

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذ:
أ. هادي جلول

من إعداد الطالبة:
✓ مالك حجرية

تاريخ المناقشة: 2022/06/09

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسًا	أستاذ	قناش محمد
مشرفا ومقررا	أستاذ	هادي جلول
مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	بوريش محمد

السنة الجامعية: 2022/2021

الله أكبر

شكر وعرفان

نحمد الله ونشكره الذي وفقني في إنجاز هذا العمل.
يسعدني أن أتقدم بكل شكر وتقدير إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه
المذكرة خاصة الأستاذ المشرف "هادي جلول" على كل النصائح

والتوجيهات

كما أشكر الولدين اللذان كانا لي سنداً وقدم لي الدعم
كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية
كما أتوجه بالشكر إلى كل من ساعدني وساندني من قريب أو من

بعيد إنجاز هذه المذكرة

كما أتقدم بشكر إلى أعضاء لجنة مناقشة قنانش محمد

وبوريش محمد

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:

من سهرت الليالي وعاشت معي أصعب اللحظات ووقفت معي في

كل الظروف، أُمي حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من دعمني بدعائه وتحمل المشقات والعناء وكان لي عوننا في

السراء والضراء، أُمي العزيز حفظه الله وأطال في عمره

وكنا لي سندا طوال حياتي الدراسية حتى وصلت إلى ما أنا عليه

اليوم.

إلى أخي وأختي الكريمين

وكل من قدم لي المساعدة من بعيد أو قريب لإنجاز هذا العمل

أحبتي في الدنيا

مالك حجرية

مقدمة

تمهيد

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من بين أهم التطورات التكنولوجية التي عرفها العالم خلال القرن الحالي، هذه التحولات وتطورات تتطلب من المؤسسة مواكبتها، حيث ساهم هذا التطور في إحداث تغيير جذري على مستوى الإدارة حيث أصبحت هذه الأخيرة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال في نقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات إلكترونيا أي تسريع عملية الحصول وسرعة توصيل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية داخل المؤسسة من خلال عمل على تطوير كفاءات البشرية، وتلعب تكنولوجيا الاتصال دورا رئيسيا في تطوير وتحسين أداء الموظفين فتؤدي إلى تسهيل خدمات ومهام خاصة بالوظيفة، وسرعة في إنجازها، حيث أثرت بشكل كبير على أداء الموظفين وأدت إلى تحسين الأداء وتطويره، كما ساهمت في زيادة الثقة بين الموظفين والإدارة، ولهذا على الموظف أن تكون له مهارة وقدرات أعلى للاستفادة منها، وقدرته على حل المشاكل وصعوبات التي تواجهه، وخلق روح التعاون بينهم، كما يحفز الموظفين لتقديم أداء جيد من أجل الترقية وتحمل مسؤوليات أعلى ورفع من كفاءتهم المهنية.

ويتمثل الأداء الوظيفي في أنه مجموعة من المهارات والقدرات وإمكانيات التي يتمتع بها الموظف في المؤسسة والتي يوظفها الموظف عند استخدام، ومنه تكنولوجيا أصبحت ضرورية في الأعمال الإدارية وتحتل مكانة هامة في نشاط المؤسسة فنجاح أي مؤسسة مرتبط بقدرات وكفاءات عمالها، مما يؤدي إلى إنجاز المهام بدقة وتفاعل بين الموظفين، فمستوى الأداء يتحدد من خلال قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها باستخدام مواردها البشرية ووسائلها التكنولوجية المتوفرة لموظفيها، وتدريبهم على رفع كفاءتهم وتنمية قدراتهم مهنية لتحسين أداءهم ومواجهة صعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة وخارجها.

1- الدراسات السابقة:

تعتبر دراسات السابقة من أسس هامة في البحث العلمي، وتعد أيضا أرضية خصبة لإعداد البحث وزيادة الرصيد المعرفي، كما تساعدنا على بلورة أفكار واختيار المنهج المناسب لجمع المعلومات، وصياغة فرضيات، وتسمح لنا أيضا بفهم موضوع، سنعرض فيما يلي الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها :

1-دراسات جزائرية:

دراسة الأولى:

دراسة من إعداد عايد كمال، بعنوان تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا، عبارة عن رسالة دكتوراه علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية و السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، 2016/2017.

حاول الباحث في هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات المتمثل في: ما مدى انعكاس وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما تحمله من قيم على الشباب في المجتمع الجزائري؟ وذلك من خلال محاولة الكشف عن الظواهر التي تسببت في إعداد تغيير اجتماعي في الجزائر من خلال رصد التحولات والتغيرات في القيم لدى الشباب الجزائري.

قد اعتمد في دراسة على المنهج الوظيفي من خلال محاولة فهم وظيفة القيمة في تحديد سلوكيات الأفراد داخل المجتمع، كما اعتمد الباحث في جمعه للبيانات على الأدوات التالية: الاستمارة، المقابلة والملاحظة ، واعتمد على العينة عشوائية، ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:

أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد الجزائري، وأن تكنولوجيا الانترنت هي أكثر تكنولوجيات استخداما من قبل الشباب الجزائري، كما توصل إلى أن تكنولوجيا الاتصال أثرت على التواصل خلال جلوس مع أفراد العائلة من خلال غياب التفاعل والتواصل المباشر وصار يميل للانعزالية والفر دانية، وأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها دور كبير في زيادة قدراتهم الفكرية والمعرفية، وأنه تم استخدام الانترنت في مجالات الترفيه وتمضية الوقت، أكثر من استخدامها في التحصيل العلمي .

تقييم الدراسة:

لقد تناول الباحث في دراسته تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على قيم المجتمع الجزائري، حيث أوضح أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثير كبير على شباب الجامعي، حيث تشترك هذه دراسة مع دراستنا الحالية في أنها تناولت متغير واحد من متغيرات دراستنا وهو تكنولوجيا الاتصال، وتختلف عن دراستنا الحالية من خلال متغير الأداء الوظيفي.

دراسة الثانية:

دراسة من إعداد حورية بولعويدات، بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، هي عبارة عن مذكرة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007 ،حاولت الباحثة في هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الرئيسي التالي:

ما هو واقع استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

ومجموعة من تساؤلات الفرعية :ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب ،شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترنانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟ وهل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ وما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

وذلك من خلال التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة، وإنها تساهم في تحسين مستوى أداء المؤسسة، كما استخدمت المنهج المسح التحليلي لتحليل النتائج الكمية، فيما يخص أدوات مستعملة لجمع المعلومات والبيانات اعتمدت الباحث على أداتين هما الملاحظة لاكتشاف بعض الحقائق، وكذلك المقابلة بهدف جمع معلومات عن تاريخ المؤسسة وتكنولوجيات المستعملة،

واستعانت بالاستشارة الاستيعاب كأداة رئيسية، أما نوع العينة كانت قصدية تمثلت في دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تسيير GRTG، من بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:

أن هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال حيث احتل جهاز الحاسوب المرحلة الأولى من ناحية الاستخدام، وأن العوامل الذاتية للمبجوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كالمستوى التعليمي والمنصب والتدريب وأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤدي إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة من خلال تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وتحسين الإنتاجية.

تقييم الدراسة:

ما لوحظ في هذه الدراسة أنها ركزت على تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية، وأهملت جانب دورها في تحسين الأداء العاملين في المؤسسة، وهذا ما سنتطرق له في دراستنا، كما ساعدتنا في وضع خطة خاصة بدراستنا.

دراسة الثالثة:

دراسة من إعداد بدة عقبة، مزيو علي، بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2018/2017، حاولت الباحثين في هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر؟، وندرجت تحته عدة تساؤلات فرعية: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟، هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟، * هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل؟ وذلك من خلال تعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر ومعرفة آراء الموظفين حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة، كما استخداما المنهج الوصفي التحليلي يعتبر ملائم لهذه دراسة، وقد بلغت عينة قوامها 50 موظف وموظفة اتصالات الجزائر، كما تم اعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة من طريقة كلاسيكية إلى طريقة عصرية، وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد، لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها في تغيير نمطها وأدائها العام.

تقييم دراسة:

إن دراسة التي قدمتها الباحثة تتشابه إلى حد ما مع دراستنا الحالية، ولكن تختلف في الدراسة الميدانية لأن دراستنا أجريت في مؤسسة خدماتية (جامعة) أما هذه الدراسة أجريت بوكالة تجارية، حيث ركزت على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين، حيث تما لاستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري وفهم أكثر للمتغيرات.

دراسة الرابعة:

دراسة من إعداد بوفالطة محمد سيف الدين النور، بعنوان أثر الاتصالات التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة حالة المديرية الجهوية سونلغاز للتوزيع شرق قسنطينة 02، هي عبارة عن مذكرة شهادة ماجستير في الاقتصاد والمناجمنت، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي -تسة-، 2009/2008، حاول الباحث في هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير الإتصالات التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي؟ وطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية من بينها: ما هو واقع الاتصالات التنظيمية في المديرية الجهوية سونلغاز للتوزيع شرق قسنطينة 02؟ ما هو دور الاتصالات التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 02؟ وما هو تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 02. وذلك من خلال التعرف على أثر الاتصالات التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي على مستوى المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 02. اعتمد الباحث في بحثه هذا على المنهج التحليل الوصفي، وفيما يخص أداة جمع البيانات والمعلومات اعتمد على: البيانات المكتبية تمثلت في الكتب، المجالات و الملتقيات، البحوث والدراسات العلمية و المذكرات التخرج، والوثائق الرسمية من المديرية الجهوية سونلغاز، أما البيانات الميدانية تمثلت في الاستبيان، وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المديرية البالغ عددهم 250 عامل، وانحصرت عينة في 102 موظف من موظفي المديرية الجهوية سونلغاز، تم توزيعها واسترجاعها، استلم 98 استبيان وتم تسجيل 3 استبيانات غير صالحة للدراسة، ومنه تمثل عدد الإجمالي هو 95 استبيان، ومن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أن للاتصالات التنظيمية تأثير كبير على مستوى الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية، وأن كفاءة الأداء الوظيفي لمنسوبي المديرية في أداء مهامهم تتوقف بدرجة كبيرة على كفاءة الاتصالات التنظيمية، حيث تلعب الاتصالات التنظيمية دور مهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي المديرية، ويظهر هذا من خلال التنسيق و الإشراف الجيد، وتمتع الموظفين بروح معنوية عالية، وأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلعب دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي و ترجع هذه المعوقات إلى تركيز الإدارة بدرجة أكبر على الاتصالات الخارجية، كما توجد أسباب أخرى تتعلق بطبيعة و تنظيم العمل، وأخرى تعود إلى بيئة العمل.

تقييم الدراسة:

ما لوحظ في هذه الدراسة أنها حاولت معرفة مدى مساهمة الاتصالات التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي من خلال التنسيق والإشراف جيد، إلا أنها أغفلت دور تكنولوجيا الاتصال في تأثير على أداء العاملين داخل المؤسسة وهذا ما سنتطرق له في دراستنا الحالية.

2-دراسات عربية:

دراسة الأولى:

دراسة من إعداد الهادي علي خليفة قزة، بعنوان الاتصال التنظيمي ودوره في ترقية أداء الوظيفي، دراسة حالة كلية الدراسات العليا في جامعة مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج إندونيسيا، هي عبارة عن رسالة ماجستير في القسم الإدارة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، إندونيسيا، 2016، حاول الباحث الإجابة على أسئلة البحث التالية: ما هي عوامل الاتصال التنظيمي على أداء الموظفين في جامعة؟، ما استراتيجيات المدير لترقية الأداء الموظفين من خلال الاتصال التنظيمي؟، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة عوامل الاتصال التنظيمي على أداء الموظفين في جامعة، ومعرفة إستراتيجيات المدير في ترقية أداء الموظفين من خلال الاتصال التنظيمي، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الكيفي، تم وصف موضوع الدراسة، واعتمد على أدوات جمع البيانات والمعلومات ممثلة في المقابلة، الملاحظة، والوثائق، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة هي أن الاتصال التنظيمي له دور في ترقية أداء الوظيفي، تجري بطريقة منظمة وعلى مراحل محددة وأول المراحل هي تحديد الهدف، وبعدها تحديد احتياجات الإدارة بجامعة، ثم تنفذ الخطة الإدارة وتختتم العمل الوظيفي المخصص له بالتقييم، كما تشير النتائج إلى أن الإدارة بجامعة الإسلامية تكون مادية ومعنوية وأشكال متعددة لغرض الاستفادة من مزايا الترقية، وأن الجامعة لا تواجه مشاكل في الأداء الوظيفي، ومن أبرز النتائج أن للاتصال التنظيمي دور في ترقية الأداء الوظيفي لكل موظف، وتقوم بأخذها بعين الاعتبار عند إعداد التقييم أداء.

تقييم الدراسة:

ركز الباحث في دراسته على دور الاتصال التنظيمي في ترقية الأداء الوظيفي، وهذا ما يختلف عن دراستنا حيث تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال الأداء الوظيفي.

1/-الإشكالية:

إن التطورات التي شهدتها العالم خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال، أدت إلى حدوث تغيرات عالمية في عصرنا الحالي، فهي عامل مؤثر في الأنشطة خاصة بمعالجة المعلومات ونشرها، وكذلك ترتيب وتنظيم الأداء والعمل على تحسينه، يتم بتطبيق تكنولوجيا في مؤسسة لتسهيل عملية التواصل الإلكتروني، إما على مستوى المؤسسة أو خارجها، كما تسمح للموظف بتطوير قدراته ومهارات وتحسين أداءه، وكما هو معلوم أن المؤسسة تحتاج إلى اتصال في نشاطاتها الإدارية، من خلال نقل وتبادل

المعلومات و الأفكار، فهي ملازمة للإنسان في مختلف نشاطاته، كما تساهم في خلق جو تفاعلي بين موظفين من خلال عملية الاتصال والتواصل، تعتمد المؤسسة على وسائل وأجهزة وشبكات اتصال الحديثة لتحسين مستوى تكنولوجيا الاتصال وتوظيفها من أجل رفع من فعالية الأداء داخل المؤسسة، كما تعمل على تحسين المعارف والخبرات خاصة بالموظفين.

لتكنولوجيا أهمية كبيرة في المؤسسة، من خلالها يتم تحقيق كفاءة و فعالية الأداء من خلال سرعة وسهولة تبادل المعلومات، كما تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وتنمية كفاءة أداء العامل، الأمر الذي يستدعي التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي وكشف العلاقة بينهما.

اعتمدنا في دراستنا علي نظرية البنائية الوظيفية لنسلط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء الوظيفي في المؤسسة، حسب الدور والوظيفة التي تقوم بها كل المؤسسة باعتبارها وسيلة هامة تساهم في ترابط مختلف وظائف، تتفاعل هذه الوظائف من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فأصبحت جزء لا يتجزأ من الإدارة .

ومن هنا يمكننا أن نطرح الإشكال التالي :

ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي رئاسة جامعة ؟

2/-فرضيات:

•تؤثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي رئاسة جامعة.

3/-أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيار الموضوع هو نتيجة لعدة أسباب ذاتية وموضوعية ممثلة في:

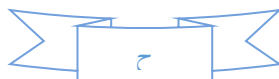
الأسباب ذاتية:

- ❖ معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- ❖ الرغبة في الاطلاع على هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم به من جهة النظرية والميدانية.
- ❖ الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي تعرفها التكنولوجيا الاتصال.
- ❖ محاولة الكشف عن مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي.
- ❖ إثراء الرصيد المعرفي والعلمي متعلق بالموضوع.

الأسباب موضوعية:

- ❖ التعرف على مكانة تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.
- ❖ إبراز أهمية ودور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العاملين.
- ❖ الكشف عن العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي.
- ❖ قابلية دراسة الموضوع وإمكانية النزول إلى الميدان.

4/-أهمية الدراسة:



تكمُن أهمية الدراسة في ما يلي:

- ❖ تسعى هذه إلى توضيح أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وأثرها على فعالية الأداء الوظيفي.
- ❖ تكشف على مدى تحسن أداء العاملين من خلال تكنولوجيا المستعملة.
- ❖ مساهمة هذه الدراسة في تعريف بأهمية تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الأداء.
- ❖ تسليط الضوء على أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في رفع من كفاءة الأداء داخل المؤسسة.
- ❖ إثراء المعلومات وزيادة معارف متعلقة بالموضوع الذي يعد من مواضيع هامة في عصرنا الحالي.

5- أهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها، و تتمثل أهداف دراستنا في النقاط التالية :

- ❖ التعرف على مكانة أو دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العاملين في المؤسسة.
- ❖ وقوف على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة.
- ❖ الكشف على واقع تكنولوجيا الاتصال وأهميته في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- ❖ محاولتنا معرفة ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي.
- ❖ المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا الاتصال.

6- منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى فهم أي ظاهرة لابد من اللجوء إلى طرق متعددة، ولهذا يجب اختيار منهج يسمح لنا بفهم جيد للظاهرة المدروسة، كما يعتبر خطوة أساسية وضرورية يلجأ إليها الباحث لتحديد أساليب وأدوات جمع البيانات.

المنهج: هو مجموعة من القواعد والخطوات يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة، أي الطريق أو المسار الذي يؤدي إلى كشف حقيقة موضوع الظاهرة المدروسة.¹ لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على **المنهج الوصفي التحليلي**، باعتباره الأنسب لهذا النوع من البحوث، حيث يقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية، كما يعتمد على دراسة الواقع من خلال وصف الظاهرة و تعبير عنها كفيًا وكميًا، يحدد العلاقة بين المتغيرات الموجودة في الدراسة لتوصل إلى نتائج وتفسيرات .

1- ليندة لطاد، عائشة عباش آخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، 2009، ص 14

المنهج الوصفي: يعرف على أنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة المدروسة بشكل علمي من أجل الوصول إلى استنتاجات أو نتائج علمية، يتم تفسيرها بطريقة موضوعية، كما يشمل بتنبؤ المستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها، أما هدفه الأساسي هو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل.¹ ويعرف المنهج الوصفي التحليلي " انه منهج الذي يقوم على وصف ظاهرة ما، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص نتائج لتعميمها، يتم من خلال خطة بحثية، وتجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها".² اخترنا هذا المنهج كونه مناسب لظاهرة المدروسة، حيث تعرضنا في هذه الدراسة إلى وصف وتحليل ظاهرة تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي لموظفي إدارة، وكذلك استخلاص العلاقة بين متغيرات الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج قابلة لتعميم.

7- أدوات جمع البيانات:

أدوات جمع البيانات هي تلك الوسائل التي يستخدمها الباحث من أجل الحصول على معلومات تخص بحثه، وتكون إما:

مصادر النظرية: كالقواميس، الكتب، المذكرات، الرسائل الجامعية.

مصادر الميدانية: الاستمارة الاستبيان، الملاحظة، المقابلة.

اعتمدنا في دراستنا علي الأدوات التالية:

الملاحظة:

تعتبر من أدوات المنهجية الهامة، تساعد في الحصول على معلومات أكثر دقة عن وسائل تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة وكيفية استخدامها، وتعرف على هيكل المؤسسة، وملاحظة سلوك الموظفين.

تعرف "هي وسيلة هامة في جمع البيانات، وتعني مراقبة ومعاينة الظاهرة المراد دراستها، لا تعني الملاحظة العابرة العادية، وإنما الملاحظة العلمية التي يستعين بها الباحث في البحوث الاجتماعية.³ وهي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن، يمكن للباحث من خلالها ان يسجل المعلومات كما تحصل في الواقع دراسة السلوك الحقيقي للمبحوثين.⁴

¹ -نادية سعيد عاشور، منهجية البحث العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 216 - 217.

² -محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، مكتبة الأكاديمية، طبعة الأولى، مصر، 1992، ص30

³ -احمد عياد، مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة الثانية، الجزائر، 2009، ص 131

⁴ -منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، طبعة الأولى، الأردن، 2007،

الاستبيان:

الاستبيان من بين أهم أدوات الشائعة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث يمكن الباحث من الوصول إلى بيانات التي لم يحصل عليها من خلال ملاحظة، حيث تعتبر أداة مساعدة ومكملة له ويعرف:

انه مجموعة من الأسئلة تدور حول موضوع معين تقدم لعينة من الأفراد بغرض الإجابة عنها، وتكون هذه الأسئلة في شكل واضح لا يحتاج إلى شرح وبطريقة مباشرة تمكن المبحوثين من الإجابة عنها للوصول إلى جمع بيانات وحقائق حول الظاهرة المدروسة.¹

ويعرف الاستبيان أيضا "انه أداة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة المكتوبة للحصول على بيانات التي تفيد في الإجابة عن المشكلة من المشكلات".²

8-تحديد مفاهيم الدراسة:

تعتبر هذه المرحلة من بين أهم مراحل البحث السوسيولوجي التي يحتاجها الباحث الدراسات والأبحاث العلمية ، كما يرجع الاختلاف مفاهيم في العلوم الاجتماعية إلى طبيعة السياق الفكري الذي وردت فيه ، واختلاف نظرة الباحثين إلى مفهوم الظاهرة، حيث تختلف من باحث إلى آخر .

تضمنت دراستنا مجموعة من المصطلحات التي يتوجب علينا تحديد معناها، نذكرها على النحو التالي:

تكنولوجيا:

كلمة تكنولوجيا مشتقة من كلمتين إغريقيتين techno / logos تعني الأولى المهارة أو الحركة أما الثانية تعني فن ومنه تعني علم المهارات أو فن الصيغة، وعرف تكنولوجيا أنها العلم الذي يهتم بتحسين الأداء و الممارسة، والصياغة في أثناء تخطيط العمل، فهي لا تعني الآلات والأجهزة إنما تنظيم المعرفة العلمية.³

تعرف على أنها مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، في مجال حياته اليومية للشباب حاجاته المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد والمجتمع".⁴

¹-احمد عياد، المرجع السابق، ص121

²- رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، سلسلة المنهل في العلوم التربوية، دار الدجلة، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 131

³- محسن على عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص21

⁴-بن عبد الحفيظ لطيفة، حميداني ندى، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية، دراسة ميدانية بكلية العلوم التكنولوجيا بجامعة 8ماي 1945، مذكرة ماستر علم اجتماع الاتصال، جامعة 8 ماي قالمه،

ومن خلال تعاريف سابقة لمفهوم التكنولوجيا نستنتج أنها مجموعة الأدوات والوسائل التي يستخدمها الإنسان في أداء وظيفته أو حياته اليومية .

الاتصال:

أصل كلمة الاتصال في اللغة العربية (وصل)، وصل فلان الشيء، وإلى الشيء وصولاً بمعنى بلغه وانتهى إليه ، وكذلك كلمة اتصال مشتقة من الفعل Communicante وهي تعني تشيع عن طريق المشاركة، وهناك من يرى كلمة الاتصال ترجع إلى Communism تعني المشترك، وفي كلا الحالتين كلمة اتصال مرتبطة بمعنى المشاركة والتفاعل وانتقال المعلومات خلال شبكة من العلاقات المرتبطة ببعضها بعض، يشمل تبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة، وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة.¹

ويعرف الاتصال انه عملية التي تنقل فيها الأفكار والمعلومات ،حيث تنتقل المعلومات عادة في نسق اجتماعي، ويحمل الاتصال بداخله أوجه لنشاطات وتعبيرات متنوعة تحمل أفكار أو اتجاهات، يكون الاتصال عادة بين شخصين أو أكثر.²

وعرف أيضا انه العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين المرسل و المرسل إليه، سواء كان نقل هذه المعلومات شوية أو تحريريا.³

ويعرف الاتصال بأنه تحويل المعلومات التي تكون على شكل رسالة مفهومة من المرسل إلى آخرين من خلال قناة معينة، كما عرفت عملية الاتصال بأنها عملية إرسال واستقبال المعلومات بين الناس.⁴

من خلال تعاريف السابقة لمفهوم الاتصال نستنتج أنه عملية انتقال وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر من خلال وسائل التواصل مختلفة.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هو مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم خلالها جمع المعلومات والبيانات،

¹ - مدحت محمد أبو النصر، علم اجتماع الاتصال والإعلام، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2016، ص49

² - إبراهيم قنديلجي، الإعلام الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، عمان، 2015، ص29

³ - طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة مصر، 2008، ص83

⁴ - إبراهيم وهي فهد، كنجو عبود كنجو، العلاقات العامة وإدارتها مدخل وظيفي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان

الأردن، 2010، د.ط، ص284

يتم تخزين هذه البيانات والمعلومات تم استرجاعها في الوقت المناسب، تم عملية نشر هذه المواد الاتصالية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.¹

وتعرف أيضا أنها أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع وتخزين واستقبال وعرض بيانات، أو أنها آلات والأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، وهناك من اعتبرها عملية إكتساب ومعالجة ونشر المعلومات الرقمية و نصية لاسلكية وصوتية، تتم من خلال مجموعة الأجهزة الإلكترونية.²

ومن خلال تعاريف السابقة لمفهوم التكنولوجيا الاتصال نستنتج أنها أدوات وأجهزة الإلكترونية التي تساعدنا على تخزين و توزيع المعلومات.

الأداء:

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى مشى مشيا، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء، أوصله إليه يتضح المعنى في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء أو قيام بالشيء. وتعددت التعاريف من أبرزها :

تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء أنه قيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المتدرب.³

وعرف أيضا انه جملة من السلوكيات والتصرفات التي يقوم العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين، والتكنولوجيا العالية وتصميم المهام، وقدرة تنظيم الأفراد وقواعد السلوك الجماعي، وهو درجة إتمام إنجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والاستعدادات المختلفة.⁴

ومن خلال التعاريف السابقة لمفهوم الأداء نستنتج أن أداء هو جهد ونشاط الذي يقوم به الفرد (الموظف) لإتمام عمله عن طريق مجموعة من المهارات و القدرات التي يتمتع بها، ويقاس من خلال النتائج التي يحققها العامل.

الأداء الوظيفي:

¹ - طه عبد العاطي نجم، الإعلام والمجتمع، دار المعرفة الجامعية طبع ونشر والتوزيع ، مصر، 2013، ص 203

² - حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2008، ص 18

³ - فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع،

طبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010، ص 44

⁴ - ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم والعمل، ديوان مطبوعات الجامعية، 2011، ص 10

هو نشاط أو المهارة أو الجهد الذي يبذله الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل قيام بالمهام الوظيفية الموكلة إليه، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية ليحقق الأهداف المنظمة.¹ ويعرف أنه تحليل ودراسة أداء الأفراد لعملهم ومتابعة تصرفاتهم وسلوكياتهم أثناء قيامهم بالعمل، من خلال تقييم مستوى كفاءتهم ومدى نجاحهم عند أداء الوظائف الموكلة بها، فهو سلوك وظيفي هادف ناتج عن توافق و تفاعل بين القوى الداخلية والخارجية المحيطة بالأفراد، أي القدرة على تحقيق المهام خاصة بالوظيفة وبالمنظمة.²

الأداء الوظيفي هو كيفية أداء الموظف لواجبات وظيفته الموكلة له، من خلال أفعال والسلوكيات التي يبذلها الموظف من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية.³

من خلال تعاريف السابقة لمفهوم الأداء الوظيفي نستنتج أنه مجموعة من سلوكيات وأفعال التي يبذلها الموظف للقيام بمهامه من أجل الوصول إلى أهداف وظيفته.

محاور الدراسة:

بما ان موضوع دراستنا هو معرفة اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في رئاسة الجامعة، سنحاول عرض خطوات التي اتبعت في موضوع الدراسة، حيث اعتمدنا في دراستنا على مقدمة عامة تحتوي على تمهيد، الدراسات السابقة، الإشكالية، الفرضيات، المفاهيم الإجرائية، منهج وأدوات جمع المعلومات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، أما الجانب النظري على فصلين:

الفصل الأول: بعنوان ماهية تكنولوجيا الاتصال، تناولنا فيه مفهوم تكنولوجيا الاتصال، خصائصها، أنواع ووظائف، بالإضافة الى أهم الوسائل تكنولوجيا الاتصال.

الفصل الثاني: بعنوان عموميات حول الاداء الوظيفي يتضمن مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره، محددات وابعاد الاداء، أهميته وأهم العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى مفهوم تقييم أداء وأهميته، خطواته ومعايير تقييمه، أهداف وصعوبات تقييم الأداء، إجراءات تحسينه، ثم دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.

وفي الجانب الميداني تطرقنا الى:

¹ -رجب الطاهر مسعود الختروشي، أهمية الإتصال التنظيمي في رفع كفاءة المؤسسات الليبية، مجلة كلية الأدب،

العدد 24، الجزء 2، ديسمبر 2017، الزاوية، ص 338

² -منير عبد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، ماجستير، قسم الإدارة الإسلامية، كلية مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، 2016، ص ص 44، 45

³ -باسم مصطفى على البساطي، أثر التدريب على الأداء الوظيفي، ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة منصور،

2021، ص 58

الفصل الثالث: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية تناولنا فيه مجالات الدراسة، والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والعينة ومجتمع البحث، أدوات جمع المعلومات، ثم حددنا خصائص وسمات عينة الدراسة، وعرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية.

صعوبات الدراسة:

في جانب النظري:

- صعوبة جمع المراجع ذات صلة بالموضوع.
- قلة مراجع خاصة موضوعنا في مكتبة جامعة عين تموشنت.

في جانب الميداني:

- صعوبة الحصول على مؤسسة المناسبة للدراسة الميدانية.
- لم ترد كل الاستثمارات التي تم توزيعها على أفراد العينة.
- تحفظ بعض المبحوثين للإجابة عن أسئلة الاستبيان.
- صعوبة تعامل مع برنامج spss لقلة الخبرة.

الفصل الأول:

ماهية تكنولوجيا الاتصال

تمهيد

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال
 2. خصائص تكنولوجيا الاتصال
 3. وظائف تكنولوجيا الاتصال
 4. مكونات تكنولوجيا الاتصال
 5. وسائل تكنولوجيا الاتصال
 6. أهمية وأهداف تكنولوجيا الاتصال
 7. ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال
 8. آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال
- خلاصة

تهميد:

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورات كثيرة في الآونة الأخيرة شملت كل مجالات دون استثناء، أصبحت ضرورية في حياتنا اليومية لا يمكن الاستغناء عنها، لأنها توفر لنا كل حاجات التي نحتاجها كما، تساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية و تحقيق مصالح الإنسان، سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال، ومعرفة الخصائص وظائفها تكنولوجيا الاتصال، بالإضافة إلى أهم الوسائل المستعملة، وكذلك مزايا وعيوب وآثار استخدام تكنولوجيا الاتصال.

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

مفهوم تكنولوجيا:

تتكون التكنولوجيا من كلمتين تكنو **techno** تعني الفن ولوجيا **logy** تعني علم يقصد اليونانيون القدماء من كلمة الفن هو تكنولوجيا تعني عمليات إنتاج أو تساعد في تحقيق إنتاج المواد وخدمات التي يعتبرها الإنسان مفيدة، وعرف عالم الاجتماع دانييل بل تكنولوجيا بأنها ترتيب منظم لخبرة الإنسان ووسائل الفعالة بطريقة منطقية وتوجيه الطبيعة لاستخدام قوتها من أجل الانتفاع المادي.¹

ويعرف قاموس أكسفورد التكنولوجيا بأنها الدراسة العلمية للفنون العملية أو الصناعية وذلك باعتبارها تطبيقاً لعلم ويصف البعض بأنه العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة، أثناء التطبيق العملي.²

التكنولوجيا جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية، وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجيا لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.³

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا هي مجموعة معارف والخبرات التي يملكها الفرد والوسائل والأدوات التي يستخدمها في أداء وظيفته.

مفهوم الاتصال:

الاتصال عملية اجتماعية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس" أو أنه "عملية تفاعل بين طرفين وضرورة من ضرورات استمرارية الحياة الاجتماعية لتحقيق التكامل الاجتماعي.⁴

أما تعريف حسين الطوجي عرفه أنه العملية أو الطريقة التي تتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر، متى أصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها .

¹-نصر الدين غراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2020، ص 25، 26

²-مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا الإتصال التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 187

³-نور الظين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، جوان 2013، ص 165

⁴-وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والجماعية والتفاعلية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، لبنان، 2017، ص 22

أما تعريف بروكر هو عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر، وعرفه جون ديوي أنه عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر.¹

الاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، ويحدث لجميع الأفراد في كل الأوقات، حيث أصبح الاتصال أكثر تعقيدا من قبل، فالمسافات الطويلة التي تفصل بين الشعوب تجعلنا في حاجة إلى اقتراح المعلومات، وحاجة الإنسان إلى معرفة الأفكار، كل هذه العوامل لها دور أساسي في تطوير تكنولوجيا الاتصال، لكي يتم تزويدنا بالمعارف الإنسانية الجديدة وتوظيف التكنولوجيا الحديثة البشر باعتبارها جزء لا يمكننا استغناء عنها في حياتنا اليومية.²

منه فالالاتصال هو تنقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين الناس، وتتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة بين أطراف عملية الاتصال.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تعني مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والرسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.³ وهي أيضا تعني أو يقصد بها تلك الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات وتداولها على نطاق جماهيري واسع، ويقف خلفها تنظيمات مؤسسية تمويلها وتديرها وتوجه مضامينها لخدمة أغراض معينة.⁴

هي التقنيات المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، يتم بواسطتها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة والمرسومة، ومعالجتها حسب الوسيلة الاتصالية المستخدمة، ومطبوعة أو مسموعة أو مرئية مسموعة، يتم تخزين هذه المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب تم نشر هذه المادة ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها، قد تكون هذه التقنيات يدوية أو ميكانيكية أو إلكترونية.⁵

¹ - على فوزي عبد المقصود، عطية سالم الحداد، الوسائل التعليمية، وتكنولوجيا التعليم "الاتصال - نماذج الاتصال"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، 2014، دط، ص 197

² - حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص 41

³ - عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996، د.ط، ص 11.

⁴ - جمال النجار، تكنولوجيا الاتصال والغزو الثقافي، دار الإتحاد التعاون للطباعة، 2000، طبعة الأولى، ص 16

⁵ - أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، شركة الإسلام مصر للطباعة، 2007، ص 5

تعرف أنها مجموعة التطبيقات التي تنشأ عن علم الإلكترونيات وتتمثل في الهاتف، التلفزيون، الأقمار الصناعية، الأنترنت، وتنعكس آثارها على مجالات الحياة المختلفة الهندسية والطبية والعسكرية والمدنية والفضائية وغيرها من مجالات الحياة.¹

ويرى محمود علم الدين ان تكنولوجيا الإتصال هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو الواسطي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة.²

ومن خلال التعريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا الإتصال هي تقنيات ووسائل التي تستعمل في عملية الإتصال، من خلال جمع ونقل وتبادل وتخزين المعلومات، وتوصيلها إلى الأفراد.

2. خصائص تكنولوجيا الإتصال:

تتميز وسائل الإتصال بمجموعة من خصائص من أهمها:

1- التفاعلية: تطلق هذه السمة على درجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وبذلك مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، المشاركين.

2- اللاجماهيرية: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.³

3- اللاتزامنية: بمعنى إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستفيد ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستفيدوا من النظام في الوقت واحد. ففي نظم البريد الإلكتروني -مثلا-

¹-مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني، الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار العلني للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، الطبعة الأولى، ص 56

²-كريمة شعبان، تكنولوجيا الإتصال الحديثة والأسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الإتصال والصحافة، العدد 3، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2015، ص 99

³-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2005، طبعة الأولى، ص 177، 178

ترسل الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد مستقبل للرسالة. وهو الأمر الذي ييسر التعامل مع الرسائل الإعلامية والاتصالية لأنها تحرر مستقبلها من قيود الزمان والمكان.¹

4- قابلية التحرك أو الحركية: توجد وسائل كثيرة يمكن الإستفادة منها في الإتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركة، مثل الهاتف النقال، أو هاتف السيارة أو الطائرة، أو الهاتف المدمج في ساعة اليد، أو جهاز فيديو يوضع في الجيب، أو جهاز فاكسميلي يوضع في السيارة، أو حاسب آلي محمول مزود بطابعة.

5- قابلية التحويل: ويقصد بها قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، مثل التقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس.

6- قابلية التوصيل: تعني إمكانية توصيل الأجهزة الإتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.²

7- الشبوع والإنتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من الطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية أنها ترف تم تتحول إلى ضرورة ... وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.

8- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع الممارسات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الإلكتروني عبر الحدود الدولية جينة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على ألف في الثانية، إلى جانب تتبع مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم.³

9- التعقيد وكثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وإرتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة إحتكارية، حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

10- الإحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها: إن صناعة هذه التكنولوجيا، تتسم بالتركيز الشديد في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، وهي الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الإحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في احيان كثيرة

¹-ثامر كامل محمد، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الإتصال وآليات حراكها في الوطنية العربي، مجلة العلوم السياسية، العدد37، العراق، ص 228

²-عبد العزيز الشريف، الإعلام الإلكتروني، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص 52،53

³-عبيدة صبطي، فكري لطيف متولي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018، د.ط، ص 42،43

في هذه الدول، مما يعزز من احكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية.¹

3.وظائف تكنولوجيا الإتصال:

تؤدي تكنولوجيا الإتصال مجموعة من الوظائف الأساسية من أبرزها ²:

1.وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدمة منها في المحتوى البرمجي للراديو أو التلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني **Digital Darkroom** سواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

2.وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها، بالاستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.

3.وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس والأقمار الصناعية، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والشبكات الرقمية، وشبكات الألياف والكابل...الخ.

4.وظيفة العرض حيث تقوم الأجهزة الكمبيوتر، والأجهزة الرقمية الشخصية **Appliance** **personale digital** عند طلبها في أي وقت.

وهناك من لخص وظائف في ما يلي ³:

✓ **التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الإتصال والتخفيف من وزنها.

✓ **التحول نحو الرخيص المتاح دوما:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

¹محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة وإنعكاساتها على قيم الشباب الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، قسم علوم الإتصال والإعلام، تخصص العلاقات العامة والإتصال، جامعة الحاج لخضر - باتنة - ، 2010/2009، ص 101

²حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة - النشأة - التطور- الوظائف - التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الثانية، 2007، ص 18

³حديد يوسف، براهيمية نضيرة، تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإخترق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014، جامعة جيجل، ص 262

✓ **التحول من الإلكترونيات إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كثير كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترونيات المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

✓ **التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

✓ **العمل على التحول من السبلي (احادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه):** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السبلي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكتس ثنائية الإتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

✓ **التحول من الثابت إلى النقال:** أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

4. مكونات تكنولوجيا الإتصال:

تتكون تكنولوجيا الإتصال من مجموعة من المكونات، المتمثلة فيما يلي¹:

أ/- **نظم الحوسبة:** تضم النظم الآلية لجمع المعلومات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وهذا لوحده لا يحقق ميزة النقل، التبادل والوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان وهي ميزة يحققها الجناح الثاني، ويضم الجزء الأول العناصر التالية:

الأجهزة: تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في ادخل البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، وتضم الحاسب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي ... الخ.
البرمجيات: هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر، تمثل في برامج النظام وكذا مختلف التشغيلية، بالإضافة

¹-نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة، مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، العدد 9، جامعة الوادي، ص 262

إلى برامج المعالجة والتطبيق التي يختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

ب/- نظم الإتصال: إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الإتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الإتصال بين الأفراد، المؤسسات والهيئات زمانا ومكانا، من خلال ما يعرف بالشبكات، وتتمثل وسائط الإتصال في التلكس الربط السلبي واللاسلكي، الأقمار الصناعية، الأنترنت، الانترنت، الإكسرانت.

5. وسائل تكنولوجيا الإتصال:

وسائل الإتصال التكنولوجي كثيرة ومتنوعة وهي كل ما يستعمل في نقل وتبادل الرسائل والمعلومات وتتمثل في ما يلي:

1. حاسبات (كمبيوتر):

نعيش اليوم عصر ثورة المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإيجارات التكنولوجية التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة.

والحاسبات لها أنواع عديدة هي: حاسبات رقمية، حاسبات تناظرية، حاسبات مختلطة، وتستخدم

هذه الحاسبات في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير.¹

الكمبيوتر عبارة عن آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح بإستقبال البيانات وإخترانها ومعاملتها بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة والمعقدة بسرعة والحصول على نتائج هذه العمليات بطريقة آلية، ويتم تحويل البيانات إلى لغة يتعامل بها الكمبيوتر.²

ويعرف الحاسوب بأنه جهاز أو آلة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق عليها المكونات الصلبة (**Hardware**) حيث يقوم كل منها بمهمة مختلفة، والجزء الآخر يطلق عليه المكونات اللينة (**Software**) حيث تتكون من برمجيات مختلفة منها ما هو لتشغيل الجهاز ومنها ما هو للتطبيق على الجهاز.

الحاسب الآلي أو الكمبيوتر أو الحاسوب كلها تسميات لهذه الآلة، التي تتكون من مجموعة من الأجزاء هي:

¹-سليم منى، بوقرة رابح، دور إستخدام تكنولوجيا الإتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 14، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص278

²-حسين حمدي الطوبجى، وسائل الإتصال والتكنولوجيا في التعليم، دار القلم، الكويت، 1987، الطبعة الثامنة، ص283

➤ **المعالج processor**: وهي الأداة التي يمكن أن تقوم بمعالجة المعلومات والبيانات التي يتم إدخالها في حاسب .

➤ **أداة التخزين StorageMedia**: وهي تمثل القرص الذي يتم فيه تخزين المعلومات عليه بهدف حفظها أو استرجاعها أو معالجتها في وقت لاحق.

➤ **أدوات إدخال وإستخراج البيانات**: وهي تتمثل في تلك الحالة **Input/output/tools**، وكلها أدوات والمساحة الضوئية **scanner** الفأرة **Mouse** لوحة المفاتيح **Keyboard** لإدخال البيانات وتخزينها على القرص الصلب للحاسب أو أي أداة تخزين خارجية كالأقراص الممغنطة والأقراص الضوئية وغيرها.¹

2. الهاتف النقال:

يعتبر الهاتف الجوال أو المحمول من بين أهم تقنيات الإتصال الحديثة في القرن 20 فهو عبارة عن وسيلة للإتصال بالمشاهدة والمكاتبه عن طريق ذبذبات مجردة عن الأسلاك، وتعتمد على أبراج الهاتف وعلى الأقمار الصناعية، وتعرفه صفاء حسين جميل العشري: جهاز إلكتروني متقدم تقنياً، يستخدم للإتصال الشخصي بطرق عديدة وهي الصوت والنص والفيديو، وتتصل الأجهزة ببعضها عن طريق شبكات لاسلكية معتمدة على أبراج الهاتف.² ومع تطور أجهزة الهاتف النقال أصبحت الأجهزة أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي بحيث أصبحت تستخدم كأجهزة الحاسوب الكافي للمواعيد واستقبال البريد الصوتي، وتصفح الشبكة والأجهزة الجديدة يمكنها التصوير بنفس نقاء ووضوح الكاميرات الرقمية، كما قد أصبحت الهواتف النقالة أحد وسائل الإعلان كذلك وبسبب التنافس الشديد بين مشغلي أجهزة الهاتف النقال أصبحت تكلفة المكالمات وتبادل المعطيات في متناول جميع فئات المجتمع.³

يعتبر الهاتف ثاني أكبر شبكة الإتصال منظمة بين الأشخاص بعد نظام البريد، وقد لا توجد وسيلة أخرى تقاس بالهاتف من حيث قدرته على تيسير الحوار التلقائي المباشر، إذ أنه ينقل صوت الإنسان الذي يمكن التحكم به، وبما يساعد على تسهيل عملية الإتصال، فالصوت الذي يتصف بالنعومة والدفء قد يكون فعلاً في نقل بعض الرسائل، أما الصوت المرتفع الصادر عن المتكلم عن المتكلم الغاضب فإنه قد يؤثر على وصول الرسالة ويعرقل تقبلها، هذا إضافة إلى أن وسيلة الهاتف تعتبر قليلة

¹ عبد العزيز الشريف، المرجع السابق ، ص 24

² خالد منصر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وإغتراب الشباب، دار الكاتب الجامعي، الإمارات، لبنان، 2016، طبعة الأولى، ص 74.

³ مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني، الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، طبعة الأولى، ص 299

التكاليف من حيث إختصار وقت اللقاءات والاجتماعات والاستعاضة عنها بواسطة الهاتف الذي لا يتطلب إلا قليلا من الوقت والجهد والكلفة المادية.¹

3. الأقمار الصناعية:

القمر الصناعي: هو عبارة عن محطة صغيرة تعمل على الموجات متناهية الصغر (**Microware**) حيث يقوم باستقبال وإرسال الموجات التي تحمل المعلومات من وإلى الأرض، ويتم استقبال والإرسال عن طريق هوائيات مثبتة على سطحه العلوي ومقابل سطح الأرض.

والقمر الصناعي (**Satellite**) هو جسم دوار ينطلق من قاعدة على الأرض في مدار معين حول الأرض، ويستمر في الدوران يحكم الجاذبية الأرضية وفقا لقوانين الجاذبية التي توصل إليها إسحاق نيوتن قبل 20 عام.²

إن "الساتل" المعروف بالقمر الصناعي ... (**Satellite**) جسم دوار ينطلق من الأرض إلى مدار معين حولها. وغالبا ما يكون مزودا بمحطتي استقبال وإرسال وعدد من الأجهزة الأخرى التي تقوم بالنقاط البرامج وتسجيلها وإعادة بثها، ويقوم بأعمال عديدة مثل الإتصالات والفحص والكشف.³

أما من حيث الوظيفة فتعدد وظائف الأقمار الصناعية، فهناك أقمار التجسس، وأقمار للكشف عن الثروات الموجودة في الأرض، وفي رسم خرائط يستعان بها في النشرات الجوية، وأقمار خاصة بالاتصالات والتي تستخدم في المخابرات الهاتفية والتلكس، ونقل الصورة عن بعد (**FAC-SIMILÉ**) وبواسطتها يتم حاليا طبع والنسخة الدولية لعدة صحف مثل : الحياة والشرق الأوسط والأهرام في لندن ونيويورك وغيرها وتستخدم أيضا في عقد المؤتمرات عن بعد (**téléconférence**)، والربط بين الحاسبات الإلكترونية باعتبارها مخزنا للمعلومات في مجالات مختلفة، وفي مجال الإذاعة راديو وتلفزيون.⁴

إن الوظيفة الأساسية للأقمار الصناعية هي استلام الإشارة أو الموجات الصاعدة (تلكس، برنامج تلفزيوني أو إذاعي، مكالمة هاتفية أو رسالة إعلامية) من المحطات الأرضية فتغير تردداتها ثم تضخمها وترسلها مرة ثانية إلى المحطات الأرضية.⁵

¹ إبراهيم وهي فهد، كنجو عبود كنجو، العلاقات العامة وإدارتها مدخل وظيفي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، دط، ص 290.

² مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، مدخل إلى الإتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2004، الطبعة الأولى، ص 149

³ شهناز ظهير، تنمية المهارات عبر الأقمار الصناعية، مجلة القسم العربي، العدد 17، جامعة بنجاب لاهور- باكستان، 2010، ص 190، 191

⁴ مصطفى يوسف كافي، الإعلام التفاعلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2016، ص 202

⁵ فضيل دليو، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998، ص 151

وتتمثل أهمية الإتصال عبر الأقمار الصناعية في مقدرتها لهائلة على استيعاب مقدار كبير من القنوات الإتصالية التي تحمل الإشارات التناظرية وتلك الرقمية في آن واحد، بواسطة موجات الكهرومغناطيسية متناهية الصغر **Microwave** وبثها على أكبر جزء من الأرض وثمة ثلاثة أقمار صناعية تدور حول الأرض، قادرة على تغطيه بأكمله.¹

4. البريد الإلكتروني E-mail:

البريد الإلكتروني أو ما يسمى أحيانا بالإيميل هو أسلوب لكتابة وإرسال واستقبال الرسائل عبر نظم الإتصالات الإلكترونية سواء كانت أو شبكة العنكبوتية أو شبكات الإتصالات الخاصة داخل الشركات أو المؤسسات أو المنازل.

بعكس الاعتقاد السائد فإن البريد الإلكتروني سابق للإنترنت بل وإن نظام البريد الإلكتروني كان أداة أساسية في إبتكار الشبكة العنكبوتية حيث جور في عام 1965 كأسلوب إتصال لمجموعة مستخدمين للحاسب عملاق، امتد البريد الإلكتروني بسرعة ليصبح وسيلة لنقل الرسائل عبر شبكة الإنترنت أو خلال شبكة الحواسيب.²

ويستطيع المشترك في الإنترنت من خلال هذه الخدمة إرسال وإستقبال رسائل الإلكترونية من مختلف أنحاء العالم في لحظات معدومة، فكل مشترك عنوان إلكتروني يتلقى عليه رسائله، ويتكون العنوان الإلكتروني من إسم الشخص وعنوان نظام شبكة الكمبيوتر التي يتصل بها مع الإنترنت، هذا وتملك كل دولة أو هيئة متصلة بالإنترنت رمزها الخاص، ويتيح البريد الإلكتروني إرسال رسالة واحدة إلى أي عدد من الأشخاص في وقت واحد.³

ويعرف أنه نظام تبادل الرسائل بين مستخدمي إنترنت، ويحمل له ب **e-mail** ، ويمتاز بكلفته المنخفضة وسرعته الكبيرة، إذ تصل الرسالة إلى وجهتها خلال ثوان معدودة في الحالة العامة، ومن ميزاته الهامة إمكانية إرفاق ملفات مع الوسائل، ويمكن ان تحتوي المرفقات على صور أو وثائق أو برامج، ويتسلم المرسل إليه رسائله الإلكترونية، عندما يتصل بالإنترنت وافحص محتويات صندوق بريد إلكتروني، ويتوفر الآن عدد كبير من البرامج التي تسمح بالتراسل باللغة العربية، يحصل المشترك

¹- سعيد الغريب النجار، تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003، ص100

²- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص203

³- عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الإتصال، إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 1996، ص38

بإنترنت عادة على حساب بريدي خاص به مزود الخدمة المرتبطة به، كما يتوفر العديد من المواقع التي تمنح حسابا بريديا مجانيا لمن يشاء، يمكن تصفحه في أي مكان في العالم.¹

5. الشبكات:

❖ الإنترنت Internet:

يعد الإنترنت أحد التقنيات الإتصالية التي عرفها العالم خلال العقدين الماضيين، حيث استطاعت الشبكة بما تملكه من سمات إتصالية وتقنية متميزة، أن تقلب المفاهيم المكانية والزمانية للإنتاج والتطبيقات الإعلامية في العالم، سمحت من خلالها لمستخدميها الإختيار بحرية ما يريدون من خدمات إتصالية تتلائم وحاجاتهم.²

وأدى هذا التطور السريع للإنترنت كوسيلة إتصال إلى ضرورة إعادة النظر في الإستراتيجيات الإتصالية للعلاقات العامة في كافة المؤسسات والمنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة، فوظيفة العلاقات العامة كانت في أكثر الوظائف الإدارية تأثرا بالإنترنت كوسيلة إتصال، فعن طريق الإنترنت من الممكن قيام رجال العلاقات العامة بالإستفادة من الإنترنت كوسيلة إتصالية حديثة وذلك لأن إستخدام البريد الإلكتروني هام جدا لخلق حلقة وصل بين مجموعة، فيمكن إرسال الكثير من المستندات عن طريق البريد الإلكتروني كمصدر هام في أخذ العديد من المعلومات والتفاصيل الخاصة بأي جهة تهتم المؤسسة التعامل معها.³

وقد تعددت تعريف الإنترنت في الإصطلاح كل حسب إتجاهه وتخصصه العلمي، فالبعض يعرفها بأنها: مجموعة من آلاف الحواسيب تنتشر في جميع أنحاء العالم، يمكنها الإتصال فيها بينهما عن طريق الألياف الضوئية، الأسلاك الهاتفية والأقمار الصناعية التي تسمح لها بالتجاوز مع بعضها البعض وتبادل المعلومات والرسائل، فيما يعرفها البعض الآخر بأنها تكنولوجيا إتصالية ذات قدرات عالية.

وقد قدم المجلس الفيدرالي بالتنسيق مع خبراء مختصين في شبكة الإنترنت وكذا جمعيات حقوق الملكية الفكرية تعريفا اعتبروها: نظام شاملا للمعلومات ترتبط عناصرها ارتباطا منطقيا بواسطة العنوان

¹ عبد الرحمن محبوب محمد، مقدمة في شبكة الإنترنت، السودان، ص4

² -ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص37-38

³ -محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الإتصال والأزمات إدارة عولمة، إتخاذ قرارات، دار المنهل اللبناني، بيروت، طبعة الأولى، 2012، ص131

الموحد في المراسيم أو عن طريق الإمدادات الموجودة فيها، ويسمح بإجراء الإتصالات بين هذه العناصر.¹

❖ الأنترانت Intranet:

الشبكة الداخلية الخاصة وهي شبكة واسعة خاصة بالمؤسسة أو المنظمة أو الهيئة تعتمد على تكنولوجيا شبكة الأنترنت وبنيتها الأساسية في الإتصال بين أعضائها أو مستخدميها وتمكنهم من المشاركة والتبادل الوثائقي والمعلوماتي وصفحات شبكة الويب. وفي المنظمات الكبيرة -حتى المنتشرة جغرافياً- تستخدم كطريقة أولية للدعم والمشاركة في الأعمال المرتبطة بالبيانات والمعلومات والوثائق، المعرفة المشتركة، التصميم المشترك، التعليم الإلكتروني ومعرفة أخبار المنظمة.²

وتعرف الأنترانت أنها عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بمنظمة معينة تستعمل البروتوكولات التي يبني عليها الأنترنت، وتظهر مكتسباتها الأساسية في تكاليفها المنخفضة وقدرتها على الإجابة على المتطلبات المتعددة والتطبيقات السرية للمعلومات، حيث تسمح بتبادل المعطيات وتقسيم الوثائق والعمل بالتعاون على المشاريع والوصول إلى قاعدة البيانات ولوائح القيادة والإجتماعات الافتراضية والبريد الإلكتروني وبالتالي تشجع الشفافية وسهولة الإتصالات الداخلية والعمل الجماعي، وإذا كانت شبكة الأنترانت معدة بشكل جيد فإنها تسمح ببناء منظمة ذكية تستطيع إتخاذ قرارات دقيقة ومناسبة عن طريق التدفق الهائل والسريع للمعلومات في تحقيق إستراتيجياتها.³

يذكر الحلول التي تقدمها الأنترانت في قطاع الأعمال المؤسساتي (حكومية أو خاصة) ويرسم صورتين لنوعين من المؤسسات: إحداهما صورة قائمة تسير فيها المعلومات ببطء شديد وتنظيم بأسس تاركة كثيرا من العاملين بعيدين عن المشاركة في اتخاذ القرارات ومختلفة التكاليف غير ملحوظة، وتقابل هذه الصورة صورة أخرى لمؤسسة نشرت كل معلوماتها المفيدة على الأنترانت الخاصة بها فأصبح كل فرد فيها قادرا على المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات بناء على توفر المعلومات الصحيحة لديه بأبسط طريقة.⁴

❖ الإكسترنات Extranet:

هي شبكة منظمة الخاصة التي تصم لتلبية إحتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في السوق، وتستخدم الشبكة تقنيات الحماية لمنع محاولات الدخول غير الشرعي إلى

¹-رحمة الطيب عيساوي، مدخل إلى الإعلام والإتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة، عالم

الكتب الحديث، جدارا للكاتب العالمي، الجزائر، ص 159، 160

²-محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، دار عالم الكتب، القاهرة، طبعة الأولى، 2007، ص12

³- لحر عباس، الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المؤسسات الإقتصادية، ص 15، 16

⁴-عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى،

ملفات والبرامج ونظم قواعد الشبكة، وتستخدم الشبكة على تقنيات شبكة **intranet** وتتوجه إلى البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة، ويمكن القول أن شبكة المنظمة الخارجية هي تكنولوجيا متطورة عن نظام التبادل الإلكتروني البيانات لأن كلا منهما يؤسس جسور الإتصال مع مجتمع الأعمال والزبائن في خارج المنظمة إلا أن شبكة **Extranet** على عكس نظام التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يعالج البيانات بأنماط مسبقة تستطيع أن تتعامل مع جميع أنواع الرموز الرقمية من بيانات معلومات، أشكال، أصوات، صور وأفلام.¹

فهي عبارة عن شبكة توصل المؤسسات مع بعضها للمشاركة في المعلومات بشكل خارجي، تسمح بالإتصال المباشر وارتباط المؤسسة بممونيها، زبائنها وشركائها التجاريين، ففي المقابل غالباً ما تستعمل من أجل إقامة خطوط تعاونية مع مؤسسات أخرى لغرض تسيير سلسلة التموين وتصوير وتطوير المنتجات مع إدارة التبادلات للنقلات الإلكترونية والاتصال بين أنظمة المعلومات التابعة للمؤسسات المشاركة.²

6. الفيديو تيكس:

أدت ظاهرة تفجير المعلومات إلى ظهور وسائل جديدة، وذلك لتسهيل الاقتراب من مصادر المعلومات وسهولة إسترجاعها، ومن بين هذه الوسائل خدمات الفيديو تيكس **Vidéotex** وهي عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح إسترجاع المعلومات بشكل فوري للمستخدمين، ويوجد نظامان أساسيان لخدمات الفيديو تيكس هما: الفيديو تيكس السلبي الذي يربط منفذ المستفيد بحاسب مركزي من خلال الإتصال الهاتفي أو الإتصالي الكابلي، وهناك التلي تيكست **Teletext** وهو عبارة عن فيديو تيكس يستخدم ترددات الهواء الكهرومغناطيسية، وينقل المعلومات في اتجاه واحد.³

وهو نظام إلكتروني يستخدم جهاز التلفزيون المعدل أو وحدة عرض مرئي لعرض معلومات مبنية على الحاسوب بشكل مرئي يمكن الوصول إليه من قبل المستخدم، ويعتبر نظام الفيديو تيكست من أهم التطورات التكنولوجية التي حدثت في مجال إستخدام جهاز التلفاز في نقل و بث كميات واسعة من المعلومات الإعلامية والتجارية والثقافية والعلمية.

¹- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2006، ص 171

²- ضيف الله نسيم، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة 1 -، 2016/2017، ص 112

³- عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، د.ط، د ت، ص 70

ونستطيع أن نعرف الفيديو تكتست بأنه "طريقة للربط بين جهاز التلفاز الاعتيادي وحاسوب مركزي، بحيث يتيح للمشاهد والمستخدم الاطلاع على أنواع متعددة من المعلومات الحياتية، إضافة إلى التعامل مع المؤسسات المختلفة عن بعد والتسويق وإنجاز بعض المعاملات وقراءة الصحف والاتصال بزملاء المهنة".¹

7. المايكرويف:

برزت تكنولوجيا المايكرويف كوسيلة جديدة وفعالة لتحقيق الاتصال عن بعد، ومن خصائص ترددات المايكرويف أنها تسافر في خطوط مستقيمة مما يتطلب وجود خط نظر بين نقطتي الإرسال والإستقبال، وتستخدم خطوط المايكرويف في إتاحة عدد كبير من قنوات الراديو، وتقوية الإشارة التيليفزيونية لتصل إلى الأماكن المنعزلة، وتدعيم نظم التيليفزيون الكابلي، وتحقيق الإتصال عن طريق الأقمار الصناعية، وجمع الأخبار الإلكترونية من الوحدات المتنقلة.²

8. الفاكس ميلي:

يعني نظام "النسخ عن بعد" ويتم ربط بين الفاكسميلي عن طريق شبكة التلفون. وعن طريق الفاكسميلي تنتقل النصوص الخطية من مكان إلى آخر في نفس اللحظة وبطريقة إقتصادية. وتعتمد تقنية نظام "النسخ عن بعد" "Facsimile saystem" على إرسال الوثائق (نصوص أو الصور) عبر أسلاك تلفون تقوم بتقسيم وثيقة أو التصميم أو الصور إلى آلاف أو ملايين بالغة الدقة التي ترسل بإشارات كهربائية. وبه يمكن طباعة النصوص المكتوبة والمصورة والمرسومة بسرعة ودقة.³

ويتميز نظام النسخ عن بعد إلى السرعة كميزة رئيسية، بعدة مزايا إضافية مثل الدقة، فنسخه دقيقة يتم إرسالها من الأصل يتم إستقبالها بدون ضرورة لإعادة تكوينها ثانية، وليس هناك احتمال الخطأ ويتم حفظ الأصول بواسطة المرسل وليس هناك احتمال لفقدها، ويتم أيضا بالمرونة لأي شيء يتم كتابته أو طبعه أو رسمه يمكن أن يرسل أو يبلغ بواسطة النسخ عن بعد، كما يمتاز بالسرية، فلا طرق ثالث.⁴

9. التلكس:

¹-بطرس حلاق، الإعلام والاتصال الدولي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، د ط، 2020، ص 112
²-مشري محمد الناصر، سبل تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس -سطيف 1-، 2017/2016، ص 52
³-عثمان المبارك محمد آدم، فعالية العلاقات العامة في تطوير الشركات الخدمية، رسالة دكتوراه في العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017، ص 60
⁴- نفس المرجع، ص 60

جهاز طابع مبرق مستقبل يستطيع المشترك من خلاله أن يتصل بأي مشترك بالعالم عبر محطة الأقمار الصناعية وهو أسرع بل وأكثر وسائل الإتصال الرسمية والتجارية دقة وإتقاناً، وأجهزة التلكس كثيرة ومتنوعة لتعدد الشركات الصانعة لها.¹

ويتميز التلكس الإلكتروني عن الكهربائي بإختصار وقت الإرسال، وقدراته على العمل في جميع الأوقات، وإن التلكس يشتمل على خدمة إتصال وخدمة تليفونية داخله لتقديم نفس الإتاحة السريعة، مثل خدمة التليفون.²

10. التليتكس:

هو نظام من إتجاه واحد، غير تفاعلي يرسل معلومات متتية (نصوص) بإشارات يتم إستقبالها من شاشة تيليفزيونية تم تجهيزها بمحول ربطها بحاسب الإلكتروني، كما يطلق عليها (خدمة النص المتلفز) وهي خدمة معلومات يزود مشاهدي التيليفزيون بالنصوص والرسوم مثل الأخبار ومعلومات عن الطرق والبورصة، فوظيفة هذا النظام هي برمجة وإنتاج والمعلومات التي يحتاج إليها الجمهور، ويعتبر إنتاج النصوص على الشاشة وسيلة غير مكتبة متقاربة للبرامج الأخرى التقليدية.³

ويعد نظام التليتكس نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية، أو الكوابل محورية، أو البث التلفزيوني، ويتيح النظام في التليتكس **teletes**، تجميع النصوص، وتخزينها، واستخدامها في أداء وظائف محلية مستقلة عن نظام إرسال وإستقبال الرسائل.⁴

6. أهمية وأهداف تكنولوجيا الإتصال:

1.6. أهمية تكنولوجيا الاتصال:

لقد ازدادت أهمية الإتصال في العصر الحديث بشكل كبير، وأصبحت المعلومات تحيط بنا من كل جانب حتى أصبحنا نكاد نغرق في المعلومات، وبذلك تغيرت حياة الناس وحاجاتهم بحيث أصبحوا في حاجة إلى مشاركة وإتصال مع غيرهم في جل الأمور ولكن عملية الإتصال هذه تحتاج إلى وسائل مادية وتقنيات عالية لتنفيذها خاصة تكنولوجيا المعلومات منها بما تشمل عليه من وسائل تحليل البيانات

¹-علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة الثانية، 2002، ص 245

²- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 130، 131

³-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، د.ط، 1990، ص 117، 118

⁴ -منال هلال المزاهرة، المرجع السابق، ص 132، 133

وتخزينها وتوصيلها إلى طالبيها مسخرة في تلك ما توفره إمكانات المطبعة والتصوير الفوتوغرافي، والتصوير المصغر والنشر الإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية.

لقد تغيرت الكثير من جوانب في الحياة تبعاً لتطورات وسائل الإتصال، بيد أن التقنيات الإلكترونية الحديثة تكاد ترسم صورة مختلفة لعالم جديد، لعل أبرز خصائصه وفرة المعلومات وكثافتها وتدفقها بسهولة وسرعة فائقة، فضلاً عن التنوع في استخدام تلك المعلومات والتحكم في مساراتها وتوجيهاتها وتوظيفها من قبل بعض القوى الدولية لأغراض سياسية واستراتيجية.

فتكنولوجيا الإتصال أصبحت قوة ضاربة عند من يحسن إستعمالها وتوظيفها في وقت أصبح فيه الصراع بين من يملك ومن لا يملك والبقاء لأقوياء.¹

كما ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث بإستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الإتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الإتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الإنتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الإستعمال وتنوع الخدمات.²

2.6. أهداف تكنولوجيا الإتصال:

تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحقيق الأهداف المتمثلة في³:

- التغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان، حيث جعلت العالم مجرد قرية صغيرة.
- مكافحة مشكلة الأمية والتي تقف في سبيل تحقيق التنمية والتطور في جميع المجالات.
- تنمية القدرة على إستيعاب الأفكار والمفاهيم المستحدثة لدى مختلف شرائح أفراد المجتمع.
- التغلب على مختلف المشكلات والصعوبات التي تواجهها مختلف التطبيقات والشبكات.
- السعي إلى كسب عدد كبير من المشاركين في العملية الإتصالية.

¹ عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مذكرة شهادة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات، قسم علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2006/2005، ص 102، 103

² ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2015، ص 98

³ سعاد عيمور، أسماء ديب، أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي دراسة ميدانية على أساتذة قسم الإعلام والإتصال بجامعة جيجل، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020/2019، ص 51، 52

➤ نشر كم هائل وكبير للمعلومات والبيانات والعمل على تخزينها واسترجاعها وبثها في وقت قصير .

7. إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال:

7.1. إيجابيات تكنولوجيا الإتصال:

- أصبحت تلعب دورا رئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع المتمثلة في¹:
- الإرتباطية والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.
 - تكاليف إتصال 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 بحيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية. وهناك إيجابيات أخرى لتكنولوجيا الإتصال نذكر منها ما يلي² :
 - تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الإتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الإتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الإتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات.
 - قدمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات.
 - قدمت أنظمة (Télé-test) للأجيال الجديدة من أجهزة الإستقبال الجمهور فرصة متابعة الأخبار وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجالات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهي قابلية التحويل.
 - أدى امتزاج وسائل الإتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني.

¹-زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية، جامعة أوبوكر بلقايد، تلمسان، 2010/2009، ص 34

²-خالد منصر، علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة بإعتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإنسانية، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الإتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر-باتنة-، 2012/2011، ص61، 63

➤ ظهور العديد من خدمات الإتصال الجديدة مثل الفيديو توكس والتلي توكس والبريد الإلكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة (CD) التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير .
ومنه لتكنولوجيا الإتصال دور إيجابي في ربط بين الأفراد بتكاليف منخفضة، حيث توفر لهم المعلومات التي يحتاجونها، من خلال مجموعة من الوسائل المستخدمة في تبادل المعلومات.

2.7. سلبيات تكنولوجيا الاتصال:

لتكنولوجيا الإتصال عدة سلبيات أو عيوب تتمثل في¹ :

➤ حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المتوردة لها مثل ما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه التكنولوجيا الإعلامية الإتصالية فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والمعرفية التي يمكن أن يؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

➤ إدماج تكنولوجيا الإعلام والإتصال والمعلومات في منظمة واحدة، وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها السياسية والثقافية والاقتصادية، وأيا كان رأينا تأيدا وقبولا، أو نقدا أو اعتراضا، فإن ذلك لن يغير في الأمر شيء .

➤ إن خطر تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلوث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية، هذا مما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات .

➤ كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تشير إلى انعدام أو شبه إنعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المتع أو أعلى التحكم بسيل المعلومات المتدفق، هذه الوسائط تحمل في طياتها حجم من المعلومات والصور والبيانات التي تعمل على تحطيم الأخلاق ومبادئ شبابنا وأطفالنا دون علم ومن دون رقابة .

➤ التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على الجانب البيولوجي والفسولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها استخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل: الصداع والاكتئاب، العزلة وضعف البصر، الإرهاق والقلق، أوجاع الظهر وضعف السمع.

¹ -إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والإتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2016، ص 71، 70.

8. آثار استخدام تكنولوجيا الإتصال:

تتمثل آثار استخدام تكنولوجيا الإتصال على عدة جوانب المختلفة التنظيمية والإقتصادية والإجتماعية¹ :
الآثار التنظيمية:

ان استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث 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، سوف نتناول هذه الجوانب كما يلي :
الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من **Leavit et whisler** تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا الإتصال على بناء التنظيمي للمؤسسة وسوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويربط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة إتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينهما وبين جميع العاملين فيها وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للإستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات، مما يفرض على المؤسسات التخلي عن التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين ان التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية.

الآثار الإقتصادية:

تحت تأثير ثورة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، ولعل الآثار الإقتصادية الناجمة عن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تتمثل في استخدام الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في إقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، ضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في

¹-حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2017، ص 51

تعميم مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، واسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.¹

¹-حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، المرجع السابق، ص 52

خلاصة:

ومن خلال ما عرضناه في هذا الفصل يمكننا القول أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تنظيم المؤسسات، من خلال وسائل المستعملة فيها، حيث شهدت هذه الأخيرة تطورا في عصرنا هذا، وظهور عديد من التقنيات والوسائل التي أدت إلى إلغاء الحواجز الجغرافية وأصبح العالم قرية صغيرة، وشمل هذا التطور جميع مجالات الحياة، حيث وفرت لنا الكثير من المزايا والوظائف التي لها دور فعال في إنجاح المؤسسة من خلال عدة خصائص كالسرعة والمرونة ولهذا من ضروري لأي مؤسسة أن تطور من وسائلها لتحسين فعاليتها وأدائها في نفس وقت، ومنه تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة الأجهزة التي يقوم بجمع المعلومات وتخزينها ونشرها واسترجاعها في وقت الحاجة إليها.

الفصل الثاني

عموميات حول الأداء الوظيفي

تمهيد

1. 1- مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره
 - 2- محددات وأبعاد الأداء الوظيفي
 - 3- مؤشرات وأنواع الأداء الوظيفي
 - 4- أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
2. 2- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهميته
 - 2- خطوات ومعايير تقييم الأداء الوظيفي
 - 3- أهداف وصعوبات تقييم الأداء الوظيفي
 - 4- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي
3. دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي
- خلاصة

تمهيد:

نال الأداء الوظيفي إهتمام الكثير من الباحثين في الإدارة والتنظيم، نظرا لأهميته الكبيرة في المؤسسات بإعتباره أحد المعايير التي تحدد مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المخطط لها، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى العاملين وكفاءتهم، لذا يجب الإهتمام بأداء العاملين وتحسين مستواهم من خلال تقييم أدائهم وتحسينه ومعرفة نقاط القوة والضعف لديهم للوصول إلى المستوى المطلوب، وتطوير العلاقة بين العاملين ومدرائهم، سنتطرق في هذا الفصل إلى مختلف الجوانب التي لها علاقة بمفهوم الأداء الوظيفي، عناصره، محدداته والعوامل المؤثرة فيه، وفي الأخير إلى عملية تقييم الأداء الوظيفي مفهومها، وخطواتها، وإجراءات تحسينه.

1.1. مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره:

1.1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير معنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشيا "

فيعرف الأداء بأنه قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام والأعباء وظائفهم، فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد او مرسوم¹.
والأداء كذلك هو: مستوى تحقيق الأهداف وهذا المستوى يقاس باستخدام المؤشرات، فهذا التعريف يحصر الأداء في نسبة إنجاز الأداء هو الفعالية، هذا صحيح لكن غير كاف، لأنه لا يمكن الحكم على المؤسسة بأنها تحقق أداء جيد بمجرد تحقيقها للأهداف المناطة بها.²

أما الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن قياس أداء الفرد بثلاثة أبعاد جزئية، وهي كمية الجهد المبذول ونوعه ونمط الأداء.³ ويعرف الأداء على أنه " سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيط به، فيرى بعض الباحثين أن الأداء: هو عبارة عن حصيلة الجهد المبذول من قبل فرد معين والنتائج عن تفاعل ثلاث عوامل (متغيرات) وهي دافعية الفرد وقدراته ومستوى إدراكه، في حين ينظر آخرون إلى الأداء على أنه نتاج ومحصلة فاعل العوامل عديدة متداخلة تتعلق بكفاءات الفرد والعمليات التنظيمية.⁴

بينما عرف **Dalf&Noe (2001)** الأداء الوظيفي بأنه يعني قيام الفرد بإنجاز الأهداف التي تسعى إليها المنظمة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وتعرف هندي، هند عبد الوهاب (2005) الأداء الوظيفي بأنه ما يحققه الفرد من إنجاز في مجال العمل، وبالتالي فهي أداة للحكم على فعالية الفرد وذلك بالمقارنة بين ما طلب منه وما قام بأدائه، وعرفه **Philip,Paul** بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله إلى خدمة المنظمة بشكل فعال.⁵

1- حسين الغراب، الاتجاهات العالمية في التدريب، مركز الخبرات الإدارية والمحاسبية، مصر، ص 32

2- طعمة بنت عبد الله محمد الشهري، أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير، مجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، العدد 2، أيار 2020، (72-99)، ص 78

3- قصير بن عودة، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسستي **SNV** و **SIM**، مجلة العلوم

الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، جامعة وهران2، الجزائر، ديسمبر 2017، ص361

4- عتيقة حرايرية، أداء العاملين، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، العدد 5، مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، جوان 2015، ص 61

5- محمد الريس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2015، ص 44

2.1. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي مجموعة من العناصر تتمثل في ما يلي¹:

- ❖ **العامل:** ما لديه من معرفة ومهارة وقيم وإتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
- ❖ **الوظيفة:** من ناحية متطلباتها وتحدياتها.
- ❖ **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي.

وبشكل أكثر تحديداً، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

-**المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

-**نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

-**كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

-**المثابرة والثوق:** ويدخل فيها التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

ومن خلال ما سبق فإن عناصر الأداء تتمثل في مهارات التي يتميز بها العامل (الموظف) عند القيام بوظيفته في جميع الظروف التنظيمية، ويكون على دراية بنوعية العمل أو الوظيفة ويوظف مهاراته المهنية من خلال الجدية في العمل .

2. محددات وأبعاد الأداء الوظيفي:

1.2. محددات الأداء الوظيفي:

الأداء هو نتيجة لتفاعل ثلاثة محددات رئيسية، والمتمثلة في:

1. الدافعية الفردية: وتعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال من خلال درجة إقباله على العمل، كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد إلى آخر وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد منهم ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الإهتمام والحماس والرغبة في العمل ، فبمقدار ما يكتف الفرد جهود بمقدار ما يعكس

¹ - حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان الأردن،

هذا درجة دافعيته لأداء العمل، والدافعية تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيرة لكي يؤدي العمل وتعتبر مشكله تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء قديمة.¹

2. بيئة العمل (مناخ العمل): وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة. بما فيها الهيكل الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية والغير الرسمية وأنماط الإتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية.²

3. القدرة على أداء العمل: وتعني قدرة الفرد على أداء العمل سواء كان حركيا أو عقليا، والتي يستطيع الفرد تحصيلها بالتدريب والتعليم وإكتساب المهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل، إضافة إلى أنها تشمل أيضا على الدقة والسرعة في الأداء العمل.

ويذهب السلمي إلى أن المقدره في أداء المهام يتقاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي أن تأثير المقدره على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرته على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية³ :

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدره على العمل} \times \text{الرغبة على العمل}$$

4. إدراك الدور: يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، من خلال عنصر إدراك لدور المتعلق بتحديد مستوى الأداء يتبين أن الفرد العامل (الإداري) بإدراكه لدوره في العمل بشكل إيجابي سينبتق بالتأكد إدراكه

¹ - بن عبد العزيز سفيان، صديق زكرياء، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الإتصالات بالجزائر، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة)، مجلة المنهل الإقتصادي، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، دس، ص 15

² - بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودورها في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لمروور -خنشلة-، مذكرة شهادة ماجستير في علم إجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإجتماعية، تخصص علم إجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2013/2014، ص 68، 69

³ - بوعمامة أحمد فارس، المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز للتوزيع - قسنطينة، مذكرة شهادة ماجستير في علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم إجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2010، ص 112.

لمدى إلتزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك بإحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز أعماله ومهامه وطبعاً في ظروف عمل ملائمة.¹ ومنه نستنتج أن محددات الأداء الوظيفي هي جهود التي يبذلها الفرد، من خلال رغبته في القيام بالعمل، وقدرته على توظيف مهاراته في إنجاز العمل، وأن تكون له دافعية لأدائه، كما تؤثر البيئة الداخلية للمنظمة على أداء العامل.

2.2. أبعاد الأداء الوظيفي:

تتمثل أبعاد الأداء الوظيفي في:

- **الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، وفقاً لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

- **الكفاءة:** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.²

- **الجودة:** تعرف الجودة بأنها تصميم عالي الأداء ينصب على جودة الخدمة المقدمة لأجل أن تتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الأداء وإقتصادية الإستعمال والملائمة واللطافة وسهولة الدخول إلى مواقع الخدمة، وتعني أداء الأشياء بصورة صحيحة وتسعى الإدارات إلى تقديم خدمات تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات بما يحقق رضا الزبون إذ إن العميل هو الجزء الأكثر أهمية في خطة الإنتاج ويجب أن يكون هدف الجودة حاجات الزبون الحاضرة والمستقبلية.

- **الوقت (سرعة إنجاز العمل):** ينصرف هذا البعد المستغرق في كل قسم من أقسام المنظمة من أجل إنجاز المهام الخاصة بكل قسم ويؤثر هذا البعد في كل من الإنتاجية والمرونة فيشير الوقت الطويل لإنخفاض مستوى الأداء الإستراتيجي حيث يؤدي إلى عدم إمكانية تلبية خدمات العملاء في الوقت المحدد.

- **رضا العملاء:** ويشمل هذا البعد كلا من العملاء الداخليين (العاملين في المنظمة) والعملاء الخارجيين (المستفيدين من خدمات المنظمة) وينصرف قياس أداء العملاء الداخليين إلى مؤشرات عدة

¹ - سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم إجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014، ص 73، 74

² - عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد 10، جامعة الأزهر، يناير 2013، ص 77، 78

مثل (درجة مهارة العاملين ومحافظةهم على أوقات العمل، معدل دوران العمل)، ونجاح المنظمة يقاس بمدى رضا العميل عنها.¹

3. مؤشرات و أنواع الأداء الوظيفي:

3.1. مؤشرات الأداء الوظيفي:

إن مظاهر أو مؤشرات الأداء تكون إما إيجابية أو سلبية للأداء الوظيفي، يتبين هذا من خلال مجموعة من معايير، ممثلة في ما يلي:

1- رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعتبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل. حيث إذا كان العامل راضياً عن عمله كان أداءه أفضل، والرضا بذلك عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

2- الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء: يقصد به رضا جماعة من الأفراد الذين تنشأ بينهم شبكة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، يعمل على ترابط الجماعة وتماسك أفرادها ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم، ولهذا فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا إعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة ويعتبر التعاون بين الزملاء أحد مظاهر الأداء الجيد لأن التعاون يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وبالتالي رفع أداء العاملين.

3- التنقلات والإستقالات: إن زيادة التنقلات داخل المؤسسة يخلف نوعاً من عدم الإستقرار في وظيفة معينة بسبب صعوبة تكيف الموظف مع عمله، ويكشف الطلب على التنقلات أو على الإستقالات عن وجود إضطرابات في العمل.

قد تكون هذه التنقلات والإستقالات نتيجة ظروف مادية، نفسية أو إجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء، بحيث أن ظروف العمل المادية حتى وإن بدت للبعض مسألة عادية لا تؤثر على الأداء، إلا أنها فكرة لا أساس لها من الصحة، لأن الفرد يقضي جل أوقاته في مكان عمله فيتأثر بظروفه بدرجة كبيرة لا يمكن التغاضي عنها، ولهذا يبدأ ظهور انعكاس تأثيرها من خلال سلوكه الوظيفي من هروب من العمل، الاستقالة، التسبب في أداء الأعمال... وغيرها من السلوكيات الأخرى.²

4- معدل الإنتاج: تقصد به الزيادة في مستوى الإنتاج أو انخفاضه ضمن المعدلات المقررة ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في أرباح المؤسسة في هذه الحالة وحتى يتحقق

¹-رانيه محمد محمود زياده، المنظمة المتعلقة لمدخل لتحقيق الأداء المتميز، جامعة المنوفية من وجهة نظر الموظفين فيها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، العدد 15، جامعة الملك خالد، كلية المجتمع، السعودية،

حزيران 2021، (68 - 86)، ص 75،76

²-عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2019، ص 58،59.

للمعمال زيادة فيما يتقاضون من أجور عليهم الرفع من مستوى الإنتاج و ذلك من تضافر جهودهم لأجل المشاركة في الربح.

5- إرتفاع معدل دوران العمل: وهو التخلي الطوعي أو غير الطوعي على العمل في المؤسسة بحيث يعرفه "جيمس بريس" بقوله " دوران العمل هو درجة حركة الإنسان وتقله داخل المنظمة أو من منظمة إلى أخرى " حيث أن إرتفاع معدل دوران العمل يؤدي إلى زيادة كلفة التعيين والإختيار والتدريب للعامل وكان دليلا على انخفاض مستوى الأداء والعكس صحيح.

كما أنه حين يتقدم المرؤوس بطلب نقل من موقع لأخر داخل نفس المنظمة، أو لمؤسسة أخرى يؤدي ذلك إلى زيادة معدلات دوران العمل داخل المؤسسة وبالتالي يخلق نوع من عدم الإستقرار في وظيفة معينة بسبب صعوبة تكيف الموظف مع عمله.

6- التغيب: يشير مصطلح التغيب عن العمل إلى الحالة التي تنشأ عن عدم حضور شخصا ما إلى العمل رغم أنه مدرج ضمن جدول العمل، ويكون هذا الشخص في إجازة رسمية أو في عطلة مرضية فإن هذا لا يعتبر تغيبا، ويمكن حساب معدل التغيب بقسمة عدد الأيام التي تغيب فيها العامل على عدد أيام العمل الفعلية.¹

ومن خلال ما سبق على عامل إن يكون راضي على العمل الذي يقوم به، ويتعاون مع زملائه في المنظمة من أجل تحقيق أهداف المشتركة، للمحافظة على إنتاج المنظمة، ويؤثر عدم الإستقرار في وظيفة على صعوبة تكيف الموظف مع عمله.

2.3. أنواع الأداء الوظيفي:

يصنف الأداء الوظيفي إلى عدة أنواع بالإختلاف النظام المنظمة، والمتمثلة في :
-من زاوية الشمولية:

وبالتالي من الممكن تقسيم الأداء إلى:

▪ **الأداء الكلي:** أي الأداء الذي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقه، ولا يمكن نسبة إنجازه إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ومن خلاله يمكن النظر إلى مدى تحقق الأهداف الكلية للمنظمة بقياس عناصر كالإرباح والنمو.

▪ **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع بالإختلاف النظام، يمكن أن ينقسم إلى حسب الوظائف إلى أداء مالي، أو تسويقي أو بيعي وهكذا وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.

¹ - بوعمامة أحمد فارس، المرجع السابق، ص 114، 115

-من زاوية المدى الزمني:

ينقسم الأداء حسب هذه الزاوية إلى طويل، ومتوسط، وقصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف وإن كان صعب التطبيق لصعوبة الفصل بين المدى الزمني لكل عمل وتحديد مواعده مسبقاً إلا بصفة تقريبية في بعض الوظائف مثلاً أنه في وظائف أخرى يكون من الأهمية الإعتماد على المدى الزمني للعمل مثل وظائف المبيعات مثلاً.

-من طبيعة العمل:

ينقسم إلى : تحقيق غاية أو بدل عناية، وإن كانت كل الوظائف تقريباً تلتزم بالعنصرين إلا أنه في بعض الوظائف مثلاً لا يمكن إلتزام شاغليها بتحقيق الغاية ظالماً قاموا ببذل العناية مثل وظائف المحاماة والطب.¹

-حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

-الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استثمارها بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

-الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذ تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.²

4. أهمية والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

¹-أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص 38

²-بوعيط جلال الدين، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عناية، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس عمل والتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير موارد البشرية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008/2009، ص 76

1.4. الأهمية الأداء الوظيفي:

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في المنظمة، وتتمثل الأهمية في¹ :
- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة .
 - والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية .
 - للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لا يعد إلا انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين والقيادة أيضاً.
 - وترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والإستمرارية ومرحلة الإستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، و مرحلة التميز ثم مرحلة الريادة.
 - أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

2.4.العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

- يوجد عوامل تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي، نذكر منها² :
- 1- **عوامل إدارية تنظيمية:** وتتضح من خلال الصراع بين الموظف وبين رئيسه، أو بين الموظف وزملاءه، وعدم تحديد مهام الوظيفة تحديداً دقيقاً ، والإشراف السيء والنقص في التدريب، وعدم تحديد واجبات الموظف، ونقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.
 - 2- **عوامل بيئية خارجية:** وتكون من خلال الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، وظروف سوق العمل وأحواله الإقتصادية، والتشريعات الحكومية ، والسياسية النقابية، والاضطراب السياسي .

¹ -مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة - دراسة نظرية -، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد 6، جامعة

محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 481، 482

² -مرح ظاهر شكري، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2016، ص 44

3- عوامل تتعلق بالموظف: وتكون من خلال نقص رغبته ودافعيته، بالإضافة إلى ضعف في شخصية أو قصور في قدراته العقلية، والتغيب المستمر عن العمل، والمشكلات العائلية.

1/2. تقييم الأداء الوظيفي وأهميته:

1.2. مفهوم تقييم الأداء :

يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه الطريقة المستخدمة من قبل المنظمة لمعرفة أداء الموارد البشرية لديها، وتوضح نتائج هذا التقييم فعالية الموظفين لأدائهم الواجبات المطلوبة منهم.¹ تقييم الأداء هو الأداة التي من خلالها يتم قياس جودة العمل وكيفية تطويره، كما يعد نظام تقييم أداء داء العاملين من الخطوات الأساسية في نظام والعمليات في المنظمة فلقد عين العاملين في منظماتهم لإنتاج السلع وخدمات، وبقوا وينمو ويزدهروا في عملهم ويجب على المنظمات أن تقيس أدائهم وتتعرف على مستوياتهم لتتأكد من أن إنتاجيتهم تساير المستويات المقبولة.

ويعرف بيتش **Beach** تقييم الأداء بأنه: العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل.²

يشير زكي محمود هاشم إلى (أنه تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكهم فيه، وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانية تقلدهم لمناصب ووظائف ذات مستوى أعلى)³، وهو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين من خلال مقارنة بين الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً.⁴

إن عملية تقييم أداء العاملين تنصب على تحديد مستوى الإنجاز المتحقق مقارنة بالأهداف والمعايير التي يتطلبها العمل بغية اتخاذ الإجراءات الوقائية أو التصحيحية الملائمة ولذا فإن التقييم في المفهوم الحديث لا يعني إحصاء الأخطاء والإيقاع بالآخرين وإنما يستهدف التخلص من الانحرافات وعدم تراكمها أثناء الأداء المراد إنجازه، فهي عملية وقائية هادفة لتطوير وتحسين فعالية وكفاءة الإنجاز الإنساني المستهدف في منظمات مختلفة.⁵

1- أحمد خليلي، إدارة التنظيم غير الرسمي في المنظمات المعاصرة، ألفا للوثائق نشر - استيراد و توزيع كتب، قسنطينة، الطبعة الأولى، 2020، ص 118

2- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات وبناء إستراتيجيات القرن الحادي والعشرين، ص 252

3- مدثر حماد الشيخ التجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، د ط، 2015، ص 114

4- زيد منير عبدوي، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 247

5- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2007، ص 151

وعلى العموم، فإن تقييم الأداء يمكن أن ينظر إليه: على أنه وسيلة مهمة للتحقق من مدى إمكانية قيام الأفراد بالعمل، ووفقاً لمعايير الأداء يمكن أن ينظر إليه : على أنه وسيلة مهمة للتحقق من مدى إمكانية معرفة ما هو المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يكفون بها.¹

ويعرف أنه عملية قياس أداء و سلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان، ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقلة وفي أحيان أخرى الاستغناء عن خدماته.²

يمكن أن يبين تقييم الأداء مدى التوافق ووظيفته، فإذا كان الفرد يؤدي وظيفته بالكامل بشكل ممتاز دل هذا على التوافق، أما إذا كانت تقارير تقييم الأداء تشير إلى أداء سيء دل هذا على عدم توافق بين الفرد ووظيفته، بتحليل تقرير الأداء يمكن التوصل إلى مجالات العمل أو المهارات الناقصة في أداء الفرد، والتي يحتاج فيها إلى علاج.³

تقييم الأداء هو مجموعة الإجراءات التي تساعد في تجميع ومراجعة ومشاركة وإعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة من حول العاملين بهدف تحسين أدائهم في العمل.⁴

ويقوم مفهوم تقييم أداء العاملين على عدة أسس هي :

- إن التقييم ينصب على أداء الفرد، أو نتائج أعماله من ناحية، وعلى سلوكه وتصرفاته من ناحية أخرى .
- إن التقييم يشمل على الحكم على مدى نجاح الفرد في وظيفته الحالية (أي في الوقت الحاضر) من ناحية، وعلى الحكم على مدى نجاحه وترقيته في المستقبل من ناحية أخرى.⁵

2.2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

إن تقييم الأداء باعتباره أحد الوظائف الأساسية لإدارة الأفراد، بدء بإعتماد أساساً لأجل تحديد وتحليل وتقدير مستوى الإنجاز الفعلي للأفراد في فترة زمنية ماضية، وبالتالي فهو يمثل أحد المداخل

¹ نجم عبد الله العزاوي، الوظائف الإستراتيجية في إدارة البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص 367

² فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة العربية، 2011، ص 147

³ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2004، ص 379

⁴ مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر (القاهرة)، طبعة ثانية، 2009، ص 125

⁵ عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان ، الطبعة الأولى،

لإتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد، ولكن مع تطور عمل إدارة الأفراد منظمات الأعمال الحديثة، فإن دوره أخذ يتجه إلى توفير الوسائل التي تساعد المدراء وتسهيل عملهم بإتجاه توجيه وتطوير أداء الأفراد وفي وضع الخطط المستقبلية الكفيلة بتطوير وتحسين طرق أداء الأعمال، وكذلك تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم بحيث تكون أكثر ثلاثاً مع النمو والتطور الحاصل في الوظيفة، والعمل على تحسين وتطوير العلاقات بين الأفراد العاملين من جهة ورؤسائهم من جهة أخرى.¹

ويعد موضوع تقييم الأداء العاملين من المواضيع الهامة لأنه يختص بالعنصر البشري حيث تتمثل أهميته من خلال ما يلي:²

أ- أهميته للمنظمة :

- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وإنعكاساتها على السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المنظمة.

- تساعد على تزويد المستويات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء داخل الوحدة الاقتصادية وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحية وواقعية عند اتخاذ القرارات.

- يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة للعاملين مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الكفاءة الإنتاجية للمنظمة.

ب- أهميته للأفراد :

- يشكل فرص للعاملين لتدراك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يرغبون به من ترقية والحصول على مكافآت مجزية.

- رفع معنويات العاملين: حيث أن جو من التفاهم والعلاقات الطيبة سيسير بين العاملين والإدارة وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء وتدعيم النقاط الإيجابية فيه .

- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري إذ ارتكزت على أسس سلمية.

2.2. خطوات و معايير تقييم الأداء الوظيفي:

1.2. خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تتمثل الخطوات تقييم الأداء في ما يلي:³

1- **وضع توقعات الأداء:** هي الخطوة الأولى في عملية التقييم، وعندما يتم وضع سياسة لذلك وبالتعاون مع الطرفين، المؤسسة والعاملون، حيث يتم تعيين الأفراد المعنيين بالتقييم، وكذا القائمين به،

¹ صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، د ط، 1994، ص 370

² مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2018، ص 97،98

³ محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 256، 257

وأيضاً الاتفاق حول وصف المهام المطلوبة، والنتائج التي ينبغي تحقيقها، مع تحديد الفترات التي يتم فيها تقييم الأداء.

2- مرحلة مراقبة التقدم في الأداء: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد، كما أن المراقبة تقضي اختيار الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم، لأن العملية مستمرة و تستلزم المراقبة، لدورها الفعال في تصحيح الأخطاء و الانحرافات.

3- تقييم الأداء: عندها يقيم أداء جميع العاملين والتعرف على مستوياته، مما يفيد في اتخاذ القرارات .

4- التغذية العكسية: ينبغي على إدارة المؤسسة دراسة وتحليل نتائج التقييم واتخاذ الإجراءات المناسبة في تطوير كفاءة العاملين فيحتاج كل فرد عامل إلى معرفة أدائه، ومدى وصوله إلى المعايير المطلوب بلوغها.

5- اتخاذ القرارات الإدارية بعد الانتهاء من التقييم: هي كثيرة ومتنوعة تتعلق بالترقية، التعيين، الفصل ... إلخ.

6- وضع خطط تطوير الأداء: تمثل آخر مرحلة، حيث يتم وضع الخطط التطويرية التي يمكن أن تنعكس، وبشكل إيجابي على التقييم، من خلال التعرف على جميع مهارات وقدرات وكذا قيم العاملين .

ومن خلال هذه الخطوات التي يتم الاعتماد عليها لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لتعرف على مستوياتهم، ومعرفة قدرات ومهارات خاصة بكل موظف، والتعرف على مدى مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة، وتحليل نتائج التقييم لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير كفاءة الموظفين.

1- معايير تقييم الأداء الوظيفي:

المعايير هي عناصر أو المقومات التي تستعمل في تقييم أداء الموظف وممثلة في¹:

- معايير نواتج الأداء: تختص بقياس كمية وجودة الأداء.

- معايير سلوك الأداء: مثل معالجة شكاوي العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء... إلخ

- معايير صفات شخصية: مثل المبادأة، الانتباه، دافعية عالية، والالتزام الانفعالي... إلخ

المبادئ الأساسية في استعمال المعايير² :

➤ يجب الاستعانة بعدد كبير نسبياً من المعايير وذلك لتعدد الأنشطة التي مارسها المرؤوسين بهدف تغطية الجوانب المختلفة للأداء.

¹- نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 20

²- المرجع السابق، ص 21

- يجب أن تكون موضوعية، أي تعبر عن المقيّمات الأساسية التي ستلزمها طبيعة العمل، حيث تعتبر نواتج الأداء الأكثر موضوعية من غيرها.
- صدق المعيار، والذي يعني أن تكون جميع العوامل المدرجة في المعيار معبرة بصدق عن الخصائص التي يتطلبها الأداء.
- ثبات المقياس أو المعيار، أي يجب أن تكون نتيجة الأداء من خلال مقاييس ثابتة تختلف باختلاف درجات ومستويات الأداء.
- التمييز، ويعني ذلك حساسية المعيار لإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة في التمييز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.
- السهولة في استعمال المعيار، وهذا يعني الوضوح في الاستعمال من قبل المسؤول عن التقييم.
- قابلية القياس، وهذا يعني إمكانية قياس هذا المعيار أو تلك الخاصية المراد قياسها في الفرد.

3/2- أهداف و صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

- أهداف تقييم الأداء:

تتمثل أهداف تقييم الأداء في¹:

- المساعدة في تخطيط برامج تدريب وتنمية كفاءة العاملين والمديرين، حيث يمد تقييم كفاءة الأداء الهيئة الإدارية بالمعلومات والبيانات عن جوانب الضعف في الأداء البشري وعن المهارات الواجب اكتسابها لتحمل مسؤوليات أكبر وأصعب.
- المساهمة في تحديد معايير قياس وتقييم كفاءة الأداء، والتي تمكن من قياس وتحديد درجة مساهمة العنصر البشري في الإنتاج.
- زيادة مساهمة العنصر البشري في العملية الإنتاجية، وتحديد أفضل سبل الاستخدام الأفضل للموارد البشرية، بما يجعلهم أكثر فعالية وإنتاجية.
- يساعد تقييم كفاءة الأداء في تحديد أفضل سبل حفز العاملين عن طريق وضع نظام للأجور والحوافز يتناسب مع الجهد والكفاءة المبذولة في الأداء.
- يستخدم تقييم كفاءة الأداء كأحد العناصر الرئيسية في منح العلاوات الدورية والتشجيعية، وفي ترتيب العاملين عند استخدام أسلوب الترقية عن طريق الاختيار والكفاءة.
- المعاونة في تحديد الأفراد الذين لا يصلحون للعمل ويمكن الاستغناء عنهم .
- يمكن تقييم الأداء الإدارة من تقييم المعروض الحالي من الموارد البشرية من حيث العدد والنوع والكفاءة لمواجهة الاحتياجات المقدرتها منها عند وضع وتنفيذ خطة القوي العاملة .

¹- أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2011، الطبعة الأولى،

- تستخدم تقارير كفاءة الأداء للحكم على الأفراد الذين ما زالوا تحت الاختبار.

وتصنف أهداف تقويم الأداء إلى ثلاث مجموعات وهي¹:

- 1- **الأهداف الإدارية:** وتتضمن توفير معلومات أساس وضرورية لاتخاذ القرارات المتصلة بالترقيات والتعيين والنقل والفصل والمكافآت .
- 2- **أهداف التوجيه والتطوير:** وتتضمن تعزيز وتطوير وسائل الاتصال وتوطيد العلاقة والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وتحسين مستوى الأداء والدافعية للعمل وتخطيط التطور الوظيفي للموظف .
- 3- **أهداف تقويمية للأنشطة الأخرى:** وتتضمن استخدام المعلومات وبيانات تقويم الأداء للتأكد من صحة إجراءات الاختيار، وتقويم فعالية البرامج التعليمية والتدريبية وإجراءات الحوافز، ومستوى الرضا الوظيفي .

وفي حين يرى آخرون أهداف عملية تقويم الأداء تتمثل في:

- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن مستوى أداء العاملين.
- اقتراح الإجراءات اللازمة لتحسين أداء الموظفين من خلال التدريب داخل المنظمة أو خارجها.
- الحكم على مدى إسهام الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة والكشف عن قدرتهم.
- بمثابة أداة اتصال بين موظفين ورؤسائهم لتحقيق أهداف مستوى عال من التفاهم بين الطرفين.
- توفير المعلومات الضرورية لجدولة الأعمال والموازنة وتخطيط الموارد البشرية في المنظمة.
- تقدير مدى الإسهامات التي يقدمها الموظفين والوحدات الإدارية المختلفة التي تصب في تحقيق العليا للمنظمة .

- **صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:**

تتمثل صعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء في ما يلي²:

- معايير التقييم:** عدم أدقة المعايير وعدم قدرتها علي التعبير الحقيقي عن الأداء أو عدم وجود تعليمات سلمية وكافية في أسلوب التقييم أو عدم دقة درجات القياس في التميز بين العمال.
- خصائص وصفات المقوم:** يشترط في المقوم أن يكون ذا خبرة عالية وقدرة علي التفاعل الإجتماعي.

-**التساهل والرفق:** حيث يميل بعض المقومين إلى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العلمية

وهذا يضيع النتائج الحقيقية للعملية ويبعدها على الهدف المسطر .

¹ سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفي، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في

المنظمات الحكومية، منشورات المنظمة العربية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2018، ص 88، 89

² -مراد نعومي، مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2014،

- أثر الهالة: وهي زاوية التي ينظر بها إلى المرؤوس، فإذا كانت النظرة إيجابية تكون نتائج التقييم إيجابية والعكس صحيح، وهذا ما يفقد معايير التقييم قيمتها ومصداقيتها.
- النزعة المركزية: وهو أن يميل المقدم إلى إعطاء أحكام متوسطة وعامة تجاه أداء الأفراد، وهذا ما يؤثر على الأحكام النهائية حول العملية لعدم تباين النتائج .
- الأولية والحدثة: تظهر في عملية التقييم طويلة المدة حيث يتم بالأخذ الأولي الأداء الفرد دون النظر إلى التطورات اللاحقة لأول تقييم، أو يمهّل أداء الفرد السابق ويعتمد المقوم إلى إعطاء صورة عن أحداث مستوى للأداء، فهذا من شأنه أن يعدم خاصة الاستمرار لهذه العملية التي تستهدف عملية جمع التغيرات الماضية والحالية المتوقعة في المستقبل .
- التحيز الشخصي: وهو إنجاز الشخص المقوم لصالح الفرد المراد تقييم أداءه بسبب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الوطن.

3/- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي:

يحدد "هاينز" (Haynes) ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي:

تحسين الموظف:

يرى "هاينز" أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة، وإذا تم التأكد بعد تحليل كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء، وهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي¹:

* **الوسيلة الأولى:** تتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف.

* **الوسيلة الثانية:** تتمثل في التركيز على المرغوب بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز وأن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها.

* **الوسيلة الثالثة:** الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة منسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

2/- تحسين الوظيفة:

¹ -مصطفى محمد، المرجع السابق، ص 82، 84

يؤكد "هاينز" أن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذ كانت مملة أو مثبطة للهمم أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف أو احتوائها على مهام غير مناسبة فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ويعتبر "هاينز" أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في الوظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة، خصوصا مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة بإدارة، بسبب عدم ثقة الإدارات والأقسام فيما بينهما في أداء المهام .

*تحسين الموقف:

وذلك عن طريق¹:

- 1- اختيار مكان مناسب للمؤسسة مما يؤدي إلى سهولة الوصول إلى مكان العمل من أجل القضاء على الوقت الضائع وهدر المال .
- 2- تجديد الأجهزة والآلات ورفع مستوى الخدمات المقدمة للموظف.
- 3- إعادة في البرامج العمل من خلال تغييرها ومراقبتها وذلك لخدمة مصلحة العمل.
- 4- عدم المبالغة في عملية الإشراف على الموظفين.
- 5- منح بعض الصلاحيات للمرؤوسين.

4/- دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء الوظيفي:

بعد ما عرضنا في الفصل الأول إلى تكنولوجيا الاتصال وفي الفصل الثاني للأداء الوظيفي، سنتطرق الآن إلى دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.

فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني بناء على النتائج التي تحققها الجهود التي يقوم بها العاملين، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المنظمة وقدرة العاملين على استخدامها بالصورة الصحيحة التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة، فبرغم من الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال سواء لأغراض التوثيق أو الحفظ أو استقبال المعلومات ومعالجتها وإجراء البحوث، إلا أنه يجب توفير المستلزمات وتهيئة الظروف واتخاذ الاحتياطات التي تكفل العاملين مع التغيير وقلة مقاومتهم له، من خلال تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة، لذا فالعمل التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم، من خلال إعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الآلي وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال إضافة إلى مواكبة التطورات العلمية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة، وتدريب عدد من الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الاتصال.²

¹-حسين محمد الحراشنة، المرجع السابق، ص 99

²-آسية بن عبد الكريم، أمينة بن علي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي "جامعة أدرار أنموذجا"، قسم علوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2018 / 2019،

وتتمثل العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي¹:

- 1- تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- 2- تتسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- 3- التسبب في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتماؤهم للمنظمة مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- 4- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- 5- تسبب زيادة كفاءة المنظمة واستغلال مواردها المختلفة لتوظيف المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته علميا، وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- 6- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عمليات الإدارة لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا الاتصال مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعيل وتطور العملية الإدارية برمتها.²

¹-العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2012، ص 325

²-نفسه، ص 325.

خلاصة:

في هذا الفصل تناولنا فيه الأداء الوظيفي وهو محصلة للمهارات وقدرات وإمكانيات التي يوظفها الفرد عند قيامه بمهام خاصة بعمله، داخل المنظمة لأجل أن يحقق أهداف المنظمة وأهدافه الخاصة. وتبرز أهمية الأداء الوظيفي بصفته المحرك الهام في المنظمة، لا يمكنها الاستغناء عنه في سبيل تحقيق أهدافها.

كما سلطنا الضوء كذلك على تقييم الأداء فهو عملية ضرورية يتم من خلالها قياس كفاءة الأداء لدى الموظف وتحسين أدائه، ومتابعته بشكل دائم بشرط توفير تكنولوجيا الاتصال مناسبة لاستغلال مهاراتهم وقدراتهم التي تساعدهم على تحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الثالث:

اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

تمهيد

1. الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1. مجالات الدراسة

1.1. المجال الجغرافي

مهام وأهداف مصالح الجامعة

2-الأمانة العامة

3.1. مجال الزماني

2. نموذج الدراسة

3. العينة

4. المنهج

5. الأدوات البحثية

1.5. الملاحظة

2.5. الاستبيان

3. مناقشة النتائج على ضوء فرضيتها

نتائج الدراسة

توصيات

تمهيد

بعدها تعرضنا إلى الجانب النظري للدراسة، ننتقل إلى الجانب الميداني للدراسة الذي يتم فيه ربط النظري بالواقع، حيث تكمن أهمية الدراسة عند إسقاطها على الميدان لنتحقق من فرضيات خاصة بدراستنا، في هذا الفصل سنتعرف فيه على المؤسسة التي تم فيها إجراء الدراسة الميدانية، سنتناول فيه أيضا الدراسة الاستطلاعية، وعرض الإجراءات المنهجية خاصة بالدراسة الميدانية من خلال مجالات الدراسة (مجال المكاني وزماني، والمكاني)، والمنهج المستخدم في الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث، وأفراد العينة، وذكر أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات من الميدان، وتطبيقها على المبحوثين، بعدها تم تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء الفرضية، وأخيرا عرض النتائج المتوصل إليها، مع تقديم التوصيات.

1. الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:**2. مجالات الدراسة:****1.1. المجال الجغرافي:**

يقصد به المكان أو البيئة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، حيث تم إجراء الدراسة في رئاسة جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت.

التعريف جامعة بلحاج بشعيب:

تقع جامعة بلحاج بوشعيب في ولاية عين تموشنت طريق سيدي بلعباس، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتمحور الأهداف الأساسية لها في تكوين العالي، والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، في بداية كانت جامعة بلحاج بوشعيب عبارة عن مركز جامعي الذي انشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 205/08 المؤرخ في 2008/07/09، تقدر مساحتها الإجمالية ب 20 هكتار منها 14 هكتار مبنية، وفتحت ابوابها في شهر نوفمبر من سنة الجامعية 2010/2009 بثلاثة معاهد وهي معهد العلوم وتكنولوجيا، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومعهد الآداب واللغات وفي عام 2016، تم إعادة تقسيم معهد العلوم والتكنولوجيا إلى معهدين وبالتالي أصبح عدد المعاهد اربع معاهد والمكونة بدورها من عدة أقسام.

وفي سنة 2021 تمت ترقية المركز الجامعي بلحاج بوشعيب إلى جامعة حسب المرسوم التنفيذي رقم 20-338 الصادر بالجريدة الرسمية تحت رقم 71 "إنشاء جامعة عين تموشنت مشكلة من كليات العلوم والتكنولوجيا والآداب والعلوم الإجتماعية والعلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والحقوق"¹.
مهام وأهداف مصالح الجامعة:

حيث ضمت عدة مصالح ووحدات إدارية المكلفة بالتسيير وتنظيم الجامعة .
سنقوم بتعريف بمختلف المصالح والأقسام التي تضمها جامعة بلحاج بوشعيب بعين تموشنت مكان إجراء الدراسة الميدانية في المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين .
تطبيقا للمادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 23 أوت سنة 2003 والذي يهدف الى تحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

1 (مديرية الجامعة:

توضع تحت مسؤولية المدير الذي يعين بموجب مرسوم من بين الأساتذة ذوي رتبة- أستاذ- ومن مهامه نذكر كالتالي :

- يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية

¹-جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

- يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين
 - يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم والتدريس.
 - هو الأمر بالصرف الرئيسي للمزانة الجامعة .
 - مسؤول على حفظ الامن والإنضباط داخل الجامعة .
 - يمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي .
- وتضم مديرية الجامعة 03 أقسام وهي نيابات المديرية ، الأمانة العامة ، المكتبة المركزية

1- نيابات المديرية:

تتكون من 04 نيابات مديرية :

- ❖ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
- *وتشمل مصالح التالية:

- 1- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم
- 2- مصلحة التكوين المتواصل
- 3- مصلحة الشهادات والمعادلات

- ❖ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي
- وتشمل 03 مصالح الآتية :

- 1- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.
- 2- مصلحة التأهيل الجامعي.
- 3- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجه.

- ❖ نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية
- وتشمل مصلحتين:

- 1- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة .
- 2- مصلحة التنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية .

- ❖ نيابة مديرية الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه
- وتشمل 03 مصالح التالية:

- 1. مصلحة الإحصاء والإشراف.
- 2. مصلحة التوجيه والإعلام.
- 3. مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

2- الأمانة العامة:

تشتمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي المديريات الفرعية الآتية :

1/-المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:

وتشتمل المصالح الآتية:

- مصلحة مستخدمى الأساتذة.
- مصلحة موظفين الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح .
- مصلحة التكوين والتحسين المستوى وتجديد المعلومات .

2/-المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة:

وتشتمل المصالح الآتية :

- مصلحة الميزانية والمحاسبة .
- مصلحة التمويل أنشطة البحث .
- مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

3/-المديرية الفرعية للوسائل والصيانة:

وتشتمل المصالح الآتية:

- مصلحة الوسائل والجرد .
- مصلحة النظافة والصيانة .
- مصلحة الأرشيف .

4/-المديرية الفرعية للأنشطة العلمية الثقافية و الرياضية:

وتشتمل مصلحتين التاليتين:

- مصلحة الانشطة العلمية والثقافية .
- مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية .

2.1.المجال البشري:

يقصد به مجتمع الدراسة ويعرف "هو جميع المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها، وقد يتكون مجتمع البحث من أفراد أو جماعات أو منظمات، وفي كل الأحوال ينبغي ألا يكون مجتمع البحث مبهما"¹.

ويتمثل المجال البشري خاص بدراستنا في جميع موظفي رئاسة الجامعة، ولهذا لابد من تحديد مجتمع الدراسة لكي نحدد نوع العينة، وتطبيق أدوات جمع البيانات المناسبة.

3.1.مجال الزماني:

¹-وفقى السيد الإمام، البحث العلمي إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، د.ط، 2014، ص99.

يقصد به الفترة التي استغرقتها الدراسة في معالجة الموضوع وجمع المعلومات والمعطيات اللازمة للجانب النظري من كتب ومجالات وأطروحات الدكتوراه والماجستير، وبعد الإنتهاء من النظري ثم النزول إلى الميدان من أجل الدراسة الاستطلاعية، وصولاً إلى تطبيق الإستمارة وتفريغها وتحليلها، حيث تمت هذه الدراسة في المراحل التالية :

المرحلة الأولى: إنطلقت ببناء الموضوع وطرح الإشكالية، وتحديد الفرضيات الدراسة، وجمع أدبيات الموضوع من الكتب ومذكرات ومقالات التي لها علاقة بموضوع.

المرحلة الثانية: هي الدراسة الإستطلاعية حيث كان نزولنا إلى الميدان ما بين 30 جانفي 2022 إلى 07 فيفري 2022، لتعرف على ميدان الدراسة وتكوين فكرة عنه، وتم تقديم طلب إجراء التبرص بهدف للحصول على الموافقة من قبل رئيس المصلحة.

المرحلة الثالثة: بعد زيارة ميدان الدراسة وحصول على الموافقة من قبل رئيس المصلحة لإجراء الدراسة بالجامعة، كانت الدراسة الميدانية من 27 مارس 2022 إلى 21 أبريل 2022، تم فيها تعرف على المستخدمين وحصول على معلومات المتعلقة بالجامعة متمثلة في المجال الجغرافي والبشري والهيكل التنظيمي.

المرحلة الرابعة: تم فيها تصميم الاستمارة وعرضها على أستاذ المشرف وموافقة عليها، تم تطبيق الاستمارة من خلال توزيعها على موظفي رئاسة جامعة في 24 أبريل 2022 وتم استرجاعها بعد أسبوع، وبعدها تم تفرغ بيانات في برنامج Spss وتحليلها و تفسيرها للوصول إلى نتائج الدراسة.

2. نموذج الدراسة:

تتضمن دراستنا الحالية متغيران أساسيان هما أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يتضمنان مختلف مؤشرات الدراسة، وعليه فإن:

- المتغير المستقل: تكنولوجيا الاتصال.

- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

3. العينة:

تعرف أنها "جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة".¹

يقصد بها جزء من مجتمع البحث، وتمثلت عينة الدراسة في جميع موظفي رئاسة الجامعة، الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة، وعليه يتكون مجتمع البحث من 97 موظف، وتم إختيار عينة عشوائية تتكون من 31 موظف وموظفة كعينة البحث تشمل جميع مصالح الإدارية، حيث تم توزيع الإستمارات على الموظفين بشكل عشوائي لتمس مختلف وظائف الإدارية.

¹-محمد عبد العال النعيمي، عبد الجبار توفيق البياتي، غازي جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص80

4. المنهج:

أي دراسة علمية عليها أن تتبع خطوات هادفة للوصول إلى نتيجة ما عن طريق منهج يتناسب وموضوع الدراسة، فالمنهج " هو كل ما يستخدمه الباحث من أساليب وأدوات لدراسة ظاهرة معينة يستخدمه الباحث لتحليل وتفسير الظاهرة، من أجل تقصي المعلومات حول الظاهرة كما هي في الواقع". وبما أن دراستنا تتمحور حول أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تفسير الظاهرة من خلال وصفها وجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع الدراسة.

يعرف المنهج الوصفي التحليلي أنه "يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة، وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها، وتحليلها".¹

5. الأدوات البحثية:**1.5. الملاحظة:**

تعتبر الملاحظة من أبرز وسائل جمع البيانات والمعلومات في العلوم الاجتماعية، تعرف أنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث، ومتابعة سيرها واتجاهاتها، وعلاقتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة".²

2.5. الاستبيان:

هو وسيلة من بين أهم أدوات جمع البيانات، يعرف على أنه "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها"³، أي إجراء بحث ميداني على جماعة من الناس، وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوثين، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص قضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث.⁴

❖ تصميم الاستبيان:

¹ -صلاح مصري محمد مهدي، منهجية البحث في العلوم الاقتصادية، دار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص117

² -أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (مفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص296

³ -أحمد عارف العساف، المرجع السابق، ص255

⁴ -بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلالي، منهجية البحث العلوم الاجتماعية، أدوات جمع البيانات وكتابة تقرير البحث العلمي، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2017، الجزائر، ص72

تم اعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات، حيث تضمنت الاستمارة 25 سؤال مقسمة إلى ثلاثة محاور متمثلة في:

-المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية خاصة بالمبحوثين.

-المحور الثاني: يتضمن متغير تكنولوجيا الاتصال.

-المحور الثالث: يتضمن متغير الأداء الوظيفي.

قد تم استبيان مغلق يشمل أسئلة مغلقة، وتم استخدام سلم لكارث ثلاثي لقياس إجابات المبحوثين.

التصنيف	نعم	لا	أحيانا
الدرجة	(1)	(2)	(3)

❖ أدوات التحليل الإحصائي

قمنا بتفريغ استمارة وتحليلها في برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية

-اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

-التكرارات و النسب المئوية لوصف خصائص العينة.

-المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحاور الدراسة.

❖ ثبات وصدق الاستبيان:

لتأكد من صحة الاستبيان تم عرضه على 2 من المحكمين من أساتذة علم الاجتماع، لتتحقق من صدق عبارات الاستبيان ومدى تطابقها مع موضوع الدراسة، فتم تعديل حذف عبارة التي لا تحقق هدف الاستبيان وبعد ذلك تم جمع البيانات حسب المحكمين وتمت صياغة العبارات وفق آرائهم واقتراحاتهم، تم إعداد استمارة النهائية.

معامل الثبات الفاكرونباخ: Alpha Cronbach

يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية الصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، كلما اقتربت قيمة معامل الثبات مرتفعاً وكلما اقترب من الصفر كان منخفضة.¹

حيث تم حساب معامل الثبات باستخدام SPSS، من خلاله تم حساب مدى ثبات أداة القياس الاتساق الداخلي للعبارات، ويقصد به أنه يعطي نفس النتيجة إذا تم إعادة توزيعه على نفس العينة. ولقياس ثبات الاستبيان قمنا باستخدام معامل الثبات الفاكرونباخ من خلاله تم حساب مدى ثبات الاستبيان، حيث يأخذ معامل ثبات قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، إذا تجاوز معامل الثبات 0.6

¹-وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 1430، ص38

واقترب من 1 كان أفضل، وعليه نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن قيمة ألفا تقدر بـ 0.601، ومنه يوجد ثبات في قيمة المعامل فهي نسبة مقبولة.

والجدول رقم (01) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ:

عدد العبارات	معامل الثبات
20	0.601

مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

يتضح من خلال أن معامل الثبات الفاكرونباخ لمحاور الدراسة مقبول حيث قدرت بـ 0,601 وهي تقترب من 1 وهذا يدل على أن محاور الدراسة ثابتة وعليه يمكننا الاعتماد على هذه الدراسة.

6. خصائص وسمات العينة:

1. تحليل محور البيانات الشخصية:

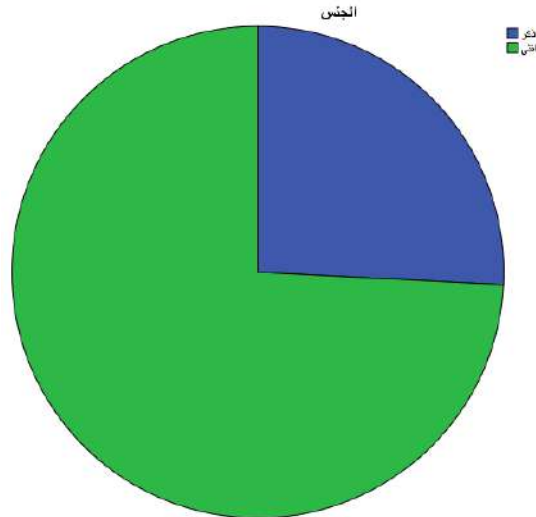
لتفسير العلاقات القائمة بين متغيرات موضوع الدراسة، ننطلق بالبيانات الشخصية، حيث تعتبر الأساس الذي ننطلق من خلاله في تفسير العلاقة الموجودة بين متغيرات موضوع الدراسة، فيعطينا نظرة شاملة عن مدينة تجانس وتنوع خصائص مجتمع المدروس، وعلى هذا الأساس سنقوم بالتحليل هذه المعطيات.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	جنس
25.8	8	ذكر
72.2	23	أنثى
%100	31	المجموع

مصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

الشكل رقم 01: توزيع افراد العينة حسب الجنس



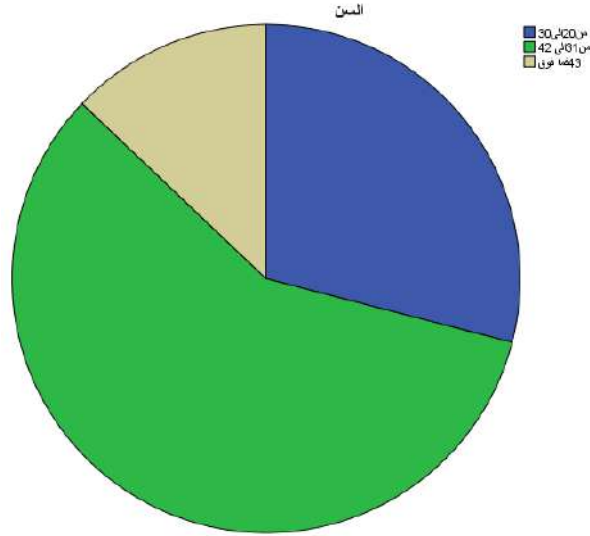
يتضح من خلال بيانات الجدول ان نسبة الذكور بلغت نسبة 25.8% من مجموع أفراد العينة، وهي نسبة منخفضة مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 74.2%، وبالتالي ان أغلبية أفراد العينة هم فئة الإناث، وهذا يدل على أن للمرأة مستوى تعليمي مرتفع ساعدها على اكتساح مجال الشغل وفرض نفسها في عدم مجالات، إضافة أنها تتناسب مع وظائف الإدارية مقارنة بوظائف أخرى.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
30 - 20	9	29.0
42 - 31	18	58.1
43 فما فوق	4	12.9
المجموع	31	100%

مصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن



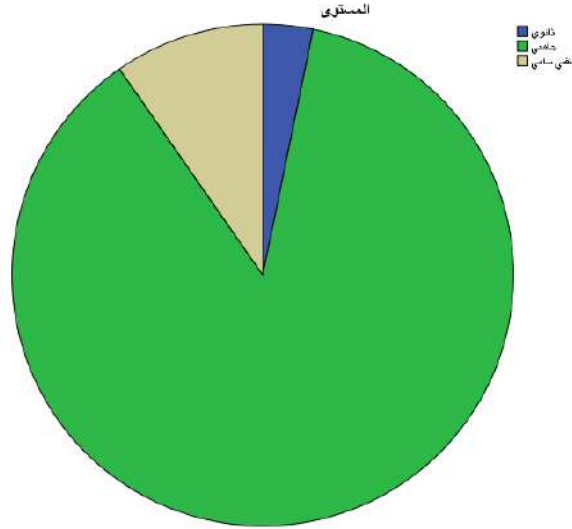
نلاحظ من خلال الجدول التالي أن فئة غالبية هي من 31 سنة إلى 42 سنة بنسبة 58.1% تعتبر هذه مرحلة العطاء فالجامعة تستفيد منهم لأنهم يتمتعون بطاقة من نشاط والحيوية فهم أكثر قابلية للعمل من خلال السرعة ودقة في قيام بمهام الوظيفة، وتليها الفئة العمرية التي تتراوح بين 20 سنة إلى 30 سنة بنسبة 29%، أما فئة 43 فما فوق تمثل نسبة 12.9% هذه لها خبرة في العمل حيث تساعدهم على استخدام امثل لوسائل التكنولوجيا، وعليه إن أغلبية الموظفين شباب ولهم قدرات ومهارات تساعدهم على قيام بأداء مهام وظيفتهم وتحقيق استقرار في مؤسسة وتطويرها.

يوضح الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	1	3.1
جامعي	27	87.1
تقني سامي	3	9.7
المجموع	31	100%

مصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

الشكل رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 8.1% من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي حيث يمثلون نخبة وهم مؤهلين لأداء مهامهم من خلال مؤهلات وقدرات التي يتمتعون بها، بينما قدرت نسبة تقني سامي ب 9.7% وهي نسبة مقبولة لأنهم متحصلين على شهادات تأهلهم للقيام بوظيفتهم، في حين نجد نسبة 3.1% من المبحوثين لهم مستوى ثانوي، وهي نسبة ضئيلة جدا.

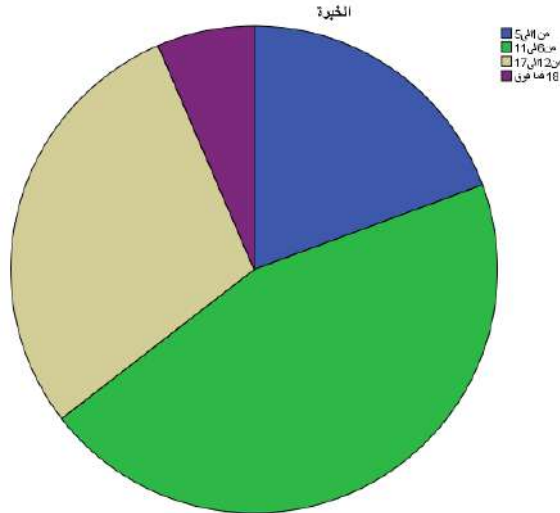
ومنه نسبة الجامعيين هي أعلى نسبة ويعود ذلك لحاجة رئاسة جامعة إليهم في تسيير شؤونها، وتقدمهم علمي الذي يساعدهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال أثناء أداء مهامهم.

جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
5 - 1	6	19.4
11 - 6	14	45.2
17 - 12	9	29
18 فما فوق	2	6.5
المجموع	31	100%

مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

الشكل رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



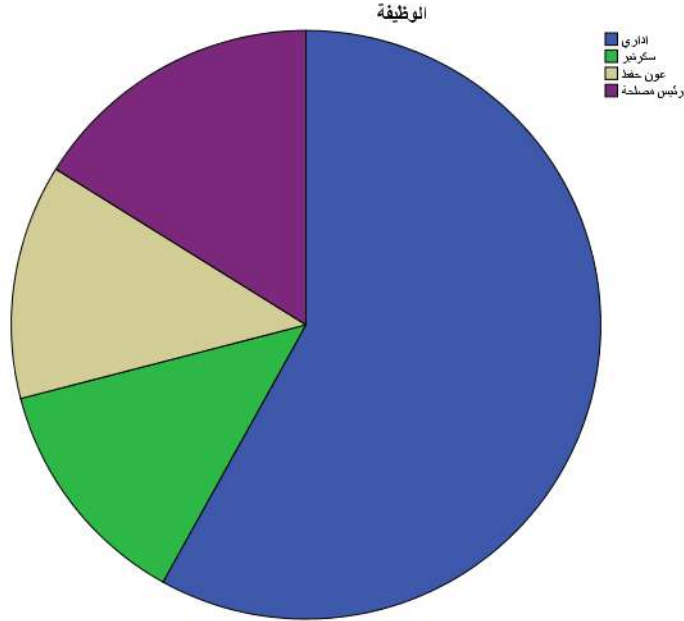
نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 45.2% من أفراد العينة تتراوح خبرتهم المهنية من 6 سنوات إلى 11 سنة وهذا يدل على أن لهم خبرة طويلة في مجال العمل مكنتهم من اكتساب مهارات ومعارف خلال سنوات العمل، تليها نسبة 29% من المبحوثين تقدر خبرتهم المهنية من 12 إلى 17 سنة فهم ذوي خبرة يمكن اعتماد عليهم بحكم اقدمية في ميدان العمل، تم تليها نسبة 19.4% تمثل خبرتهم أقل من 5 سنوات لان أغلبية الموظفين شباب، و 6.5% من المبحوثين لهم خبرة أكثر من 18 سنة. وعليه إن أغلبية الموظفين لهم كفاءة وخبرة تمكنهم من تحكم في مختلف مهام التي يقومون بها.

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
إداري	18	58.1
سكرتير	4	12.9
عون حفظ البيانات	4	12.9
رئيس المصلحة	5	16.1
المجموع	31	100%

من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

الشكل رقم 05 : توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



من خلال معطيات الجدول نلاحظ ان نسبة 58.1% من أفراد العينة هم إداريين، أما نسبة 16% هم عبارة عن رؤساء مصالح، تم تليها نسبة 12.9% من المبحوثين يقومون بوظيفة عون حفظ البيانات وسكرتير. ويدل هذا على أن فئة الإداريين هي فئة الغالبة في المؤسسة نظرا للأهمية التي يحتلونها في تسيير وتنظيم العمل، وحسب طبيعة العمل الذي يتطلب إنجاز الإدارية المختلفة، أما رؤساء مصالح هم ركيزة أساسية في المؤسسة.

2/ عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1/2. عرض وتحليل البيانات خاصة بمحور تكنولوجيا الاتصال:

يتم عرض نتائج أفراد العينة لمحور تكنولوجيا الاتصال وذلك من خلال حساب التكنولوجيا النسبية لكل عبارة مع التحليل والتفسير.

جدول رقم (07): يوضح مدى استعمال تكنولوجيا الاتصال (الكمبيوتر، الهاتف، الانترنت)

في العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	93.50
لا	1	3.2%
أحيانا	1	3.2%
مجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 93.5% من أفراد العينة يستعملون تكنولوجيا الاتصال كالكومبيوتر وهاتف والانترنت في عملهم بشكل كبير أثناء تأدية مهامهم الوظيفية لتحقيق أهداف مؤسسة

واهدافهم خاصة بكفاءة وفعالية، وهناك نسبة 3.2% من المبحوثين يستعملون تكنولوجيا الاتصال في بعض أحيان حسب وظيفة التي يقومون بها لا تتطلب اعتماد عليها، و3.2% كانت إجابة ب "لا" وهذا راجع لاستغنائهم عنها.

جدول رقم (08) يوضح مدى اعتماد على الحاسوب في كتابة وحفظ وتخزين المعلومات

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	96.8
لا	0	0.0
أحيانا	1	3.2
مجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال بيانات الواردة في الجدول نلاحظ ان نسبة 96.8% من أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم أي يعتمدون على حاسوب في قيام بوظائفهم الإدارية فهو ضروري بالنسبة لهم لأن عمل الإدارة يعتمد على حاسوب ولهذا الجامعة مهتمة بهذه الوسيلة من خلال توظيفها في العمل لزيادة سرعة إنجاز المهام، انا نسبة 3.2% من أفراد العينة كانت إجابتهم ب "أحيانا".

ومنه نستنتج أن الحاسوب يلعب دور كبير في أداء وانجاز مهام الوظيفة التي يشغلونها بسرعة وفعالية، وهي وسيلة أكثر تحكما لديهم ويتقنون العمل بها وهذا يعود إلى ارتفاع مستواهم التعليمي العالي. الجدول رقم (09) يوضح مدى تنمية تكنولوجيا الاتصال لمهارات وقدرات المهنية للموظف.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	58.1
لا	2	6.5
أحيانا	11	35.5
مجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 58.1% من أفراد العينة أكدوا على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تنمية مهاراتهم وقدراتهم المهنية أثناء القيام بالوظائف الإدارية واكتسابهم معارف جديدة في هذا المجال، وترى نسبة 35.5% من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال ساهمت أحيانا في تنمية مهارات وقدرات خاصة بالموظف، في حين 6.5% من أفراد العينة كانت إجابتهم ب "لا" وهي نسبة منخفضة، يدل هذا على أن تكنولوجيا الاتصال لم تساهم ولم تسمح لها بترقية مهاراتهم وقدراتهم.

ومنه تكنولوجيا الاتصال تلعب دور كبير في تنمية مهارات وقدرات الخاصة بالموظفين في الإدارة، ويعود هذا إلى اكتسابهم خبرة طويلة في عمل.

الجدول رقم (10) يوضح مدى توفر شبكة الانترنت في جميع مكاتب المؤسسة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	93.5
لا	0	0
أحيانا	2	6.5
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 93.5% من أفراد العينة وهي أغلبية الموظفين تتوفر لديهم شبكة الانترنت في مكاتبهم، أما نسبة 6.5% كانت إجابتهم بـ "أحيانا" وهي نسبة قليلة لان عملهم غير مقتصر على الانترنت، لأن وظيفة تتطلب استخدام الانترنت عند قيام بمهامها، وعند قيامنا بالدراسة الميدانية في رئاسة جامعة لاحظنا أن الموظفين يستخدمون الانترنت وحاسوب عند تأدية عملهم من خلال إرسال و استقبال المعلومات و الملفات بين الموظفين ومصالح الإدارية الأخرى.

الجدول رقم (11) يوضح مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظف

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	64.5
لا	0	0
أحيانا	11	35.5
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 64.5% من أفراد العينة ساعدتهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم، كما ساعدتهم على قيام بمهام بسرعة وفعالية كنقل وتبادل الملفات وأداءها في وقتها المحدد، وأن نسبة 35.5% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال أحيانا تساعدهم في تحسين أداء، ومنه تكنولوجيا الاتصال ساعدت في تفعيل وتطوير أداء الموظف من خلال سرعة في انجاز وتنفيذ مهام الادارية.

الجدول رقم (12) يوضح مدى تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين من خلال الوسائل

المتوفرة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	64.5
لا	1	3.2

أحيانا	10	32.3
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 64.5% من المبحوثين أكدوا أن تبادل المعلومات والبيانات يكون من خلال الوسائل المتوفرة في الجامعة عن طريق الانترنت أو الحاسوب والبريد الإلكتروني، وهي أكثر وسائل استخداما لدى الموظفين، أما نسبة 32.3% من أفراد العينة كانت إجابتهم ب"أحيانا"، وعليه فإن تبادل المعلومات يكون أحيانا باستعمال الوسائل الاتصال أو بطريقة مباشرة، تليها نسبة 3.2% من المبحوثين أجابوا ب "لا"، أنهم لا يستعملون الوسائل المتوفرة حسب طبيعة الوظيفة، ومنه فإن موظفي رئاسة جامعة تتوفر لديهم وسائل تكنولوجيا الاتصال اللازمة لتبادل البيانات ومعلومات ونقلها بين الموظفين.

الجدول رقم (13) يوضح تقديم الجامعة لتدريب أو تكوين حول استعمال تكنولوجيا الاتصال لزيادة التحكم فيها.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	7	22.6
لا	2	6.5
أحيانا	22	70.9
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 70.9% من أفراد العينة وهي نسبة كبيرة أكدوا على أن الجامعة في بعض الأحيان تقدم لهم تكوينات تساعد على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وزيادة التحكم في تقنيات المتطور، أما نسبة الذين يستفيدون من تكوينات وتدريبات التي تقدمها الجامعة بلغت نسبة 22.6% وهي نسبة لا بأس بها، في حين بلغت نسبة الذين لا يستفيدون من هذه التكوينات نسبة 6.5% وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالنسبة الأخرى، ومنه رئاسة الجامعة تقدم حصص تدريبية للموظفين من أجل تسيير نشاطاتها.

ولهذا على المنظمة تدريب وتعليم العامل حتى يتسنى له أن يرفع من مستواه ويتمكن من أداء عمله بطريقة علمية تساعد على تحقيق أهدافه.¹

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة العامة، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، سنة 1980، ص 16.

الجدول رقم (14) يوضح مدى مساهمة شبكات الاتصال في تواصل وربط بين مختلف المصالح الإدارية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	83.9
لا	1	3.2
أحيانا	4	12.9
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

يتضح لنا من خلال الجدول ان نسبة كبيرة من موظفين بلغت 83.9%، كانت إجابتهم بنعماي ان شبكات الاتصال ساهمت بشكل كبير في تواصل وربط بين مختلف المصالح الإدارية من خلال نقل وتبادل المعلومات والملفات عن طريق الأنترنت، في حين يرى بعض المبحوثين قدرت نسبتهم بـ 12.9% أن شبكات الاتصال تساهم في بعض أحيان وبشكل قليل في ربط وتواصل بين الموظفين ومصالح الإدارية، بينما يرى 3.2% من أفراد العينة ان شبكات الاتصال لا تساهم في ربط والتواصل بين الموظفين ومصالح الإدارية وهذا يفسر بعدم استخدامها ويكون تواصل مباشر . ومنه شبكات الاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال داخل المؤسسة من خلال ربط والتواصل بين الموظفين من جهة وبين الموظفين ومصالح الإدارية من جهة أخرى، ذلك من خلال استخدام شبكة الانترنت.

الجدول رقم (15) يوضح مدى تحكم الموظف في تكنولوجيا الاتصال عند استخدامه لها.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	64.5
لا	1	3.2
أحيانا	10	32.3
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

يتضح من خلال الجدول أن نسبة تحكم الموظفين لتكنولوجيا الاتصال عند استخدامهم لها بلغت نسبة 64.5% وهذا يدل على قدرتهم في تحكم فيها عند استخدامها وهذا يعود إلى معرفتهم المسبقة لها، أو استفادتهم من تكوين عنها، أما نسبة 32.3% من المبحوثين كانت إجابتهم بـ "أحيانا"، ونسبة 3.2% أجابوا بـ "لا"، وعليه إن أغلبية الموظفين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال ويتحكمون بها لأنها توفر لهم الوقت والجهد فهي تساهم في تسيير وتنظيم العمل.

الجدول رقم (16) يوضح مدى مواجهة الصعوبات والمشاكل التي يواجهها الموظف أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	2	6.5
لا	26	83.9
أحيانا	3	9.6
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك تفاوت واختلاف في إجابات المبحوثين حول إذا كانوا يواجهون صعوبات عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال، يتضح لنا أن نسبة 83.9% من أفراد العينة لا يواجهون صعوبات نظرت لارتفاع مستواهم التعليمي وخبرتهم المهنية التي ساعدتهم فب تغلب على هذه الصعوبات التي تعترضهم أثناء عمل، أما نسبة 9.6% من المبحوثين يصادف يصادفون صعوبات في بعض الأحيان أثناء تأدية مهامهم، ويليهما نسبة 6.5% من المبحوثين يواجهون صعوبات فهي نسبة ضعيفة. ومنه نستنتج أن رئاسة جامعة تسعى إلى توظيف من أفراد لديهم خبرة وكفاءة مهنية تساعدهم على التغلب على مشاكل وصعوبات التي تواجههم أثناء قيام بالاعمالهم وهذا يدل على امتلاكهم لمهارات استخدام تكنولوجيا الاتصال.

2/- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيا الاتصال:

الجدول رقم (17) يوضح متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3.10	0.596
2	4.25	0.500
3	4.33	0.828

0.593	4.36	4
1.117	3.69	5
0.178	3.22	6
0.723	3.86	7
1.156	4.31	8
1.286	3.06	9
0.604	4.24	10
0.278	3.88	المجموع الكلي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي إجمالي خاص بتكنولوجيا الاتصال 3.88 وهو يدل على أهمية المرتفعة لهذا المحور لدى المبحوثين، أما الانحراف المعياري إجمالي بلغ 0.278 وهو يعكس درجة انسجام إجابات المبحوثين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات بين (3.06 - 4.36) فكانت لأعلى نسبة للعبارة رقم 4 بـ متوسط حسابي 4.36 وانحرافه معياري بلغ 0.593، أما أدنى قيمة للعبارة رقم 9 بلغ متوسطها الحسابي 3.06 وانحراف المعياري 1.286.

من خلال المعطيات الجدول نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال من بين العناصر الأساسية في المؤسسة، حيث وفرت لهم جميع وسائل اللازمة التي تساعدهم على نقل وتبادل وحفظ وتخزين الملفات والمعلومات، فهم يستعملونها بشكل كبير أثناء تأدية مهامهم وتعمل على زيادة روح الاتصال بينهم، ولهذا ان اغلب الموظفين يعتمدون على وسائل تكنولوجيا الاتصال في تأدية مهامهم لأنها تساعدهم على انجاز أعمال الموكلة إليهم بسرعة وبسهولة، كما ساهمت في تنمية قدراتهم ومهاراتهم داخل المؤسسة، حيث تقدم لهم الجامعة تكوينات لزيادة تحكهم في تكنولوجيا الاتصال ورفع من كفاءتهم، كل هذا يؤدي إلي تحقيق أهداف الجامعة وأهداف موظف خاصة، في حين تبين من إجابات المبحوثين أنها لا يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال فهي تعمل على تسهيل وتبسيط وسرعة في انجاز المهام.

كل هذا يدل على ان رئاسة الجامعة تتوفر على وسائل والأجهزة تكنولوجيا الاتصال اللازمة لأداء المهام الإدارية من أجل تحقيق مستوى جيد، وان لتكنولوجيا الاتصال أهمية كبيرة في المؤسسة من خلال تبادل المعلومات وملفات، وسرعة الحصول عليها وتداولها عبر شبكات الاتصال بين مختلف المصالح الإدارية وربط بين الموظفين وسرعة انجاز المهام.

2/- عرض وتحليل البيانات خاصة بمحور الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (18) يوضح مدى قيام الموظف بإنجاز الأعمال الموكلة إليه بكفاءة وفي وقتها

المحدد.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	87.1
لا	1	3.2
أحيانا	3	9.7
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 87.1% من أفراد العينة يقومون بإنجاز الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفي وقتها المحدد وهذا يدل على تحملهم المسؤولية الوظيفية الذي يقومون بها، تليها نسبة 9.7% من أفراد العينة أكدوا إجابتهم ب"أحيانا" وهذا يدل على أن بعض الموظفين يقومون بإنجاز أعمالهم حسب طبيعة العمل الموكل إليهم يتطلب كفاءة في إنجازها ويجب أن تقدم في وقتها المحدد، وهنا نسبة قليلة جدا بلغت نسبة 3.2% لا ينجزون أعمالهم في وقتها المحدد لأنها تتطلب ذلك، فهم يزاولون وظيفتهم بصفة عادية، ومنه إنجاز الموظفين للمهام الوظيفية بمهارة وكفاءة واحترام الوقت المحدد لإنجازها في وقت محدد، يساهم في تحسين أدائهم وعمل على تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة (جامعة)، هذا يبين أن الموظفين يتحملون مسؤولية الوظيفة التي يقومون بها.

الجدول رقم (19) يوضح المجهود كبير الذي يبذله الموظف للقيام بأعمال المطلوبة منه.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	96.8
لا	0	0
أحيانا	1	3.2
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 96.8% من أفراد العينة كانت إجابتهم ب"نعم" أي أن الموظف يبذل مجهود كبيرة للقيام بأعمال المطلوبة منه، ومن أجل أداء وظيفته في وقتها المحدد لابتعاد عن المشاكل الإدارية الناتجة عن تأخر في إنجازها، أما نسبة 3.2% من المبحوثين أنهم لا يبذلون مجهود خلال القيام بوظيفتهم، وهي تعتبر نسبة ضئيلة جدا، ومنه إن الموظفين يبذلون مجهود كبير خلال تأدية أعمالهم (وظائفهم)، مع التزام واحترام الوقت المطلوب لإنجازها لتجنب المشاكل الإدارية بسبب تأخير أو تقصير عند أداء الوظيفة، هذا يدل على درجة المسؤولية التي يتمتع بها الموظف.

الجدول رقم (20) يوضح مدى استفادة الموظف من خبرته ومهارات في أداء عمله.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	58.1

6.5	2	لا
35.4	11	أحيانا
%100	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 58.1% من أفراد العينة استفادوا من خبرتهم ومهاراتهم أثناء تأدية وظيفتهم، وهذا يدل على الخبرة والمهارة تلعب دور هام في أداء الوظيفة يتم توظيفها على ميدان العمل، من أجل تحقيق أهداف الموظف والجامعة، أما نسبة 35.4% من المبحوثين أجابوا أنهم أحيانا يحتاجون إلى خبرة ومهارة في أداء العمل، تليها نسبة 6.5% من المبحوثين صرحوا أنهم لا يستفيدون من خبرتهم ومهاراتهم عند أدائهم لعملهم لأن بعض مهام لا تحتاج إلى خبرة، ومنه إن أغلب الموظفين يستفيدون من خبرتهم ومهاراتهم في أداء عملهم، فالمهارة وخبرة المهنية لها أهمية كبير عند الموظف والجامعة.

الجدول رقم (21) يوضح مدى التزام الموظف بالحضور في المواعيد المحددة خلال أوقات العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	96.8
لا	0	0
أحيانا	1	3.2
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 96.8% من أفراد العينة يلتزمون بالحضور في المواعيد العمل في أوقاتها المحددة أي لا يتأخرون عن مواقيت العمل الرسمية، أما نسبة 3.2% من المبحوثين أحيانا لا يلتزمون بالحضور في مواقيت العمل نظرا لالتزامهم مع جهات أخرى كالأساتذة مثلا، لأن الموظف ملزم باحترام مواقيت العمل القانونية وان يخصص أوقات العمل لأداء وظيفته، وقيامه بمهامه بنفسه بدقة وانجازها في موعدها المحدد، فساعات العمل هي الوقت الذي يقضيه الموظف ويكون في عمله تحت تصرف مسؤول (صاحب العمل)، فالموظف عليه توقيع في سجلات العمل خاصة بالحضور والخروج فهي تقيم الموظف من أجل احترام أوقات العمل، وهذا ما ركز عليه فايول على ضرورة الانضباط والالتزام بوقت العمل وعدم الاخلال بها.¹

¹-ايمان محامدية، الرقابة التنظيمية والأداء، مركب تمبيع الغاز الطبيعي، مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديمقراطية،

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة 20 أوت 1955، 200/2009، ص55

الجدول رقم (22) يوضح مدى تعاون وتنافس مع زملائه من أجل تحسين أداء الجامعة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	58.1
لا	4	12.9
أحيانا	9	29.0
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 58.1% من المبحوثين يتعاونون ويتنافسون مع بعضهم البعض بهدف تحسين أدائهم وأداء الجامعة، أما نسبة الذين أجابوا بأنهم يتنافسون في بعض الأحيان من أجل تحسين أداء الجامعة، وقدرت نسبة 12.9% من المبحوثين أنهم لا يتنافسون ويتعاونون مع زملائه من أجل تحسين أداء الجامعة، وهي تمثل نسبة ضعيفة مقارنة بالنسبة الأخرى وهذا يدل على أهمية علاقات العمل في تحسين روح التعاون أثناء تأدية المهام، وهذا يدل على أهمية علاقات العمل في تحسين روح التعاون بين الموظفين أثناء تأدية المهام، وهذا ما أكد عليه هنري فايول في مبادئه: التعاون وأكد على أهمية وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد والعمل بروح الجماعة وزيادة عناصر الاتصال، وماكس فيبر هو الآخر ذكر التعاون ودوره في تحقيق الإنتاجية¹. حيث ركز فايول على مبدأ التعاون فهو يؤكد على الحاجة إلى العمل الجماعي، يبدأ المساواة بين الموظفين من خلال العدالة في المعاملة ورفع معنوياته، وعليه إن العمل الجماعي الذي يسوده التعاون والتنافس يؤدي إلى تحسين الأداء ونجاحه داخل المؤسسة ويحقق أهدافه، كما توصل التون مايو خلال دراسته التي قام في المصنع الى تعاون عاملات مع بعضهم البعض خلال العمل.

الجدول رقم (23) يوضح مدى استعداد الموظف لتحمل مسؤوليات أعلى في حالة الترقية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	64.5
لا	1	3.2
أحيانا	10	32.3
المجموع	31	%100

¹ - بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، ديسمبر 2015، ص 61

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول نسبة 64.5% من أفراد العينة مستعدون لتحمل مسؤوليات أعلى في حالة الترقية، فالترقية تساعدهم على بذل مجهود عند أداء مهام الوظيفة، ونسبة 32.3% من المبحوثين تمثلت إجاباتهم ب"أحيانا"، أما نسبة 3.2% من المبحوثين ليس لديهم استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى. يتضح من خلال هذا أغلبية الموظفين لديهم استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى داخل الجامعة وهذا يحفزهم على أداء أعمال لإثبات مسؤوليتهم وفرض مكانتهم في العمل، وهذا ما أكدت عليه نظرية "y" حيث ترى أن الإنسان طموح ويحب العمل ويرغب في تحمل المسؤولية، يمكنه انه يمارس رقابة على نفسه(ذاتية)، يقوم بأداء عمله بحب ولا يبخل في بذل مجهوده على المؤسسة، حيث يرى أن تحقيق أهداف المؤسسة يحقق أهدافه.¹ وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات في تأكيدها على أهمية الحوافز في رفع وزيادة مستوى الأداء الموظف، وتحقيق الموظف، وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية في تأكيدها على أهمية الحوافز في رفع وزيادة سرعة مستوى الأداء الموظف، وتحقيق أهدافه.

الجدول رقم (24) يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في جامعة ومساعدته على تقديم

أداء جيد وفعال.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	83.9
لا	1	3.2
أحيانا	4	12.9
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 83,9% من أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساعدهم على تقديم أداء جيد وفعال من خلال سرعة في إنجاز مهام ونشاطات خاصة بوظيفة وتوفر لهم جهد وقت، لنا نسبة 12.9% من المبحوثين عبروا على أنهم أحيانا تساعدهم تكنولوجيا الاتصال على تقديم أداء جيد، تليها نسبة 3.2% من المبحوثين الذين لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال، ولا تساعدهم على تقديم أداء جيد وإنما أداء جيد يتطلب توفر خبرة وكفاءة مهارات مهنية، ولهذا ركز فيه فيير على الأداء للأفراد واعتبار العامل المحدد للفرد، واعتبار العامل الوحيد الذي يقيم من خلاله الفرد واساسه تقوم الترقية، كما أن الأداء الجيد هو الذي يضمن للعامل الاستمرار في المؤسسة.²

¹-ليليان بن صويلح، مدخل لعلم الاجتماع العمل والتنظيم، مطبوعة لطلبة الماجستير، تخصص تنظيم والعمل، كلية العلوم

الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2024، ص105

²-ايمان محامدية، المرجع السابق، ص54

الجدول رقم (25) يوضح قدرة الموظف على حل المشاكل وصعوبات التي تواجهه خلال أداء وظيفته.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	87
لا	0	0
أحيانا	4	13
المجموع	31	%100

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 87% من أفراد العينة لهم القدرة على حل المشاكل وصعوبات التي تواجههم أثناء أداء مهامهم، وهي تمثل أعلى نسبة مما يدل على خبرتهم ومهاراتهم وقدراتهم المهنية التي سمحت لهم مواجهة مشاكل وظيفية، أما نسبة 13% من المبحوثين أجابوا بـ "أحيانا" أي أنهم في بعض الأحيان يمكنهم حل مشاكل وصعوبات التي تواجههم أثناء قيامهم بأداء مهامهم نظرا لقد أو نقص خبرتهم في ميدان العمل، حيث يرى بارسونز أن التنظيمات الرسمية تقوم بأوجه نشاط نحو هدف محدد ويتوفر فيها وسائل حل المشاكل التي تواجهها في المحافظة على أنماط العلاقات الداخلية التي تقبله من ناحية وان تحصل على بيئتها في الوقت ذاته على كل ما يحتاجه بقاءه واستمرارها.¹

الجدول رقم (26) يوضح مدى تقييم مستوى أداء الموظفين بشكل مستمر في الجامعة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	41.9
لا	2	6.4
أحيانا	16	51.6
المجموع	31	%100

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 51.6% من أفراد العينة يرون أن جامعة تعمل على تقييم أدائهم بشكل مستمر، تم تليها نسبة 42.9% من المبحوثين أجابوا ان جامعة تقوم بتقييم مستوى أدائهم

¹ -منادي محمد، أسس النظرية للإدارة والتنظيم، جامعة المدينة، ص236،237

وهذا من خلال الحضور المستمر إلى العمل وفي أوقات رسمية وكثرة التغيب ومدى قيامهم بمهام الوظيفة التي يشغلونها، أما نسبة 6.4% لا يتم تقييم أدائهم، وهي نسبة ضئيلة.

ومنه إن رئاسة الجامعة تعمل على تقييم موظفيها لتحسين مستواهم، فيبذل موظفين مجهود خلال التقييم، وهذا ما يساعدهم على اكتساب خبرات ومهارات وتبادلها بين الموظفين أثناء تأدية الأعمال الموكلة إليهم، ولتقييم دور مهم من مستوى الأداء، من خلال تقييم المستمر للمسؤولي الجامعة التي تدفعهم لتقديم عمل جيد، فالتقييم حافز لتحسين الأداء.

الجدول رقم (27) يوضح مدى مساهمة تحسين الأداء في تحسين أداء الجامعة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	77.4
لا	1	3.2
أحيانا	6	19.4
المجموع	31	%100

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 77.4% من أفراد العينة يرون أن تحسين الأداء يساهم في تحسين أداء الجامعة، وترى نسبة 19.4% من المبحوثين ان تحسين أدائهم يساهم أحيانا في تحسين أداء الجامعة، ان نسبة 3.2% أجابوا بـ "لا" يعني أن تحسين أداء لا يساهم في تحسين أداء الجامعة وتعتبر هذه النسبة ضعيفة وغير مؤثرة، ومنه إن تحسين أداء الموظفين يساهم في تحسين وتطوير أداء الجامعة من خلال قدرتهم على بذل مجهود خلال إنجاز الأعمال الموكلة لهم بكفاءة وفي وقت المحدد، حيث يعمل الموظف على تحسين عمله ورفع وزيادة من مستوى أدائه ساهم في تحسين أداء الجامعة من خلال إنجاز أعمال الموكلة له.

2.2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (28) يوضح متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	4.22	0.711
2	3.75	0.906
3	4.21	0.903
4	3.61	1.009
5	4.19	1.013

0.845	3.94	6
0.845	3.94	7
1.204	4.17	8
1.058	3.75	9
1.541	3.72	10
0.458	3.93	المجموع الكلي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد spss

بلغ متوسط الحسابي الإجمالي خاص بالمحور الأداء الوظيفي 3.93 وهو ما يفسر على أهمية المرتفعة للأداء إجمالي لدى أفراد العينة، وبلغ الانحراف المعياري 0.458 وهو منخفض يعكس درجة انسجام جيد في إجابات أفراد العينة (هناك تشتت في إجابات أفراد العينة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات المحور بين (3.61 - 4.22) وهذا يدل على الأهمية المرتفعة، حيث احتلت عبارة الاولى أعلى قيمة (4.22) وانحراف معياري قدره (0.711)، وهو يعكس درجة الانسجام المقبولة في الإجابات المبحوثين، أما أدنى قيمة كانت في عبارة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.61) وانحراف معياري قدره (1.09).

ومنه نلاحظ أن جميع أسئلة المحور تمت الإجابة عنها بطريقة مقبولة، وهذا يدل على أن للأداء الوظيفي دور هام في حياة المهنية للفرد من خلال الجهود التي يبذلها الموظف بتوظيف مختلف المهارات والقدرات التي يمتلكها مما تسهل عليه استخدام تكنولوجيا الاتصال بطريقة سهلة وسريعة نظرا لاستفادته من خبرته المهنية في هذا المجال، وانجاز الأعمال الموكلة إليه في وقتها المحدد، وقدرته على تحمل مسؤوليات أعلى وحل المشاكل التي تواجهه عند أداء مهامه، ويعزز لديهم روح التعاون مما يؤدي إلى تقوية علاقات العمل بينهم، كما يلعب تقييم الأداء دور هام في تحسين أداء الموظف من جهة وأداء الجامعة من جهة أخرى، ومنه لتكنولوجيا الاتصال أهمية كبيرة في تبادل المعلومات وتواصل بين الموظفين، وهذا يدل على أنها تساعدهم على زيادة فعالية أداء وسرعة قيام بمهام وظيفية.

3. مناقشة النتائج على ضوء فرضيتها:

بعد تحليل بيانات خاصة بمتغيري دراسة حول أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء الوظيفي، وبعد اختبار الفرضية ميدانيا وتحقق من صحتها وبإلزام على نتائج تحليل محاور الاستبيان، حيث أثبتت نتائج الدراسة ان فرضية "تؤثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي" فرضية صحيحة في الميدان وهذا يدل على أنها لاقت استجابة من طرف أفراد العينة البحث، ومنه تؤدي تكنولوجيا الإتصال دور هام في تحسين الأداء الوظيفي هذا ما يفسر وجود الوسائل اللازمة لذلك وتقديم دورات تدريبية للموظفين من أجل تحسين مهاراتهم وكفاءتهم.

نستنتج من خلال فرضية "تؤثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل الجامعة" قد تجسدت في البحث الميداني، وهذا يدل على أن تكنولوجيا الاتصال أثرت على فعالية الأداء للموظفين ورفعت من مستواهم خلال قيام الوظيفة، ومنه تكنولوجيا الاتصال تساهم في ربح الوقت والجهد وتحسين العمل لتحقيق أهداف المسطرة، وانجاز أعمال بسرعة من خلال الأداء الجيد وفعال ورفع من كفاءة الموظفين وتحسين أداءهم الوظيفي.

نتائج الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة نلاحظ أن تكنولوجيا الإتصال تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي:

- أكدت النتائج على ان افراد العينة يعتمدون على تكنولوجيا الاتصال خلال تاديتهم وظيفتهم، حيث ساهمت في ربح الوقت والجهد وسرعة انجاز المهام الموكلة اليهم.
- أن أغلبية الموظفين داخل رئاسة الجامعة يستعملون تكنولوجيا الإتصال حيث تستعمل في تواصل وربط بين مختلف المصالح الإدارية، بإستخدام الوسائل التكنولوجية المتوفرة ومختلفة حيث يمثل الحاسوب المرتبة الأولى من حيث الإستخدام، فالهدف من إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل هو الحصول على المعلومات والبيانات بسهولة وسرعة في تبادلها وسهولة انتقالها بين الموظفين.
- استعمال تكنولوجيا الإتصال أدى إلى تنمية المهارات و القدرات المهنية للموظف وساهمت في تحسين أدائه الوظيفي داخل المؤسسة، وهذا يدل على الإستفادة من تدريبات وتكوينات التي تقدمها الجامعة لزيادة التحكم فيها، مما سمح بتطوير مهاراتهم واكتساب معارف جديدة داخل.
- ساهمت شبكات الاتصال في ربط بين مختلف المصالح الإدارية والموظفين، مما يجعلهم قادرين على مواجهة الصعوبات هذه التي يواجههم، خلال تأدية اعمال الموكل إليهم.
- من خلال نتائج الدراسة ان جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت هي أكثر الوسائل التكنولوجية ومستخدمة في تخزين المعلومات و تبادلها مع الموظفين أو مع الإدارة.

توصيات:

- من خلال دراستنا التي هدفت إلى معرفة اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في رئاسة بلحاج بوشعيب تم التوصل إلى بعض إقتراحات متمثلة في:
- ✓ إجراء الأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي، من خلال دراسته سوسيولوجياً في تخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم
- ✓ ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال بتوفير وسائل والأجهزة وتقنيات اللازمة.

- ✓ إقامة دورات تدريبية وتكوينية من أجل رفع المستوى المعلوماتي وتحسين أدائه الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.
- ✓ تنمية مهارات الموظفين من خلال اهتمام بالمورد البشري وتشجيعهم على بذل مجهود أعلى.
- ✓ توظيف أفراد ذوي خبرات ومعارف وقدرات عالية للاستفادة منها في تسيير الإدارة.
- ✓ تشجيع العمل الجماعي وخلق جو عمل مناسب يساعدهم على تحقيق مستوى الأداء جيد وفعال.
- ✓ تعزيز الاتصال بين الموظفين والمسؤولين والاهتمام بهم هذا ما يجعلهم يبذلون جهود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تم عرض دراسة الميدانية قمنا من خلالها بتحليل أسئلة الاستبيان باعتماد على إجابة المبعوثين توصلنا إلى أن لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي لرئاسة الجامعة ومنه لتكنولوجيا الاتصال دور هام في المؤسسة لأنها مصدر أساسي للمعلومات حيث تعتبر العمود الفقري لها ولهذا من الضروري للمؤسسة أن تواكب هذا التطور التكنولوجي.

خاتمة

وفي ختام دراستنا يمكننا القول ان لتكنولوجيا الإتصال دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفي رئاسة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، حيث تؤدي دور هام في حياة الفرد والمنظمة، فهي مصدر اساسي للمعلومات، ولهذا من ضروري الاهتمام بها داخل المؤسسة من خلال توفير الوسائل اللازمة التي تعتمد عليها في نقل وتبادل المعلومات والملفات بين الموظفين والمصالح الادارية، كل هذا يؤدي الى تحسين اداء المؤسسة ونجاحها وتحقيق أهدافها، حيث يعتبر المورد البشري عنصر هام في العملية الإدارية فهو اهم مورد تعتمد عليه المنظمة في تنفيذ مختلف الأنشطة والمهام الموكلة إليه بكفاءة وفعالية من خلال تسهيل عمل الموظف.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع:

1. احمد عياد، مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة الثانية، الجزائر، 2009.
2. أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الاولى، 2011.
3. حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2008.
4. حسين الغراب، الاتجاهات العالمية في التدريب، مركز الخبرات الإدارية والمحاسبة، مصر، دط، دت.
5. حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2011 .
6. رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، سلسلة المنهل في العلوم التربوية، دار الدجلة، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
7. سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، منشورات المنظمة العربية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2018.
8. صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، د ط، 1994.
9. طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 2008.
10. طه عبد العاطي نجم، الإعلام والمجتمع، دار المعرفة الجامعية لطبع ونشر والتوزيع، مصر، 2013.
11. ايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010.
12. محسن على عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008
13. محمد الريس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2015.
14. مدحت محمد أبو النصر، علم اجتماع الاتصال والإعلام، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2016.
15. مراد نعومي، مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2014.

16. منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2014.
17. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، الأردن، 2007.
18. زار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
19. ليندة لطاد، عائشة عباس آخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، 2009.
20. نادية سعيد عاشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017.
21. إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والإتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2016.
22. إبراهيم قنديلجي، الإعلام الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، عمان، 2015.
23. إبراهيم وهبي فهد، كنجو عبود كنجو، العلاقات العامة وإدارتها مدخل وظيفي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، د ط، عمان الأردن، د ط، 2010.
24. إبراهيم وهبي فهد، كنجو عبود كنجو، العلاقات العامة وإدارتها مدخل وظيفي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، د ط، دت.
25. أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الإتصال ووسائله الحديثة، شركة الإسلام مصر للطباعة، 2007.
26. أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (مفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
27. أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2018.
28. بطرس حلاق، الإعلام والإتصال الدولي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، د ط، 2020.
29. بلقاسم سلاطينية، حسان الجليلي، منهجية البحث العلوم الاجتماعية، أدوات جمع البيانات وكتابة تقرير البحث العلمي، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2017، الجزائر.
30. جمال النجار، تكنولوجيا الاتصال والغزو الثقافي، دار الإتحاد التعاون للطباعة، طبعة الاولى، 2000.
31. حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة - النشأة - التطور - الوظائف - التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الثانية، 2007.

32. حسن عماد مكايي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
33. حسين حمدي الطوبجي، وسائل الإتصال والتكنولوجيا في التعليم، دار القلم، الكويت، الطبعة الثامنة، 1987.
34. خالد منصر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وإغتراب الشباب، دار الكاتب الجامعي، الإمارات، لبنان، طبعة الاولى، 2016.
35. رحمة الطيب عيساوي، مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة، عالم الكتب الحديث، جدارا للكاتب العالمي، الجزائر.
36. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2006.
37. سعيد الغريب النجار، تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003.
38. صلاح مصري محمد مهدي، منهجية البحث في العلوم الاقتصادية، دار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2018.
39. عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، د ط ، دت .
40. عبد الرحمن محجوب محمد، مقدمة في شبكة الأنترنت، السودان.
41. عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2012.
42. عبد العزيز الشريف، الإعلام الإلكتروني، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
43. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون، دار الفكر العربي، دط، القاهرة، 1996
44. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الإتصال، إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 1996.
45. عبيدة صبطي، فكري لطيف متولي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، دط، 2018، .
46. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2019، ص 58، 59.
47. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة الثانية، 2002.

48. على فوزي عبد المقصود، عطية سالم الحداد، الوسائل التعليمية، وتكنولوجيا التعليم "الاتصال - نماذج الاتصال"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، 2014.
49. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998.
50. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2015.
51. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
52. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
53. مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، مدخل إلى الإتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2004.
54. مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا الإتصال التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
55. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، مكتبة الأكاديمية، طبعة الأولى، مصر، 1992.
56. محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، دار هالم الكتب، القاهرة، طبعة الأولى، 2007.
57. محمد عبد العال النعيمي، عبد الجبار توفيق البياتي، غازي جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
58. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الإتصال والأزمات إدارة عولمة، إتخاذ قرارات، دار المنهل اللبناني، بيروت، طبعة الأولى، 2012.
59. محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعزز للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
60. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، د ط، 1990.
61. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، طبعة الاولى، 2005.
62. مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني، الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار العلني للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
63. مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني، الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة الاولى، 2015.

64. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2018 .
65. مصطفى يوسف كافي، الإعلام التفاعلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2016.
66. منادي محمد، أسس النظرية للإدارة والتنظيم، جامعة المدينة، دط، د ت.
67. ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم والعمل، ديوان مطبوعات الجامعة، 2011.
68. نصر الدين غراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2020.
69. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والجماعية والتفاعلية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، لبنان، 2017.
70. وفقى السيد الإمام، البحث العلمي إعداد مشروع البحث و كتابة التقرير النهائي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2014.
71. عمار بوحوش، نظريات الإدارة العامة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، د.ط، عمان، 1980.
- الرسائل الجامعية:**
1. باسم مصطفى على البساطي، أثر التدريب على الأداء الوظيفي، ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة منصور، 2021.
2. بوعمامة أحمد فارس، المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز للتوزيع - قسنطينة، مذكرة شهادة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم إجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.
3. بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودورها في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لمرور-خنشلة-، مذكرة شهادة ماجستير في علم إجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاجتماعية، تخصص علم إجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014/2013، ص 68، 69.
4. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم إجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.
5. منير عبد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، ماجستير، قسم الإدارة الإسلامية، كلية مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، 2016.

6. آسية بن عبد الكريم، آمنة بن علي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي "جامعة أدرار أنموذجا"، قسم علوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2018/2019.
7. ايمان محامدية، الرقابة التنظيمية والأداء، مركب تميع الغاز الطبيعي، مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955، 2008/2009.
8. بن عبد الحفيظ لطيفة، حميداني ندى، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية، دراسة ميدانية بكلية العلوم التكنولوجية بجامعة 8 ماي 1945، مذكرة ماستر علم اجتماع الاتصال، جامعة 8 ماي قالمة، 2020/2021.
9. بوعطيط جلال الدين، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عناية، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس عمل والتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير موارد البشرية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008/2009.
10. حسبية مجدوب، لطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017/2018.
11. خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة شهادة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإنسانية، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2011/2012.
12. زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية، جامعة أوبوكر بلقايد، تلمسان، 2009/2010.
13. سعاد عميمور، أسماء ديب، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي دراسة ميدانية على أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019/2020.
14. ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة 1، 2016/2017.
15. عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مذكرة شهادة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات، قسم علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2005/2006.

16. عثمان المبارك محمد آدم، فعالية العلاقات العامة في تطوير الشركات الخدمية، رسالة دكتوراه في العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017 .
17. ليليان بن صويلح، مدخل لعلم الاجتماع العمل والتنظيم، مطبوعة لطلبة الماستر تخصص تنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2016/2015.
18. محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة وإنعكاساتها على قيم الشباب الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، قسم علوم الإتصال والإعلام، تخصص العلاقات العامة والإتصال، جامعة الحاج لخضر - باتنة - ، 2010/2009.
19. مرح ظاهر شكري، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2016.
20. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف 1 - ، 2017/2016 .

المجلات:

1. بن عبد العزيز سفيان، صديق زكرياء، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الإتصالات بالجزائر، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة)، مجلة المنهل الإقتصادي، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، د.ت.
2. طعمة بنت عبد الله محمد الشهري، أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير، مجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، العدد 2، أيار 2020، (72- 99).
3. عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد 10، جامعة الأزهر، يناير 2013.
4. لحرر عباس، الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المؤسسات الإقتصادية، جامعة مستغانم، الجزائر.
5. بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ورقلة(الجزائر)، ديسمبر 2015.

6. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث العدد 10، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2012.
7. ثامر كامل محمد، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الإتصال وآليات حراكها في الوطنية العربي، مجلة العلوم السياسية، العدد 37، العراق، دت.
8. حديد يوسف، براهمية نصيرة، تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة جيجل، العدد 17، ديسمبر 2014
9. رانية محمد محمود زياده، المنظمة المتعلقة لمدخل لتحقيق الأداء المتميز، جامعة المنوفية من وجهة نظر الموظفين فيها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، العدد 15، جامعة الملك خالد، كلية المجتمع، السعودية، حزيران 2021، (68 - 86)
10. رجب الطاهر مسعود الخنروشي، أهمية الإتصال التنظيمي في رفع كفاءة المؤسسات الليبية، مجلة كلية الأدب، العدد 24، الجزء 2، الزاوية، ديسمبر 2017.
11. سليم منى، بوقرة رابح، دور إستخدام تكنولوجيا الإتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 14، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015.
12. شهناز ظهير، تنمية المهارات عبر الأقمار الصناعية، مجلة القسم العربي، العدد 17، جامعة بنجاب لاهور - باكستان، 2010.
13. عتيقة حرايرية، أداء العاملين، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، العدد 5، مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، جوان 2015.
14. قصير بن عودة، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسستي **SNV** و **SIM**، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 31، جامعة وهران 2، الجزائر، ديسمبر 2017 .
15. كريمة شعبان، تكنولوجيا الإتصال الحديثة والأسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الإتصال والصحافة، العدد 3، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2015،
16. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة - دراسة نظرية -، مجلة التغير الاجتماعي، العدد 6، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، دت.
17. نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة، مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد 9، دت.
18. نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 11، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، جوان 2013.

19. الندوات:

1. وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 1430

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم : علوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع العمل و التنظيم

استمارة بحث حول موضوع :

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية

بجامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الخاص بإنجاز دراسة ميدانية في إطار إعداد مذكرة تخرج مستوى ماستر في علم اجتماع العمل و التنظيم، نرجو منكم مليء هذه الاستمارة بالإجابة عن هذه الأسئلة بكل مصداقية، وذلك بوضع علامة (x) في خانة مناسبة، حتى نتمكن من جمع المعلومات اللازمة تفيدنا في هذه الدراسة، لتكون قد ساهمت في إثراء هذا البحث العلمي، علما أن هذه المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية وستحظى بالسرية التامة.

شكرا على تعاونك

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية :

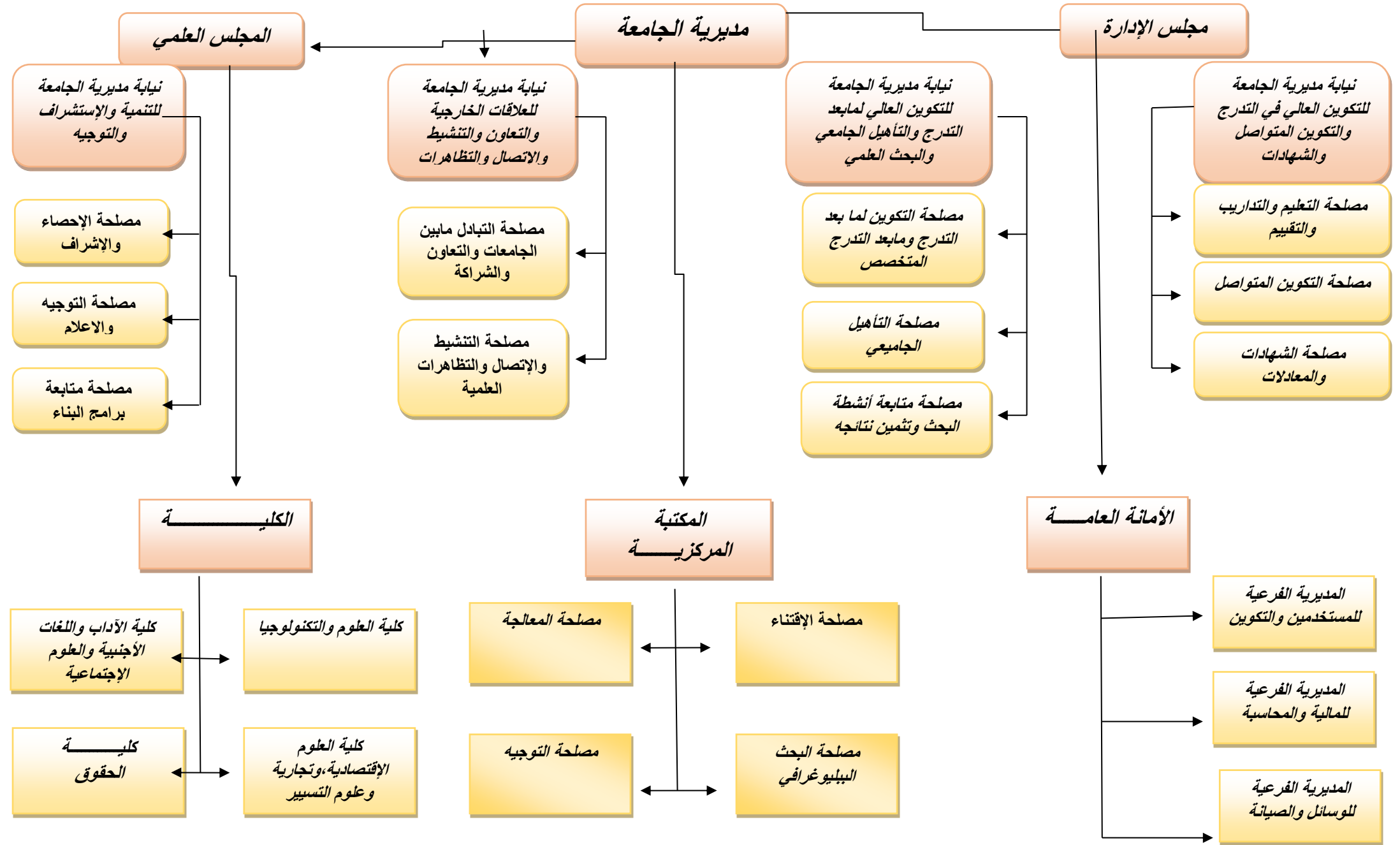
- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: من 20-30 31-42 43 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي تقني سامي
- 4- الخبرة المهنية: من 1-5 6-11 12-17 18 فما فوق
- 5- الدرجة الوظيفية: إداري سكرتير عون حفظ بيانات رئيس مصلحة

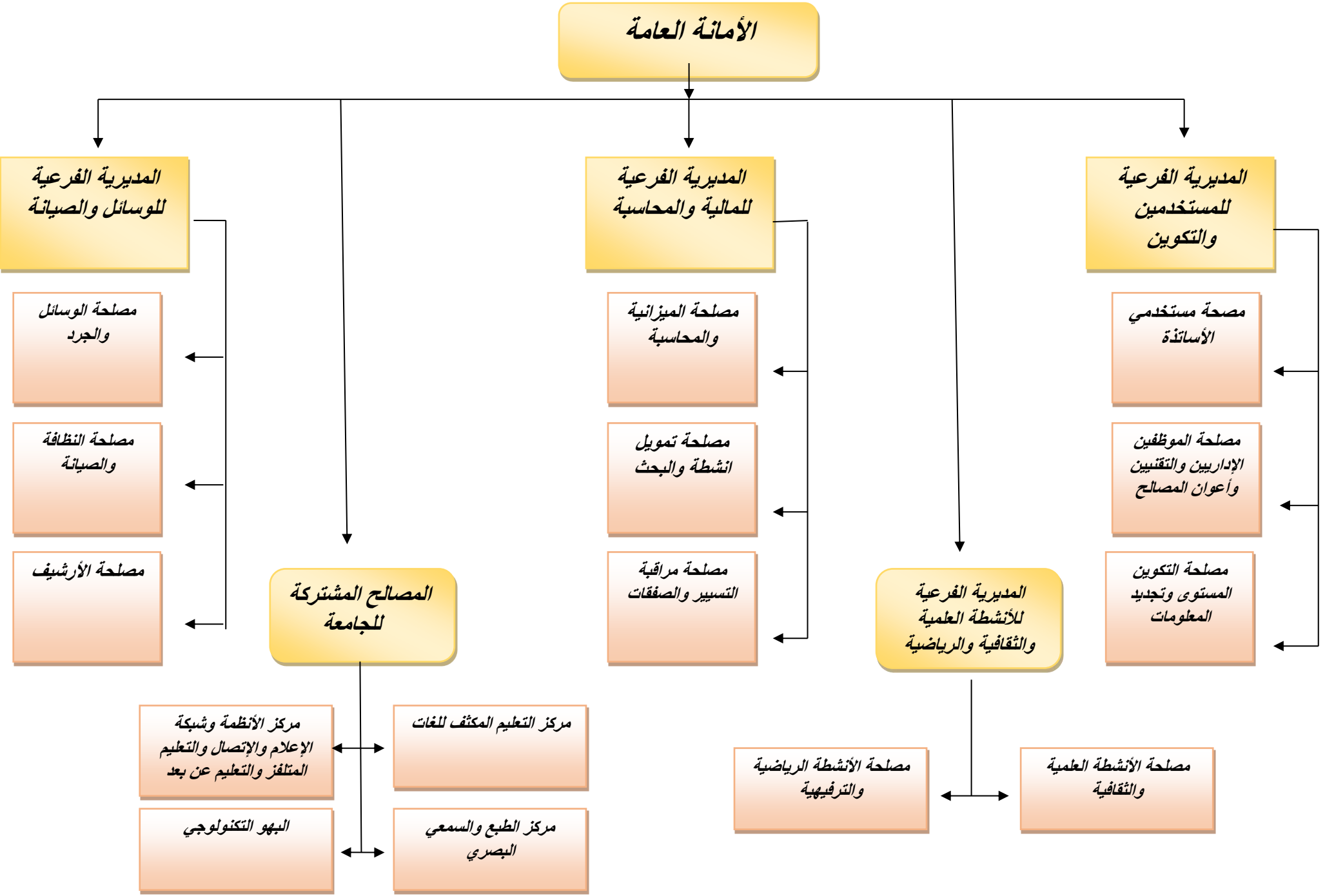
المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال

رقم	العبارات	نعم	لا	أحيانا
06	هل تستعمل تكنولوجيا الاتصال (كمبيوتر، الهاتف، الانترنت) في عملك.			
07	هل تعتمد على الحاسوب في كتابة و حفظ وتخزين المعلومات بطريقة سهلة و سريعة.			
08	هل سمحت لك تكنولوجيا الاتصال بتنمية مهاراتك وقدراتك مهنية.			
09	هل تتوفر شبكة الانترنت في جميع مكاتب المؤسسة.			
10	هل ساعدك استعمال تكنولوجيا الاتصال في تحسين أدائك.			
11	هل يتم تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين من خلال الوسائل المتوفرة.			
12	هل تقدم لكم الجامعة تدريب أو تكوين حول استعمال تكنولوجيا الاتصال لزيادة التحكم فيها.			
13	هل تساهم شبكات الاتصال في تواصل وربط بين مختلف المصالح الإدارية من خلال وسائل المتاحة.			
14	هل تتحكم في تكنولوجيا الاتصال عند استخدامك لها.			
15	هل تواجه صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال.			

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

رقم	العبارات	نعم	لا	أحيانا
16	هل تقوم بانجاز أعمال الموكلة إليك بكفاءة و في وقتها المحدد.			
17	هل تبذل مجهود كبير للقيام بأعمال المطلوبة منك.			
18	هل تستفيد من خبرتك ومهاراتك في أداء عملك.			
19	هل تلتزم بالحضور في مواعيد المحددة خلال أوقات العمل.			
20	هل تتعاون و تتنافس مع زملائك من اجل تحسين أداء المؤسسة.			
21	هل لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى في حالة الترقية.			
22	هل تكنولوجيا الاتصال مستخدمة في مؤسستك كافية لتقديم أداء جيد و فعال.			
23	هل لديك القدرة على حل المشاكل وصعوبات التي تواجهك خلال أداء وظيفتك.			
24	هل يتم تقييم مستوى أداء الموظفين بشكل مستمر في الجامعة.			
25	هل تحسين الأداء يساهم في تحسين أداء الجامعة.			





الفهرس

.....البسمة
.....شكر والعران
.....الاهاء
.....مقدمة أ

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال

تمهيد

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال15
2. خصائص تكنولوجيا الاتصال17
3. وظائف تكنولوجيا الاتصال19
4. مكونات تكنولوجيا الاتصال20
5. وسائل تكنولوجيا الاتصال21
6. أهمية وأهداف تكنولوجيا الاتصال29
7. ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال31
8. أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال33

خلاصة

الفصل الثاني: عموميات حول الاداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره37
2. محددات وإبعاد الأداء الوظيفي39
3. مؤشرات وأنواع الأداء الوظيفي41
4. أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه44
5. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهميته45
6. خطوات ومعايير تقييم الأداء48
7. أهداف وصعوبات تقييم الأداء50
8. إجراءات تحسين الأداء الوظيفي52
9. دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي53

خلاصة

الفصل الثالث: اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

58.....	تمهيد
59.....	1.الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....
59.....	1.1مجالات الدراسة.....
62.....	2.1.نموذج الدراسة.....
62.....	3.1.العينة.....
63.....	4.1.المنهج.....
63.....	5.1.الأدوات البحثية.....
65.....	6.1.خصائص وسمات أفراد العينة.....
70.....	2.عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة.....
84.....	3.مناقشة نتائج فرضية الدراسة.....
84.....	4.نتائج الدراسة.....
85.....	التوصيات.....
85.....	خلاصة.....
86.....	الخاتمة.....
.....	قائمة المصادر والمراجع.....
.....	الملاحق.....
.....	الفهرس.....
.....	قائمة الجداول.....
.....	قائمة الأشكال.....
.....	الملخص.....

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	صفحة
الشكل 01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	66
الشكل 02	توزيع أفراد العينة حسب السن	67
الشكل 03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	68
الشكل 04	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	69
الشكل 05	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	70

قائمة الجداول:

رقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح نتائج الفاكرونباخ	65
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	65
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	66
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	67
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب خبرة المهنية	68
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	69
07	يوضح مدى استعمال تكنولوجيا الاتصال في عمل	70
08	يوضح مدى اعتماد على الحاسوب في كتابة وحفظ وتخزين المعلومات بطريقة سهلة وسريعة	71
09	يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تنمية مهارات وقدرات المهنية	71
10	يوضح مدى توفر شبكة الانترنت في جميع مكاتب الجامعة	72
11	يوضح مدى استعمال تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء	72
12	يوضح مدى تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين م خلال الوسائل المتوفرة	73
13	يوضح مدى تقديم الجامعة لتدريب أو تكوين حول استعمال تكنولوجيا الاتصال والتحكم فيها	73
14	يوضح مدى مساهمة شبكات الاتصال في تواصل وربط بين مختلف المصالح الإدارية من خلال الوسائل المتاحة	74
15	يوضح مدى تحكم في تكنولوجيا الاتصال عند استخدامك لها	74

75	يوضح مدى مواجهة صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال	16
75	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيا الاتصال	17
77	يوضح مدى انجاز أعمال الموكلة إليك بكفاءة وفي وقتها المحدد	18
77	يوضح المجهود كبير للقيام بأعمال المطلوبة منه	19
78	يوضح مدى استفادة من خبرته ومهارته في أداء أعماله	20
78	يوضح مدى التزام بالحضور في المواعيد المحددة خلال أوقات العمل	21
79	يوضح مدى تعاون وتنافس مع زملاء من اجل تحسين الأداء الجامعة	22
80	يوضح مدى استعداد الموظف لتحمل مسؤوليات أعلى في حالة الترقية	23
80	يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ومساعدته على تقديم أداء جيد وفعال	24
81	يوضح قدرة الموظف على حل المشاكل والصعوبات التي تواجهه خلال أداء وظيفته	25
82	يوضح مدى تقييم مستوى الأداء الموظفين بشكل مستمر في الجامعة	26
82	يوضح مدى مساهمة تحسين الأداء في تحسين أداء الجامعة	27
83	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي	28

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، وهي عبارة عن دراسة ميدانية على مستوى رئاسة جامعة عين تموشنت، اعتمدنا فيها على المنهج التحليلي الوصفي لتحليل نتائج الدراسة، وتم استخدام الاستمارة والملاحظة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية شملت 31 موظف وموظفة من مجتمع البحث الذي يتكون من 97 موظف، تم استخدام البرامج الإحصائية spss لمعالجة وتحليل ومناقشة البيانات، وقد تم التوصل إلى أن تكنولوجيا الاتصال تأثر ايجابيا على الأداء للموظفين في المؤسسة محل الدراسة حيث وفرت عليهم كثير من الجهد والوقت ولها دور كبير في تنظيم وتسيير عمل المؤسسة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، الأداء الوظيفي، الموظفين، تحسين الأداء.

Résume :

Cette étude visait à connaître l'impact de l'utilisation des technologies de la communication dans l'amélioration de la performance au travail, qui est une étude de terrain au niveau de la rectorate de l'Université Ain Temouchent, dans laquelle nous nous sommes appuyés sur la méthode analytique descriptive pour analyser les résultats de l'étude, et le questionnaire et l'observation ont été utilisés comme outil pour collecter des informations et des données auprès des membres de l'échantillon, et pour atteindre les objectifs de l'étude: un échantillon aléatoire de 31 employés masculins et féminins a été sélectionné dans la population de recherche, qui se compose de 97 employés. Les programmes statistiques SPSS ont été utilisés pour traiter, analyser et discuter des données, et il a été conclu que la technologie de la communication affectait positivement la performance des employés de l'institution à l'étude, car elle leur fournissait beaucoup d'efforts et de temps et avait un rôle important dans l'organisation. et la conduite des travaux de l'établissement

Mots-clés : technologie de la communication, performance au travail, des employés, améliorer la performance.