

2018-2019

تكنولوجيا الإعلام والاتصال

محاضرات المقياس للسنة الأولى ماستر علوم سياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية

المحتوى:

مفاهيم مفتاحية

(الإعلام والاتصال) (أنواع، عناصر، وظائف)

نظريات الاتصال

التكنولوجيا و إدارة الموارد البشرية

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

BOUNOUAR MAMMAR

Université de Tlemcen

2018-2019

المبحث 01 : مفاهيم مفتاحية

: مقدمة

- أهمية دراسة تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

ان التطرق لدراسة تكنولوجيا الاعلام والاتصال ليس الغرض منه دراسة التقنية في حد ذاتها لان هذا من تخصص العلوم التطبيقية، وانما الغرض الأساسي هو دراسة الجوانب السياسية والاقتصادية التي تتأثر بهذه الظاهرة خاصة المتعلقة لاقتصاد المؤسسة وعلى وجه التحديد وبشكل أعمق تلك الجوانب المتعلقة بتسيير الموارد البشرية.

اذن الهدف هو:

- تحديد المفاهيم والإطار النظري
- دراسة الجوانب المتأثرة ب TIC
- دراسة طريقة تفاعل هذه الجوانب مع تطور TIC
- تسخير TIC من اجل تطوير GRH

(1) مفاهيم مفتاحية:

-1 المعلومة: une information

L'information est un élément de connaissance nouveau, annoncé a un destinataire, que ce dernier n'avait pas auparavant

المعلومة هي عنصر جديد للمعرفة، تم إعلانه الى متلق، وهذا الأخير لم يكن يدرك هذا العنصر من قبل.

المعلومة هي أيضا كل ما يعطي شكلا او تمثيلا للأذهان.

.Tous ce qui donne une forme ou une représentation aux esprits

المعلومة هي ما يربط ما نعرفه ونختبره في الطبيعة مع الطبيعة نفسها.

Ce qui lie notre expérience et nos connaissances du monde avec le monde lui-même

-2 الاتصال : la communication

L'ensemble des interactions résultants de transmettre une information
.quelconque

الاتصال هو مجموع التفاعلات فيما بينها التي ينتج عنها ارسال معلومة مهما كانت.

الاتصال هو عملية يقوم بمقتضاها بين مرسل ومستقبل ورسالة ومضمون، من خلالها يتم نقل فكرة او معلومة او منبه بين افراد او اشخاص او جماعات عن قضية او معنى او واقع او إدراك.

يمكن ان يكون اتصال بين شخص وآلة أو آلة وآلة أخرى أو ان يكون حتى بين الحيوان وحيوان او نبتة ونبتة أخرى.

الاتصال هو عملية مشاركة وليس نقل، النقل ينتهي بمجرد الوصول الى المستقبل وهذا خطأ بينما المشاركة تعني الازدواجية.

-3 الاعلام : l'Information

من تعريف المعلومة، الاعلام هو عملية مشاركة المعلومة بشكل مباشر منظم وغير تلقائي.

.C'est l'acte explicite normé et directe d'informer

الاعلام هو عملية جمع، تخزين، معالجة ونشر المعلومات (بيانات، انباء، صور، حقائق، رسائل، اراء، تعليقات) من أجل فهم الظروف الطبيعية (ظروف اجتماعية، بيئية، دولية، سياسية ...)

-4 التكنولوجيا : La Technologie

هي دراسة الوسائل والتقنيات.

هذا المصطلح يشمل كافة المراحل التاريخية فيما يخص التقنية والتحكم في الوسائل.

.Etat de l'art en matière de l'outil et du savoir-faire

يتضمن المصطلح: الفن، الحرفة، المهنة، العلوم التطبيقية وكذا المعرفة.

يتوسع المصطلح كذلك الأنظمة والطرق والمناهج والهياكل التي تسمح وتساعد على تطبيق التقنية.

التكنولوجيا هي أيضا دراسة تطبيقات واستعمالات العلم من اجل قضاء حاجة ذات منفعة.

-5- تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

.Technologie de l'information et de la communication ((T.I.C

هي مجموع الوسائل والأجهزة التي تقوم بمعالجة المعلومة من اجل ارسالها.

اذن معالجة ونشر المعلومة يبقى هو الهدف اما الوسيلة فهي التقنية او التكنولوجيا.

تكنولوجيا الاعلام والاتصال هي مجموع التقنيات والتجهيزات التي تسمح بإيصال معلومة من مرسل الى متلقي.

المبحث 02 : ماهية الاعلام والاتصال

مقدمة:

- الاتصال لغرض الاعلام
- الانسان اجتماعي بطبعه
- كل الاحداث والظواهر هي ناتجة عن سلوكيات الانسان وعلاقاته الاجتماعية والتي تطبعها الحاجة في اغلب الأحيان.
- الاتصال هو أحد المكونات الأساسية في تشكيل هذه الظواهر والاحداث الإنسانية.
- مؤسسات الاعلام وتطورها هي أحد تجليات ظاهرة الاتصال والحاجة الإنسانية للاتصال.
- كل هذا دون شك له دور فعال في المجتمعات.

(1) ماهية الاعلام والاتصال:

- سلوك البشر والاعلام والاتصال:
- نظرا للطبيعة الاجتماعية للإنسان
- نظرا لكون العلاقة بين الفرد والجماعة هي علاقة جوهرية في سلوك الانسان.
- اجتماع الافراد نتج عنه ظهور مجموعات او طوائف او قبائل *des communautés*
- تقابل وتبادل العواطف والرغبات والآراء والأفكار يجعل من هذه الطوائف مجتمعات مستقلة بذاتها (تتشارك نفس العادات والتقاليد والسلوك والنظم والتشريعات ...)
- فيصبح ذلك الانسان الاجتماعي بطبعه يخضع الى ضوابط وأعراف، هذه الضوابط والأعراف هي ما يسمى حديثا بالتشريعات القانونية والقواعد الدينية والنظم السياسية... طبعا الاتصال بمختلف اشكاله ووسائله هو جوهر قيام وحياة وديمومة أو زوال هذه المجتمعات.

• تعريف الاعلام والاتصال:

الاتصال من أجل الاعلام يتعلق بكل سلوك بشري من شأنه تداول معلومة، الاعلام هو عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر أنباء وبيانات وصور وحقائق ورسائل وآراء وتعليقات من أجل فهم ظروف شخصية، بيئية، وطنية، دولية والتصرف تجاهها عن علم ودراية والوصول الى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة.

- تشارلز كوليه (TCHARLES Coulier)

الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقة الإنسانية، وتخلق رموز وتصورات عقلية، هذه الرموز تنمو وتتطور عن طريق وسائل نشرها عبر المكان واستمرارها عبر الزمن.

- شارل رايت (CHARL Right)

الاتصال هو عملية نقل معنى أو مغزى بين الافراد.

- الاتصال هو العملية والطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق مجتمعي معين.

- الاتصال هو العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تناول المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الافراد أو الجماعات من أجل تحقيق أهداف معينة.

(2) الفرق بين الاعلام والاتصال:

عادة يكون هناك خلط بين العلام والاتصال في بعض الكتابات والمقالات رغم الاختلاف من ناحية:

- حجم المضمون
- حجم الجمهور
- الأهداف
- الوسائل والطرق

- 1- الاعلام هو خاصية إنسانية تتم عبر تفاعل انساني أي بين البشر لما يمتازون من ميزات العقل واللغة أما الاتصال هو أشمل يغطي الكائنات الأخرى عندما تتفاعل فيما بينها أو تتفاعل مع الانسان.
- 2- من حيث الوسائل الاتصال يستعمل عدد لا متناهي من الوسائل أما الاعلام فيستعمل الوسائل ذات الطابع الجماهيري فقط أي الوسائل المنظمة غير التلقائية، وهذا ما يجعل مضمون الاتصال أكثر ثراء واتساعا.
- 3- من حيث المكونات والأطراف قد يقتصر الاتصال على طرف واحد أو طرفين لكن الاعلام ذو طابع جماهيري.
- 4- من حيث الأهداف قد يكون للاتصال عدد غير متناهي من الأهداف بينما يقتصر هدف الاعلام على احاطة الجمهور بالمعلومة لأغراض معينة.
- 5- من حيث الدلالة الاتصال ذو مدلول اجتماعي بينما يسعى الاعلام الى احداث الأثر عن طريق تقديم المعلومة.

المبحث 03 : أنواع الاتصال:

مقدمة:

يمكن تقسيم لاتصال بطريقتين مختلفتين، الأولى من حيث اللغة حيث أن اللغة لا تقتصر على الظاهرة اللفظية فحسب وإنما من الممكن ان تتخذ اشكال أخرى. والثانية من حيث المستوى وحجم المشاركة في عملية الاتصال.

(1) الاتصال من حيث اللغة:

اللغة هي نظام تطوري (متطور وقابل للتطور) لرموز دالة، لفظية، بيانية، أو حركية يسمح بالتداول بين الافراد. ويخضع هذا النظام لشرطين:

- أنه نظام يخضع لقواعد تحكمه
- أنه في ظل هذا النظام يكون لكل رمز معنى ويمكن أن نعبر عن نفس المعنى بعدة رموز.
- الاتصال اللفظي: وهو الاتصال المنطوق الذي يدركه المستقبل بحاسة السمع، وقد بدأ هذا النوع عندما تطورت المجموعات وصارت قادرة على صياغة ألفاظ ثم ربطها بمعاني معينة. والاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ والكلمات المنطوقة والرموز الصوتية أيضا.
- الاتصال غير اللفظي: يشمل هذا النوع كل أنواع الاتصال التي تعتمد على لغة غير صوتية التي تسمى أحيانا اللغة الصامتة وينقسم هذا النوع بدوره الى ثلاث أقسام:
- لغة الإشارة
- لغة الحركة والأفعال: وهي جميع الحركات التي يقوم بها الفرد من أجل مشاركة معنى أو عاطفة مثل الایماءات والایحاءات...
- لغة الأشياء: وهو كل ما هو دون ما سبق كالملابس، الأشياء التاريخية، مدلولات الألوان، اللوحات الفنية، المخططات البيانية

(2) الاتصال من حيث حجم المشاركة:

- الاتصال الذاتي: هذا النوع يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، وهذا يتضمن أفكاره وتجاربه وادراكاته وهنا يكون المرسل والمستقبل هما نفس الشخص، وهذا النوع يؤدي الافراد الى اتجاهاتهم وأفكارهم.
- الاتصال الشخصي: يقصد به تبادل المعلومات بين الافراد بطريقة غير مباشرة ودون استخدام وسائط وهكذا يكون هناك مرسل ومستقبل، وهذا النوع يقصد به المقابلة المباشرة، لذلك يكون عدد المشاركين محدودا (يسمى كذلك بالاتصال المحدود)، ويحدث مثلا بين افراد العائلة أو فريق عمل وهو يتميز ب:
- تكون الرسائل في الاتجاهين معا
- القدرة على معرفة مدى تأثير الرسالة لدى المستقبل

- حجم وشدة التأثير يكون أكبر بكثير من الاتصال الجماهيري
 - الاتصال الجماعي: في هذه الحالة يكون المرسل أكثر من شخصين (3 فأكثر) مثل ما يحدث في الندوات التدريبية أو الاجتماعات الدورية ...
 - الاتصال الوسيط: يتخذ مكان الوسط بين الجماعي والجماهيري لأنه يشمل استخدام وسائط معينة بحيث لا تسمح للمعلومة بأن تكون جماهيرية كالهاتف، الفاكس أو حتى وسائل التواصل الاجتماعي في أغلب الحالات.
 - الاتصال الجماهيري: هو ارسال و بث رسائل واقعية أو خيالية على عدد كبير من الافراد، يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية كما أنهم يختلفون خاصة من ناحية درجة اهتمامهم بموضوع البث، كما أن هذه الجماهير من الممكن أن تكون من مناطق جغرافية مختلفة.
- وهنا تتعرض الجماهير لنفس المؤثرات الإعلامية مهما اختلفت من حيث السن أو الأيدولوجية أو المستوى، من أهم خصائص الاتصال الجماهيري:
- يعتمد على التقنية والوسائط سواء كانت ميكانيكية أو الكترونية.
 - يعمل على تقديم معاني مشتركة لكثير من الأفراد الذين لا يجمع بينهم أي عامل مشترك أحيانا.
 - تتصف رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية والتنوع من أجل تلبية الرغبات المختلفة ومن أجل الوضوح لكافة المستويات الفكرية.
 - يتم التحكم في الاتصال الجماهيري عن طريق حراس البوابات الإعلامية.
 - يحدث رجع الصدى (feedback) متأخرا مقارنة مع الاتصال الوسيط أو الجماعي.

المبحث 04 : عناصر عملية الاتصال:

بما أن الاتصال هو عملية مشاركة، يعني أن الاتصال لا ينتهي بمجرد وصول الرسالة من المصدر الى الهدف، كما يعني أن هناك العديد من العوامل الوسيطة بين الرسالة والمتلقي، وهذا يحدد تأثير الاتصال، من جهة أخرى، فان تطرق المرسل والمستقبل للمواضيع لا يعكس فقط مدى معرفتهما وتمكنهما من الموضوع وانما يتأثر أيضا بما لديهما من قيم ومعتقدات انتماءات، وهذا ما يثير ردود فعل معينة وتفاعل بين عناصر هذه الرسالة، ويحدد أيضا حدة تأثير المستقبل والمرسل بهذه الرسائل المتبادلة. وعلى هذا الاتصال قد يكون:

- المصدر(المرسل)
- الرسالة
- الوسيلة (الوسيط)
- المتلقي (المستقبل)
- رجوع الصدى (رد الفعل)
- التأثير.

1) المصدر أو المرسل: l'émetteur ou la source

وهو منشأ الرسالة، قد يكون فردا أو مجموعة أو مؤسسة وكثيرا ما يعرف على أنه القائم بالاتصال، ولكن هذا ليس صحيحا بالضرورة لأن القائم بالاتصال قد يكون كل من يشارك في صياغة الرسالة بشكل أو باخر.

2) الرسالة:

وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله أو يشاركه المصدر مع المتلقي ويتم التعبير عنها بوحدة من طرق الاتصال. وهنا تجدر الإشارة الى أن فعالية عملية الاتصال تعتمد على:

- مدى تمكن وتحكم المستقبل من طريقة (تقنية) الاتصال (مثلا استعمال اللغة المناسبة التي يتحكم الطالب منها من أجل القاء محاضرة)
- حجم الرسالة ومستواها من حيث التبسيط والتعقيد

3) الوسيلة أو الوسيط أو القناة:

وهي الأداة التي يتم من خلالها نقل ومشاركة المعنى أو الفكرة بين المصدر والمتلقي.

4) المتلقي أو المستقبل:

وهو الفرد أو المجموعة أو الجمهور الذي يتلقى الرسالة ويتفاعل معها ويتأثر بمحتواها، وهو الهدف من العملية (موضوع الاتصال)، ولا شك أن فهم ظروف وخصائص المتلقي يلعب دورا هاما في تحديد سيرورة ونجاح العملية وهذا طبعا يتعلق بمتطلبات الغرض الابتدائي والحقيقي من العملية الاتصالية.

(5) رجع الصدى أو رد الفعل: Feed back

وهو رسالة تنشأ لدى المتلقي عند ادراكه للرسالة الأولى وتنتقل في الاتجاه المعاكس الى المصدر، هذه الرسالة تعبر عن موقف المتلقي من الموضوع الأساسي لعملية الاتصال ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمحتواها وربما حتى العاطفة الناتجة عن إدراك الرسالة.

يعتبر رد الفعل مهما في تقييم عملية الاتصال، نظرا لنفس الاعتبارات السابق ذكرها.

(6) التأثير:

تأثير فحوى الرسالة ومعناها يبقى أمرا نسبيا لأنه يخضع لعدة اعتبارات:

- طريقة الاتصال
 - طبيعة الموضوع
 - خصائص المتلقي
 - حجم المعلومات ومستوى تعقيدها ... الخ
- قد يكون تأثير الاتصال الجماهيري بطيئا وليس فوريا وقد يكون أسرع وأشد تحت بعض الظروف، كما أن التأثير هو الهدف الذي يسعى اليه المصدر والنتيجة التي يسهر على تحقيقها القائم بالاتصال.
- يتجسد التأثير على مرحلتين:
- مرحلة تغيير التفكير (الادراك)
 - ثم مرحلة تغيير السلوك (العمل، الفعل،)

المبحث 05 : وظائف الاتصال:

مقدمة:

دور وسائل الاعلام والاتصال يكتسي أهمية كبيرة ويشكل في نفس الوقت خطر كبير على المجتمعات وهذا ما يدفع بالحكومات الى تشكيل دوائر وأقسام أو حتى وزارات تتكفل بالشطر الإعلامي لسياساتها وتحقيق أهدافه التي تتمثل في:

- أهداف داخلية كرفع المستوى المعرفي والثقافي للجماهير من أجل الليونة في تطبيق السياسات الاجتماعية والاقتصادية.
- وأهداف خارجية كالتعريف بالحضارة والتشهير بوجهات نظر الحكومات في مسائل معينة.

هذا الاهتمام لا يقتصر على الحكومات فقط، لأن المؤسسات والهيآت الاجتماعية والاقتصادية والسياسية أيضا تهتم بالمادة الإعلامية التي أصبحت مادة أولية أساسية لتحقيق أهداف هذه المنظمات.

ويرجع سبب هذا الاهتمام الى الوظائف التي تؤديها وسائل الاعلام والاتصال وهي:

- الوظيفة الإخبارية
- التوجيه وتكوين المواقف والاتجاهات
- زيادة الثقافة والمعلومات
- الاتصال الاجتماعي والعلاقات البيئية
- الترفيه والتسلية
- الإعلان والدعاية

(1) الوظيفة الإخبارية:

تشمل هذه الوظيفة قيام وسائل الاعلام الجماهيري بنقل الاحداث والقضايا ومتابعة تطوراتها وانعكاساتها على المجتمع وذلك لتلبية حاجة الانسان الغريزية للمعرفة، ومن الواضح أن المضمون الاخباري أصبح هو المهيم على المادة الإعلامية في العصر الحديث، والذي من المفترض أن تقوم وسائل الاعلام بنقله وتغطيته بصفة حيادية ودقيقة لكي تحظى بالاحترام والمصداقية لدى الجمهور المستهلك للمعلومة وكذلك لخلق التأثير اللازم والإيجابي لدى الجمهور (الوعي).

(2) التوجيه وتكوين المواقف والاتجاهات:

من المعروف أن المدارس تتولى مهمة التكوين بعد الأسرة وذلك لأن الطالب يقضي معظم وقته بين المدرسة والأسرة. لكن المجتمع والبيئة بمختلف مؤسساتها الاجتماعية والدينية والاقتصادية يلعب دور كبير في تكوين المواقف وتوجيه الآراء وكدى خلق الوعي الذي يعتبر الهدف الأساسي للعملية الاتصالية. تقوم المدارس والجامعات بدورها عن طريق التلقين والكتاب (اتصال وسطي وذاتي) ويقوم المجتمع بدوره بشكل

مباشر أو غير مباشر عن طريق وسائل الاعلام وكلما كانت المادة الإعلامية ملائمة من ناحية الشكل والمحتوى كان تأثيرها أعلى بالنسبة لمستهلكها.

(3) زيادة الثقافة والمعلومات:

التثقيف العام يهدف الى زيادة ثقافة الفرد بواسطة وسائل الاعلام وليس بالطرق والوسائل الاكاديمية، التثقيف العام يحدث في الإطار الاجتماعي للفرد بشكل عفوي عارض أو بشكل مخطط ومبرمج عن قصد.

- التثقيف العفوي: هو المواجهة العارضة بين الفرد ووسائل الاعلام التي ينتج عنها، دون أن يكون هذا الفرد أو هذا الموضوع هو المقصود، معلومات وأفكار وصور وآراء.
- التثقيف المخطط: هو حصيلة لوظيفة التوجيه والتبشير والتحذير، مثلا توجيه الرأي العام الى خطر استعمال بعض المواد الكيميائية أمام الأطفال، أو ارشاد فئة من المجتمع الى ضرورة التحلي ببعض الصفات.

(4) الاتصال الاجتماعي والعلاقات البيئية:

يقوم الاتصال الاجتماعي بالاحتكاك بين الافراد ومثل هذا الاحتكاك يمكن أن يكون أقوى وأوثق عن طريق وسائل الاعلام التي تنشر أخبار عن أفراد وجماعات ومؤسسات ذات أهمية عند مستهلك المادة الإعلامية. كما أن تشهير المؤسسات الإعلامية بآراء وأفكار بعض الأشخاص من شأنه أن يترك الأثر لدى الجماهير وبالتالي تبني أو رفض تلك الأفكار.

(5) الترفيه والتسلية:

تقوم هذه الوظيفة على راحة الجمهور وتسليته وكدى جذبه، لأنه وحتى في مجال الترفيه من الممكن أن تقوم عملية تثقيف مبرمج مقصود من أجل خلق أو دعم فكرة أو تحويل اتجاهات فكرية أو تغييرها، وهذا يتطلب الأساليب المناسبة (أي التشفير المناسب).

(6) الإعلان والدعاية:

تقوم وسائل الإعلام بالإعلان عن سلعة أو وظيفة عمل أو تجارة أو صفقة أو مناقصة أو بيع بالمرزاد ... الخ لهذا استطاعت وسائل الاعلام بمختلف أنواعها أن تساهم في مهمة التعريف على كل ما هو جديد ومستحدث من تقنيات ووسائل وسلع وخدمات والتعريف بأسعارها وامتيازاتها.

هذه الوظائف يمكن أن تكون أعمق وأشمل وأخطر، نظرا للميزة التقاطعية لوسائل الاعلام مع مهامها وأهدافها. فمن الممكن أن يحدث مثلا تثقيف عفوي عندما يقوم القائم بالاتصال أو حارس البوابة بالترفيه عن الجمهور من أجل تثقيف مخطط، خلال أداء مسرحية فكاهية ذات طابع دعائي.

المبحث 06 : نظريات الاتصال:

بالنظر الى المفاهيم السابقة، لا بأس من التطرق الى نبذة عن تطور نظريات الاتصال، لكن أولاً لابد من الاتفاق على مفهوم النظرية.

- النظرية من الناحية اللغوية تعني النظر والملاحظة والتأمل
- اصطلاحاً: هي مجموعة متكاملة ومتماسكة منطقياً من التفسيرات، لفكرة أو مبدأ معين بخصوص موضوع معين (ظاهرة ما).
- هذه التفسيرات من الممكن أن تتضمن قوانين أو فرضيات ناتجة عن تراكم الحقائق أو معلومات مستخلصة بفعل التجربة والملاحظة المتكررة. أو ناتجة عن الطبيعة النسقية في ظاهرة ما، ترجح سمو الفرضية الى درجة المسلمة أو البديهية (خاصة في الرياضيات).
- لا يجب الخلط بين النظرية مثلاً والمبدأ الفلسفي لأن المبدأ هو فكرة مقبولة ظرفياً ومقترحة بفعل التجربة أو ناتجة عن قناعات أيديولوجية (مثل مبدأ الوجودية أو مبدأ الأزلية أو مبدأ الحتمية التاريخية). ولا يجب الخلط كذلك بين النظرية والفرضية لأن هذه الأخيرة قد ترقى الى مستوى النظرية بعد تراكم الحجج والدلائل.

• تطور نظريات الاتصال:

هناك العديد من الاعمال العلمية التي تسعى الى تحليل عملية الاتصال وتفسير عناصرها وأبعادها ومحدداتها ولا شك أن أغلب هذه الأعمال تؤكد على الدور الجوهرى للوسيلة الاتصالية وتأثيرها الهام على العملية بشكل عام والهدف منها بشكل خاص.

- نموذج ديفيد بيرلو (DAVID BERLO) 1960

حسب هذا النموذج هناك أربع عناصر تكون عملية الاتصال وهي المرسل، الرسالة، الوسيلة والمستقبل.

- نموذج وليبر شرام (WILBUR SHRAMM) 1971-1974

يقدم هذا النموذج العملية على أنها:

1 المصدر (صاحب الفكرة)

2 التعبير عن الفكرة و وضعها في شيفرة (code) و صياغتها في رموز لتكوين رسالة

3 المستقبل الذي يتلقى الرسالة و يفك رموزها

4 الاستجابة أو الهدف و رجع الصدى الذي قد يصل أو لا يصل الى المصدر (صاحب الفكرة)

يعتمد Schramm في نموذجه على أعمال الباحثين كلود ألود شانون (CLAUDE ELWOOD)

(SHANON) و وارن ويفر (WARREN WEAVER) 1948 الذي يتركز على:

1 مصدر المعلومة

2 الرسالة

3 المرسل

4 الإشارة

5 القناة

6 التشويش

7 المتلقي

8 وجهة المعلومة

9 احتمال الخطأ

10 التشفير

11 حل الشيفرة

12 معدل التدفق

13 معدل الأنتروبيا Entropie Moyenne و هي دالة رياضية تعبر عن مدى تأكد المتلقي من صحة المعلومة لدى المصدر، يزيد معدل الأنتروبيا كلما كانت المعلومات مختلفة و متنوعة و يكون في حده الأدنى عندما تكون الرسائل تحمل نفس المعلومة.

لا يجب الخلط مع المبدأ الأنثروبي (le principe Anthropique) وهو مبدأ في علم الكون يقول إن الكون معد ومولف من أجل صنع الحياة.

تجدر الإشارة الى أن Wilbur Schramm قدم من خلال نموذج مفاهيم جديدة نثل الإطار الدلالي والخبرة المشتركة.

- HERBERT GEORGE WELLS 1866 – 1946

مؤرخ وكاتب انجليزي يبين بأن تطور التاريخ الإنساني هو ظاهرة اجتماعية واحدة تدفع بالإنسان الى الاتصال بالإنسان في مكان آخر أو مجتمع آخر (أو زمان آخر) وهو بذلك يعتبر قصة تطور التاريخ البشري هي نفسها قصة تطور عملية الاتصال، مقسمة الى خمس مراحل:

1 الكلام

2 الكتابة

3 اختراع الطباعة

4 المرحلة العالمية (العولمة كما سلف الذكر)

5 مرحلة الإذاعة و الاتصال الالكتروني

- نظرية مارشال ماكلوهان 1911-1980 MARSHALL MCLUHAN

تتلخص هذه النظرية في كون طبيعة وسائل الاعلام المستعملة في العملية الاتصالية تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون العملية. أي أن الفرد يتأثر بوسيلة الاتصال أكثر مما يتأثر بفحوى الرسالة.

يلخص أيضا ماكلوهان تطور التاريخ البشري عن طريق تطور وسائل الاتصال ويعتبر أن الوسائل المستعملة كان لها التأثير الأكبر على البشرية وليس مضمون الاتصال. كما أنه يقسم وسائل الاعلام الى وسائل باردة وهي تلك الوسائل التي تتطلب جهدا ايجابيا للمشاركة والمعاشة والاندماج كالكتابة مثلا، أما الوسائل الساخنة فهي التي لا تتطلب جهد من أجل المشاركة مثل المسرح أو السينما.

المبحث 07 : الاعلام والاتصال وإدارة الموارد البشرية:

مقدمة:

- كيف ساهمت العولمة في انفجار ظاهرة المعلومات؟
 - كيف تستطيع المؤسسة الاستفادة من انفجار ظاهرة المعلومات في سبيل التأقلم مع تحديات العولمة؟
 - ما هي التحديات التي تفرضها العولمة على المؤسسات في ظل التطور التقني للمعلومات؟
- من الواضح أنه في المجتمع المعاصر يغلب دور العمل المعرفي على الجهد العضلي بشكل قاطع، وهذا ما أدى بالباحثين الى وصف هذا العصر بعصر المعلومات (لهذا تم الربط في المحاضرة الأولى بين المعلومة والمعرفة) ويسود استعمال حرف e (إلكتروني) مع عدة مفاهيم، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الصيرفة الإلكترونية الخ الى غاية ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية eGRH.
- وهي من الأساليب العصرية التي تستخدم تقنيات الاعلام والاتصال من أجل أداء وظائف المؤسسة وتحقيق أهدافها في ظل المنافسة الحادة الناتجة عن العولمة وتسارع تطور أنظمة الاتصال.

(1) تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

• ماهية الإدارة الإلكترونية:

- 1- هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية الى الشكل الإلكتروني من أجل الاستخدام الأمثل للتكاليف والوقت والجهد.
- 2- هي إدارة تعتمد على الحواسيب والشبكات المعلوماتية لدعم وتعزيز الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة.
- 3- هي الجهد المعتمد على تقنية الاعلام الآلي والاتصال من أجل تقديم المنتج لطالبه (سلعة أو خدمة) بطريقة تحقق الكفاءة وفعالية الأداء التنظيمي.
- 4- هي استعمال تقنيات الاعلام والاتصال بهدف تسهيل تقديم الخدمة أو السلعة وفي نفس الوقت تحسين أداء المؤسسة. (التعريف الأشمل)

• ماهية الإدارة البشرية:

- هي مجموع الممارسات التي تهدف الى إدارة، تعبئة وتطوير رأس المال البشري اللازم لممارسة نشاط منظمة ما.

- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

- eGRH هي تطبيق أي تقنية تمكن المدراء و العاملين من الولوج الى إدارة الموارد البشرية من أجل الاتصال، تقييم الأداء، إدارة الفرق، إدارة المعرفة، التكوين و مجمل الوظائف الإدارية الأخرى.
- eGRH هي منهجية تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات الإعلام و الاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية.
- eGRH هي عبارة تستخدم لوصف كافة التطبيقات الحاسوبية التي تجمع بين تقنيات الإعلام و الاتصال و تسيير الموارد البشرية داخل مؤسسة أو منظمة.

من هذه التعاريف نستنتج أن eGRH:

- 1 - تستخدم برامج و حواسيب أي الإعلام الآلي
 - 2 - تستخدم الشبكات المعلوماتية سواء أنترنت أو شبكات محلية
 - 3 - تعمل على تسهيل الولوج و الحصول و الاطلاع على كل معلومة متعلقة بالموارد البشرية
 - 4 - تسهل جمع و تقييم المعلومات و بالتالي تطوير و تنمية رأس المال البشري
 - 5 - تعمل على اختزال الوقت و توفير التكاليف
- يمكن استنتاج المكونات المادية ل eGRH وهي:

- 1 - العتاد Hardware الأجهزة و المعدات
- 2 - البرمجيات Software البرامج و التطبيقات
- 3 - الشبكة Network و هي الوصلات الإلكترونية

(2) المكونات العملية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

- الإدخال والإخراج Input – Output وهي عملية تخزين واسترجاع المعلومة بطريقة سلسلة
- المعالجة Traitement وتمثل في الطرق العلمية التي يتم من خلالها تحويل البيانات الأولية إلى معلومات قابلة للاستخدام واتخاذ القرار
- التخزين Storage وتشتمل على قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة

- البرمجة Programming يتم بموجب هذه العملية ابتكار وتصميم تطبيقات وبرامج حاسوبية تقوم بالعمليات السابقة بطريقة فعالة وهي تعتمد على أسس إحصائية ومعادلات رياضية
- الخبرة Expertise النهج الإلكتروني لإدارة الموارد البشرية يحتاج إلى خبراء في مجال التقنية وفي مجال الموارد البشرية يتشاركون في عملية البرمجة وكذا في عملية استخلاص المعلومات اللازمة لا تتخذ القرارات الصائبة، يشارك الخبراء كذلك في تدريب المستخدمين على استعمال البرامج بالشكل الصحيح.

(3) خصائص الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

- تعمل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تقديم رؤية واضحة لأهداف واستراتيجية المنظمة في كل ما يتعلق برأس المال البشري.
- التعامل الفوري والإيجابي مع كل تحولات سوق العمل وتعديل الخطط لمواكبته، نظرا لسهولة الحصول على المعلومات
- التطوير المستمر والسريع لتوزيع وإعادة توزيع الصلاحيات والمسؤوليات
- تسيير الخبرات واستثمار المعرفة المتراكمة وتوظيفها الأمثل من أجل رفع القدرة التنافسية للمؤسسة
- البحث الدائم والأوسع في سوق العمل من أجل تنمية رأس مال بشري نظرا لاتساع وليونة مجال البحث
- انخفاض التكاليف الناتج عن الاعتماد على التقنية (هذه الخاصية مهمة جدا لأنه في حالة عدم انخفاض التكاليف وارتفاع المردودية سيكون اللجوء إلى النهج الإلكتروني عقيما وهذا ما يستدعي إعادة النظر في واحدة من مكوناته)
- توسيع نطاق المعلومات المتاحة عن طريق الولوج إلى قواعد البيانات من طرف الأفراد عن طريق نموذج البوابات الإلكترونية.

المبحث 08 : الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

1) تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية eGRH:

نحن اليوم بصدد رقمته الموارد البشرية، إدراك المستخدمين للوسائل الحديثة واستعمالهم لها بشكل واسع سواء كانوا أجراء أو مسيرين كان له الأثر العميق على تغيير السياق العام لوظيفة الموارد البشرية.

• مكونات مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي اللجوء الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أجل تحسين وظيفة الموارد البشرية على مستوى مختلف المراحل التي تعرفها حياة الأجير داخل المنظمة (توظيف، الخدمة الاجتماعية، الأجر، تسيير المهارات، التقاعد... الخ) كل هذا يسمح بجعل الإجراءات أوتوماتيكية، يقلص من فترات تنفيذها ويسهل ويسرع انتشار المعلومة. لهذا يعتبر النهج الإلكتروني ميزة تنافسية لا بد من الاستفادة منها وتطويرها.
- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية eGRH هي كذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال NTIC في المشروع الشامل للموارد البشرية ونعني بالشامل في هذا الصدد هو الوظيفة المعنية في حد ذاتها وتأثيرها على الوظائف الأخرى وعلى بيئة المؤسسة التي أصبحت أكثر توسعا بفعل الانتشار الكبير للمعلومة.
- تشمل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نمطين:

1 – النمط الإعلامي Mode Informatif يعني الولوج إلى القواعد و القوانين المنتهجة من طرف المؤسسة من أجل التسيير الفعال لرأس المال البشري.

2 – النمط التفاعلي Mode Interactif إمكانية التغيير أو التحويل في قاعدة البيانات، عملية المحاكات أو حتى المسائلات. وهذا ما يشكل الصعوبات الأساسية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية خاصة لدى المؤسسات والمنظمات ذات الأنشطة المتنوعة أو التي تنشط على مستوى أكثر من منطقة، إذ في هذه الحالة ليس من السهل الوصول إلى مستوى متناسق وفعال لمكونات النهج الإلكتروني.

2) الجوانب الخاضعة لتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

وسائل الإعلام والاتصال كما كان واضحا في مختلف الدراسات الأكاديمية تؤثر بصفة مباشرة على تطور وظيفة إدارة الموارد البشرية وهذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تطوير وسائل الإعلام والاتصال.

- التطبيقات الإدارية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال: التسيير الإداري للموارد البشرية يتطور بشكل واضح عن طريق NTIC وخاصة الإعلام الآلي الذي يطور برامج محاكاة وبرامج اتخاذ القرار وأخرى تساعد على إبرام أحسن الصفقات. كما أنه توجد برامج لتنفيذ المهام عن بعد كتسيير العطل، التنقيط عن بعد، وتحديث ملفات المستخدمين.

- الاتصال باستخدام NTIC: الاتصال الداخلي هو عملية تنظيم وتسيير تدفق المعلومات وتحركها داخل المنظمة، واستخدام التقنية الحديثة من شأنه السماح بالانتشار الواضح والفعال للمعلومات في مختلف الاتجاهات. على مستوى مديرية الموارد البشرية المعلومات المهمة هي الوثائق المرجعية مثل الوثائق القانونية ووثائق المهام الجماعية وتسيير ملفات الترقيات المتوقعة مثلا... الخ هناك إمكانية تسيير المهارات عن بعد عن طريق محركات بحث تسمح بإيجاد صفة معينة مخزنة في ملفات المستخدمين أو المرشحين. كل هذا يتم تداوله بشكل فعال وعقلاني عن طريق الشبكات المحلية Réseau domestique أو شبكة Internet ou Intranet.

• التوظيف والتكوين عن بعد: Recrutement et Formation en Ligne

- يتم عن طريق مواقع أنترنت متخصصة في عروض العمل التي تلعب دور هام بين المستخدم المحتمل والمنظمات الباحثة عن الكفاءات نظرا لاتساع مجال استشارة الموقع من قبل أكبر عدد مكن مما يقرب الطلب من العرض من جهة ويساعد على تحقيق الأهداف بفعالية من جهة أخرى.
- التكوين عن بعد يكون سواء عن طريق الشبكة المحلية بالولوج إلى مختلف قواعد البيانات والحصول على الوثائق (مثلا أسس المحاسبة العامة، أو طريقة تحرير تقرير أو الإسعافات الأولية) أو عن طريق غرف افتراضية بين المديرين والأجراء، وفي غالبية الأحيان عن طريق الأنترنت.

(3) تأثير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

- الفرص: من الواضح أن الاستخدام الواعي ل NTIC يجسد بشكل فعال مبادئ العمل الجماعي والتشاركي الذي من شأنه رفع مستويات الجودة لا محالة، كما أن الاستخدام الفعال للمعلومة يسمح باتخاذ القرار السديد المبني على الوقائع وليس على المضاربة والتخمينات، البرامج الحاسوبية تزيد من واقعية القرار لأنها تمتاز بالخبرة لدى تصميمها وتعتمد على المحاكات الإحصائية والرياضية وبالتالي رفع فعالية القرارات وتخفيض مستويات المخاطرة.
- تطوير الكفاءات الجماعية: اللامركزية في تسيير المعلومات وتدفعها بشكل سلس يشارك في رفع مستوى المشاركة، وبالنظر إلى الوظائف الأساسية لوسائل الاتصال التي تساهم في رفع مستوى التحكم وتبادل المادة المعرفية بين أفراد المنظمة تخفيض مستوى احتكار المعرفة.

(4) حدود وصعوبات رقمته إدارة الموارد البشرية:

لا شك أن كل منظمة أو مؤسسة على استعداد لرقمنه مواردها البشرية ستواجه مشكلتين أساسيتين:

- حدود تكلفة الاستثمار في النظام الرقمي وتأثيرها على مردودية المؤسسة.
- حدود استعداد المستخدم وتمكنه من الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة.