكفاءات تتطلب شروط أساسية:
- أن تكون لغة الخطاب موحدة، ويتم التشارك في المعارف والمفاهيم،
  - التعلم من التجارب، جماعيا.
  - المعرفة بأصول العمل الجماعي، القدرة على والرغبة في ذلك، لإنجاح الفريق.
  - صورة تصرفيه مشتركة **Une image opérative commune**.
- و يطلق أيضا عليها مصطلح الكفاءات الإستراتيجية نظرا لأهميتها في أداء المؤسسة.

وتعرف الكفاءة الاستراتيجية على أنها " إنجاز بشري نافع، نادر وعائم مغروس في تنظيم وتشغيل المؤسسة لذلك فهي صعبة الحركة، النقل والإحلال كما لا تنفصل عن المؤسسة التي تستخدمها، أي أن قيمتها لا تظهر إلا في المؤسسة التي تستعملها وتطورها".

### ➤ الكفاءات التنظيمية (Les compétences Organisationnelles):

تسمى أيضا بالكفاءات الأساسية وهي ترتبط بمدى الاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى محيطها، ولقد أكدت الدراسات وجود تنظيم ميكانيكي يلائم المؤسسات العاملة في محيط مستقر، إذ نجد هناك مركزية في اتخاذ القرار، بالإضافة إلى وجود درجة رسمية كبيرة للإجراءات والقواعد، كما يوجد تنظيم عضوي يلائم المؤسسات التي تعمل في محيط غير مستقر ومعقد والمتميز بالمرونة واللامركزية<sup>78</sup>.

حيث يعتبر مفهوم الكفاءة عموما من الإشكاليات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، إذ يجب تحديد الكفاءات التي يتمتع بها العاملون ومقارنتها مع تلك التي يتطلبها تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، فالكفاءة لا تتمتع بالطابع الإستراتيجي إلا إذا كانت متغيرا ضروريا لتكييف المؤسسة مع بيئتها التنافسية، فالتغير الحاصل في محيط المؤسسات ودرجة تعقده وعدم استقراره الكبير، يفرض على هذه المؤسسات أن تتصف بالمرونة قصد إعطاء حرية أكبر للأفراد من أجل الإبداع وتطوير الكفاءات سواء الفردية أو الجماعية، بل ويمكن القول أن المؤسسات التي تتصف بالمرونة هي مؤسسات كفاءة<sup>79</sup>.

وتعرف الكفاءة التنظيمية من خلال الأبعاد المتعددة في بنائها والمتمثلة في<sup>80</sup>:

### ➤ قاعدة المعرفة:

هي نوع من أنواع قواعد البيانات لإدارة المعرفة وهي عبارة عن مخزن للمعلومات تساعد على جمع المعلومات وترتيبها ونشرها والبحث فيها والانتفاع منها.

### ➤ إطار المعرفة:

يتمثل دوره في تحديد العلاقات ما بين الوحدات العملية والمعرفة، ويجسد ببنية المؤسسة (تحديد السلطة، تقسيم الأدوار، المهام)، والسياسات المحددة لها.

### ➤ ديناميكية المعرفة:

<sup>78</sup> - توماس وهلين، دافيد هنجر، الإدارة الاستراتيجية، تر: محمد عبد الحميد مرسي، زهير نعيم الصباغ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1990، ص 333-334.

<sup>79</sup> سمالي يحيوية، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 14

<sup>80</sup> رحيل آسيا، دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010 - 2011، ص 14

عبارة عن التفاعلات ما بين الوحدات الفردية المنسقة والمخولة لقواعد المعرفة عن طريق توصيل وتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة وينتج عن هذه الحركية إنشاء كفاءات ديناميكية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الكفاءات ليس لها معنى إن لم تتميز بالمرونة التي تسمح لها بالاستجابة لمختلف التغيرات التي تحدث على مستوى المحيط، خاصة في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم.

## المطلب الثاني: أبعاد ونماذج الكفاءات البشرية

### 1.2.1. أبعاد الكفاءات البشرية

عند التعمق في تحليل الكفاءة نجدها مرتبطة بالمستوى الفردي والتنظيمي. حيث يلعب المستوى التنظيمي دور المنسق والمتمن للكفاءات الفردية. أما على المستوى الفردي فقد تعددت الدراسات في تحليل كيفية تشكل وتكوين الكفاءة ليأخذ مفهوم الكفاءة الفردية عدة أبعاد. وقد استطاع T.Durand الجمع بين عدة دراسات وبحوث لاستخلاص أن هناك ثلاث أبعاد للكفاءة وهي على النحو التالي:

#### ➤ المعرفة **Savoir ou connaissance**:

تتعلق بمجموع المعلومات المنظمة، المستوعبة والمدمجة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بتوجيه نشاطاتها والعمل في ظروف خاصة، ويمكن تعبئتها من أجل تقديم تفسيرات مختلفة، جزئية وحتى متناقضة. كما ترتبط المعرفة أيضا بالمعطيات الخارجية وإمكانية استعمالها وتحويلها إلى معلومات مقبولة ويمكن إدماجها بسهولة في النماذج الموجودة مسبقا من أجل تطوير ليس فقط محتوى النشاط ولكن أيضا الهيكل وأسلوب الحصول عليها.

#### ➤ المهارة **Savoir faire**:

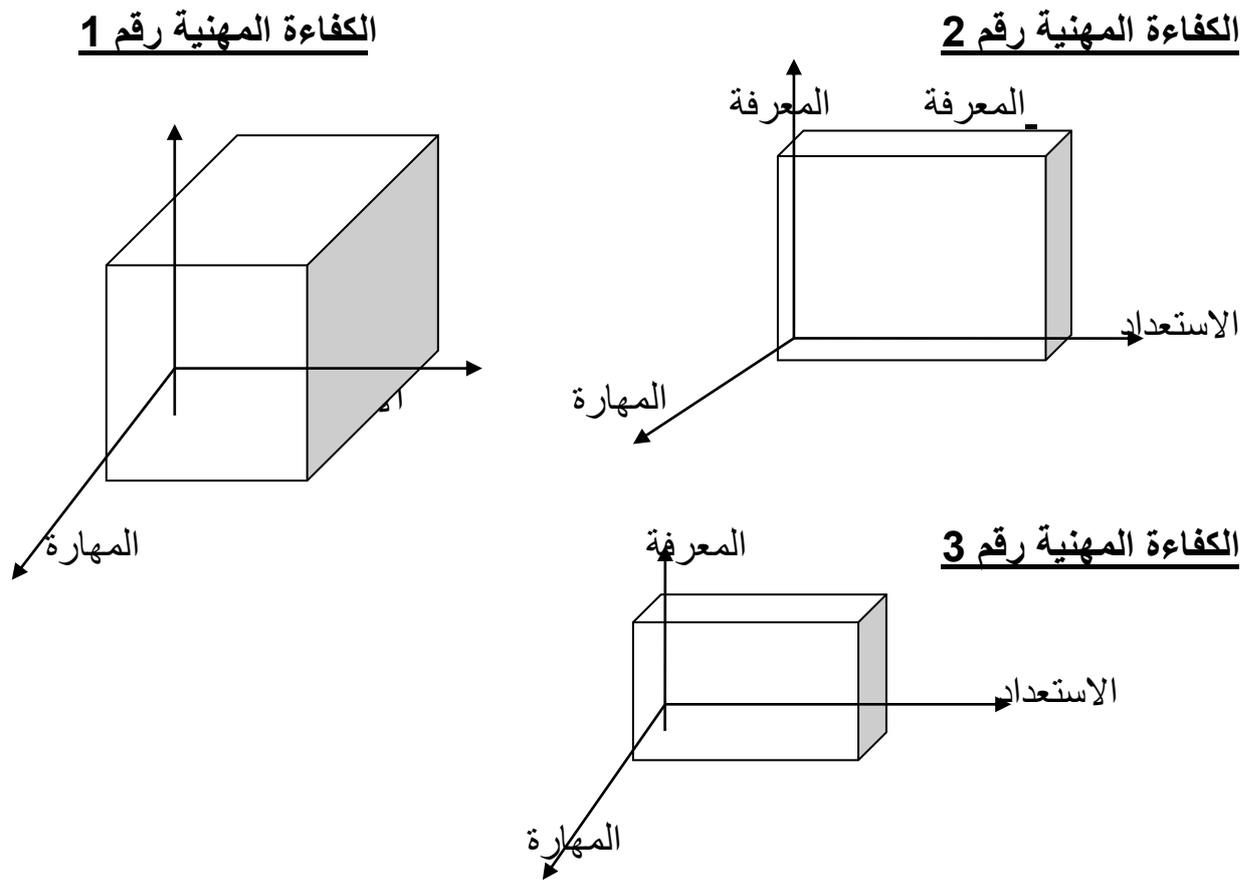
القدرة على التنفيذ والعمل بشكل ملموس وفق سيرورة وأهداف محددة مسبقا. لا تلغي هذه المهارة المعرفة لكن ليست شرط ضروري لتفسير المبررات في كيفية نجاح حركة اليد. وهذا ما يجعل المهارة أكثر ضمنية وفنية يصعب نقلها.

#### ➤ الاستعداد **Savoir être**:

قدرة الفرد على تنفيذ المهام ممارسة كفاءته بتفوق فهي ترتبط بهوية وإرادة الفرد وتحفزه لتأدية مهامه بأحسن ما يستطيع.

فالكفاءة هي مزيج بين المعرفة، المهارة والاستعداد، وتختلف أهمية كل كفاءة باختلاف مستوى مساهمة كل من هذه الأبعاد الثلاثة كما يظهر في الشكل البياني الموالي حيث نلاحظ أن الكفاءة رقم 2 تختلف على الكفاءة رقم 1 فقط من حيث مستوى المهارة أما بالنسبة للكفاءة رقم 3 فهي تختلف عليها من حيث مستوى المهارة و المعرفة.

### الشكل رقم 2-3 أبعاد الكفاءات



المصدر: مداح عرابي الحاج، البعد الإستراتيجي للموارد والكفاءات البشرية في إستراتيجية المؤسسة، مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري . ومنظمات الأعمال العربية، جامعة شلف، 2006 ، ص4

### 2.2.1 نماذج الكفاءات البشرية:

يجمع مفهوم الكفاءة ثلاثة أبعاد أساسية هي كالتالي:

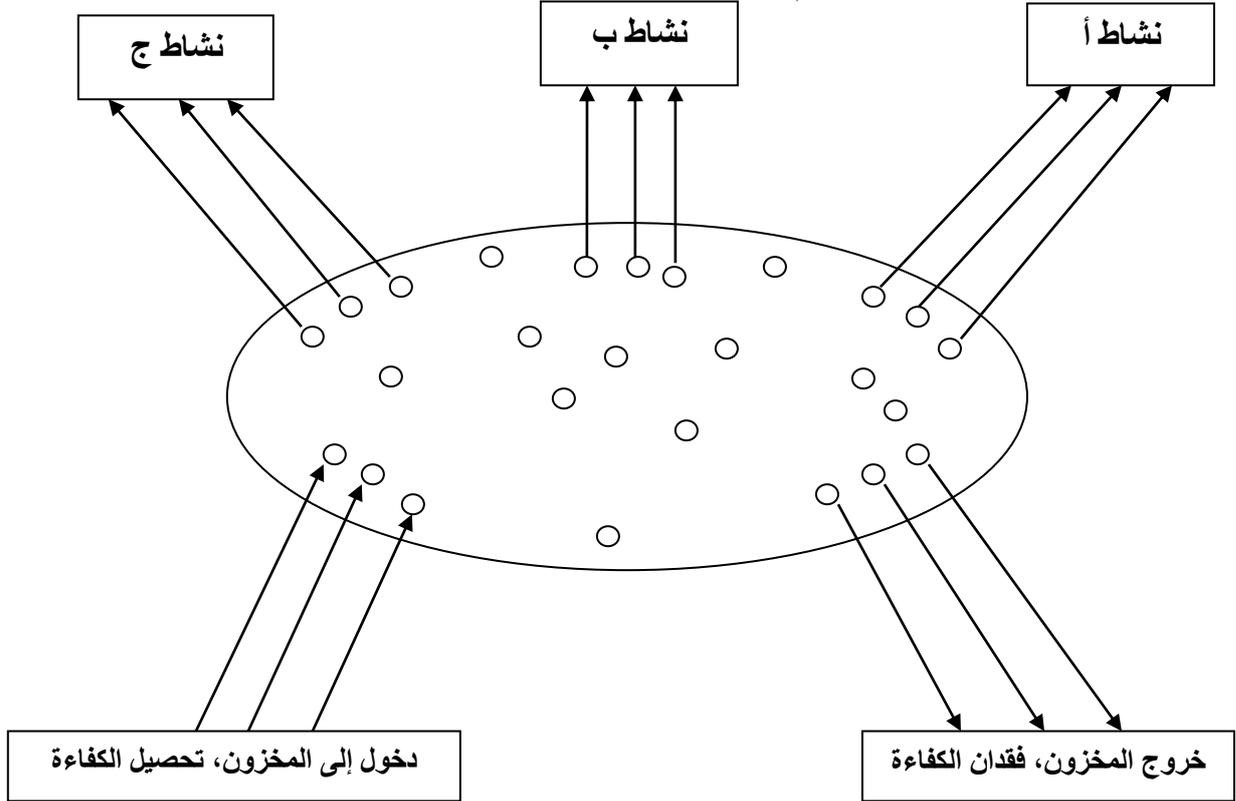
#### ➤ الكفاءات الفردية **Compétences Individuelles**:

\***تعريف:** هي كفاءات مرتبطة بالشخص ومطبقة في وضعيات عمل عن طريق ربط فعال للمعارف، المهارات، حسن التصرف. بمفهوم الكفاءة الفردية ظهر أساسا في أثناء التغيرات الجديدة التي أثرت في مضمون العمل. هذه التغيرات التي تترجم أساسا بالآلية، كما أن عصرنة

أدوات الإنتاج وتعقيد أنظمة الإعلام قد جلبت حركية في مضمون العمل حيث يصبح الشيء غير المتوقع الحدث والذي يتطلب اكتساب كفاءات جديدة: كأخذ المبادرة، قدرات التوقع، التواصل.

**ملف المهارات الفردية *Porte feuille individualisé de compétences* :** يظهر ملف المهارات الفردية: " كمجموع القطع التي تثبت الكفاءات المكتسبة من طرف الفرد ليس في إطار التكوينات المتبعة أو المناصب المشغولة، ولكن أيضا في إطار الحياة الاجتماعية أو الشخصية..."<sup>81</sup>، الشيء الذي يعني أنه بإمكان كل فرد أن يمتلك ملف المهارات الخاصة به. وبالكفاءات التي تشكلت انطلاقا من كفاءات مثبتة في وضعيات حقيقية للعمل ومن مواد يمتلكها من أجل خلق كفاءات جديدة. يمكن لملف المهارات الخاصة (الفردية) أن يكون موضوعا للعديد من التعديلات لأنها غير مشكلة من عناصر ثنائية، كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 4-2: يمثل رأس مال أو مخزون الكفاءات.



المصدر C.BATAL, Op cit, P 157

نتيجة لهذا يمكن للفرد أن يكتسب كفاءات جديدة طوال حياته المهنية، أو الخاصة فهو يخاطر بفقدان أو بيان الكفاءات المكتسبة سابقا أو غير المستعملة اعتياديا. ومن جهة أخرى، تولد التطورات التكنولوجية في الغالب انخفاضا في بعض الكفاءات المكتسبة سابقا من طرف الفرد، يعني أن بعض الكفاءات التي كانت مجدية ونافعة في السابق يمكن لها أن تصبح بالوقت غير

<sup>81</sup> B.LIETARD cité par (P. FRANCHET et S.FLORANGE), sou dir .de «Evaluer, valider et certifier les compétences professionnelles », Objectif Compétence, Tome6, P : 65. (<http://objectif-compétences.medef.fr/>)

صالحة. وعلى سبيل المثال أصبحت الكفاءات المرتبطة باستعمال آلات الكتابة اليوم غير مستعملة مع تطور المعلوماتية. و بالنتيجة. يمكن لملف الكفاءات الفردية أن يتطور أثناء مزاولة عمل ما، كما يمكن أن تقل قيمته جراء الانخفاض في بعض الكفاءات أو مع فقدان للكفاءات غير المستعملة.

### ➤ الكفاءات الجماعية: Compétences Collectives

**\*تعريف:** إنها كفاءات خاصة بطريقة العمل والتي تنشأ انطلاقاً من اتحاد مجموعة عناصر: تطبيق الكفاءات الفردية من قبل أعضاء الفرقة، الروابط التي تخلق بينهم، العلاقات السابقة الفردية من قبل أعضاء الفرقة الروابط التي تخلق بينهم، العلاقات السابقة التي تربطهم، محفزاتهم، وكذا أحد فهم الشخصية. وحسب **NORDHAUG.O** فإن الكفاءات الجماعية تمثل حلقة وصل بين المعارف، القدرات والاستعدادات التي يملكها أفراد المجموعة وبعبارة أخرى تمثل الكفاءة الجماعية حصيلة للكفاءات الفردية المتزايدة من أثر جماعي<sup>82</sup> عليها من الحركة الجماعية للمساهمين، في إطار المتطلبات الجديدة للعمل الحالي، فإن مفاهيم التعاون، تبادل المعلومات والقدرات في العمل في مجموعة يشكل جواباً قاطعاً لمشكل الأحداث المصادفة دوماً من طرف العمال. في هذا الصدد، فإن تجهيز الكفاءات الفردية في مشروع جماعي، أصبح أمراً ضرورياً لضمان سير فعال للتنظيمات الجديدة والتي تفضل العمل في فوق.

### \*مكونات الكفاءة الجماعية Les composantes de la compétences collectives

عرف **G. Le OTERF**<sup>83</sup> الكفاءة الجماعية عن طريق المكونات التالية:

- ✓ صورة إجرائية مشتركة: يتعلق الأمر بمجموعة تسعى إلى تحقيق هدف مشترك.
- ✓ لغة مشتركة: من أجل أن يتمكن أفراد المجموعة من فهم بعضهم البعض بصورة واضحة وسهلة. الأمر الذي يقتضي تحكما في لغة مشتركة مؤسسة، انطلاقاً من الخبرات المعاشة جماعياً من قبل أعضاء المجموعة.
- ✓ **روح التعاون Un Savoir Coopérer**: يتعلق الأمر بقدره أعضاء الفرقة على العمل جماعياً.
- ✓ **حسن التعلم من التجربة Un Savoir Apprendre De L'expérience**: ينبغي على كل فرد وكذلك المجموعة على حد سواء أن يستفيد من فرصة التعلم المعاشة.

\* **أنواع الفرق المختلفة والمثيلات المختلفة للكفاءات:** من الممكن تحديد أنواع مختلفة من الكفاءات الجماعية، حسب أنواع فرق العمل المختلفة. كما يمكن لعناصر أخرى أن تضاف إلى

<sup>82</sup> D. WEISS, sous dir. de «Ressources humaines », 2ème édition, Ed. Organisation, Paris, 2003, P : 408.

<sup>83</sup> LE BOTERF, «Construire des compétences et réussir la professionnalisation », 1998, ([http : // 172.23.198.9/RICFTRAVAIL/diagnostiquer.htm](http://172.23.198.9/RICFTRAVAIL/diagnostiquer.htm)).

التعريف السابق، ألا وهو: تكاملية أعضاء فرقة العمل. ولتفسير هذه الظاهرة، سوف نأخذ مثالا لفرقة كرة القدم المكونة فقط من أقوى المدافعين، بحيث لا يمكن لهذا الأخير أن يفقد الكثير من المقابلات، ولكن لن يحقق الفوز أبدا. وهذا لأنه يحتاج إلى بعض الدعم من الكفاءات للعب بفعالية والأمر سيان بالنسبة لفرقة عمل تستلزم هي الأخرى، اتحادا لبعض الكفاءات من أجل العمل بطريقة ملائمة. وبالتالي، لا يمكن لأي فرد كان أن يضع كفاءاته موضع التطبيق، إلا إذا وجد على الكفاءات المكملة لما عنده. وعلى سبيل المثال: تتكامل كفاءات جراح ما مع كفاءات مخدر، الأمر نفسه بالنسبة لعامل الإنتاج وعامل الصيانة.

### ➤ كفاءات المؤسسة أو التنظيمية **Compétences De L'Entreprise** :

**\*تعريف:** وتسمى كذلك الكفاءات التنظيمية وهي تضبط على المستوى الكلي وتتناسب مع ما تتقن المؤسسة إنجازَه مقابل ما تكسبه. يرى " **ABDELLAH BENDI R.P** أن كفاءات المؤسسة تعرف كـ: " ترابطات متلائمة<sup>84</sup> للمعرفة، المهارة، حسن التصرف " وبالتالي كفاءات مشكلة من:

- خصائص طاقمها العمالي وتسيير عمالها.
- طرقها في العمل وتقنياتها.
- تنظيمها ونظامها الخاص بالقيمة.
- الأصول المادية والمالية التي تسمح لها باكتساب نتائج بطريقة أكيدة واقتصادية.
- وباختصار، تتوافق الكفاءة التنظيمية مع ما تعرف المؤسسة إنجازَه بالنسبة لما تملك.
- عندما تتجاوز كفاءة المؤسسة حصيلة الكفاءات الفردية لجميع أعضائها، فإن الأمر إذن يتعلق بإرث للكفاءات والذي يتميز بـ:<sup>85</sup>
- القدرة على التعلم الجماعي من أجل استخراج الدروس من الإخفاقات المتعارضة إليها سابقا.
- القدرة على التمكين السريع مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.
- القدرة على التمكين مع كل التنظيمات الجديدة للعمل.

### **\*كفاءات متميزة **Compétences Distinctives****

في إطار الكفاءات التنظيمية، تسجل الكفاءات الإستراتيجية والمسماة أيضا: بـ " الكفاءات المتميزة " إذ تعرف كـ: " القدرات التي تضمن تفوقا في كتلة الإنتاج أو الخدمات " أو كـ: مجموعة المعارف

<sup>84</sup> A.BENDIABDELLAH, Cours de Magister sur : «Le développement des compétences », Bibliothèque de l'université de Tlemcen, 2004/2005, P : 2.

<sup>85</sup> A.BENDIABDELLAH , « Cours de Magister sur : Savoirs, compétences et organisation à l'heure de la mondialisation » , Bibliothèque de l'université de Tlemcen, 2004/2005.

والتكنولوجيات التي تسمح للمؤسسة باقتراح منفعة خاصة بالزبون<sup>86</sup> تميز الكفاءة المفتحة أن تعرف أيضا ك: "مهارة أو تقنية خاصة بمؤسسة ما، والتي تمدها بمنفعة تنافسية دائمة في قطاع اقتصادي ما"<sup>87</sup>.

انطلاقا من هاتة التعريفات، نخلص إلى أن الكفاءات الإستراتيجية عليها أن تكون فريدة وبدون مكافئ في السوق، هذا لا يعني أن الكفاءات المفتحة هي ملك حصري فقط بالمؤسسة، ولكن تلك التي تتحكم وبمستوى ممتاز و عال، بالنسبة إلى أي منافسيها. فضلا عن ذلك، فإن الكفاءات المميزة تتجسد عن طريق الخصوصيات التالية:<sup>88</sup>

- قليلة العدد.
- صعوبة التقليد.
- وحيدة وخاصة بالمؤسسة.
- غير واضحة بالنسبة للمنافسين.
- منفعة تنافسية يمكن للمنظمة صيانتها في الوقت.
- ذات أهمية رئيسية في أخذ القرارات الإستراتيجية داخل المؤسسة كالتشعب.

إن استعمال مفهوم الكفاءات الاستراتيجية يسمح لنا ببلوغ مفهوم جديد للمؤسسة الذي هو مهيكلا عن طريق حصيلة الإنتاج، وإنما عن طريق الكفاءات المفتحة. الأمر الذي يعني " أن المنافسة لا تقوم أبدا بين المؤسسات التي تصنع نفس المنتج، وإنما بين تلك التي تستعمل كفاءات مماثلة انطلاقا من استبدال ملفات النشاطات بملف الكفاءات المفتحة.

لقد لخص لنا الكاتب **DEJOUX. C** وبشكل جيد التعريفات الخاصة بالأنواع الرئيسية للكفاءة المذكورة في الجدول التالي:

#### الجدول رقم 1-2 التعريفات الخاصة بالمؤسسات الأساسية لتحليل مفهوم الكفاءة<sup>89</sup>

التعريفات	المستويات المختلفة لمفهوم الكفاءات
"العامل الكفاء هو ذاك القادر على تجهيز، تنفيذ وبطريقة فعالة مختلف أنظمة نظام ما، أين تتدخل الموارد المتعددة، عمليات التفكير،	الكفاءات الفردية أو الكفاءات المهنية

<sup>86</sup> G.HAMEL et CK.PRAHALAD cités par C.DEJOUX, op.cit, P : 321.

<sup>87</sup> Anonyme, «Compétences clé (développement d'un savoir-faire spécifique à une entreprise) », L'essentiel du management,N 17 , 1996/07, P / 104 .

<sup>88</sup> :TOMPE cité par C.DEJOUX ? op.cit P : 324,325.

<sup>89</sup> C . DEJOUX, op.cit, P: 95

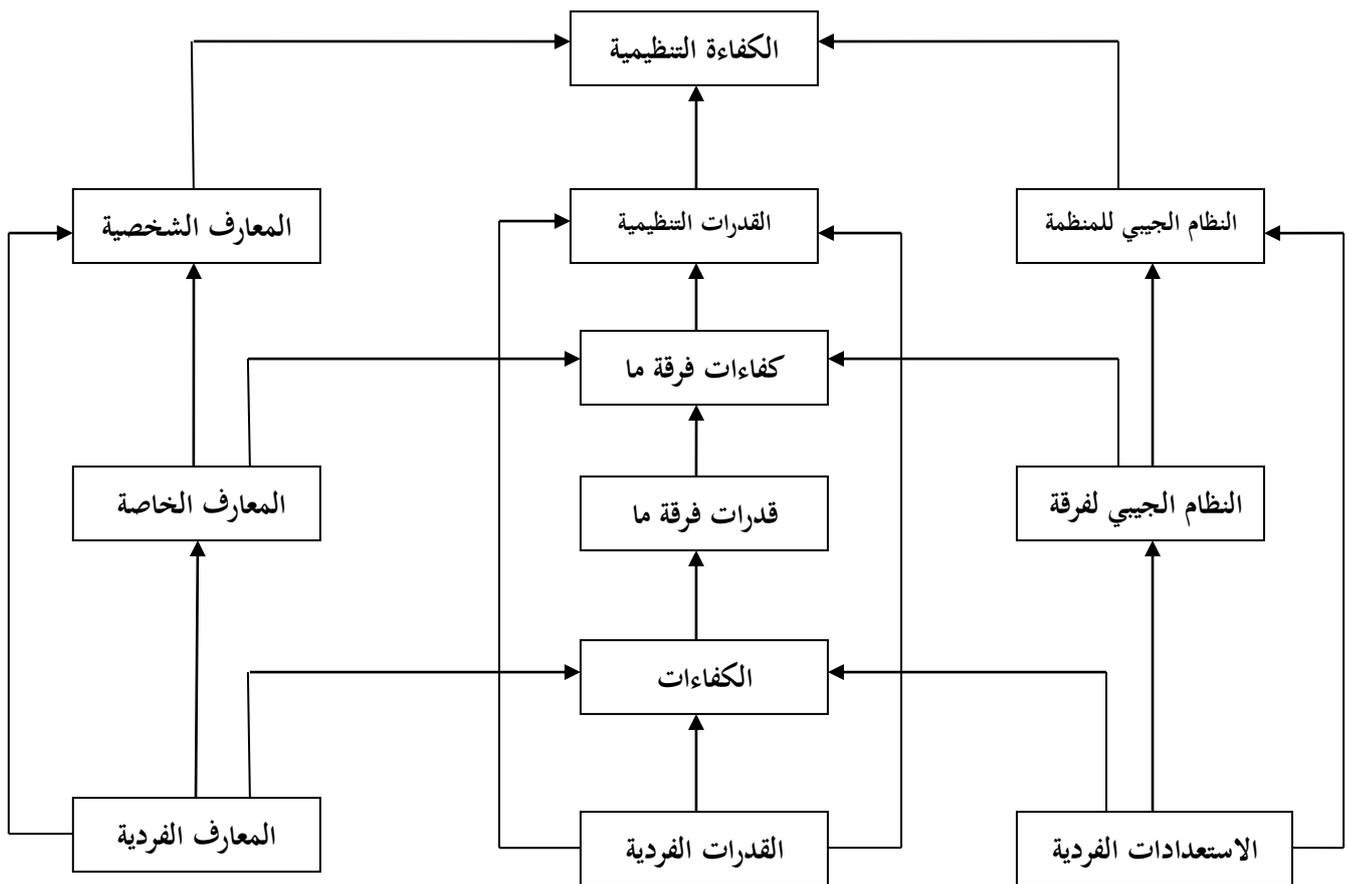
المعارف، تنشيط الذاكرة، التقويم وعلاقات الحوار."	
إنها تمثل: "حلقة وصل بين المعارف والقدرات والاستعدادات التي يملكها أعضاء المجموعة".	الكفاءات الجماعية
"تمثل الكفاءة التنظيمية ما تتقن المؤسسة فعله"	الكفاءات التنظيمية
"مجموعة من المعارف والتقنيات التي تسمح للمؤسسة باقتراح منفعة خاصة للزبون. "	الكفاءات الاستراتيجية

المصدر: : C.DEJOUX, Op Cit, P 95

#### 4-الترايط بين الأنواع الثلاثة للكفاءة:

قدم لنا الكاتب **O. NORDHAUG** من خلال الشكل التالي، علاقة الترايط الموجودة بين الكفاءات الفردية، الجماعية والتنظيمية.

#### الشكل 2-5 المستويات الثلاثة لمفهوم الكفاءة

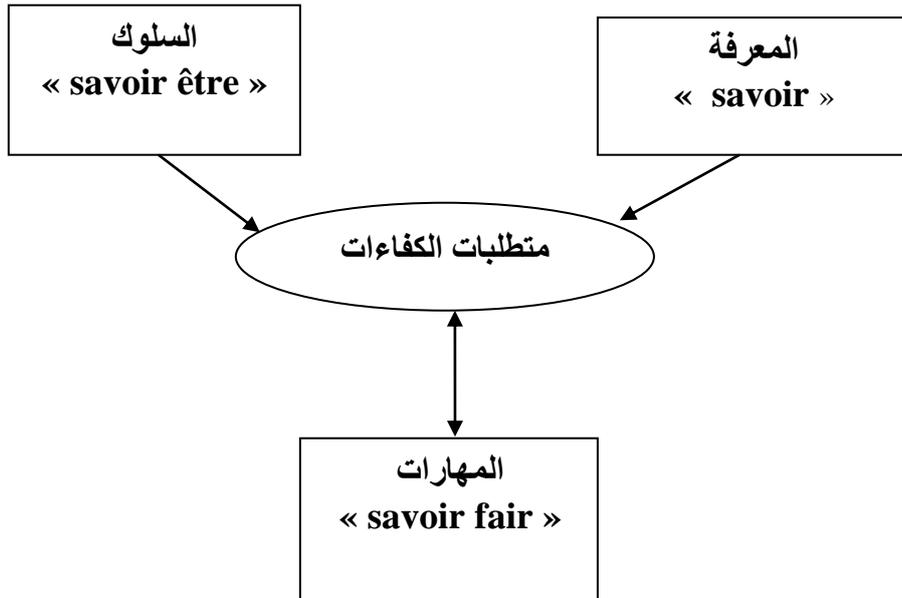


- المعارف: معلومات خاصة بالموضوع أو المجال.
- القدرات: الاستعدادات الخاصة التي تسمح بإتمام مهمة ما.
- النظام الجيني للمؤسسة: يتمثل في الفرص والحدود الجهوية للمنظمة انطلاقاً من تطورها والتي تبقى مرتبطة بمعارف وكفاءات المؤسسة.
- الاستعدادات: المواهب التبعية التي يمكن أن تكون مستعملة في العمل، والتي تشكل بدورها أساس تطور المعارف وقدراته. من خلال هذا الشكل يظهر جلياً أن ارتباط الكفاءات الفردية المشكلة من المعارف والقدرات والاستعدادات الفردية، يمكن أن يؤول إلى قدرات جماعية. ويمكن حتى لترابط هاذين الصنفين من الكفاءات (فردية كانت وجماعية) التحول إلى كفاءات تنظيمية.

### 3.2.1: متطلبات الكفاءات البشرية:

هناك ثلاثة عناصر أساسية تتوفر لدى الموارد البشرية في المؤسسة، وهي تعد متطلبات ضرورية لوجود كفاءات وهي ممثلة في الشكل التالي:

الشكل رقم 2-6 متطلبات الكفاءات البشرية



المصدر: عائشة لشلاش، عمار درويش، تسيير الكفاءات البشرية باستخدام لوحة القيادة الإستراتيجية، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، تسيير المهارات ومساهمتها في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة

ومنه نستخلص أن الكفاءة واجب لا يمكن فصله عن تغيير التنظيم للمؤسسة، وبالتالي الكفاءة تركيب من المعرفة، السلوكيات والمهارات التي قد تظهر من خلال تمارين عمل واقعية في نشاط محدد، فهي تعد متطلبات للكفاءات البشرية، وتعرف هذه العناصر الثلاثة كما يلي:

### ➤ تعريف المعرفة (Savoir):

**التعريف الأول** لـ " بوتر دروكر " تعتبر المعارف المورد الاقتصادي الأساسي، والمورد المسيطر والوحيد الذي يعطي ميزة تنافسية.

**التعريف الثاني**: المعرفة تعني الفهم، الإدراك والتعلم، والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة<sup>90</sup>.

### ➤ تعريف المهارات (Savoir faire) :

**التعريف الأول**: المهارات هي مجموعة القدرات الفكرية والجسدية للفرد أو الجماعة والتي تمكنهم من تأدية عملهم على أحسن وجه.

**التعريف الثاني** : عرفت على أنها مزيج لمعارف وممارسات وسلوكيات وخبرات، تمارس في إطار معين، لذا على المؤسسة تحديدها وتقييمها وتطويرها<sup>91</sup>.

➤ **تعريف السلوك ( Savoir être )**: السلوك هو ظاهرة معقدة تتدخل فيها العوامل الشعورية واللاشعورية والنظرية المكتسبة أو الوراثية والمتعلقة أو العوامل الاجتماعية والاقتصادية والحالة الصحية والمزاجية وما إلى ذلك<sup>92</sup>.

### المبحث الثاني: أهمية الكفاءات في مواجهة التحديات الراهنة

نعيش اليوم في عالم يشهد تحولات جذرية متلاحقة، الأمر الذي انعكس على مختلف المؤسسات في جميع أنحاء العالم، وفي إطار التوجهات المتسارعة في مجال تنمية القدرات العملية و الابتكارية لا بد على المؤسسات من مراجعة واقعها واستشراف مستقبلها، خاصة وأن المرحلة الراهنة من تاريخ المجتمع البشري يتجه نحو الاعتماد المكشوف على المعارف والكفاءات.

### المطلب الأول: آليات تنمية الكفاءات البشرية

أجمع الكثير من الباحثين في مجال الإدارة أن الجزء الذي يحدث الفرق داخل المؤسسة يتمثل في الجزء غير المنظور والذي هو عبارة عن كفاءات الأفراد، حيث أصبحت هذه الأخيرة حلقة

<sup>90</sup>الطبيب الدودي، الأمين حلموس، إدارة المعرفة كمدخل لتسيير الموارد البشرية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، -تسيير المهارات وما همته في تنافسية المؤسسة، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري 2012 ، بدون صفحة.

<sup>91</sup>عاشور زيان، دور تقييم أداء العاملين في تحديد الاتجاهات المهنية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في

علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2010-2011. ، ص03

<sup>92</sup>نذيرة بوزيد، دور المسير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر في علوم 2012. ، ص - 62 التسيير، جامعة ورقلة، 2011

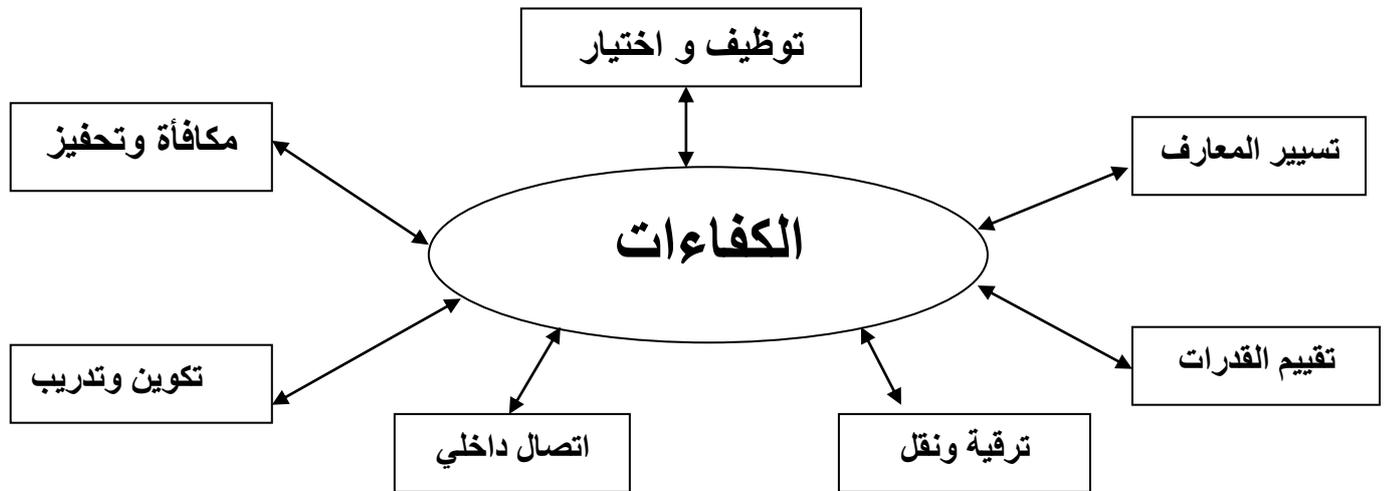
الوصل بين الإستراتيجية المتبعة والعامل البشري لذلك يتعين على كل مؤسسة أن تسيّر قدما نحو تنمية تلك الكفاءات لتحقيق التقدم والازدهار.

### 1.1.2 مفهوم تنمية الكفاءات البشرية

يشير مفهوم تنمية الكفاءات على أنه "مجموعة الأنشطة المخصصة لاستخدام وتطوير الأفراد والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق مهمة المؤسسة وتحسين أداء الأفراد، حيث تمثل أنشطة تطوير المسار، التكوين، التوظيف والتحفيز وغيرها وسائل لتحسين أداء المؤسسة وليست أهداف في حد ذاتها". ويذهب بعض الباحثين إلى أن تنمية الكفاءات ليست كالتدريب الذي تقوم به المؤسسة لأجل الحصول على مؤهلات مفيدة، وإنما هي موقف أو سلوك تتبناه المؤسسة لزيادة كفاءات أفرادها واكتشاف إمكانيات نموها، حيث يمكن النظر إلى هذه العملية من خلال المحاور التالية: وضع نظام للأجور على أساس الكفاءة، دور التدريب في تنمية الكفاءات والكفاءة التنظيمية التي تعكس مدى الاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى محيطها.

يمكن القول أن تحقيق التنمية الناجحة للكفاءات مرتبط بتطبيق تكامل أفقي وعمودي، حيث يسمح التكامل العمودي بتكليف الكفاءات البشرية مع مهمة المؤسسة، أما في التكامل الأفقي فيسمح بتكليف مختلف أنشطة تسيير الموارد البشرية فيما بينها، والكفاءات هنا تكون وسيلة مثلى لهذا التكيف، أي تصبح أنشطة تسيير الموارد البشرية تتمركز حول الكفاءة وهو ما يوضحه الشكل التالي: 93.

#### الشكل رقم 2-7 الكفاءات محور تمرکز أنشطة تسيير الموارد البشرية.



المصدر: كمال منصور، سماح صولح، تسيير الكفاءات: "الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى" مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 07، جامعة بسكرة، جوان 2010، ص5

<sup>93</sup>مصنوعة أحمد، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي التابع حول "الصناعة 04. ديسمبر - 2012 التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير"، جامعة شلف،

## 2.1.2. مجالات تنمية الكفاءات البشرية

بما أن الكفاءات تمثل احد مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة في ظل التحديات التي تطرحها البيئة الراهنة، فإن المورد الاستراتيجي بحاجة إلى تسيير ومتابعة من خلال التقييمات الدورية، كما هو بحاجة أيضا إلى تعميق وتقوية معارفه وصقل مهاراته من خلال عمليات التطوير اعتمادا على التكوين والتعلم إلى غيره من المجالات الكبرى لتسيير الكفاءات.

### ➤ مواصفات الكفاءات:

توجد طرق كثيرة لتحليل الكفاءات وجمع المعلومات حول الوظيفة ومجال العمل، ومن بين هذه الطرق نجد الملاحظة في الميدان، المقابلات الفردية والجماعية، استمارات الكفاءات، بطاقات الكفاءة... الخ.

### ➤ تقييم الكفاءات:

يمثل تقييم الكفاءات مرحلة هامة من مراحل تسيير الكفاءات لأنه يمكن القائمين على هذه العملية من معرفة جوانب الضعف والقوة في الكفاءات المتاحة بالمؤسسة، ومن الأدوات التي تستعمل في هذا الشأن نجد: مقابلة النشاط السنوية، المرافقة الميدانية، مرجعية الكفاءات... الخ.

### ➤ تطوير الكفاءات:

يجب تطوير الكفاءات من أجل السماح لها بالتكيف مع ظروف التحولات الحاصلة في البيئة الداخلية أو الخارجية، ذلك أنه من دون أي شك أن تغيرات البيئة أصبحت سريعة ومعقدة وهي بذلك تستدعي تطوير وتنمية الموارد البشرية وكفاءاتها، ومن الأساليب المستخدمة في هذا الميدان، نجد التكوين المرتكز على الكفاءات.

### ➤ تحفيز الكفاءات:

توجد مجموعة من الإجراءات والسياسات التي يجب على إدارة الموارد البشرية إتباعها حيث تحقق الفعالية لجهودها في تنمية الرغبة لدى العاملين، حيث تستطيع تحقيق أفضل النتائج إذا ما تمكنت من استيعاب نوعية الاحتياجات غير المشبعة لدى العاملين وقامت باستخدام الوسائل المناسبة لتحقيق أفضل إشباع لها، حيث تشكل التعويضات والمكافآت لدى إدارة الموارد البشرية متغيرا مهما ضمن السياسات والاستراتيجيات التي تتبناها المؤسسات، لما لها من انعكاسات واضحة، بعضها يتعلق بالتكاليف العالية والمتحركة التي تدفعها المؤسسات للأفراد، وبعضها الآخر يتعلق باستقرار وازدهار المؤسسات، فالتعويضات تشكل بامتياز الدافع الرئيسي لانضمام الأفراد إلى المؤسسات والمحفز الأهم لتحسين أدائهم<sup>94</sup>.

## المطلب الثاني: أهداف تنمية كفاءات الأفراد

من خلال استهداف عملية التنمية لمختلف أنواع الكفاءات داخل المؤسسة من كفاءات بشرية، تصورية وتقنية لكل فرد حسب وظيفته فإن هذه العملية وأبعد من ذلك تسعى لتحقيق مجموعة أهداف نذكر منها:

- زيادة وتنمية المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد<sup>95</sup>.
- تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق تحسين أداء الأفراد.
- إكساب الأفراد ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين.
- هي عبارة عن مفتاح يهدف لزيادة درجة التنافسية للمؤسسة القائمة على الإبداع<sup>96</sup>.
- اكتشاف الكفاءات الخفية وغير الظاهرة ومحاولة استغلالها لأقصى الحدود.
- تهيئة الأفراد وتحضيرهم لتولي مناصب مستقبلية لتفادي الاصطدام بالتغيرات البيئية المتسارعة ( خاصة منها المعلوماتية، التكنولوجية، ... ) وهو ما يصطلح عليه " بالكفاءات المتعددة".
- في حالة امتلاك المؤسسة لتنوع بشري وتعدد ثقافي بين الأفراد فإن عملية تنمية الكفاءات تهدف إلى الاستفادة من مزايا هذه التنوع والتعدد الثقافي عن طريق إيجاد نوع من التعاون والتوافق بين الأفراد.
- تحفيز الأفراد وتوفير الدوافع الذاتية للعمل<sup>97</sup>.
- دفع الأفراد إلى التعلم والتكيف مع كل الحالات وفي جميع الظروف.
- تعليم الأفراد -خاصة المدراء- كيفية اتخاذ قرارات إستراتيجية صائبة ودقيقة.
- تقليل حوادث العمل وتجنب الأخطاء المكلفة في كثير من الأحيان باعتماد طرق تدريبية محددة.
- التقرب أكثر من العميل بإقامة علاقات فوق العادية معه (استغلال وتنمية المهارات).

## المطلب الثالث: الجهود الدولية لتنمية وتطوير الكفاءات البشرية بالجزائر

تهدف سياسات وأنظمة التعليم والتكوين وتدريب المهارات إلى مواجهة العديد من التحديات التي تعترض المجتمعات البشرية، حيث يأتي على رأس قائمة الاهتمامات توفير مناصب الشغل الكافية لامتصاص أكبر قدر ممكن من البطالة ، ومن السياسات الدولية المتعلقة بتطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية نجد «تطوير نظام التكوين المهني في الجزائر» وأهم ما جاء فيه ما يلي<sup>98</sup>:

<sup>95</sup>أبو القاسم حمدي، تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004 ص 58

<sup>96</sup> Allain Meignant, *Déployer la stratégie*, édition liaisons, paris, France, 2000, p170

<sup>97</sup>أبو القاسم حمدي، مرجع سبق ذكره، ص58

- .<sup>98</sup>نذيرة بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص82

لقد بذلت الجزائر مجهودات كبيرة في مجال التعليم والتكوين بحيث سجلت الفترة الممتدة من 1972 إلى 1998 ارتفاع عدد المتدربين في النظام التربوي والتكوين المهني، ومؤسسات الاستقبال من 8500 إلى 21000 منها 1072 في التكوين المهني، وخصصت الدولة مبالغ مالية هامة من الميزانية لتنمية هذا القطاع، قدرت بما يعادل 07% من الناتج الداخلي انطلاقا من النتائج الإيجابية الكثيرة التي تحققت على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي إلا أن هذا القطاع يعيش منذ عدة سنوات أزمة عميقة تتميز باختلافات منها: نسبة تسرب عالية في جميع المستويات، مردودية داخلية وفعالية خارجية مترددين، تأطير تقني بيداغوجي ينقصه التأهيل والاحترافية، وذلك لعدة عوامل منها:

✓ الطلب الاجتماعي المتزايد والذي فاق قدرات استيعاب النظام.

✓ نقص الموارد المالية أمام تنامي الاحتياجات بالإضافة إلى التوظيف غير الفعال للنفقات.

✓ يتركب نظام التعليم والتكوين في الجزائر من قطاعين هما:

1. النظام التربوي العام (الأساسي، الثانوي، الجامعي). نظام التكوين التقني والمهني (التعليم

التقني، معاهدة ومراكز التكوين المهني، التكوين القطاعي في المؤسسات).

-ويتشكل التكوين المهني من الأنماط التالية:

\***التكوين المهني الأساسي:** موجه للشباب غير المؤهل مهنيا وتتضمن 5 مستويات<sup>99</sup> :

1- تكوين العمال المتخصصين ( مستوى 1 ).

2- تكوين العمال والأعوان المؤهلين (مستوى 2 ).

3- تكوين العمال والأعوان المؤهلين تأهيلا عاليا (مستوى 3 ).

4- تكوين أعوان التحكم والتقنيين (مستوى 4 ).

5- تكوين التقنيين الساميين والإطارات الوسطى (مستوى 5 ).

\***التكوين المهني المتواصل:** مصمم في شكل برامج تكوينية مفتوحة بصفة دائمة لكل العمال على

أساس خبرات ومعارف سابقة، وتهدف إلى:

1- تحويل العامل بواسطة اكتساب تأهيل جديد.

2- الترقية الاجتماعية والثقافية للعمال بواسطة التأهيل.

\***التمهين** □: يهدف إلى إدماج الشباب في مزاولة مهنة من خلال في مؤسسات عمومية أو خاصة

ومتابعتهم لتكوين نظري مدته 4 ساعات أسبوعيا.

\*التكوين في المؤسسة: أعيد تنشيطه وتنظيمية في سنة 1982 م بغية تشجيع على المساهمة في المجهود الوطني لتنمية التكوين المهني.

\*التكوين المهني عن بعد: احدث هذا النمط سنة 1984 بإنشاء المركز الوطني للتكوين المهني عن بعد.

وفي مساهمات الهيئات الدولية في جهود التكوين وتنمية الموارد البشرية نجد أنه في الجزائر استفادت الكثير من المؤسسات و الهيئات العمومية من برامج الدعم الدولية لاسيما تلك الممولة من قبل البنك العالمي مثل: البرنامج الذي خصص سنة 1993 لتكوين إطارات قطاع المنشآت القاعدية على المستوي الوطني.

وعلى أساس هذا النظام، فالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لديها الفرص الكافية للالتحاق بمراكز التكوين المهنية أو التواصل معها لربط علاقات والاستفادة منها لتلبي احتياجاتها من الكفاءات البشرية.

### المبحث الثالث: ماهية تسيير الكفاءات البشرية

يشهد العالم تنامي كبير لدور المعرفة و المعلومات واستخدام ذلك في الميادين، فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح العنصر البشري هو العنصر الحاسم في تطوير وتحسين الأداء داخل المؤسسة، حيث يقوم بأنشطة تطوير الفرد عن طريق التكوين، التوظيف وغيرها وضمن هذا المبحث نوضح المفاهيم الخاصة بتسيير الكفاءات، وأهدافها واهم المراحل الأساسية لتسيير الكفاءات وكذا مجالات تسييرها.

### المطلب الأول: مفهوم تسيير الكفاءات البشرية وأهدافها

#### 1.1.3 مفهوم تسيير الكفاءات البشرية

➤ **التعريف الأول:** لقد عرف على أنه "عبارة عن مجموعة من تطبيقات تسيير الموارد البشرية التي تركز أساسا على استقطاب و تطوير وتحويل الكفاءات في المؤسسة من اجل تنمية أداء العامل<sup>100</sup>."

➤ **التعريف الثاني:** إنه "التأثير في معارف وكفاءات وسلوكيات المورد البشري ليكون أكثر قدرة على تحسين عوائده والتكيف مع التطورات الحاصلة في محيط العمل<sup>101</sup>."

<sup>100</sup>بوجمل احمد ، « performance de ressources humaines » مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية

وفرص الاندماج. في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004 ، ص 02  
<sup>101</sup> رحيم حسين، علاوي عبد الفتاح، التطوير التنظيمي والاستثمار في الكفاءات ودورها في أحداث التغيير الايجابي للمؤسسات، مداخلة مقدمة للمنتدى الوطني الثالث للمؤسسات، الجزائر، 2006 ، بدون صفحة

➤ **التعريف الثالث:** يعرف تسيير الكفاءات على أنه "مجموع الأنشطة لاستخدام وتطوير الأفراد والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق مهمة المؤسسة وتحسين أداء الأفراد<sup>102</sup>".

من هنا يمكننا إعطاء مفهوم شامل لتسيير الكفاءات وهي تلك الأنشطة والجهود التي تهتم بتوفير الكفاءات والمحافظة عليها وتنميتها وتوفير كل الظروف المناسبة لها للعمل والمحفزات الضرورية لبقائها ودفعها نحو بذل أقصى جهد ممكن بشكل يدعم تنافسية المؤسسة<sup>103</sup>.

إذن تسيير الكفاءات يشمل ما يلي:

-تحولا من مفهوم الوظيفة والمهام إلى مفهوم الكفاءة.

-مجموعة من العمليات والممارسات الإدارية التي تلبي احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعا، خدمة للأهداف متوسطة وطويلة الأجل.

-إيجاد الأساليب والوسائل المساعدة على تجديد، نقل والحفاظ على الكفاءات. فتسيير الكفاءات يقضي على النظام التقليدي للتصنيفات الذي يقوم على محتوى الوظيفة (منصب العمل) فهي تقوم بدلا من ذلك على المعارف و الخصائص المهنية (بما فيها السلوكية) الضرورية لشغل المنصب، وتهتم لكفاءات الفرد جميعها سواء كان يستخدمها في منصبه الحالي أم لا، بمعنى أنها جهد إداري هادف إلى تثمين كفاءات الأفراد العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

### 2.1.3. أهداف تسيير الكفاءات البشرية

هناك بعض الأهداف وتتمثل في ما يلي:<sup>104</sup>

-وضع أسس علمية مناسبة لجذب واستقطاب الكفاءات البشرية التي تسمح بتحقيق أهداف المؤسسة.

-تحديد احتياجات المؤسسة الحالية من اليد العاملة، وحتى المستقطبة التي تسمح بتجسيد إستراتيجيتها.

-ترقية وتحقيق أفضل توزيع للكفاءات البشرية، والتأكد من أن الكفاءات تتناسب مع الوظائف المسندة إليها.

-التمكن من تقييم أداء الكفاءات بغرض قيادتها نحو الأفضل، وبتحديد أنسب نظام للتحفيز.

-خلق ثقافة ارتباط قوية بين أفراد المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة ولائهم، فيحس العامل بالانتماء.

<sup>102</sup> رحيل آسيا، مرجع سبق ذكره، ص26

<sup>103</sup> زكية بوسعد، مرجع سبق ذكره، ص42

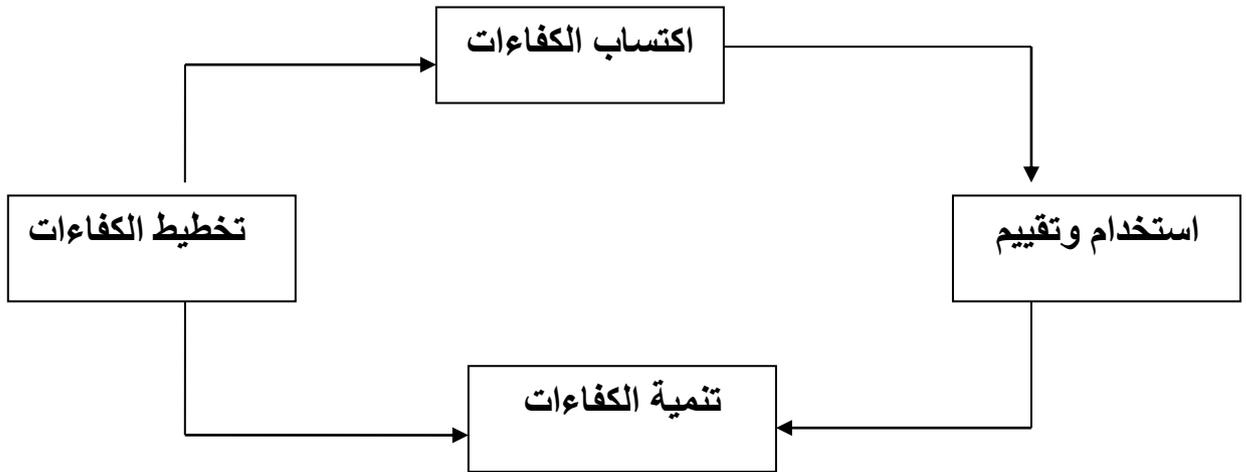
<sup>104</sup> نذيرة بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص72

-زيادة فرص الإبداع والابتكار في المؤسسة مما يسمح بتخفيض التكاليف الخاصة بجلب الكفاءات من الخارج.

### المطلب الثاني: المراحل الأساسية لتسيير الكفاءات البشرية

من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة من الكفاءات لابد لها من تخطيط وتنظيم وتقييم أي لا بد لها من تسييرها وتتمثل مراحل تسيير الكفاءات في العناصر التالية والموضحة في الشكل التالي: 105.

الشكل رقم 2-8 مراحل تسيير الكفاءات



المصدر: بوزيان عثمان، اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج فياقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004، ص249

- **تخطيط الكفاءات** : وتكون من خلال تقدير الاحتياجات المستقبلية، ثم مقارنتها بالوقت الحالي في المؤسسة، وتكون نتيجة وجود فجوة في الكفاءات والتي تحاول المؤسسة سدها، وذلك من خلال وصف المناصب التي تكشف عن مختلف المعارف والمعارف العملية و السلوكيات اللازمة لها، وتسنعمل المؤسسة التسيير التوقعي للتشغيل والكفاءات<sup>106</sup>.
- **اكتساب الكفاءات**: يتضمن اكتساب الكفاءات كل من استقطاب أفراد جدد أو ينتمون إلى نفس المنظمة أو شراء خدمات استشارية أو التعاون مع منظمات أخرى<sup>107</sup>.
- **تنمية الكفاءات** : والتي تشير إلى كل عملية تؤدي إلى تعلم، ويعرف التعلم على أنه العمليات التي تؤدي إلى تغيير واحد أو أكثر من الأبعاد التالية: المعرفة، المعرفة العملية، السلوكيات<sup>108</sup>.
- **استخدام وتقييم الكفاءات**: وهي المرحلة التي تستخدم وتوظف فيها الكفاءات المحصل عليها، حيث يتم من خلالها جني ثمار جهود التدريب واكتساب المهارات والتعلم، كما تفيد هذه المرحلة في

<sup>105</sup>زكية بوسعد، مرجع سبق ذكره، ص43

<sup>106</sup>خان أحلام، مرجع سابق، ص 43

<sup>107</sup>بوزيان عثمان، مرجع سابق، ص249

<sup>108</sup>المرجع نفسه.

الإجابة عن ما هي المنفعة التي تحققت من الجهود التدريبية، والتي تؤدي إلى تقييم الكفاءات المستخدمة ويتم ذلك بتقييم النشاطات والمهام المنجزة، بتحديد وإظهار نقص المهارات في مناصب معينة ولأشخاص معينين والذي من شأنه توجيه مرحلة تخطيط الكفاءات. وبذلك تكمل دورة حياة تسيير الكفاءات.<sup>109</sup>

### المطلب الثالث: مقاربات تسيير الكفاءات البشرية

لم يعد مضمون الكفاءات بمنظورها الجديد ذات مدلول بسيط، أي قدرة الموارد البشرية على الاستجابة الفعالة والناجحة لمتطلبات الوظائف، بل أصبحت ذات مفهوم شامل ومركب، فهي تتوقف على قدرة الفرد والمجموعات والبيئة التنظيمية للمؤسسة، الأمر الذي يجعلها تحتل مكانة محورية ضمن نظام التسيير لارتباطها بمفاهيم إستراتيجية وتسيير الموارد البشرية، حيث أن فهم علاقات الكفاءات بتلك المفاهيم تساهم في الانتقال من تسيير الحافظة التكنولوجية إلى تسيير حافظة الكفاءات وفق مقاربات هي<sup>110</sup>:

#### ➤ المقاربة التسييرية:

تتمثل الكفاءات من وجهة نظر المقاربة التسييرية في مجمل المعارف، أو الخبرات الفردية والجماعية المتراكمة عبر الزمن، وعلى قدرة استغلال تلك المعارف والخبرات في ظل ظروف مهنية ومختلفة، فمن هذا المنطلق تصبح الكفاءات متكونة من رأس مال يشمل المعرفة، المهارة، أو حسن التصرف والسلوكيات.

إن المقاربة التسييرية تفترض جاهزية الكفاءات للتعبئة والاستغلال بدرجة عالية أمام أي وضعية وظيفية محتملة، وبالتالي فإن الكفاءات وفق هذا المنظور تعد أداة متطورة وملازمة للوضعية المهنية للعامل أثناء أدائه لمهامه، ورغم هذا تبقى الكفاءات غائبة أو ناقصة ما لم تكن مقرونة بالقدرة على فعل، أي توفير البيئة التنظيمية التي تمكن العنصر البشري من عمل بفاعلية، والرغبة على الفعل والتي تكون وليدة القدرة التحفيزية للمؤسسة، إن الكفاءات كمنظومة متكاملة تعد مسؤولية كل فرد من الموارد البشرية ( أفراد ومجموعات) بسبب امتلاكها للمعرفة والخبرة، والإدارة التي تقع عليها مسؤولية توفير البيئة التنظيمية المناسبة و المنظومة التحفيزية.

#### ➤ المقاربة العملية:

<sup>109</sup> نفس المرجع، ص 250

<sup>110</sup> كمال منصور، سماح صولح، تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 7، جامعة بسكرة، جوان، 2010، ص 56، 57

من منظور المقاربة العملية تكون الكفاءات وليدة التفاعل المستمر بين التدريب الجماعي، وقدرة المؤسسة التنظيمية والتكنولوجيا فبالنتفاع الايجابي تتحقق لدينا كفاءات ذات تميز فالقدرة حسب هذه المقاربة ليست فردية بل جماعية، وليست مطلقة بل نسبية.

### ➤ المقاربة الإستراتيجية:

وتتحدد فيها تلك القدرات المعرفية والعلمية، والتنظيمية المتسمة بصعوبة تقليدها من طرف المنافسين أو تعويضها بنمط تكنولوجي جديد أو ابتكار تنظيمية حديثة أو بكفاءة أخرى مشابهة<sup>111</sup>. ومنه لتحقق أهدافها المسطرة، عليها أن تكون قادرة على استقطاب الكفاءات و توظيفها وتنميتها والحفاظ عليها، وكذا ضمان التبادل والتعاون بين المسيرين والعاملين بها للاستفادة من اثر أفضلية تجميعها ومن ثم بناء المهارات الجماعية التي تعتبر أساس التفوق والتميز.

### المطلب الرابع: مجالات تسيير الكفاءات البشرية

في ظل التحديات التي تطرحها العولمة، فإن الكفاءات بحاجة إلى تسيير ومتابعة ومن خلال التقييمات الدورية كما هي بحاجة إلى تقوية وصل من خلال عمليات التطوير، اعتمادا على التكوين والتدريب والتعلم، إلى غيره من المجالات الكبرى لتسيير الكفاءات البشرية التي نحن بصدد تناولها من خلال أربعة عناصر هي:

1- إعداد مواصفات الكفاءات البشرية.

2- تقييم الكفاءات البشرية.

3- تطوير الكفاءات البشرية.

4- رواتب الكفاءات البشرية.

#### (1) إعداد مواصفات الكفاءات البشرية:

يمثل إعداد المواصفات الكفاءات واحدة من المراحل الأولى لتسيير الكفاءات عند وضعه حيز التطبيق، حيث تقوم على توضيح الكفاءات المرغوب فيها من أجل الحصول على أحسن الأداءات الوظيفية، سواء على مستوى واحد من الوظيفة أو مجموعة من الوظائف، وهذا ما نسميه تحليل الكفاءات<sup>112</sup>.

توجد طرق عديدة لتحليل الكفاءات وجمع المعلومات حول الوظيفة ومجال العمل، وكذا مهام ومسؤوليات الكفاءات الضرورية لذلك، من بينها الملاحظة في الميدان، المقابلات الفردية

<sup>111</sup>نذيرة بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص71

<sup>112</sup> كمال منصوري، سماح صولح، مرجع سبق ذكره، ص58

والجماعية، تحليل مذكرات مسؤولي الوظائف، بطاقات الكفاءات،... الخ، ومهما تكن الطريقة

المستعملة، فتحليل الكفاءات يجب أن يعطي النتائج التالية<sup>113</sup> :

• نظرة شاملة للكفاءات الأساسية والمهمة.

• وصف لمؤشرات السلوك من خلال الكفاءة.

(2) **تقييم الكفاءات** :يمثل تقييم الكفاءات مرحلة هامة من مراحل تسيير الكفاءات وأحد مجالات تسيير الكفاءات لأنه يوضح جوانب الضعف والقوة في الكفاءات ويكون التقييم من أجل تطوير تقنيات التسيير بالمؤسسة من خلال الموارد البشرية المتواجدة بمركز التقييم وجداول الكفاءات الجماعية.

وهناك بعض الأدوات المستعملة لتقييم الكفاءات نذكرها<sup>114</sup> :

❖ **مقابلة النشاط السنوية** :حيث يجري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهي تسمح بوضع النقطة السنوية أو السداسية للعمال وقد أصبحت هذه الطريقة كلاسيكية لذلك فإنه على المؤسسات الرائدة في مجال تسيير الكفاءات إدخال الإعلام الآلي في استعمال المقابلات السنوية للنشاط مما يسمح لهم بتكوين ارتباط مهم بين المشاركة في التكوين وتطوير الكفاءات.

❖ **المرافقة الميدانية** :وتسمح للمسؤولين بالتقييم الدوري لكفاءات أعضاء الفريق وتقدم لهم النصائح ومساعدتهم على التطوير، ويعتمد فيها على مرجعية كفاءات محددة وتسمح بفحص التطورات المحققة بفضل التكوين، وهناك بعض السلبيات للمرافقة تظهر في أن حكم المسير قد يكون غير سليم، إذا لم يكن مكونا من قبل.

❖ **مرجعية الكفاءات** :إن مرجعية الكفاءات تأخذ مكانة مهمة في التقدم الإيجابي وتعد مصدر يوضح مجموع الكفاءات المفيدة للمنظمات في الحاضر والمستقبل لاستكمال وتنمية المستوى، وبمعنى آخر مرجعية الكفاءات هي الوسيلة المطلوبة من أجل أخذ في عين الاعتبار الكفاءات الضرورية والمنح والقدرات من أجل معرفة وتحليل الكفاءات النهائية للمؤسسة وتسييرها، بصفة أخرى هو الملجأ يشمل الكفاءات المطلوبة لأجل إدارة الأعمال والكفاءات الضرورية الحقيقية بوضوح.

تعرف كذلك أنها أداة تسمح بجرد الكفاءات الضرورية لكل نموذج العمل في الفرع المهني وتنجز من قبل المسؤولين عن حركية العمل المكلفين بإعداد قائمة لمختلف المهن ثم تحديد نماذج العمل الأساسية وأخيرا إبراز الكفاءات الضرورية بمزاولة هذه الأعمال بشكل جيد.

\*طريقة مركز التقييم :وتعبر عن المنهجية المستعملة في التقييم حيث تعرف بأنها العملية التي من خلالها يقيم الفرد أو المجموعة من قبل العديد من المقيمين الذين يستعملون مجموع متكامل من

<sup>113</sup> نفس المرجع السابق، ص58 .

<sup>114</sup> نذيرة بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص74

التقنيات مثل: المحاكاة أو ملاحظة السلوكيات كقاعدة للتقييم، وصيانة جزء مهم من التقنيات المستعملة، وبحسب تقييم التباينات من خلال العلاقة التالية:

### تقييم التباين = الكفاءات المكتسبة + الكفاءات الحقيقية<sup>115</sup>.

#### (3) تطوير الكفاءات:

تأخذ الكفاءات معناها من التطور المستمر وعليه يجب تطوير الكفاءات من أجل السماح لها بالتأقلم مع عوامل تطور المحيط الداخلي أو الخارجي للمؤسسة أو المشاركة في أحداث تغيراته ودون شك تغيرات المحيط المتسارعة تستدعي تطوير وتنمية الموارد البشرية وكفاءاتها، حيث أصبح تطوير وصيانة الكفاءات خصوصا الأساسية يمثل أهمية

إستراتيجية، نظرا لما تقدمه الكفاءات من إمكانيات لاحتلال وضعيات جديدة في السوق باعتبار الكفاءات الأساسية تمثل الميزة التنافسية، كما أنها أصبحت تمثل الخزينة الحقيقية لكل مؤسسة تعمل في محيط ذي قوى كثيفة المعرفة، وبما أن حاملوا المعرفة الأساسيون في المؤسسات هم عمالها. فإن هذا يستدعي ضرورة صياغة وتطوير هذا المورد الاستراتيجي المتمثل في الكفاءات بأساليب حديثة للتحكم والتكوين والتدريب، ومن بين هذه الأساليب نذكر:

#### (أ) التكوين المرتكز على الكفاءات :

هذا النوع من التكوين يهدف إلى اكتساب سلوكيات خاصة وقد يعتمد على تقنيات المقابلة وتحليل المشاكل والمرونة والإدارة المرتكزة على الفرد.

#### (ب) التدريب بالمرافقة المرتكز على الكفاءات : قديما المدرب كان يظهر كخبير يقدم النصائح

والاقتراحات، يقدم الدروس والتعليمات وكذا المساعدة، يشجع ويحفز الأفراد لإيجاد الحلول بأنفسهم، كذلك يقوم المدربون بطرح أسئلة ويراقبون الأفراد في التعلم، أما مدربو الكفاءات فهم يلاحظون السلوكيات ويحاولون فهم العلاقات الداخلية للكفاءات وتحفيزهم على التعلم<sup>116</sup>.

#### (4) رواتب الكفاءات : تمثل رواتب الكفاءات ملجأ المؤسسات لشرح وتطوير الأفراد الخاصة

بتسيير الكفاءات وهذا ما يصنعه المسيرين لجمع الكفاءات وتطويرها لأجل سد احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية<sup>117</sup>.

إن الرواتب كانت مبنية على فكرة أن القدرات وتقديم الخدمات تتقدم مع الوقت، وعمليات التقييم كانت متعلقة بمجالات مسؤولية الوظيفة، لكن صيغ العمل بالمؤسسات صارت أكثر مرونة وبذلك

<sup>115</sup> نفس المرجع السابق، ص74

<sup>116</sup> جمال منصور، سماح صولح، مرجع سبق ذكره، ص63

<sup>117</sup> نذيرة بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص76

انبثقت مفاهيم جديدة كالعمل في الفريق والعمل عن بعد بالإضافة إلى أن أعضاء الفريق يتابعون الأهداف ويتقاسمون المسؤوليات، وأعمالهم تخضع للقياس بشكل يوضح كفاءاتهم وقدراتهم في العمل.

ويمكن تلخيص بعض العوامل المؤثرة على رواتب العمال في التالي:

الوظيفة، القدرة على تقديم الخدمات من الفرد، سوق العمل، قيم وثقافة المؤسسة ولقد انتشر مصطلح الرواتب على أساس الكفاءات وهو سياسة أجرية متوافقة ومؤسسة على العوامل السابقة، حيث يتوقع إرفاق الكفاءات فيما يلي:

✓ الأجر القاعدي.

✓ الجزء المتغير من الأجر مثل العلاقات والتعويضات.

✓ الميزات المحتملة مثل: التأمينات.

**خاتمة الفصل:**

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى مفهوم الكفاءات البشرية، وكذا إلى أهميتها في مواجهة مختلف التحديات الراهنة وصولاً إلى تسيير الكفاءات البشرية من مفاهيم، أهدافها ومجالاتها الكبرى وعليه نستخلص أن المؤسسات تعيش تحولات عميقة بسبب ما يجري في محيطها بكل مكوناته على جميع المستويات، وهو الأمر الذي يفرض ضرورة اليقظة من أجل المحافظة على مكانتها، وتعتبر الكفاءات بأنواعها عوامل النجاح الأساسية للمؤسسة لذا يجب عليها العمل على جذب وبناء الأشخاص المتميزين والمبدعين وذلك بتنمية الخبرات وتسهيل انتشار الكفاءات الجديدة بطريقة ملائمة مهما يكن مصدرها باعتبارها الثروة الأساسية والرصيد الحقيقي الكفيل بتعزيز التنافسية باستعمال وسائل الإعلام والتكنولوجيا الحديثة.

## الفصل الثالث:

أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال  
على تنمية الكفاءات  
- دراسة حالة بجامعة تلمسان -

## مقدمة الفصل:

يسعى هذا الفصل إلى استعراض عوامل ومهارات تكنولوجيا الإعلام والاتصال المؤثرة على كفاءة أداء العاملين بجامعة تلمسان وذلك من خلال الإجابة عن العديد من الأسئلة المتصلة بموضوع الدراسة.

فجامعة تلمسان تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسة ككل، بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتوظيف تقنيات المعلومات كل هذا من أجل تنمية كفاءاتها البشرية.

تدعيما لما تم عرضه في الفصلين السابقين، حيث تطرقنا في الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين وتنمية كفاءاتها البشرية على مستوى المؤسسات بشكل عام وجامعة تلمسان بشكل خاص حيث قمنا بدراسة ميدانية بالجامعة والتي تضمنت استبيان طرح على أساتذة الجامعة .

**المبحث الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية**

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتطوير الأداء البشري بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله.

وفي هذا المجال ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال مساهمة فعالة، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية هي درجة إتاحة والتحكم في هذه التكنولوجيا. إن العملية التكوينية تعتبر السبيل الأمثل لغرض رفع وتنمية قدرات الأفراد، ولقد ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال هنا مساهمة عظيمة. لذا سوف نأتي في آخر هذا الفصل للحديث عن الانعكاسات الإيجابية التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذا المجال،

### **المطلب الأول: مراحل الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال**

تمر الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بثلاثة مراحل هي:

- مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية.

- مرحلة تنفيذ العملية التكوينية.

- مرحلة قياس أو تقييم كفاءة العملية التكوينية.

#### **1.1.1. مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية**

لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التكوينية، وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة وفي الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية وذلك فيما يخص 118 :

➤ **قياس الاحتياجات:** وذلك بتوفير معلومات عن:

- الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة، وتحليل عناصر القوة ومواطن الضعف، وهذا أحد المداخل الأساسية لتحديد الاحتياجات.

- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية معرفة عناصر التحليل الاستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التكوين بما يستجيب للتوجهات الجديدة.

- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تحديد التغيرات الخارجية، والتعرف على الفرص والتهديدات التي تتعرض لها، وبصورة يمكن من خلالها تحديد الجديد من الاحتياجات مع الاستفادة من الفرص وتفادي المخاطر.

- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الاختناق وأسبابها، وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة، وهذا ما يمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات.

➤ **التخطيط للاحتياجات:** وتلعب هنا كذلك تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا حيوياً وهذا من خلال:

- أن شبكة الانترنت تتيح مديرين المسؤولين عن العملية التكوينية معرفة برامج وخطط عمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج.

- تتيح بعض برامج الحاسبات وضع خطط مسبقة للعملية التكوينية أو المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك ك: SPSS كما هناك كذلك بعض الأنظمة الخبيرة المتاحة مثل: Parys للتسيير التنبؤي للأفراد العاملين<sup>119</sup>.

- تتيح إمكانات الوسيط الذكي إمكانية التخطيط الديناميكي للبرامج التدريبية، بصورة مناسبة مع الواقع الحقيقي.

### ➤ **تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ**

حيث تتيح الشبكة العالمية الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالمياً، وخطط تنفيذ هذه البرامج وأساليب تنفيذها وتكلفتها، بحيث يتمكن المسئول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ (داخلي، خارجي)، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.

1- **إعداد المحتوى:** يعتبر إعداد محتوى العملية التكوينية أمراً غاية في الأهمية، لذا ينبغي وضع البرامج التكوينية وموادها التعليمية بعناية شديدة بحيث تناسب الهدف من العملية، وكذلك مستوى الأفراد المكونين، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ساعدت على ذلك من خلال:

\* إن الشبكة العالمية سمحت بإثراء وإعداد المحتوى، وذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة، فهناك الآن العديد من البرامج المعلوماتية التي تسمح بإثراء العملية التكوينية.

\* إن الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية منها أو اتخاذ القرارات أو التفكير الاستراتيجي... الخ.

\* كما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية الانترنت في إتاحة كل المحتويات السابقة التي تم تنفيذها، وفكر المؤسسة المكتسب خلال فترة عمل الشبكة، وكذا فكر عناصر الخبرة.

ومؤهلاتهم بما يحقق سرعة بناء المحتوى. فعن طريق الشبكة أمكن الولوج السريع لقاعدة المعطيات المتوفرة داخل التنظيم والإطلاع على كافة البرامج التي سطرت، وكيف أنها طبقت،

وكذلك معرفة النتائج التي حققتها هذه البرامج وهل هي حسنة فيقتدي بها أم أنها سلبية فيعمل المشرف على العملية التكوينية على تفاديها، وهذا سيؤدي إلى إثراء و تثمين العملية التكوينية شكلاً ومحتوى.

### 2.1.1. مرحلة تنفيذ العملية التكوينية

ساعدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بطريقة فعالة وكفؤ في تنفيذ البرامج التكوينية، حيث أتاحت طرق تختلف تمامًا عن الطرق التقليدية، حيث أوجدت هذه الأخيرة أنماط جديدة وسهلة في ممارسة العملية التكوينية في كافة مراحلها وذلك وفق ما يلي:

#### ➤ التكوين عن بعد

«التكوين عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتكوين عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة. بأي حصة تليفزيونية، أو شريط فيديو، برنامج معلوماتي يمكن أن يعتبر برنامج تكوين عن بعد»<sup>120</sup>.

إن الدور المهم للتكوين عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التكوينية فاليوم وعن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التكوينية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من العمال، فالتكوين عن بعد لا تهتمه عدد المتكويين فالقاعات هنا قاعات افتراضية مبنية على الشبكة، ولعل من أهم مميزات التكوين عن بعد بالاعتماد على الشبكة الداخلية هو طابعه التفاعلي الذي يعادل في تأثيره الواقع الحقيقي. فعن طريق تطبيقات الواقع الافتراضي أمكن خلق بيئة افتراضية للتكوين والعمل تحاكي الواقع الحقيقي في درجة التأثير والتعامل. وهذا ما يسمح بتحصيل نتائج أحسن خاصة في بعض الميادين الحساسة كالطب والطيران، الكيمياء... إلخ، وهذه الميادين لا تكتفي فقط بالدروس النظرية ولكن بدرجة أكبر بالتطبيق.

إضافة إلى ما سبق ذكره فإن التكوين عن بعد يمنح المزايا التالية :

أ- أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.

ب- انه يسمح بمتابعة العملية التكوينية وفق الأوقات المناسبة بحيث يمكن متابعتها في:

➤ خارج أوقات العمل، أثناء الراحة والعطل ... إلخ.

➤ اختيار موضوع التكوين حسب النقاط الغامضة لدى المتكويين.

ج -تسمح بالقيام بالعملية التكوينية وفق الإمكانيات المالية والاقتصادية.

## 1- التكوين بالمنزل

حيث سمحت هنا تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات.

## 2- التكوين المستمر

لقد جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من العملية التكوينية هواية، يستطيع أي فرد ممارستها دون انقطاع على مدى حياته، خاصة مع وقتنا الحالي والذي يتميز بسرعة التحولات والتغيرات فيه، فأنماط وطرق العمل اليوم تشهد طفرات نوعية غير مسبقة تجعل من المهارات التي نتعلمها منذ فترات قصيرة مهارات قديمة.

فالיום وعلى الشبكة هناك برامج وأقسام تكوينية مفتوحة 24 ساعة على 24 ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل وإجازات، فالعملية التكوينية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية.

## 3- التكوين أثناء العمل

إن هذا النمط من العملية التكوينية معروف سابقا لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامجه التكويني، لكن مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال حولت العملية التكوينية أثناء وقت العمل نفسه دون الانقطاع عن العمل.

فتكنولوجيا الإعلام والاتصال تتيح اليوم إمكانية تنفيذ البرنامج التكويني بالموازاة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتكوين حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقة في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن التكوين.

وهذا ما يمكن التنظيم من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التكوينية، وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التكوينية أثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التكويني قبل الانتهاء منه.

## 4-التكوين وفق المستوى

حيث تتيح تكنولوجيا الإعلام والاتصال ونظرا لما تقدمه من تسهيلات ومزايا إمكانية تقديم برامج التكوين بأكثر من مستوى ( الأيسر، متوسط، متقدم)، تبعاً لطبيعة وقدرات المتلقي،

حيث يقوم البرنامج بالاستعانة بمجموعة اختبارات وتطبيقات الذكاء الصناعي والأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب، ونقاط القوة والضعف فيه. وتقدم له المادة التكوينية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغير المستوى مع تقديم الدارس في البرنامج التكويني. وهذا يخلص المتكون من الضغوطات النفسية نتيجة عدم ملائمة في كثير من الأحيان البرنامج التكويني لنقاط ضعفه أو احتياجاته هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذا سيساعد على ترشيد السياسة التكوينية ككل.

### 3.1.1.1 مرحلة التقييم

لقد ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إثراء و تسريع مرحلة تقييم العملية التكوينية حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال ثلاث نقاط هي :

1- تتيح تكنولوجيا الإعلام والاتصال إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التكوينية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التكويني ب صورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.

2- كما تتيح برامج التكوين الذكية إمكانية تتبع المتكون في جميع حالات التكوين، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات أثناء العملية التكوينية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم.

3- الانترنت تتيح إمكانية شبكات العمل الداخلية استخدام أساليب تدفق العمل **workflow** إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط. وعليه يمكن القول في الأخير أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال غيرت في عملية تنمية الموارد البشرية في النواحي التالية:

✓ أوجدت نمطاً جديداً لمتطلبات العملية التكوينية ألا وهي نمط قائم على المعرفة، فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التكويني على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد، خاصة وأن أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها بصفة تكاد تكون كلية للآلة.

✓ أوجدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال أساليب جديدة للقيام بالعملية التكوينية، فأصبحنا نسمع بالواقع الافتراضي، تكوين عن بعد، تعلم عن بعد ... إلخ كل هذه الأنماط الجديدة في التكوين أثبتت جدارتها خاصة في الدول المتقدمة عند تطبيقها خاصة وأنها أساليب تفاعلية.

✓ أوجدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال نمطاً جديداً للمنظمات أو الهيئات المشرفة على العملية التكوينية فأصبحنا نسمع بمؤسسات بلا حدود، فمقرها وحدودها هي الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالمياً.

## المطلب الثاني: مختلف تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

### 1.2.1. أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الموارد البشرية<sup>121</sup>

5- تخطيط الاحتياجات التدريبية: يبرز دور الانترنت في تعريف مديري التدريب ببرامج وخط العمل والإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبالتالي فإنه يمكن أن يضع خططا واقعية لتنفيذ هذه البرامج، كما تتيح برامج الحسابات الخاصة بالتخطيط إمكانيات لوضع خطط للتدريب.

6- تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ: من خلال شبكة المعلومات الخارجية الانترنت يمكن التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالمياً.

7- تنفيذ العملية التدريبية: وذلك من خلال: التدريب المستمر: حيث يكون التدريب متاحا لكافة الراغبين في جميع الأوقات، فالتدريب من خلال شبكة الانترنت والانترانيت مفتوح أربع وعشرون ساعة في اليوم، وفي جميع الأيام.

8- التدريب أثناء العمل: من خلال تنفيذ برامج التدريب بالتوازي مع العمل ودون شعور المتدرب بالفارق.

### 2.2.1. أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الإدارية<sup>122</sup>: من خلال:

➤ الجانب التعليمي: إن استخدام تقنيات التعلم عن بعد يؤدي إلى إكساب الطلبة المعارف الأساسية بصورة أسرع، وفي هذا يقول **Andrew Poole** " إن التعلم بواسطة الإنترنت يعزز مهارات العاملين، ويوفر لهم المرونة التي تمكنهم من اكتساب مهارات جديدة تمكنهم من تغيير وظائفهم إذا لزم الأمر".

➤ الجانب الصحي: تساهم الانترنت في تحقيق التنمية في المجال الصحي، الأمر الذي يعود على التنظيمات الإدارية، بتوافر قوة عمل فعلية، تتمتع بوضع صحي ممتاز، وأيضا يعود على المجتمع بفوائد كثيرة حيث يمكن ملاحظة مساهمات الانترنت في تنمية الجانب الصحي.

➤ الجانب الإعلامي والسياسي: تعمل الانترنت على تعميق الوعي السياسي من خلال ترك الناس يمارسون حرية التعبير عن طريق الصحافة الحرة، ويمكن ملاحظة هذه الظاهرة من

<sup>121</sup> علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، مكتبة غريب، القاهرة، 1995، ص441.

<sup>122</sup> J. Dilauro, Training needs assessment: current practice and new directions, public personnel management, 1994, P 354.

خلال الزيادة في أعداد الصحف والمجلات، إضافة إلى إمكانية الإطلاع على كل التحليلات في مختلف مناطق العالم.

➤ **الجانب الاقتصادي:** تساهم ثورة المعلومات في نجاح التنمية الاقتصادية بشكل كبير، وتتضمن مساهمات الانترنت في هذا المجال في خلق قطاعات اقتصادية جديدة معتمدة على التدفق المستمر للمعلومات، العمل على خلق قطاعات مالية جديدة يترتب عليها إدخال تحسينات إضافية إلى العمليات المتعلقة بالائتمان، وعمليات وضع أموال المدخرين وتشغيلها في عمليات استثمارية جديدة.

### 3.2.1. أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية

نتيجة ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبرز تأثيراته على الساحة الاقتصادية، أصبحت المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بمسايرة هذا التطور، وذلك عن طريق تطوير كفاءاتها قصد الاستجابة بطريقة أفضل لهذه التحديات والتي نذكر منها ما يلي<sup>123</sup> :

➤ في سياق يتسم بتضخم معلوماتي لم يعرف له مثيل من قبل خاصة مع ظهور وانتشار استعمال الانترنت، والذي ولد نوع من الضغط على المؤسسات في كيفية فرز المعلومات ومعالجتها للاستفادة منها، أصبح لزاما على المسيرين امتلاك درجة عالية من المهارات في تحليل ومعالجة المعطيات لاتخاذ القرارات السليمة والصائبة.

➤ تميز الوسط التنافسي بالحدة في ظل عصر المعلومات والذي يتطلب أفراد ذوي كفاءات عالية للتأقلم مع هذا الوسط.

➤ اللجوء إلى العمل عن بعد في بعض الحالات، والذي يتطلب من الموظفين توفرهم على الكفاءات الضرورية لمزاولة هذه الأعمال.

ومن بين تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الكفاءة ما يلي:

➤ استحداث مناصب خاصة، والعمل على تأهيل وتدريب الأفراد المكلفون بفرز وتحليل الكم الهائل من المعلومات المتوفرة.

➤ استخدام طرق جديدة في التكوين لتطوير الكفاءات، ومن بين هذه الطرق اللجوء إلى الجامعات والمراكز التدريبية الافتراضية وهذا عن طريق الانترنت.

➤ ظهور طرق جديدة للتعامل مع العملاء وهذا في ظل الانتشار الواسع لاستخدام الانترنت الأمر الذي يفرض على المؤسسات تكوين عمالها لإكسابهم كفاءات جديدة خاصة رجال البيع

والمندوبين، لتتمكن هذه المؤسسات من تصريف منتجاتها وخدماتها بصورة فعالة وسريعة، ومنه اختصار طرق التوزيع.

➤ وبالمقابل فإن هذه التكنولوجيا الجديدة تحتاج إلى كفاءات خاصة، حيث صنفنا إدارة العمل الأمريكية إلى سبعة كفاءات أساسية تمثل محصلة ما يحتاجه في عصر المعرفة، والموضحة في الجدول، والذي يبرز مجموعة من الكفاءات التي يجب توفرها لدى الفرد للتكيف مع الظروف الجديدة التي أصبحت تحيط بالمؤسسات، كالتحكم في التكنولوجيات الجديدة، وتعلم الاعتماد على الذات، وكذا ضرورة العمل الجماعي... الخ من أجل تحقيق الأهداف المحددة مسبقا.

### المبحث الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة التطبيقية

#### المطلب الأول: تعريف جامعة تلمسان<sup>124</sup>

بموجب المرسوم رقم 89-138 المؤرخ في 01 أوت 1989 المعدل و المكمل عن طريق المرسوم التنفيذي رقم 95-205 المؤرخ في 05 أوت 1995، ثم المعدل عن طريق المرسوم التنفيذي رقم 98-391 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 تأسست جامعة أبي بكر بلقايد لولاية تلمسان نتيجة لتطور طويل الأمد.

خلال الفترة الممتدة ما بين 1974 - 1980، كان المركز الجامعي يقدم إمكانية مواصلة التعليم العالي في الجذوع المشتركة للعلوم الدقيقة والبيولوجيا فقط.

ثم تطور التعليم بعد ذلك ليصبح أكثر تشعباً، وليغطي مع مرور السنوات مختلف الاختصاصات معطياً بذلك الفرصة للطالب لمتابعة كل دراساته الجامعية بتلمسان. وقد توسع هذا التعليم تدريجياً ليشمل قطاعات جديدة، مغطياً بذلك سنة بعد سنة، سلسلة من الأدوار التكوينية و معطياً الطلاب الفرصة لمتابعة جميع أطوار دراستهم والتخرج بتلمسان. زيادة على وضع أسس التعليم الجامعي بتلمسان ، الأمر الذي لم يكن هينا نظرا للظروف الصعبة، يمكن حساب لصالح المركز الجامعي سابقا تخرج أول دفعات في العلوم الاجتماعية و الإنسانية باللغة الوطنية ابتداء من جوان 1984.

في أوت 1984، تم وضع الخارطة الجامعية الجديدة و بالتالي تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي الأمر الذي نتج عنه من جهة السماح لبعض الشعب التي كانت تمثل أقسام بسيطة من أن تأخذ شكل معاهد، ومن جهة أخرى ظهور شعب جديدة.

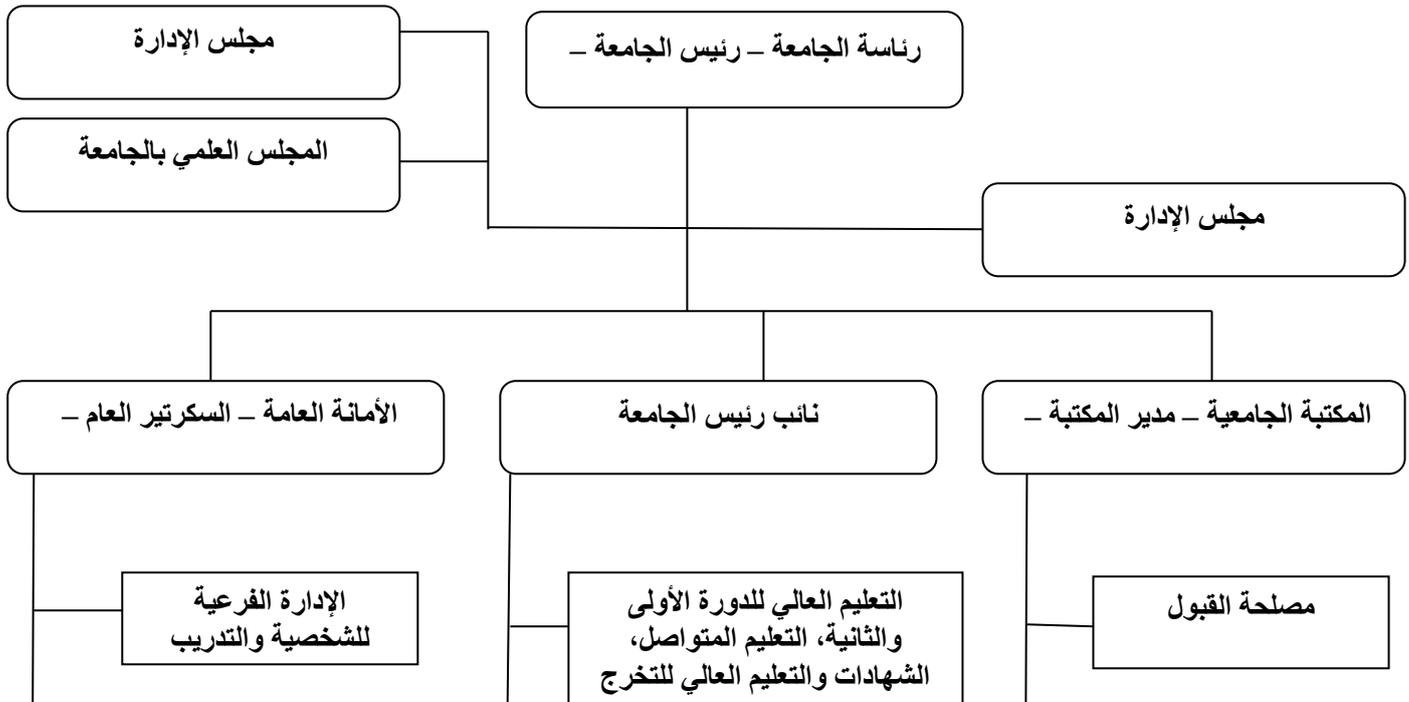
تتميز هذه المرحلة أيضا بإضافة التعليم من المستوى الخامس (شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية: D.E.U.A) و كذا جعل ما بعد التدرج في كل الشعب للمرة الأولى على مستوى تلمسان، و أخيرا بافتتاح ما بعد التدرج للمرة الثانية ابتداء من سنة 1991-1992.

أنه ومن خلال هذه السنوات الخمسة العشر من التكوين ولدت جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، كيان جديد غنية بفترة النضج هذه و منفتحة على التحديات الجديدة.

وتمتلك الجامعة الآن 8 كليات موزعة على خمسة (05) أقطاب هي كالتالي: قطب إمامة، قطب شتوان، قطب الكيفان، قطب الطريق الجانبي الذي يعرف أيضا بالقطب الجديد و قطب تكنة الميلود، والتي تضاف إليهم ملحقة مغنية.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة

الشكل رقم 3-1 الهيكل التنظيمي لجامعة تلمسان



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الجامعة - من إعداد الطالبتين -

### المبحث الثالث: دراسة على مستوى الجامعة المركزية بتلمسان

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة مدى استخدام الجامعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحديد مدى تأثيرها على الجامعة بصفة عامة وعلى الأساتذة بصفة خاصة.

#### المطلب الأول: تحديد عينة البحث

نظرا لاستحالة إخضاع كل أقطاب الجامعة للدراسة، أولا لضيق الوقت، وإمكانيات البحث، وثانيا لتعدد وتشعب وحدات الجامعة من جهة، وتباين مواقع الأنشطة التي تتواجد فيها من جهة أخرى، فقد وقع اختيارنا على " جامعة تلمسان المركزية" والتي تقع بإمامة ولاية تلمسان نظرا لما يتوفر عليه القطب من صفات تجعله متميزا عن كثير من الأقطاب الأخرى لأنه يعد من أول الأقطاب تشبيدا .

وعليه فإن مجتمع البحث في هذه الدراسة سيتمثل في الأفراد العاملين (الأساتذة) بكل الشعب المتواجدة بذلك القطب والذين بلغ عددهم 283 أستاذ.

#### المطلب الثاني: منهجية تحصيل المعلومات

تمت الدراسة الميدانية عن طريق ملء استبيان يتعلق بمعرفة مختلف المعاملات، الاتصالات والتبادلات المعلوماتية التي يقوم بها أساتذة الجامعة.

### 1.2.3. إعداد استمارة الاستبيان وتحليلها

يتطلب استخدام أي منهج علمي الاستعانة بجملة من الأدوات والوسائل المناسبة التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة حيث نستطيع من خلالها معرفة واقع الدراسة التطبيقية، وفي إطار موضوع هذا البحث الذي يتمحور حول "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية" فإننا نستخدم أداة لجمع البيانات والتي تتوافق مع طبيعة الدراسة حيث تم توزيعها على عينة من أساتذة جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان وذلك بغرض جمع البيانات والإحصائيات الجديدة حول الموضوع.

#### ➤ حدود الدراسة:

تمت هذه الدراسة في إطار حدود زمنية، مكانية، بشرية سنوضحها بالتفصيل في الآتي:

## أولاً: الحدود الزمنية

فرضت الظروف وطبيعة الموضوع إجراء استبيان للأساتذة في جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.

## ثانياً: الحدود المكانية

بهدف التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية اخترنا الأساتذة بجامعة تلمسان كعينة للبحث.

## ثالثاً: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في أساتذة جامعة تلمسان حيث اخترنا 40 أستاذ قدمنا له الاستبيان ولقد تمت الإجابة على 30 استمارة بشكل كامل و 10 ناقصة قمنا بإلغائها.

## رابعاً: كيفية بناء الاستبيان:

استعملنا الاستبيان، وقد حاولنا احترام الأصول العلمية في تصميم الاستبيان واختيار عينة الدراسة المناسبة.

الاستبيان صمم على أساس تقسيمه إلى 3 أجزاء بحيث كل جزء يهدف للإجابة على فرضيات البحث لإثبات صحتها أو خطئها وتقديم صياغة تحت كل جزء مجموعة من الأسئلة المطروحة حول الظاهرة المدروسة، بالإضافة إلى البيانات الشخصية والوظيفية لكل موظف والتي تناولت الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة.

أما فيما يخص نوع الأسئلة التي وضعت في الاستمارة فهي:

**الأسئلة المغلقة:** وتكون الأسئلة المغلقة بهدف الحصول على إجابات واضحة ومحددة يسهل تبويبها وجمعها في جداول إحصائية لتحليلها.

**الأسئلة المفتوحة:** و يكون الغرض منها هو الاستفادة من آراء المبحوثين حول الظاهرة المدروسة و الإدلاء بكل حرية ودون تقيد.

و لقد وظفنا في ذلك مجموعة من الأدوات تتمثل في:

- الجداول لعرض بعض المتغيرات و تفرغ بيانات الاستبيان الموزع على أفراد العينة.

- الأشكال لاستخراج النسب المختلفة التي تفيد استخلاص النتائج.

وبعد إعداد الاستبيان تم عرضه على الأستاذ المشرف من أجل إبداء الرأي وإعطاء الملاحظات في الاستبيان، ليكون تعديله وإعداده في صورة نهائية. ولقد قمنا بتوزيع 40 استمارة على

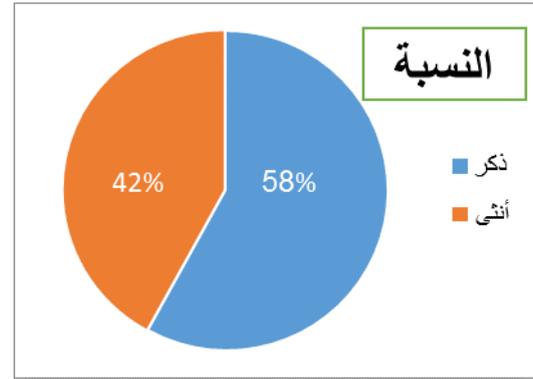
أساتذة جامعة تلمسان، وتمت الإجابة على 30 استمارة بشكل كلي و 10 ناقصة قمنا بإلغائها.

## 2.2.3. نتائج تحليل الاستبيان بالبيانات الشخصية

## 1- الجنس:

كانت نتائج الدراسة موضحة كالآتي:

النسبة	التكرارات	الإجابة
%58	29	ذكر
%42	21	أنثى
%100	50	المجموع

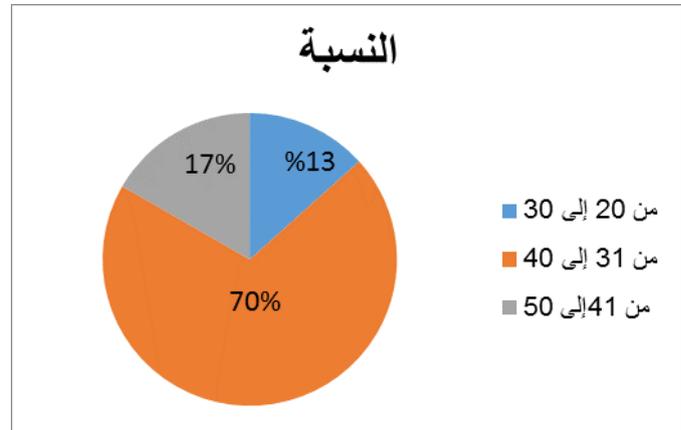


تعد نسب الجنس متقاربة حيث أن نسبة الذكور تمثل بـ 58 % ونسبة الإناث تمثل بـ 42 % .

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

## 2- السن: كانت نتائج الدراسة موضحة كالتالي:

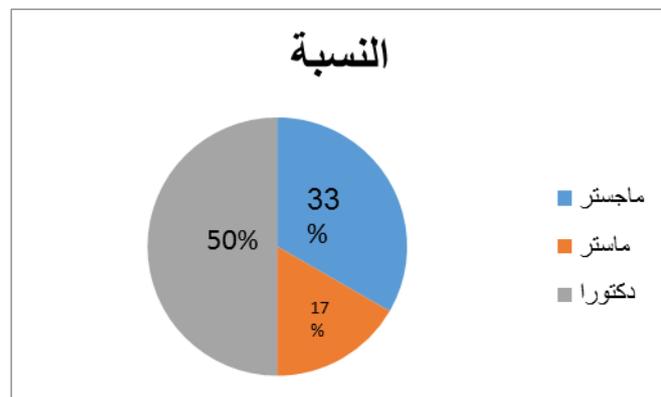
النسبة	التكرارات	الإجابة
%20	4	من 20 إلى 30
%70	21	من 31 إلى 40
%17	5	من 41 إلى 50
%100	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

3 من خلال النتائج نلاحظ أن 17 % فقط هي نسبة الكهولة و 20 % نسبة الشباب أقل من 30 سنة ؛ و 70 % نسبة الأشخاص ما بين 31 سنة و 40 سنة.

النسبة	التكرارات	الإجابة
%33	10	ماجستير
%17	5	ماستر
%50	15	دكتورا
%100	30	المجموع



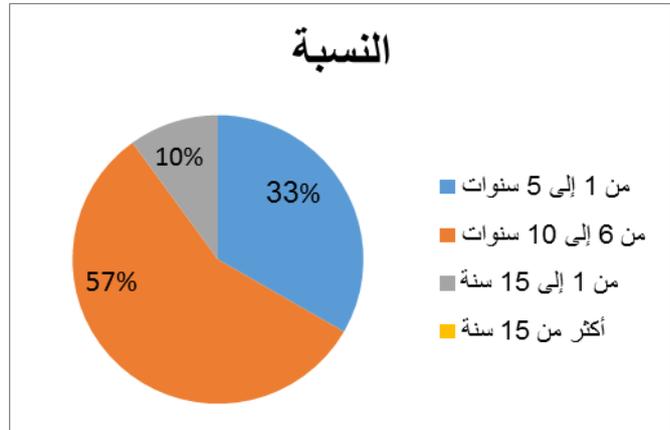
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

تمثل نسبة الأساتذة المتحصلين على الدكتوراه 50% وهي أكبر نسبة حسب العينة المتخذة في الدراسة بينما تمثل نسبة الأساتذة المتحصلين على شهادة الماستر النسبة الأقل وهي 5% بينما نسبة الأساتذة المتحصلين على شهادة الماجستير هي 10%.

#### 4- الخبرة (الأقدمية):

كانت نتائج الدراسة ملخصة في الجدول كما يلي:

النسبة	التكرارات	الإجابة
33%	10	من 1 إلى 5 سنوات
57%	17	من 6 إلى 10 سنوات
10%	03	من 10 إلى 15 سنة
00%	00	أكثر من 15 سنة
100%	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نتبين أن 57% من الأساتذة تتراوح خبرتهم ما بين 6 إلى 10 سنوات بينما 10% تتراوح خبرتهم ما بين 10 إلى 15 سنة بينما لا يوجد من له خبرة تفوق 15 سنة وهذا راجع إلى أن الملحقة جديدة .

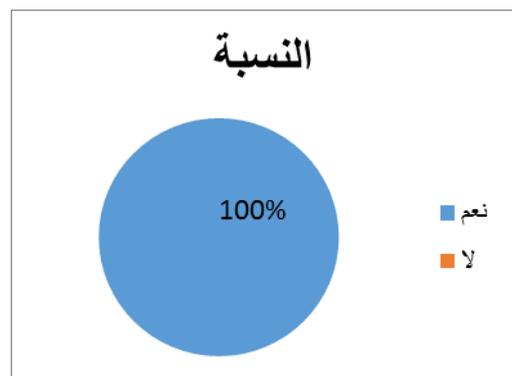
#### \*نتائج تحليل الاستبيان الخاص بدراسة البحث:

لقد أسفرت نتائج تحليل الاستبيان المقدمة إلى أساتذة جامعة تلمسان المركزية عن مايلي:

#### أ- الجزء الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

السؤال الأول: هل تستعمل كمبيوتر في مكان عملك؟

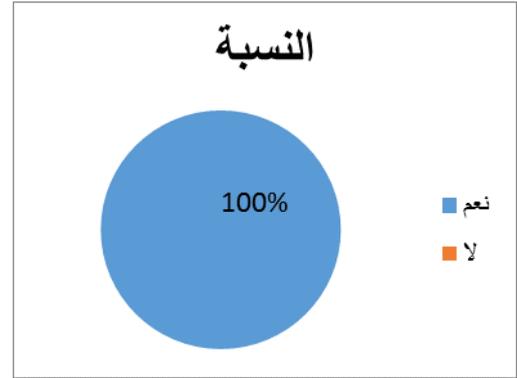
النسبة	التكرارات	الإجابة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 100% أي جل العينة المتخذة للدراسة تستعمل الكمبيوتر في مكان العمل وهذا بهدف توصيل أدق المعلومات للطلبة .  
السؤال الثاني: هل تستعمل الانترنت في عملك؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%00	00	لا
%100	30	المجموع

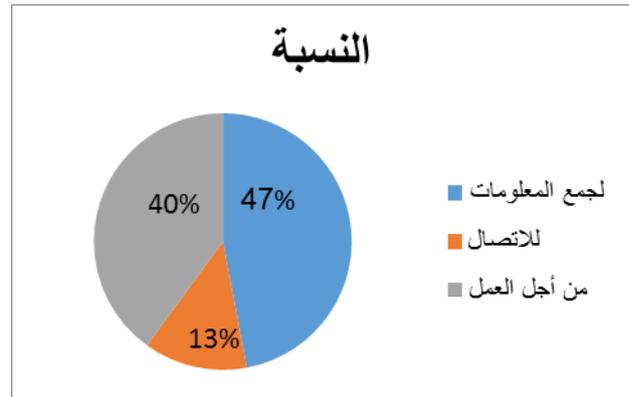


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 100% أي جل العينة المتخذة في الدراسة تستعمل الانترنت في مكان العمل.

السؤال الثالث: إذا كان نعم هل تستعملها؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%47	12	لجمع المعلومات
%13	02	للاتصال
%40	18	من أجل العمل
%100	30	المجموع



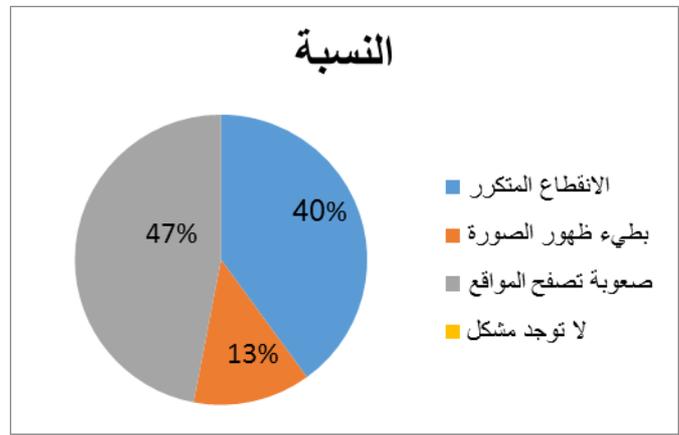
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه تمثل نسبة استعمال الانترنت في الجامعة من قبل الأساتذة لجمع المعلومات النسبة الأعلى وهي 47% تليها الاستعمال من أجل جمع المعلومات بنسبة 40% ثم 13% للاتصال.

السؤال الرابع: هل تواجه مؤسستكم صعوبات أثناء استعمال الانترنت تتمثل في؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%40	12	الانقطاع المتكرر

%13	02	بطيء ظهور الصورة
%47	18	صعوبة تصفح المواقع
%00	00	لا توجد مشكل
%100	30	المجموع

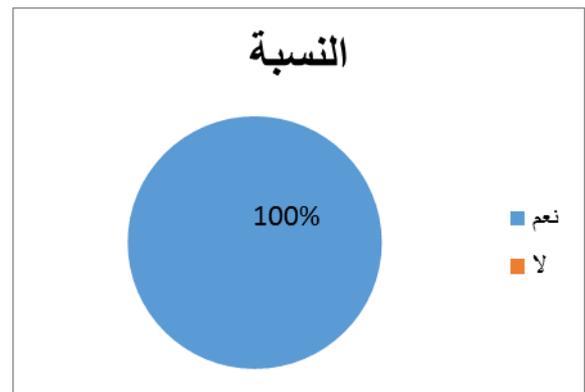


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه من أكثر المشاكل التي تواجه الأساتذة في استعمال الانترنت هي صعوبة تصفح المواقع والتي تمثل 47 % تليها الانقطاع المتكرر للانترنت بنسبة 40% ثم بطيء ظهور الصورة بنسبة 13 %

**السؤال الخامس:** هل تستعمل البريد الالكتروني (email) في عملك؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%00	00	لا
%100	30	المجموع



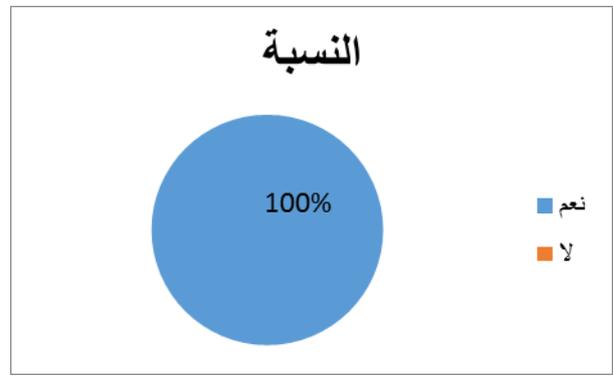
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه فإن نسبة 100% أي جل العينة المتخذة من الأساتذة كانت إجابتهم بنعم أي كلهم يستعملون البريد الالكتروني في الجامعة .

**السؤال السادس:** هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية (intranet) ؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم

00%	00	لا
100%	30	المجموع

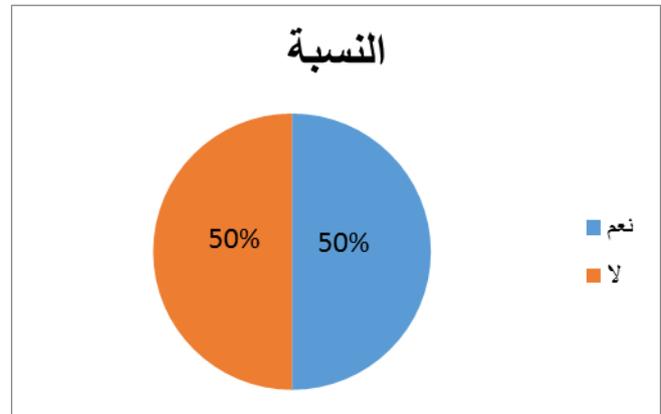


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت نسبة 100% أي جل الإجابات بنعم أي حواسيب الجامعة مجهزة باتصالات داخلية مثل حواسيب المكتبة.

**السؤال السابع: هل تابعت تكوين عبر الانترنت (e-learning)؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة
50%	15	نعم
50%	15	لا
100%	30	المجموع



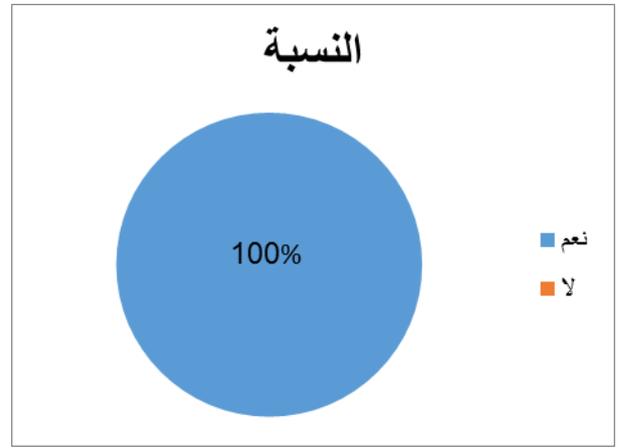
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت الإجابات بنعم ولا متماثلة أي 50% و 50% لا أي نصف العينة تابعت تكوين عبر الانترنت ونصف الآخر لم تتابع.

**السؤال الثامن: هل تستعمل كمبيوتر نقال في مكان عملك؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة
100%	30	نعم
00%	00	لا

المجموع	30	%100
---------	----	------

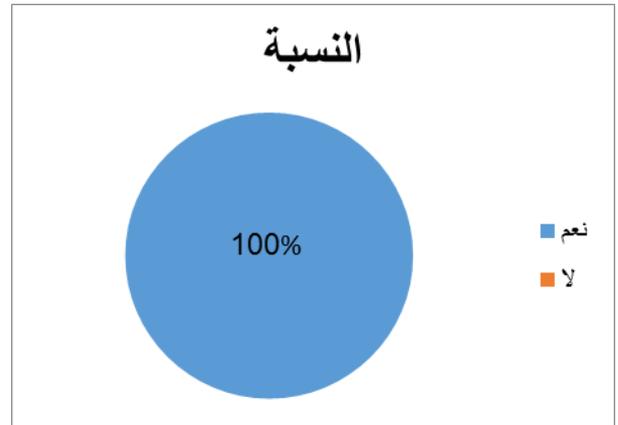


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت الإجابات كلها نعم أي بنسبة 100% وهذا لأن جل الأساتذة يملكون حواسيب نقالة شخصية.

**السؤال التاسع: هل تستعمل هاتف نقال في عملك؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%00	00	لا
%100	30	المجموع

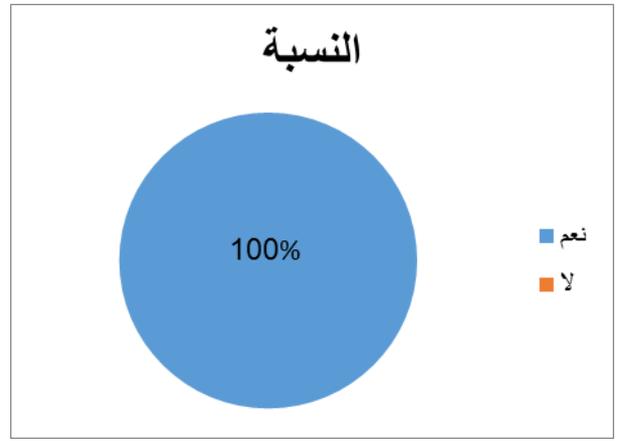


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

كانت كل الإجابات نعم بنسبة 100% أي أن جميع الأساتذة يستعملون هواتفهم النقالة في مكان العمل وهذا من أجل التواصل بزملاء العمل.

**السؤال العاشر: هل تستعملون شبكات اتصال خارجية للاتصال بباقي جامعات الجزائر؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%00	00	لا
%100	30	المجموع



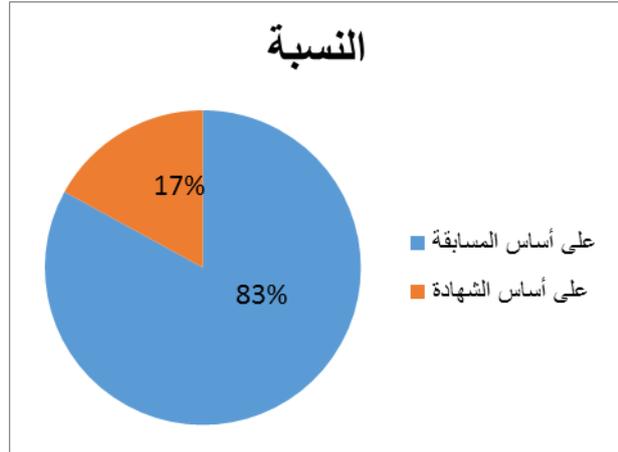
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

كانت إجابة الأساتذة بنعم بنسبة 100% وهذا راجع لكون لهم علاقات زمالة مع أساتذة من جامعات أخرى بالجزائر.

**ب- الجزء الثاني: تسيير الكفاءات:**

**السؤال الحادي عشر: كيف تم توظيفك في جامعة تلمسان؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة
83%	25	على أساس المسابقة
17%	05	على أساس الشهادة



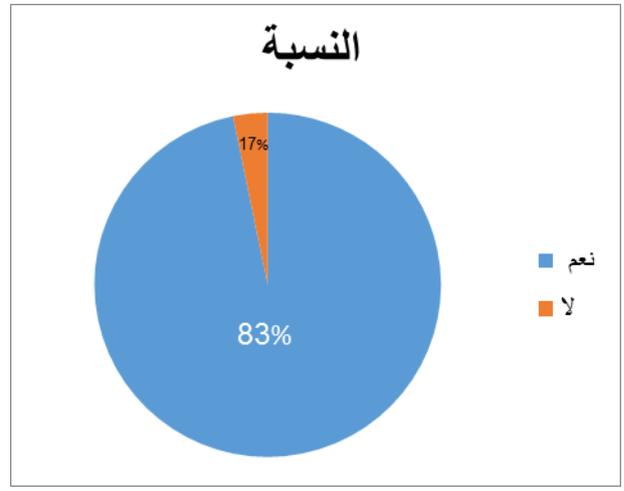
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه كانت الإجابة على أساس المسابقة بنسبة 83% أما على أساس الشهادة بنسبة 17% وهذا راجع إلى أن الجامعة تنظم مسابقة لتوظيف الأساتذة عند الحاجة.

**السؤال الثاني عشر: هل منصب العمل يلائم مؤهلاتك العلمية؟**

النسبة	التكرارات	الإجابة

%83	25	نعم
%17	05	لا
%100	30	المجموع

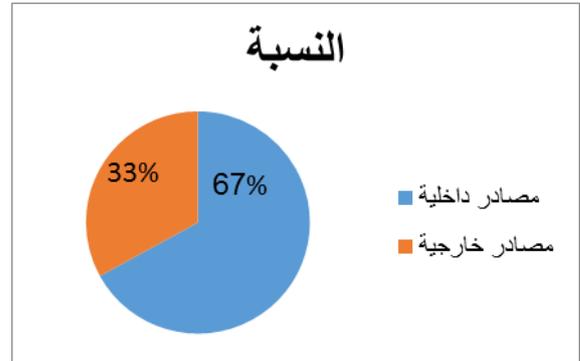


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه كانت الإجابة بنعم تمثل نسبة 83% والإجابة بـ لا 17% وهذا يبين أن معظم الأساتذة راضون عن مناصب عملهم .

**السؤال الثالث عشر:** ما هي المصادر التي تعتمد عليها مؤسستك في الحصول على موظفيها ؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%67	20	مصادر داخلية
%33	10	مصادر خارجية
%100	30	المجموع



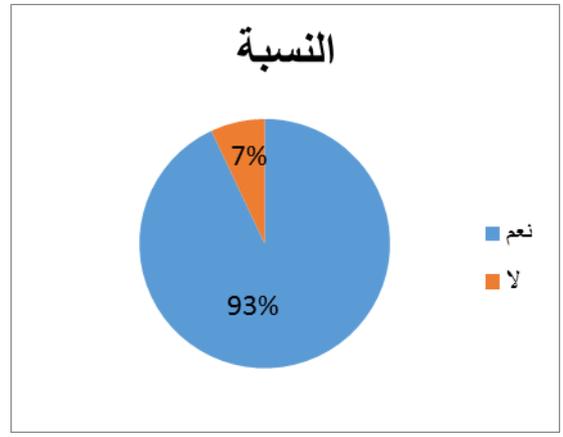
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت الإجابة عن أن المصادر الداخلية بنسبة 67% وهي نسبة معتبرة بينما تمثل المصادر الخارجية 33% .

**السؤال الرابع عشر:** باعتبارك موظفا في مؤسستك هل تتلقى برامج ودورات تدريبية تطور في أدائك ؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%93	28	نعم

7%	2	لا
100%	30	المجموع

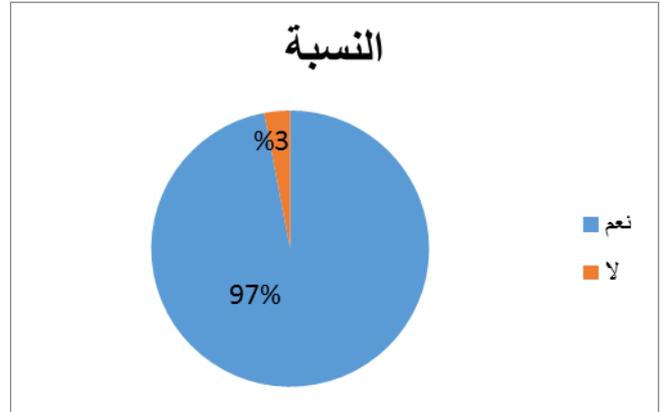


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت نسبة الإجابة بنعم 93% بينما الإجابة ب لا 7% فقط وهذا يدل على أن الأساتذة معظمهم يتلقون تدريبات ودورات من خلال الملتقيات والندوات و الخرجات التي تمنحها الجامعة للأساتذة كل عام.

السؤال الخامس عشر: هل تتناسب قدراتك الفكرية والمعرفية مع الأعمال الموكلة إليك؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
97%	29	نعم
3%	01	لا
100%	30	المجموع

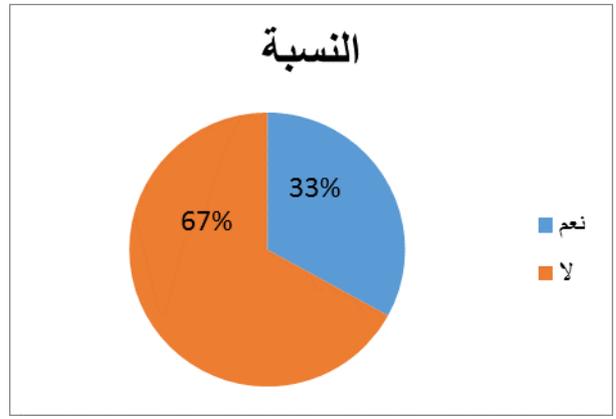


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت معظم الإجابات بنعم حيث مثلت نسبة 97% بينما الإجابات ب لا مثلت نسبة 3% فقط وهذا يدل على أن الأساتذة لهم خبرة معتبرة تمكنهم من التدريس بطلاقة .

السؤال السادس عشر: هل تقوم مؤسستك بتقييم أدائك؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
33%	10	نعم
67%	20	لا
100%	30	المجموع

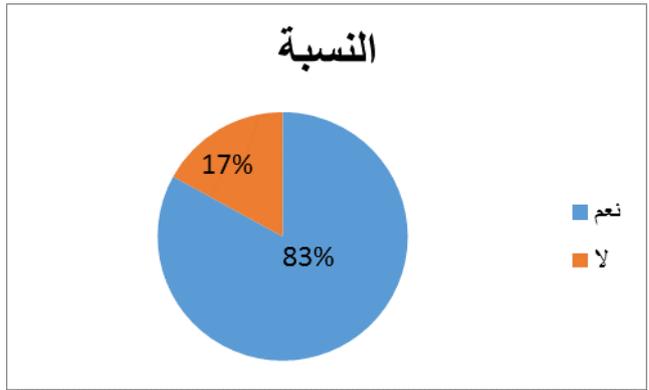


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه كانت الإجابة بنعم تمثل نسبة 33% بينما 67% تمثل الإجابة بـ لا وهذا يدل على أن الجامعة لا تقيم موظفيها من الأساتذة أي هناك نقص في الرقابة.

**السؤال السابع عشر:** خلال مسيرتك الوظيفية، هل تم ترقيتك إلى منصب أعلى؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
83%	25	نعم
17%	05	لا
100%	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

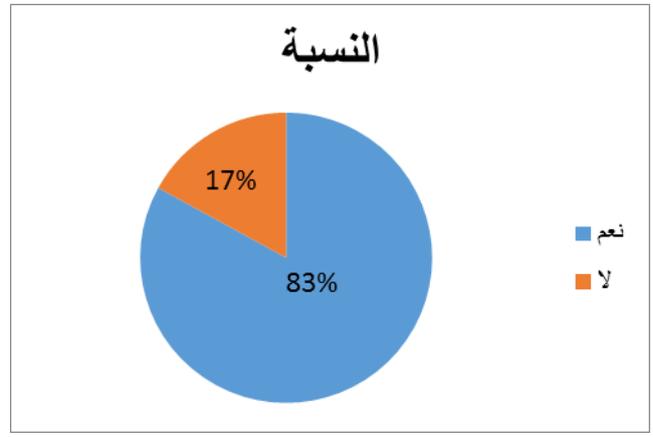
حسب الجدول أعلاه كانت الإجابة بنعم تمثل نسبة 83% بينما تمثل الإجابة بـ لا نسبة 17% .

**السؤال الثامن عشر:** هل يحترم مبدأ اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب عند

الترقية أو تعيين الأفراد في مناصب جديدة؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
83%	25	نعم
17%	05	لا

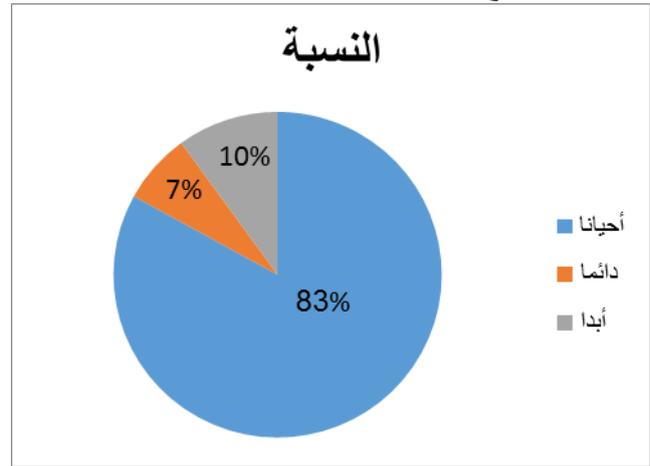
المجموع	30	%100
---------	----	------



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان  
حسب الجدول أعلاه كانت الإجابة بنعم تمثل نسبة 83% بينما تمثل الإجابة ب لا نسبة 17% .

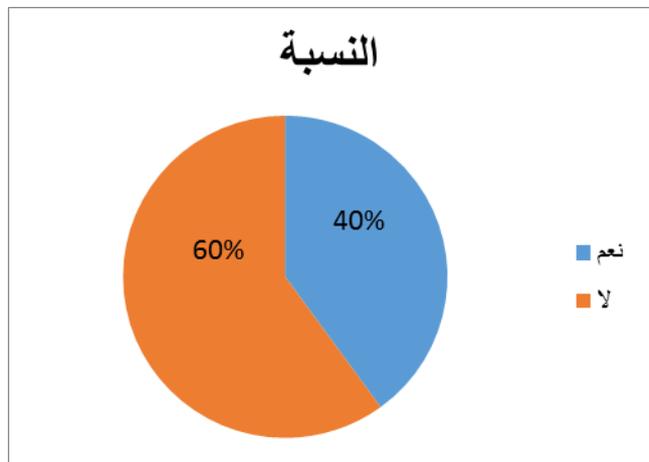
السؤال التاسع عشر: هل طرحك لأفكار جديدة تحظى بالقبول من طرف رؤسائك؟

الإجابة	التكرارات	النسبة
أحيانا	25	%83
دائما	02	%07
أبدا	03	%10
المجموع	30	%100



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان  
حسب الجدول أعلاه كانت الإجابة ب أحيانا تمثل نسبة 83% بينما دائما 07% وأبدا نسبة 10% .  
السؤال العشرون: هل توفر لك مؤسستك مجالا للمحاولة والخطأ؟

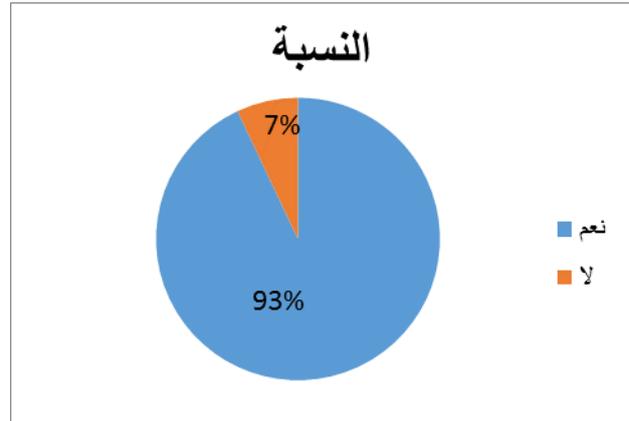
الإجابة	التكرارات	النسبة
نعم	12	%40
لا	18	%60
المجموع	30	%100



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان  
حسب الجدول أعلاه تمثل نسبة الإجابة عن السؤال ب نعم 40% بينما تمثل نسبة الإجابة ب لا 60% أي أن الجامعة لا تأخذ بعين الاعتبار دائما اقتراحات الأساتذة .

**السؤال الواحد والعشرون:** هل توفر لك مؤسستك المناخ المناسب للإبداع والتفكير في طرق عمل جديدة؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%93	28	نعم
%07	02	لا
%100	30	المجموع

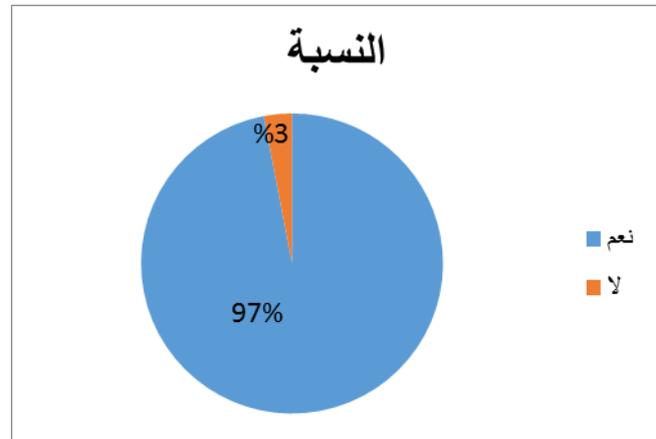


المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول أعلاه تمثل نسبة الإجابة عن السؤال بـ نعم 93% بينما تمثل نسبة الإجابة بـ لا 07% أي أن الجامعة تترك للأساتذة حرية اختيار طرق التدريس .

**السؤال الثاني والعشرون:** هل تقوم بمشاركة رؤسائك في اتخاذ بعض القرارات الإدارية؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
%97	29	نعم
%03	01	لا
%100	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

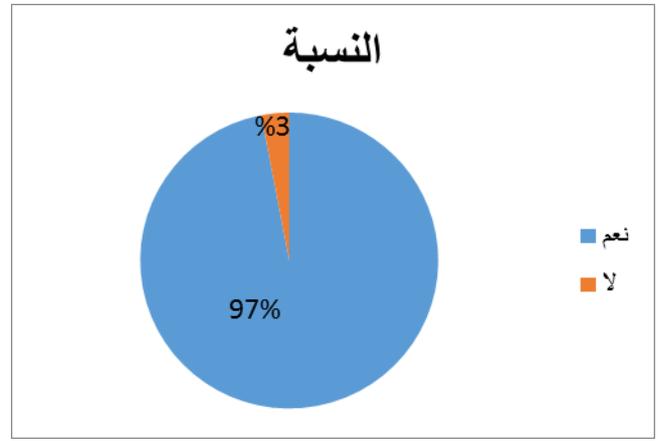
حسب الجدول أعلاه تمثل نسبة الإجابة عن السؤال بـ نعم 97% بينما تمثل نسبة الإجابة بـ لا 03% وهذا لأن معظم الاجتماعات في الجامعة يشارك فيها الأساتذة للأخذ بأرائهم في مختلف المشاريع الهادفة لتطوير التعليم والأخذ بالجامعة إلى المحافل الدولية.

**الجزء الثالث:** أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الكفاءات البشرية بجامعة تلمسان

**السؤال الثالث والعشرون:** هل تساعدك المعلومات التي تتحصل عليها من الانترنت في التدريس؟

النسبة	التكرارات	الإجابة
--------	-----------	---------

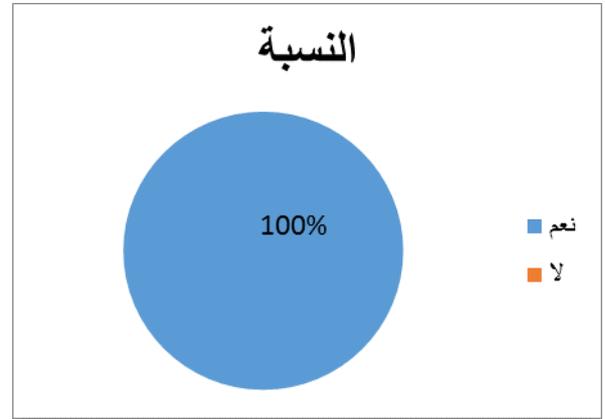
%93	29	نعم
%07	01	لا
%100	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان  
من خلال الجدول أعلاه كانت الإجابة بـ نعم تمثل نسبة 93% وهي الأعلى مقارنة مع الإجابة بـ لا التي تمثل 07% فقط وهذا لأن التطور التكنولوجي الحالي يتطلب التوسع بالمعلومات من خلال البحث العلمي.

**السؤال الرابع والعشرون: هل تطوير وسائل تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال يحسن من كفاءة العمل؟**

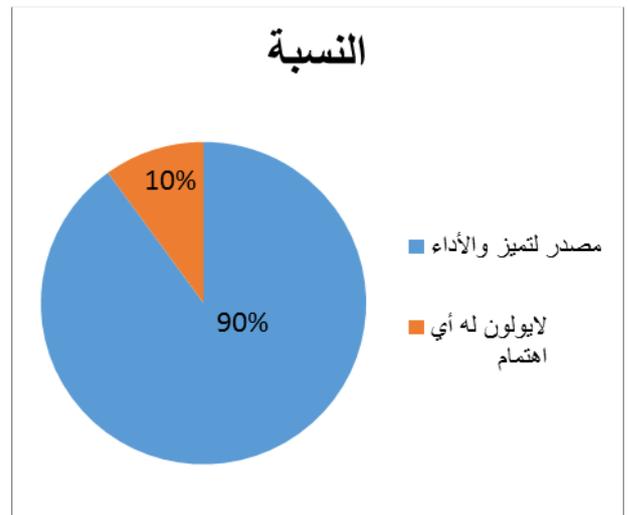
النسبة	التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%00	00	لا
%100	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه كانت الإجابة بنعم تمثل نسبة 100% وهذا راجع إلى أن التطور في وسائل الإعلام والاتصال يساعد في تسهيل تلقين واكتساب المعلومات .

النسبة	التكرارات	الإجابة
%90	27	مصدر لتمييز والأداء
%10	03	لا يولون له أي اهتمام
%100	30	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه تمثل نسبة 90 % الإجابات بأن رئيس الجامعة يعتبر الأساتذة المتفوقين مصدر للتميز والأداء بينما تمثل نسبة 10 % فقط أنه لا يولي لهم أي اهتمام.

### 3.2.3. نتائج الدراسة

لقد سمح لنا عرض الجانب التطبيقي للبحث والذي كان بجامعة أبي بكر بلقايد المركزية بـ تلمسان عرض النتائج التالية:

- تعتمد الجامعة في توظيفها للأساتذة الحاصلين على المؤهلات العلمية بالدرجة الأولى ثم المسابقة التي تنظمها كل عام من أجل تعبئة أغلب المناصب الشاغرة.

- أصبح مفهوم تسيير الكفاءات البشرية يحتل مكانة أساسية في استراتيجية الجامعة حيث اتخذت مجموعة من الإجراءات اللازمة لتقييم كفاءات أفرادها للتعرف على حاجياتهم من التكوين قصد تطوير مهاراتهم في العمل بما يتناسب والأهداف العامة للمؤسسة.

- تهدف المؤسسة من عملية تقييم الكفاءات إلى إحداث التناسب بين كفاءات الموظفين ومتطلبات المناصب التي يشغلونها حيث تسمح بالتأكد من أن الموظف يمتلك الكفاءات اللازمة والمطلوبة لإتمام وظيفته على أكمل وجه.

- من خصوصية الإعلام والاتصال هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة، إلى جانب التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد، والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر، فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين، خاصة لو كان هناك تحايل، وذلك عن طريق تدعيم المتابعة والمراقبة مما أدى لزيادة المردودية وتحسين كفاءة الأساتذة.

- إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بجامعة تلمسان لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت والانترانيت، واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص والأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.

ويمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة جامعة تلمسان تحديدا بقطب إمامة والمدعوة بالجامعة المركزية ولا يمكن تعميمها على الأقطاب الأخرى، ولكنها تعطي صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجامعة.

## خاتمة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بجامعة أبي بكر بلقايد المركزية بـ - تلمسان - من خلالها اعتمدنا على توزيع الاستبيان في الجامعة محل الدراسة.

إذ تعرضنا لتحليل نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في الجامعة، حيث تتمحور أهم النتائج التي توصلنا إليها في هذا الفصل أن جامعة أبي بكر بلقايد المركزية - تلمسان - تولي اهتماما بالغا بالعنصر البشري وذلك من خلال تدريب وتكوين وتنمية كفاءاته من خلال تطوير وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي على وعي تام بأن هؤلاء الأفراد هم الركيزة الرئيسية للتنمية والتميز.

الخاتمة العامة

## خاتمة عامة:

من خلال هذا البحث وجدنا أن المجتمع العلمي قد أجمع على أن العشرية الأخيرة من القرن العشرين قد شهدت عدة تطورات هامة لعل من أهمها التركيز على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكيفية تأثيرها على تنمية كفاءاتها البشرية بالمؤسسات، فاستخدام المعلومات فيها يعد كوجهة لمختلف مجالات الحياة الخاصة مع توسع نطاق استخدام شبكات الانترنت التي تعدت العالم العلمي ووصلت إلى مجموع المؤسسات والشريحة العامة، وقد أصبح بالإمكان إرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت، مع خلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

كما تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أحد مقومات العولمة التي تعكس مدى التطور الذي وصل إليه العالم المتقدم فإنه أصبح لازماً على جميع المؤسسات أن تزيد من استعمالها ومسايرتها وهذا عن طريق تأهيل وتكوين العمال وإتاحة الفرص لهم من أجل التعلم والتحكم في وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

لقد حاولنا من خلال هذا البحث معالجة أحد المواضيع حديثة والمتعلقة بتسيير الموارد البشرية، ألا وهو "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية".

حيث توصلنا إلى أن الكفاءات البشرية هي تلك التوليفة من المعارف، المهارات، والسلوكيات التي يمتلكها الفرد والمستعملة والمجسدة في الميدان بغية تحقيق هدف معين، كما أنها تمثل أحد أهم الموارد الاستراتيجية والأساسية للمؤسسة، إذ أصبحت تمثل حيزاً هاماً من اهتمام الراغبين في تحقيق مستوى أعلى من النجاعة والفعالية، إن دور الكفاءات البشرية يجب أن يرتبط وبشكل وثيق مع برنامج تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال تدريب الأفراد على كيفية التعامل بهذه الوسائل وهذا من خلال نماذج تطبيقية ونظرية موضوعة بشكل جيد، لغرض تطوير الكفاءات والرفع من مستواها بشكل يتماشى مع متطلبات عصر المعلومات والانترنت.

فظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أعطى إمكانيات هامة في تنمية وتحسين وظائف المؤسسات خاصة فيما يتعلق بتبسيط قنوات الاتصال وتسهيل الحصول على المعلومات التي أصبحت تشكل مورداً ثميناً في منظمات الأعمال. وعلى أساس سيولة المعلومات يمكن للمؤسسات أن تتميز في الأداء.

إن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات وبالخصوص جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان – الذي هو مجال دراستنا لهذا الموضوع، يجب أن يكون كاستجابة لحاجات محددة تعود بالفائدة على الجامعة والفائدة هنا مرتبطة بكيفية الاستعمال وكيف تؤثر على تنمية كفاءاتها البشرية، حيث أن عملية إدخال هذه التكنولوجيا سترتب عنها تكاليف مرتفعة تقع على عاتق

الجامعة لذلك يجب أن تكون تكنولوجيا الإعلام والاتصال كوسيلة استراتيجية وليست غاية وينبغي على الجامعة أن تكون من خلال تنظيمها وثقافتها مستعدة لأن تتطور وهذا من استحداثها لأساليب عمل جديدة ومسايرتها للتطورات الحاصلة. وقد تتحقق أهداف الجامعة عندما يصبح التعلم والبحث عن المعلومات شعارا ووظيفة لأفرادها وتحديدًا للأساتذة وتصيح الكفاءات البشرية محل الصدارة والاهتمام لأن العنصر البشري هو مصدر للأفكار والإبداعات ونجاح أي مؤسسة. انطلاقًا من خلفيات الدراسة وإشكالياتها قمنا بمعالجة الموضوع من مجموعة من الفرضيات والتي هي كالآتي:

➤ **الفرضية الأولى:** والتي انطلقت من أن المؤسسة التي لا تتماشى مع التطورات والتركيز

على الكفاءات البشرية، ولا تحسن استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، سوف يتعرض بقاءها واستمرارها للتساؤل وقد أظهرت دراسة الحالة أن الجامعة استوعبت ضرورة وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة من أجل تنمية كفاءاتها البشرية محاولة تعميمها على باقي الجامعات.

➤ **الفرضية الثانية:** من خلال ما سبق يمكن استخلاص بأن الكفاءات البشرية تعتبر من

العناصر المهمة والأساسية التي ينبغي إدارتها وتسييرها بالشكل السليم الذي يمكن من استغلال الطاقة المتاحة لديها باعتبارها أهم مصدر لاختلاف المؤسسة عن غيرها لأنها الأصل الوحيد المالك والقادر على امتلاك المعارف التي تمثل الثروة الحقيقية المنشئة للقيمة والمحققة للميزة التنافسية.

# قائمة المراجع

# قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية:  
أ الكتب:

- 1- عبد الحافظ محمد سلامة – وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم – دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع – عمان – الطبعة الثانية – 1998.
- 2- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان – الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات) – دار المعرفة الجامعية – الإسكندرية – 2000
- 3- حسين عبد الحميد أحمد رشوان – العلاقات العامة والإعلام – المكتب الجامعي الحديث – الاسكندرية – الطبعة الرابعة 2003.
- 4- إبراهيم يختي، مقياس تكنولوجيايات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005.
- 5- مي العبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة (الدور والتحديات الجديدة) الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 6- محمد نصر مهنا، الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2005.
- 7- ثابتي الحبيب، بن عبو الجبلاي - تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية – مؤسسة الثقافة الجامعية – الجزائر - الإسكندرية - 2009 .
- 8- ربحي مصطفى العليان، محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2005
- 9- شعبان فرج – الاتصالات الإدارية – الطبعة الأولى – دار أسامة للنشر والتوزيع – عمان 2009.
- 10- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- 11- عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 .

- 12- فضيل دليو :الاتصال :مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003 .
- 13- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامراتي :تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 .
- 14- عوظف عبد الرحمن، الإعلام والعولمة البديلة، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 2006 .
- 15- مؤيد عبد الجبار الحديثي – العولمة الإعلامية – الأهلية للنشر والتوزيع – عمان – 2002 .
- 16- عامر قنديلجي و ابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002.
- 17- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000.
- 18- عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان 2011.
- 19- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء لنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 20- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009 .
- 21- رغد حسن الصرن، إدارة المكاتب الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002.
- 22- منال طلعت محمود، أساسيات الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 23- جلال إبراهيم العبد، إدارة الأعمال، مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الإدارية والمدربين-وظائف الإدارة -المهارات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 24- توماس وهلين، دافيد هنجر، الإدارة الإستراتيجية، تر :محمد عبد الحميد مرسي، زهير نعيم الصباغ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1990 .
- 25- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، مكتبة غريب، القاهرة، 1995 .

26- كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، 2002 .

#### ب- المذكرات والاطروحات:

1- شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.

2- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.

3- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007 .

4- علاوي مالك: أثر استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي (دراسة حالة :الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي (ANDRU) مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2005/2006.

5- زلماط مريم – دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسونطراك فرع STH- رسالة ماجستير – جامعة تلمسان – عام 2009-2010 .

6- مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2005/2006 .

7- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013.

8- كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، 2010 .

9- فتحة يحيوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010.

10- خان أحلام، تسيير الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، 003\_2004 .

11- زكية بوسعيد أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية رسالة ماجستير جامعة باتنة 2008/2007 .

12- سملاي يحضية، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

13- رحيل آسيا، دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010 - 2011.

14- عاشور زيان، دور تقييم أداء العاملين في تحديد الاتجاهات المهنية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2010-2011 .

15- نذيرة بوزيد، دور المسير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم 2012 التسيير، جامعة ورقلة، 2011.

16- أبو القاسم حمدي، تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004 .

### ج- المجلات والدوريات العلمية:

1- بن سعيد محمد، لحر عباس: تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والتنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول: تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 13/12 نوفمبر 2005.

2- جمال لعمارة، مالك علاوي: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثاني: تأثير الانكسار الرقمي شمال/جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 28/ 29 أبريل 2007.

3- بوقفول الهادي، بلغرة عبد اللطيف: الآثار المترتبة على إدماج التكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: الابتكارات، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكوين، جامعة محمد خيضر بسكرة، 13/12 أفريل 2004.

4- إبراهيم بختي: صناعة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية 09/08 مارس 2005 .

5- ورقة عمل حول مجتمع الإعلام، وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي) جنيف- 2003 تونس 2005 - نقلا عن الموقع الإلكتروني: [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc2/cs03-wsispc2-c-0067!!msw-a.doc](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc2/cs03-wsispc2-c-0067!!msw-a.doc)

6- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007 .

7- بشير العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007 .

8- موساوي زهية، خالدي خديجة، نظرية الموارد والتجديد في تحليل الإستراتيجي للمنظمات، الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2005 .

9- مداح عرايبي الحاج، البعد الإستراتيجي للموارد والكفاءات البشرية في إستراتيجية المؤسسة، مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري . ومنظمات الأعمال العربية، جامعة شلف، 2006 .

10- الطيب الدودي، الأمين حلموس، إدارة المعرفة كمدخل لتسيير الموارد البشرية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، -تسيير المهارات وما همته في تنافسية المؤسسة، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري. 2012 .

11- مصنوعة أحمد، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي التابع حول "الصناعة 04 .ديسمبر - 2012 التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير " ، جامعة شلف.

- 12- كمال منصورى، سماح صولح، تسيير الكفاءات "الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى" مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 07 ، جامعة بسكرة، جوان 2010 .
- 13- بوجمل احمد ، « performance de ressources humaines » مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج .في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004 .
- 14- رحيم حسين، علاوي عبد الفتاح، التطوير التنظيمي والاستثمار في الكفاءات ودورها في أحداث التغيير الايجابي للمؤسسات، مداخلة مقدمة للمنتدى الوطني الثالث للمؤسسات، الجزائر، 2006 .
- 15- بوزيان عثمان، اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004 .
- 16- كمال منصورى، سماح صولح، تسيير الكفاءات :الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث .اقتصادية وإدارية، العدد7 ، جامعة بسكرة، جوان، 2010 .
- 17- رأفت رضوان :ثورة المعلومات و انعكاساتها على التدريب و التنمية البشرية ندوة أفاق جديدة للتنمية البشرية و التدريب، منشور، عمان 2-4 مارس 1997 .

### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. Sixth Edition. Harcourt Brace College Publishers. 1995.
- 2- Dimbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. Routledge: New York, 1998.
- 3- Dimbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Word An Introduction to Communication. Routledge: New York, 1998.
- 4- James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999.
- 5- Curtin,Dennis and Foley,Kim and Morin,Cathleen, Information Technology\_The Breaking wave 3rd Ed,Mc Graw-HILL, 2001.
- 6- .m.Peretti, dictionnaire de ressources humaines, 3eme édition, librairie unibert, 2003, Daniel Pemartin, Gérer par les compétences ou comment réussir autrement, édition

- 7- management société (EMS),PARIS ,1999.
- 8- Fanny Barbier, André Brunetière, manifeste pour le lien social, édition liaison, paris,1993.
- 9- Celile Dejoux, les compétences au coeur de l'entreprise, éditions d'organisation, Paris, 2001.
- 10- LEBOYER, la Gestion des compétences, 2ème edition, ed. d'organisation, 1997.
- 11- B.LIETARD cité par (P. FRANCHET et S.FLORANGE), sou dir .de «Evaluer, valider et certifier les compétences professionnelles », Objectif Compétence, Tome6, P : 65. ([http://objectif –compétences.medef.fr/](http://objectif-compétences.medef.fr/)).
- 12- .WEISS, sous dir . de «Ressources humaines »,2ème édition, Ed. Organisation, Paris , 2003 .
- 13- LE BOTERF, «Construire des compétences et réussir la professionnalisation », 1998, ([http : // 172.23.198.9/RICFTRAVAIL/diagnostiquer.htm](http://172.23.198.9/RICFTRAVAIL/diagnostiquer.htm)).
- 14- A.BENDIABDELLAH, Cours de Magister sur : «Le développement des compétences », Bibliothèque de l'université de Tlemcen, 2004/2005, P : 2.
- 15- A.BENDIABDELLAH , « Cours de Magister sur : Savoirs, compétences et organisation à l'heure de la mondialisation » , Bibliothèque de l'université de Tlemcen, 20042005
- 16- Anonyme, «Compétences clé (développement d'un savoir-faire spécifique à une entreprise) », L'essentiel du management,N 17 , 1996/07.
- 17- Allain Meignant, Déployer la stratégie, édition liaisons, paris, France, 2000.
- 18- J. Dilauro, Training needs assessment: current practice and new directions, public personnel management, 1994.
- 19- Jean lachard,la formation à distance"ou la liberté d'apprendre",éditions d'organisation , Paris, France, 1995.
- 20- Victor Sandoval, Les autoroutes de l'information, )Edition shermés, Paris, France, 1995.

# الملاحق

# كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

## الاستبيان

سيدي، سيدتي:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بملحقة مغنية والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية"

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجيين منكم الإجابة بجدية على هذه الأسئلة ونحيطكم علما بأن الإجابات التي سوف تقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على مساهمتكم القيمة في إنجاز هذا البحث.

اسم المؤسسة التي تعمل بها:.....جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان.....

يرجى منكم ملاءمة الاستمارة بوضع علامة (x) أمام الإجابة صحيحة

البيانات الوظيفية والشخصية:

السن	
	من 20 إلى 30
	من 31 إلى 40

	من 41 إلى 50
	من 51 فما فوق

الجنس	
	ذكر
	أنثى
المستوى التعليمي	
	ماجستير
	ماستر
	دكتورا

الخبرة ( الأقدمية)	
	من 1 إلى 5 سنوات
	من 6 إلى 10 سنوات
	من 10 إلى 15 سنة
	أكثر من 15 سنة

### الجزء الأول :تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- هل تستعمل كمبيوتر في مكان عملك؟

نعم  لا

2- هل تستعمل الانترنت في عملك؟

نعم  لا

3- إذا كان نعم هل تستعملها؟

لجمع المعلومات  للاتصال  من أجل العمل

4- هل تواجه مؤسساتكم صعوبات أثناء استعمال الانترنت تتمثل في؟

الانقطاع المتكرر للانترنت  بطيء ظهور الصورة

صعوبة تصفح المواقع  لا توجد مشكلة

5- هل تستعمل البريد الإلكتروني (email) في عملك؟

نعم  لا

6- هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية (intranet)؟

نعم  لا

7- هل تابعت تكوين عبر الانترنت (e-learning)؟

نعم  لا

8- هل تستعمل كمبيوتر نقال في مكان عملك؟

نعم  لا

9- هل تستعمل هاتف نقل في عملك؟

نعم  لا

10- هل تستعملون شبكات اتصال خارجية للاتصال بباقي جامعات الجزائر؟

نعم  لا

## الجزء الثاني: تسيير الكفاءات.

11- كيف تم توظيفك في مؤسستك؟

أ - على أساس مسابقة

ب - على أساس الشهادة

ت - على أساس خبرات سابقة

12- هل منصب العمل يلائم مؤهلاتك العلمية؟

نعم  لا

13- ما هي المصادر التي تعتمد عليها مؤسستك في الحصول على موظفيها؟

مصادر داخلية  مصادر خارجية

14- باعتبارك موظفا في مؤسستك هل تتلقى برامج ودورات تدريبية تطور في أدائك

؟

لا

نعم

في حالة الإجابة بنعم، هل يتم التدريب داخل المؤسسة أو خارجها؟

.....

....

في حالة الإجابة بنعم، كم مرة خضعت للتدريب؟

.....

....

15- هل تتناسب قدراتك الفكرية والمعرفية مع الأعمال الموكلة إليك؟

لا

نعم

16- هل تقوم مؤسستك بتقييم أدائك؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الجهة التي تقوم بتقييمك؟

رئيسك المباشر

الإدارة العامة

17- خلال مسيرتك الوظيفية، هل تم ترقيتك إلى منصب أعلى؟

لا

نعم

18- هل يحترم مبدأ اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب عند الترقية أو

تعيين الأفراد في مناصب جديدة؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بلا، لماذا في رأيك:

.....

....

19- هل طرحك لأفكار جديدة تحظى بالقبول من طرف رؤسائك؟

أحيانا

دائما

أبدا

20- هل توفر لك مؤسستك مجالا للمحاولة والخطأ؟

نعم  لا

21- هل توفر لك مؤسستك المناخ المناسب للإبداع والتفكير في طرق عمل جديدة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف توفر ذلك؛ وإذا كانت لا فلماذا؟

22- هل تقوم بمشاركة رؤسائك في اتخاذ بعض القرارات الإدارية؟

نعم  لا

الجزء الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الكفاءات بجامعة تلمسان

23- هل تساعدك المعلومات التي تتحصل عليها من الانترنت في التدريس؟

نعم  لا

24- هل تطوير وسائل تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال يحسن من

كفاءة العمل؟

نعم  لا

25- ماذا يعتبر رئيس الجامعة الأساتذة المتفوقين والمتميزين وذلك من خلال نتائج الطلبة؟

أ- مصدر التمييز و الإبداع وتحقيق الريادة على مستوى جامعات الجزائر.

ب- لا يولون لهم أي اهتمام.

## المخلص

عملت رهانات الألفية الجديدة على إحداث تحولات عميقة في المجتمع شملت جميع الميادين أضحت من خلالها تكنولوجيا الإعلام والاتصال مادة أولية أهم من جميع المواد الأولية الأخرى المعروضة في اقتصاد السوق في الوقت الراهن كما أنها تقوم بدور فعال في تنمية كفاءات الأفراد داخل المؤسسة حيث أن هذا التميز لا يأتي من العدم بل هو نتيجة شروط متسلسلة يجب توافرها بدءاً بالإدراك التام بأن كفاءات الأفراد هي المفتاح المميز الذي يحقق ذلك وانتهاءً بالعمل الجاد والمنظم على تنمية تلك الكفاءات لتصب في الأخير في دعم الموقع التنافسي للمؤسسة من هذا المنطلق ركزنا جهودنا في هذه الدراسة بغية معالجة هذا الموضوع بصورة بحثية وراهنه، وتعتبر هذه الدراسة قيمة مضافة للدراسات والأبحاث السابقة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الإعلام والاتصال الكفاءة تسيير الكفاءات

## Résumé

Les enjeux du nouveau millénaire ont réalisé d'importantes transformations au sein de la société dans de différents domaines. Ils postulent que les techniques de l'information et de la communication créent un avantage en exerçant un effet de levier sur l'économie contemporaine. De même, les Tic ont un profond impact sur l'exploitation et le développement des ressources humaines dans l'entreprise. Cela a été démontré, notamment en matière d'avantages économiques et concurrentiels et que les compétences représentent la clé de voûte de la perfection dans l'entreprise. L'accélération constante du progrès impose d'en tirer profit, car toutes les tendances qui caractérisent l'évolution et le développement de l'entreprise sont basées sur la technologie informatique. Compte tenu de ce contexte, le présent travail s'interroge sur les ressources humaines, les TIC. Une des questions essentielles est bien : comment l'entreprise peut-elle se préparer à ces nouveaux défis ? Déjà posée dans d'autres recherches, notre étude n'est qu'un apport de plus à ce sujet du point de vue contemporain.

**Mots-clés : technologie médias et communication efficacité la conduite des compétences**

## Abstract

Important transformations have been made by the challenges of the new millennium in society and in various fields. It postulates that, by information technology and communications create an advantage by exerting leverage on the contemporary economy. Similarly, ICT has a profound impact on the operation and development of human resources in the company. This has been demonstrated, particularly, in terms of economic and concurrent advantages and that skills are key road to perfection in terms of business. This acceleration of progress needed to benefit because all the trends in the evolution and development of the company are based on computer technology. Given this context, this work examines the human resources, ICT. An essential and good question is how can companies prepare for these new challenge? Already asked in other research our study is a contribution of more about the contemporary point of view.

**Key words : Technology Media and communication Efficiency The conduct of competencies**