



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



قسم: قسم العلوم الإجتماعية

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

الموضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل
المؤسسة
- دراسة ميدانية على موظفي بلدية الرقيبة بولاية الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستري علم الإجتماع

تخصص: علم إجتماع الإتصال


إشراف الأستاذة:
د. عريق لطيفة

إعداد الطالبات:
• بيكي وجدان
• سعيد صبرين

لجنة المناقشة


الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
مقررا ومشرفا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي	أستاذ محاضر-أ-	د. عريق لطيفة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي		
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي		

السنة الجامعية: 2020/2019



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أما بعد:
لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود
إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير
بأذنين بذلك جهود كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد.
وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والإمتنان والتقدير والمحبة إلى الذين
حملوا أقدس رسالة في الحياة...
إلى الذين مهدوا لنا طريق في العلم والمعرفة...
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل...
وأخص بالتقدير والشكر الأستاذة: عريق لطيفة
لمجهوداتها المبذولة والعطاء الوفير المقدم من طرفها.



ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، وقد شملت الدراسة على (04) تساؤلات فرعية كان منها:

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المنصب؟

وتم الإعتماد على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لهذه الدراسة، وشملت الدراسة على مجتمع إحصائي مكون من 90 موظف وموظفة من بلدية الرقيبة بالوادي، كما تم الإعتماد على أداة الإستمارة لجمع المعلومات.

Study summary:

This study aims to highlight the role of communication technology in increasing the effectiveness of job performance within the organization, The study included (04) sub-questions, including:

1-Are there statistically significant differences in the use of communication technology due to the educational level variable ?

2-Are there statistically significant differences in the use of communication technology by municipality employees due to the position variable?

The descriptive approach was relied upon because it is the most appropriate for this study, and the study included a statistical community consisting of 90 male and female employees from the municipality of Raqiba in the valley, the questionnaire tool was also relied upon to collect information.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
أ-ب	المقدمة
	الفصل الأول: موضوع الدراسة
5	أولا-الإشكالية
7	ثانيا-أسباب اختيار الموضوع
7	ثالثا-أهمية وأهداف الدراسة
7	رابعا-منهج وفرضيات الدراسة
8	خامسا-تحديد المفاهيم
12	سادسا-الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال وأهم وظائفها
16	تمهيد
17	أولا-التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال
19	ثانيا-خصائص ووظائف تكنولوجيا الإتصال
23	ثالثا-أشكال تكنولوجيا الإتصال
26	رابعا-إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال
	الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي وأهم عناصره ومحدداته
31	تمهيد

32	أولاً-أهمية وخصائص الأداء الوظيفي
33	ثانياً-عناصر وأنواع الأداء الوظيفي
35	ثالثاً-محددات وأبعاد الأداء الوظيفي
37	رابعاً-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
38	خامساً-إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
43	تمهيد
44	أولاً-مجالات الدراسة
45	ثانياً-تحديد مجتمع الدراسة
46	ثالثاً-أدوات جمع البيانات
47	رابعاً-الدراسة الميدانية
49	خامساً-أساليب المعالجة الإحصائية
50	الخاتمة
51	قائمة المراجع
	الملاحق

المقدمة:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه على جميع الأصعدة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، حيث ساهم التطور التكنولوجي في مجال الإتصالات منذ الربع الأخير من القرن العشرين وحتى الآن في إحداث تغيير جذري في جميع مجالات الحياة خاصة المهنية حيث ساهم الإستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال ومنظومة الشبكات في تغيير أساليب جمع البيانات وتحليلها، حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل وكشكل من أشكال العصرية، وذلك من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها، بما في ذلك أساليب الاتصال بين الموظفين وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية.

فإستخدام تكنولوجيا الإتصال داخل المؤسسات بأنواعها (الصناعية، الإقتصادية، الخدمائية..) ساعدها على تسهيل الكثير من الأعمال والمهام وكذلك تخطي العديد من العقبات التي تواجه موظفيها وكذلك زبائنها وعملائها.

وتعد المؤسسات الخدمائية من أهم المؤسسات التي يجب أن تعتمد على إستخدام تكنولوجيا الإتصال باعتبارها مرتبطة بخدمة الزبائن والمواطنين مباشرة، لذلك إعتاد هذه المؤسسات على توظيف تكنولوجيا الإتصال داخلها ودفع بموظفيها لإستخدامها ساعدها على تقليل الكثير من الوقت والجهد للطرفين (الموظف والزبون)، مما يؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين بها، كما يساعدهم على أداء مهامهم ووظائفهم بكل مرونة ويسر.

ولمعرفة "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" شملت هذه الدراسة على خمسة فصول كانت كما يلي:

الفصل الأول: موضوع الدراسة تم فيه تناول مشكلة الدراسة، ثم توضيح أسباب إختيار الموضوع، أهمية وأهداف ومنهج الدراسة وفرضياتها ثم تحديد المفاهيم الأساسية وفي الأخير الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الإتصال وأهم وظائفها تناولنا فيه التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال وخصائصها ووظائفه ثم أشكاله، وأخيرا أهم سلبيات وإيجابيات التي تسببها تكنولوجيا الإتصال.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي وأهم عناصره ومحدداته تم فيه تناول، خصائص وأهمية الأداء الوظيفي وعناصره وأنواعه، ثم محددات وأبعاده بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه، وفي الأخير أهم إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي .

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة تم فيه تحديد مجال الدراسة، كما تم فيه تحديد مجتمع البحث، ثم الأدوات المستخدمة في الدراسة والتي تمثلت في الإستمارة .

الفصل الخامس: الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع.

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة.

رابعاً: منهج وفرضيات الدراسة.

خامساً: تحديد المفاهيم.

سادساً: الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية

يعد الإتصال من الظواهر الإجتماعية التي ظهرت مع ظهور الإنسان الذي سعى دائماً إلى إيجاد سبل وطرق للتواصل مع المحيطين به وكذا محاولة تطوير هذه السبل والطرق مع مرور الوقت، فبداية كان تواصله مع الآخرين عبارة عن إشارات وعلامات إلى أن وصل إلى مرحلة الإتصال التقاعلي الذي إرتبط بظهور كل من جهاز الكمبيوتر والإنترنت أو ما يعرف بتكنولوجيا الإتصال التي إستطاعت في وقت قصير أن تصبح أهم ما يعتمد عليه الفرد في حياته اليومية، فأصبحت في يومنا هذا ضرورة من الضروريات الأساسية التي لا يستطيع أي مجال أو ميدان أن يقوم بدون تكنولوجيا الإتصال.

والمؤسسات بأشكالها اليوم أصبحت كذلك مرتبطة بهذه التكنولوجيا فنجد مؤسسات في العالم اليوم يشرف عنها شخص أو إثنين لأن أغلب أو معظم أعمالها تسير عن طريق تكنولوجيا الإتصال نظراً لما تتمتع به هذه الأخيرة من خصائص اختصرت العدد وزادت من سرعة أداء المهام.

ومن منطلق أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المؤسسة على إستخدام مواردها بكل كفاءة وفاعلية، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على إدارة أي مؤسسة الإهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقويم المستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويره وتتميته، وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب، على إعتبار أن الأداء الوظيفي يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة، فهو يتصف بالمرونة نظراً لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة، وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل واسع داخل المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدمية من أجل تسريع عمليات الحصول على المعلومات وتوصيلها.

ومنه جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي:

- هل لتكنولوجيا الإتصال دور في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي لموظفي بلدية الرقيبة؟

تندرج تحتها تساؤلات فرعية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المنصب؟

- ماهي أشكال تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما من قبل موظفي البلدية لأداء مهامهم؟

- ماهو أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين؟

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع

يرجع أسباب إختيار موضوع الدراسة الحالية وهو "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" إلى جملة من الأسباب منها:

1- أصبح إستخدام تكنولوجيا الإتصال أمر حتمي في وقتنا الحالي في جميع ميادين الحياة وخاصة داخل المؤسسات نظرا لخصائصها ومميزاتها التي ترجع بالإيجاب على مستخدميها فأردنا التعرف على أهم هذه الخصائص وكذا المميزات.

2- يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع التي نالت إهتمام العديد من الباحثين والدارسين نظرا لأهميته في زيادة فاعلية وإنتاجية المؤسسة إذا ما تم توفير المناخ الملائم والإمكانيات اللازمة لتحقيق أداء وظيفي فعال من قبل موظفي المؤسسات الأمر الذي دعانا لدراسة الأداء الوظيفي داخل بلدية الرقيبة.

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

- 1- معرفة أشكال تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في بلدية الرقيبة بولاية الوادي.
- 2- التعرف على مدى إستخدام وإعتماد موظفي بلدية الرقيبة لتكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة.
- 3- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في بلدية الرقيبة في تسهيل مهام الموظفين داخل البلدية.

رابعاً: منهج وفرضيات الدراسة

1- منهج الدراسة :

يعرف المنهج العلمي على أنه: فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة، حين نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين، حين نكون بها عارفين.⁽¹⁾

(1) عبد الرحمن بدوي، منهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط3، 1977، ص5.

وبما أن دراستنا تتمحور حول " دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة"، وتمشي مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد إعتدنا على المنهج الوصفي الذي يعني بأنه: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكلة البحث وتحليلها وتحديد نطاق ومجال المسح وفحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة وتفسير النتائج وأخيرا الوصول إلى إستنتاجات.(1)

ويرجع إختيار المنهج الوصفي في الدراسة لوصف أشكال تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في المؤسسة والتعرف على دورها في تحسين الأداء الوظيفي.

2-فرضيات الدراسة: تتمثل في:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المنصب.
- تعد وسيلتي جهاز الكمبيوتر والأنترنترنت أكثر إستخداما من قبل موظفي بلدية الرقيبة.
- يؤثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين.

خامسا:تحديد المفاهيم: تتمثل في:

1-تعريف التكنولوجيا: لتكنولوجيا الإتصال مفاهيم عديدة، نذكر منها:

أ-لغة: تعود كلمة التكنولوجيا في أصولها التاريخية والمجتمعية إلى الإغريق فشقها الأول التكنو TICHNO يعني مجموعة الأساليب والفنون الإنسانية، و شقها الثاني LOGIE يعني النطق والحوار، واللفظان معا يشيران إلى معرفة فنية تتطوي على منطقتين وتبعث جدلا.(2)

(1) نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص216.
(2) إعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، ص10.

ب-إصطلاحاً: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.⁽¹⁾

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الإقتصادي والإجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.⁽²⁾

يعرفها "سمير عبده بأنها، "الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات، التي تظهر في إطار ظروفه الإجتماعية ومرحلة التاريخية."⁽³⁾

2-تعريف الإتصال: عرف الباحثين والعلماء الإتصال كل حسب تخصصه، وفيما يلي نقدم أهم المفاهيم المقدمة له:

أ-لغة: تعود لفظة الإتصال إلى الجذر وصل، ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله أي أبلغه، ووصل الشيء بالشيء يعني ربطه، وعليه ربط وضم وجمع .

ب-إصطلاحاً: تشير لفظة الإتصال في معناها الإصطلاحي العام إلى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على

مدركاتهم وإستجاباتهم السلوكية ويرى DONNELLY وزملائه أن الإتصالات هي عبارة عن نقل للفهم المشترك من خلال إستخدام للرموز المنطوقة أو غير المنطوقة .⁽⁴⁾

(1) سمير جمال محمد شعير، دور الإتصال بالمشاركة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 2015، ص13.

(2) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص21.

(3) محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث والتحدى التكنولوجي الغربي، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1984، ص35.

(4) سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي ليايس، سيدي بلعباس، 2017، ص14.

عرف عالم الاجتماع CHARLES COOLEY الإتصال بأنه: "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية، وتنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، وبإستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط وتعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان".⁽¹⁾

من خلال التعاريف السابقة يمكن الوصول إلى التعريف الشامل التالي: "الإتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شخصية أو مكتوبة من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر".⁽²⁾

3- مفهوم تكنولوجيا الإتصال: هي مجموع التقنيات والأدوات أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، أو الجمعي، التي بها تجمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة، والمصورة والمرسومة، والمسموعة والمرئية، والمطبوعة والرقمية، عن طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية النشر لهذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة، أو مرئية، أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.

وقد تكون التقنيات يدوية أو ميكانيكية أو الكترونية حسب التطور التاريخي لوسائل الإتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.⁽³⁾

التعريف الإجرائي: هي مختلف تكنولوجيات الحديثة المتعلقة بنقل وعرض وتبادل المعلومات الاتصالية التي تسهل إتصال المؤسسة، ويتم ذلك عن طريق الهاتف وجهاز الحاسوب والأنترنت.

(1) جمال تزكريت، دور الإتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة منطقة القبائل 2001 والكارثة الطبيعية 2005 بولاية البويرة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3، 2013، ص13.

(2) سحانين الميلود، مرجع سابق، ص15.

(3) أبو السعود إبراهيم، تقنيات الإتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، (د،ب)، 2005، ص13.

4-الأداء: للأداء عدة مفاهيم نذكر منها:

أ-لغة: دار الشيء يدور دورا ودوراننا تحرك وعاد إلى ما كان عليه.(1)

دار الشيء يدور دورا ودوراننا ودهورا طبقة من الشيء المدار فوق بعضه.(2)

ب-إصطلاحا: تعرف (راوية محمد حسن) الأداء على أنه: "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة

لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد".(3)

(ويرى علي السلمي): "أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء".(4)

كما يعرف بأنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي يبدأ بالقدرة وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".(5)

5- مفهوم الأداء الوظيفي: لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا ولعل مرد ذلك يرجع إلى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلا.(6)

(1) ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، (د،م،ن)، (د،س،ن)، ص1450.

(2) إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط4، 2004، ص303.

(3) راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص216.

(4) عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003، صص25-26.

(5) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص219.

(6) العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، (مجلة الباحث، العدد10)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص323.

وتحدد الدراسة مفهوم الأداء الوظيفي بأنه الجهد المبذول من قبل الفرد في تنفيذ الواجبات والمسؤوليات داخل المنظمة التي ينتمي لها بما يتناسب مع ما يتقاضاه من مردود مادي ومعنوي.⁽¹⁾

التعريف الإجرائي: هو ذلك الجهد المبذول من طرف الموظف، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، لتحقيق الأهداف المسطرة داخل المؤسسة.

6- المؤسسة: هناك عدة مفاهيم قدمت لمفهوم المؤسسة، نذكر منها:

أ- لغة : ورد في معجم العرب لابن منظور في فعل أسس والأسس والأساس.⁽²⁾

ب-إصطلاحاً: إختلف المفكرون والمسيريون في إعطاء تعريف شامل ومحدد للمؤسسة كما

أن هناك اختلاف في أحجامها وأنواعها وحجم نشاطاتها وأشكالها القانونية رافقت هذه العملية:

- المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس نشاط إنتاجي أو إحدى الأنشطة المتعلقة بها من عملية الشراء والتخزين والبيع لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.

- المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة حالياً هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، كما يمكن القول أنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.⁽³⁾

سادساً: الدراسات السابقة

بعد الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تتقرب مع موضوع بحثنا سنعرض فيما يلي ما رأيناه مناسب لهذه الدراسة:

-الدراسة الأولى:

1-عنوان الدراسة: دور الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية.

⁽¹⁾أثير أنور شريف، بلال كامل عودة، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، (مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد91، المجلد22)، جامعة الأنبار العراق، 2016، ص181.

⁽²⁾ جمال جمال الدين ابن المنظور، لسان العرب، بيروت للطباعة، لبنان، 1956، صص478-482.

⁽³⁾ مقال منشور على الموقع: www.titouman05.blogspot.com ، على الساعة 11:26، التاريخ 2020/05/15.

2- نوع الدراسة: مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والإتصال.

3- إسم ولقب الباحث: باهي نسبية.

4- سنة الدراسة: 2016/2015.

5- إشكالية الدراسة: هل يلعب الإتصال الداخلي دورا فعالا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية محل الدراسة؟

6- أدوات البحث: إستمارة الإستبيان.

7- المنهج المتبع: المنهج الوصفي.

8- مصطلحات الدراسة: الدور، الإتصال، الإتصال الداخلي، الأداء الوظيفي، تحسين الأداء الوظيفي، المؤسسة، المؤسسة التربوية.

9- أهداف الدراسة:

-الكشف عن دور الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية.

-الكشف عن وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

10- النتيجة: وجود علاقة بين الإتصال الداخلي وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة خاصة من خلال التوجيهات والتعليمات التي يقدمها المسؤولون إلى الموظفين المرتبطة بمهامهم.

ولقد إستقننا من هاته الدراسة في الجانب النظري من خلال معرفة والإستطلاع على المعلومات المطروحة ومعرفة النقائص الموجودة.

-الدراسة الثانية:

1- عنوان الدراسة: دور الإتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات

المحلية في الجزائر.

2- نوع الدراسة: مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية.

3-إسم ولقب الباحثة: موساوي حليلة.

4-سنة الدراسة: جوان 2015.

5-إشكالية الدراسة: مامدى مساهمة الإتصال المؤسساتي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية؟

6-أدوات البحث: المقابلة، الإستبيان.

7-المنهج المتبع: المنهج الوصفي.

8-مصطلحات الدراسة: الإتصال، الإتصال ومؤسسات، الأداء، الأداء الوظيفي.

9-أهداف الدراسة:

-إبراز الدور الهام الذي يلعبه الإتصال المؤسساتي لرفع الأداء الوظيفي.

-تحديد طبيعة العلاقة بين الإتصال ومؤسساته ورفع الأداء الوظيفي.

10-النتيجة: الإتصال المؤسساتي هو عملية لنقل وتبادل الآراء والأفكار والتوجهات ونقل المعارف بين طرفين أو اكثر عبر عدة وسائل مختلفة ووجود علاقة قوية بين فعالية الإتصال وفعالية الأداء الوظيفي فعدم وجود نظام إتصال فعلي للفرد بمعرفة الهدف الذي يعمل من أجله.

ولقد إستقننا من هاته الدراسة في الجانب التطبيقي من خلال معرفة أهم الخطوات المنهجية المتبعة، وكذلك كيفية توظيف أدوات جمع البيانات للوصول للأهداف المسطرة للدراسة.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الإتصال وأهم

وظائفها

تمهيد

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال.

ثانياً: خصائص ووظائف تكنولوجيا الإتصال.

ثالثاً: أشكال تكنولوجيا الإتصال.

رابعاً: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال.

تمهيد:

إن موضوع تكنولوجيا الإتصال هو موضوع يعرض المتغيرات الواسعة في أنماط الاتصال ووسائله وأدواته ومصادره وقنواته وممارساته، وهو موضوع يفرض نفسه على الساحة خاصة أن هذا العصر يزخر بمتغيرات عديدة تمثل ثورة لا حدود لآثارها الإجتماعية والسياسية والثقافية والإقتصادية، وذلك فرضت تكنولوجيا الإتصال نفسها داخل جميع المؤسسات، ومنه سنتناول في هذا الفصل التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال وخصائصها ووظائفها ثم أشكالها وأخيرا إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال.

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال:

إن الثورة العلمية المتمثلة في التكنولوجيا الإتصال الحديثة أثرت كثيرا في حياة الإنسان وأصبحت مقياسا للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية، حيث لا يكاد يمر يوما إلا ونسمع فيه عن إختراع آلة تكنولوجية متطورة أو أكثر تطورا من سابقتها، بل أصبح كل فرد لا يستطيع أن يستغني عن إستخدام التكنولوجيا سواء في حياته العلمية أو حياته العملية لأنه سوف يفقد الكثير بفقدان أدوات وأشكال التكنولوجيا.

كما شهد عام (1824) إكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون **Sturgon**" الموجات الكهرومغناطيسية وإستطاع "صمويل مورس **Morse**" إختراع التلغراف عام (1837) وإبتكر طريقة للكتابة تعتمد على إستخدام "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر.

وعلى الرغم من أن التلغراف ليس وسيلة إتصال جماهيرية إلا أنه كان عنصرا هاما في تكنولوجيا الإتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الإتصال الإلكترونية، ففي عام (1876) إستطاع "جراهام بيل"، أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وفي عام (1877) إخترع "توماس إديسون **Edison**" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "إميل برلنجر **Berlinger**" في عام⁽¹⁾ (1887) من إبتكار القرص المسطح Flat Disk الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام.

(1) حسن عماد مكوي، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص104.

وفي عام (1896) إستطاع العالم الإيطالي "جوليمو ماركوني Marconi" من إختراع اللاسلكي، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون إستخدام أسلاك وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام (1919)، ثم تبعتها الولايات المتحدة في عام (1920).⁽¹⁾

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً لتكنولوجيا الإتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو إمتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة⁽²⁾ المعلومات المتمثلة في إنفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الإتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة.⁽³⁾

وثورة الإتصال تتجسد في تطور التكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة بدءاً بالإتصالات السلكية مروراً بالتلفزيون وإنهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي إمتدت إلى كافة جوانب الحياة وإمتزجت بكافة وسائل الإتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الإتصال المتعددة "Multimedia" ومركزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس التي يتضمن أنظمة الذكاء الإصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.⁽⁴⁾

ومنه يمكن إعتبار أن التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية قد مرت بمراحل تطور تاريخية إمتدت لمدة طويلة من الزمن وأهمها "مرحلة الصناعات اليدوية، مرحلة الآلية والمكننة، مرحلة الإنتاج الواسع، مرحلة التحكم الآلي، ومرحلة التحكم الذاتي".⁽⁵⁾

(1) المرجع نفسه، ص105.

(2) محمد الفاتح حمدي، إستخدامات النخبة للصحافة الإلكترونية وإنعكاساتها على مقروئية الصحف الورقية، شهادة ماجستير، قسم علوم الإتصال والإعلام، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010، ص96.

(3) المرجع نفسه، ص97.

(4) حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط5، 2009، ص45.

(5) بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص5.

ثانيا: خصائص ووظائف تكنولوجيا الإتصال:

تتمثل في:

1- خصائص تكنولوجيا الإتصال: تعمل تكنولوجيا الإتصال على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر من أقمار صناعية والحاسبات الشخصية والبريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت والهواتف المحمولة... وغيرها، وبما أن هذه التكنولوجيات إكتشافها وتطورها يكون دائما في صالح المؤسسات والمجتمعات اللذان يسيران كل ما تطرحه عليهم من جديد من أجل الإستفادة منها في حياتهم اليومية، هذا ما دفعنا لمعرفة خصائص وسمات هذه الوسائط وما يميزها عن الوسائل التقليدية، فهناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الإتصال هي:

1- التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الإتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق عليهم القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الإتصال تفاعلا إيجابيا.

2- اللاجماهيرية: ما يؤخذ على وسائل الإتصال تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الوسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر من تخصص، وتشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الإتصال الجماهيرية، قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون، حيث تتجه وسائل تكنولوجيا الإتصال إلى جعل خبراء القراءة والإستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى ماكلوهان، وبذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية.⁽¹⁾

(1) مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص54.

3-اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين كلهم أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد

الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود المستقبل للرسالة (1).

4-قابلية الحركة والمرونة: حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل الحاسبات الشخصية وآلات التصوير المحمولة والهاتف النقال، (2) وهو ما لم يكن متاحا من قبل فحتى بعد إختراع وسائل نقل الصوت والصورة كان من غير الممكن تحويل الآن الرسائل الإتصالية من شكل إلى آخر بطريقة سهلة وسريعة مثل ما هو عليه. (3)

5-قابلية التحويل: حيث أتاح الإتصال الرقمي إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة والعكس. (4)

6-قابلية التوصيل: إمكانية إستعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة "ESTON" والديمو "المحلل" من صنع شركة (5) "VEWAXTNE".

7-التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية التي إتسمت بالسكون والثبات

(1) سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، (مجلة جامعة دمشق، المجلد6، العدد1-2)، جامعة دمشق، 2010، ص ص446-447.

(2) محمد خليل الرفاعي، دور الإعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الأسرة العربية، (مجلة جامعة دمشق، المجلد27، العدد02)، جامعة دمشق، 2011، ص712.

(3) عبد الرحمان برقوق، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص91.

(4) محمد خليل الرفاعي، مرجع سابق، ص712.

(5) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص10.

ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة، تليفزيون الجيب، والهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية.⁽¹⁾

8- الشبوع والإنتشار: ويعني به الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام للأطراف المعنية كلها، وفي رأي (ألفن توفلر) أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرائق لتوسيع النظام الجديد ليشمل لا ليقصي من هم أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.⁽²⁾

9- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم.⁽³⁾

2- وظائف تكنولوجيا الإتصال: تعددت وظائف تكنولوجيا الإتصال وذلك بتعدد وتنوع وسائلها، ويمكن حصر وظائفها في النقاط التالية:

1- الوظيفة الإخبارية: تعتبر الوظيفة الإخبارية من جمع مختلف المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها من أهم وظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بأن الخبر هو في حد ذاته تعبير عن رأي و تقبل رأي للتأثير على آراء فوسائل الإتصال توزع أخبار خاطئة للتأثير على الرأي العام كما أن الأساليب العملية التي تستعملها هذه الوسائل في التعامل مع الأخبار، (من تشويش، تجاهل، وترتيب)

⁽¹⁾ محمد الفاتح حمدي، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة وإنعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، شهادة الماجستير، قسم أصول الدين، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص60.

⁽²⁾ سميرة شيخاني، مرجع سابق، ص447.

⁽³⁾ المرجع نفسه، ص448.

تعتبر من أنجع السبل لتغيير الآراء وتوجيه الرأي العام.⁽¹⁾

2-وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الإتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة بإسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الإستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.⁽²⁾

3-الوظيفة التربوية: أن لوسائل الإتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الاجتماعي، ونظرا لطبيعة هذا المجال الحساس الذي يرتبط أساسا بطبيعة الأنظمة الاجتماعية لكل حضارة فإن بيعة ودور وسائل الإتصال فيه تخضع للنظام الاجتماعي السائد والذي يعمل في جميع الحالات على إستعمالها في دعم الإتجاهات فإما تلغيها أو تغييرها عن طريق صناعة الرأي العام.⁽³⁾

4-وظيفة الترفيه والإمتاع: هذه الوظيفة تشارك الوظائف الأخرى في غايتها فهي وظيفة تثقيفية وتعليمية وتنموية، ولكن في قالب طريف مستتر وغير مباشر تستغل فيها "ساعات الفراغ" وليس القول بأن صناعة الترفيه لا تتطوي على أية قيمة اجتماعية، ثقافية، أو سياسية إلا مجرد خدعة أو تضليل لتمرير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من الناس التي تميل نحو إضفاء الحياء أو عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية لوسائل تظهر بنيتها في التأثير على السلوك إلا أننا نعتبر بأن لاتجاهاتنا وسلوكياتنا قد تتأثر بالمواد الترفيهية التي تتصرف بها بنفس الدرجة أو أكثر من تأثرها بحجج السياسيين أو مواقف المثقفين.⁽⁴⁾

(1) مريم شوفي، تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الإلكترونية، (مجلة الحوار المتمدن، العدد4338)، 2014، حمل من موقع www.ahewar.org ، على الساعة 23:00، التاريخ 2020/02/20.

(2) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص11.

(3) مريم شوفي، مرجع سابق.

(4) المرجع نفسه.

5-وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة: أصبح لها صدق كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الإستخدام والدخول عليها.⁽¹⁾

ثالثا: أشكال تكنولوجيا الإتصال:

إن تطور تكنولوجيا الإتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في منظومة الشبكات ومن أهم أشكالها نجد:

1-الأقمار الصناعية: تعد الأقمار الصناعية من أهم وسائل الإتصال الآن وفي المستقبل بل أنها أصبحت العنصر الأساسي في العملية الإتصالية، بتفوقها على مثيلاتها كالكابلات لاسيما من ناحية رخص كلفتها وتوفيرها برامج مختلفة غير خاضعة للتوجيه كونه تدور حول الكرة الأرضية وتكرر تضخم الإشارات الموجه إليها من الأرض والذي يمكن بالتوجيه عدد كبير من الهوائيات صوبه من إستقبال الإشارات المنبعثة من القمر الصناعي⁽²⁾.

2-الهاتف النقال: قد تطور الهاتف النقال تطورا كبيرا خلال العقود الثلاثة الماضية حيث كان يتم إضافة تطورات جديدة للمرحلة اللاحقة كما كانت عليه في المرحلة السابقة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي، والذي لايزال يتطور يوما بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر فاعلية وكفاءة في الإستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين.⁽³⁾

ويعرف بأنه عبارة عن جهاز إتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للإتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث وإستقبال الرسائل الصوتية والنصية "الصوت" والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية وإستقلالية العملية، فقد يوصف "بالخولي" أو "النقال"

(1) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعيدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص13.

(2) عبد الرزاق محمد أحمد الدليمي، إشكاليات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الصحافة، (المجلة العراقية للمعلومات، المجلد 11، العدد 1-2)، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2010، ص27.

(3) موفق عبد العزيز حسناوي، منى هادي صالح، أثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة وإستبقائهم للمعلومات، (مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 24، العدد 4)، جامعة قاصدي مرباح، 2012، ص963.

أو "الجوال" أو "المحمول"، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت".⁽¹⁾

3- الإنترنت: تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقط بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرة أو أجهزة كمبيوتر خاصة إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.⁽²⁾

فبعد أن كان الهاتف هو وسيلة الإتصال الوحيدة بين الأفراد في العالم، أصبحت هناك وسائل أقوى وأسرع بعد دخول الإنترنت عملية الإتصال، فأدى هذا التطور إلى أن يصبح العالم أشبه بالقرية الصغيرة ويرجع الفضل في ذلك إلى ظهور والتطورات المتلاحقة لشبكة الإنترنت فقط إنتشرت شبكة الإنترنت بسرعة كبيرة بالمقارنة بوسائل الإتصال التقليدية الأخرى مثل التليفون والتلفزيون، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الإنترنت إحتاجت إلى سبع سنوات لكي تصل إلى 30% من المستخدمين مقارنة ب 38 سنة بالتلفون، و 17 بالنسبة للتلفزيون.⁽³⁾

4- الإنترنت: وهي شبكة خاصة لمؤسسة أو شركة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الإستفادة من خدمات الشبكة، ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الإستفادة من خدمات هذه الشبكة، وبالتالي تعمل على حمايتها من عبث أي شخص من خارج المؤسسة، والإنترنت في الواقع هو نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها، كما أن الإنترنت تسمح للمؤسسة أن تكون على إتصال بشبكة الإنترنت دون أن تتأثر بالمشاكل التي يسببها المستخدمون من الخارج بسبب الوصول إلى المعلومات الخاصة داخل شبكة المؤسسة.

(1) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعيدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص 99.

(2) حورية بولعويدي، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 85.

(3) عبد الصادق حسن عبد الصادق، تأثير استخدام الشباب الجامعي في الجامعات الخاصة البحرينية في مواقع التواصل الاجتماعي على استخدام وسائل الإتصال التقليدية، (المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 7، العدد 1)، الأردن، 2014، ص 33-34.

- ومن أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها شبكة الإتصال الداخلية للإنترنت هي:
- أ- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أوفر حدوث الحدث المتعلق بها.
 - ب- رفع كفاءة عمليات الإتصال و إتخاذ القرار.
 - ج- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل.

وبإختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة داخل المؤسسة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف ويساهم في تنسيق وإدارة عمليات المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.⁽¹⁾

5-الإكسترنانت: هي عبارة عن شبكات إنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى المستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة بأن يكون⁽²⁾ لهم وصول وإستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية والإكسترنانت مفيدة مثلاً للربط بين المنظمة أو الشركة أو المجهزين أو الزبائن أو الشركاء ومن الجدير بالتنويه بأن كل من الإنترنت والإكسترنانت بإمكانهما إستخدام نفس تسهيلات تكنولوجيا لغة تحيد النص المتشعب HTML ، وتكنولوجيا بروتوكول سيطرة النقل، بروتوكول الإنترنت TCP/IP، ومعايير الشبكة العنكبوتية العالمية الأخرى.⁽³⁾

ومن أهم مزايا إستخدام الإكسترنانت:

- أ- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.
 - ب- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التوريد.
- وتتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين المؤسسات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.⁽⁴⁾

(1) سلوى مجد الشرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص64.

(2) عامر إبراهيم قندلجي، علاء عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 5، 2009، ص459.

(3) المرجع نفسه، ص460.

(4) سلوى مجد الشرفاء، مرجع سابق، ص65.

رابعاً: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال:

تعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم ما وصل إليه البشر، حيث ساعدتهم في التقدم نحو الأمام وفي السيطرة على كثير من مجالات الحياة المختلفة ولكنها لا تخلو من إيجابيات وسلبيات كان منها:

1- إيجابيات تكنولوجيا الإتصال: وتتلخص هذه الإيجابيات في:

أ- عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الإتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من إستهلاك الورق خصوصاً بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.⁽¹⁾

ب- كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر.

ج- ساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل وإستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.⁽²⁾

وعموماً فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاداً ثلاث

هي:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

(1) محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص52.
(2) إياد شكري البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق، عمان، 2003، صص 25-26.

-البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

-البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت "ثورة الإتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في إختيار البرامج. (1)

2-سلبيات تكنولوجيا الإتصال: يمكن تلخيص سلبيات تكنولوجيا الإتصال في ما يلي:

أ-حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإتصالية، فإن هناك خطر إحتمال زيادة تهمشيها وزيادة إحتتمالات حدوث العزلة الثقافية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية. (2)

ب-إندماج تكنولوجيا الإتصال في منظومة واحدة، وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، وأيا كان رأينا تأييدا وقبولا، أو نقداً وإعتراضاً، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئاً فالمواقف العامة إزاء القضايا الاجتماعية والسياسية والثقافية تتأثر بأنماط الإستهلاك الإعلامي المفتوح الذي يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم يتنفسون هواءً جماعياً عالمياً إلى درجة كبيرة. (3)

ج-إن خطورة التكنولوجيا الإتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية لأنه وبكل بساطة أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تعبأ بإنتقاداتنا وأخلاقياتنا، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا لسلبياتنا بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهيئين لمعانقتها، حيث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنيان وثقافة

(1) المرجع نفسه، ص26.

(2) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص16.

(3) سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وأفاقها، (مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، المجلد18، العدد1)، جامعة دمشق

سوريا، 2002، ص218.

هذه المجتمعات، ولم ترع ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات.⁽¹⁾

د- لقد عملت التكنولوجيا الإتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الإستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي الأورو-أمريكي وترسيخ قيم الإمتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات العلمية الكبرى.⁽²⁾

ه- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد فالعديد من الأمراض كان سببها الإستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع الإكتئاب العزلة ضعف البصر الإرهاق ضغط الدم القلق أوجاع الظهر ضعف السمع وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.⁽³⁾

وأمام ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للإستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.⁽⁴⁾

(1) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص16.

(2) خالد منصر، علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية، الحاج لخضر، باتنة، 2012، ص65.

(3) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص16-17.

(4) حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص89.

الخلاصة:

إن التطور التكنولوجي السريع الذي مس جميع جوانب الحياة ومنها الإتصالات بما فيها الإتصالات داخل المؤسسة حيث أعادت تكنولوجيا الإتصال تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المؤسسات في الماضي فلا يوجد أي جانب من جوانب العمل داخل المؤسسة لم يتأثر بتكنولوجيا الإتصال التي لها مجموعة من الخصائص أبرزها خاصية التفاعلية التي تسمح بتبادل بين المرسل والمستقبل واللاجماهيرية، كذلك لها عدة وظائف كان أهمها، الوظيفة الإخبارية لما لها من قوة في تغيير الآراء وتوجيه الرأي العام، ووظيفة التوثيق والوظيفة التربوية، كما تنوعت أشكالها التي تتمثل في منظومة الشبكات ومن أهمها الأقمار الصناعية الهاتف النقال والإنترنت والإنترنت، ولإستخدام تكنولوجيا الإتصال إيجابيات منها تقليل الجهد والوقت للموظفين في المؤسسة، كما أنها تحسن الجودة في أنشطة المؤسسات.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي وأهم عناصره ومحدداته

تمهيد

أولاً: أهمية وخصائص الأداء الوظيفي.

ثانياً: عناصر وأنواع الأداء الوظيفي.

ثالثاً: محددات وأبعاد الأداء الوظيفي.

رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

خامساً: إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

تمهيد:

إن نجاح المؤسسات اليوم أصبح مرتبط أساساً بأداء الموظفين فيها، لذلك كان لابد الإهتمام بموضوع الأداء نظراً لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد، والمؤسسات بأنواعها الإقتصادية والصناعية والخدماتية على حد سواء، فالمؤسسات تسعى دائماً للإرتقاء بأداء الموظفين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم بإستمرار للوصول إلى أهدافها، وذلك حسب معايير الأداء المحددة لكل مؤسسة فالموظف بما يملكه من مهارات وقدرات، وما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر الأساسي في تحقيق الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة ونظراً لأهمية الموضوع تطرقنا في هذا الفصل إلى أهمية وخصائص الأداء الوظيفي، وعناصره وأنواعه ثم محدده، وأبعاده والعوامل المؤثرة في الأداء وأخيراً أهم إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

أولاً: أهمية وخصائص الأداء الوظيفي:

تتمثل في:

1- أهمية الأداء الوظيفي: للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي مؤسسة وتتجلى هذه الأهمية في أن أي عملية تتألف من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عملية إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية⁽¹⁾، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان "العنصر البشري" الذي يدير العملية ويحول المواد الخام "الموارد" إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، ومنه يتحقق الربح.

فلأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي مؤسسة تريد النجاح والتقدم فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة وإستقرارها وفعاليتها، فالمؤسسة تكون أكثر إستقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي مؤسسة لا يعد إلا إنعكاس للقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضاً .

كما ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة إلى إرتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والإستمرارية، مرحلة الإستقرار، مرحلة السمعة والفخر مرحلة التميز، مرحلة الريادة)، حيث أن تطور المؤسسة من مرحلة النمو لأخرى إنما يعتمد أساساً على مستوى الأداء بها فأهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطة التنمية الإقتصادية والإجتماعية في الدولة.⁽²⁾

(1) الدحلة فيصل عبد الرؤوف، تكنولوجيا الأداء البشري (مفهوم وأساليب القياس والنماذج)، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2001، ص 98.
(2) مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، (مجلة التغير الإجتماعي، العدد 6)، جامعة محمد خيضر بسكرة، (د،س،ن)، ص ص 481-482.

2- خصائص الأداء الوظيفي: يتميز الأداء الوظيفي بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

أ- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (تصرفات، أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات).

ب- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك ليس هدف في حد ذاته، (لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).⁽¹⁾

ج- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول أنه متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد .

د- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك إجتماعي بالأساس، بمعنى أن التأثيرات إجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

هـ- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد.⁽²⁾

ثانياً: عناصر وأنواع الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي جملة من الأنواع والعناصر تتمثل في:

1- عناصر الأداء الوظيفي: يتكون الأداء من مجموعة من العناصر هي:

أ- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.⁽³⁾

ب- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، كما تمثل درجة الإتقان وجودة الإتقان وجودة المنتج، وذلك بما يتناسب والإمكانات المتاحة .

(1) ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (د.ط)، 2011، ص11.

(2) المرجع نفسه، ص12.

(3) المرجع نفسه، ص482.

ج- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

د- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل مسؤوله.(1)

هـ- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية إستغلاله الإستغلال الأمثل في كل لحظة لأنه يتضائل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

و- التكلفة: وهي كلفة تحقيق النتائج والأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الإختلاف الناتج بينهما.(2)

2-أنواع الأداء الوظيفي: يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية:

أ-حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي:(3)

1-الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

-الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن إعتبارهم موردا إستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثمارها بشكل فعال.

-الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة و إستخدام الوسائل المالية المتاحة.(1)

(1) المرجع نفسه، ص483.

(2) المرجع نفسه، ص484.

(3) عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة: قياس وتقييم، رسالة ماجستير، قسم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،

2002، ص17.

2-الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2-حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ-الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية والشمولية، الأرباح، النمو... (2)

ب-الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق. (3)

ثالثا: محددات وأبعاد الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي جملة من المحددات والأبعاد تتمثل في:

1- محددات الأداء الوظيفي: الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد .

ولهذا نجد أن محددات الأداء الوظيفي تتوضح في:

(1) بو عطيبي جلال الدين، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009، ص76.
(2) عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة الفعلية، (مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول)، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010، ص89
(3) مريم أرفيس، مرجع سابق، ص ص484-485.

-الجهد المبذول من طرف الفرد .

-القدرة التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة .

-مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

أ-**الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.(1)

ب-**القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.(2)

ج-**إدراك الدور:** ويعنى به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه ولتحقيق مستوى مرضٍ من الأداء لايد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة مايقم مستوأدائه كأداء منخفض وهناك إحتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.(3)

2-أبعاد الأداء الوظيفي:

تعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي، وهذه الأبعاد هي:

(1) بو عطيبي جلال الدين، مرجع سابق، ص74.
 (2) حنفي محمود سليمان، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1992، ص29.
 (3) راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص210.

-الجهد المبذول.

-كمية الجهد.

-نمط الأداء.

1-كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2-الجهد: فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والإبتكار في الأداء.⁽¹⁾

3-نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.⁽²⁾

رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

يتأثر الأفراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الإجتماعية أو الحياة الإقتصادية أو الحياة عموماً لا تتأثر في الأداء الوظيفي وإلى جانب تعدد وإختلاف العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي يؤثر الزمان والمكان وكذا العوامل الفيزيائية على الفرد و أدائه، ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء الوظيفي وأخرى تؤدي إلى خفضه⁽³⁾، هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:

(1) بو عطيبي جلال الدين، مرجع سابق، ص78.

(2) أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، مصر، 1996، ص50.

(3) مقال منشور على الموقع: www.dspace.univ-djelfa.dz ، على الساعة 12:19، التاريخ 2020/4/11.

1-تحديد أهداف المؤسسة: إن المؤسسات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها .

2-مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات: لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة ككل.

3-الرضا الوظيفي: إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

4-التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

5-التطور التنظيمي: إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

6-البيئة المادية: عجز المؤسسة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك آثارا سيئة في نفوس العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

7-نطاق الإشراف: يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد وانخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين.⁽¹⁾

خامسا:إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي:

إن واحد من أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء الوظيفي والإدارة هو تحسين الأداء الوظيفي من خلال الخطوات التالية:

(1) حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014، ص71.

1-تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين في الإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل....الخ⁽¹⁾

2-تطوير خطة عمل للوصول الى الحل: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها، التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة وإستشاريين الإختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات مباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء الوظيفي.⁽²⁾

3-الاتصالات المباشرة: إن الإتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء الوظيفي ولا بد من تحديد محتوى الإتصال وأسلوبه وأنماط الإتصال المناسبة ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها في ما يلي :

أ-تحسين الموظف: وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائماً بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله وإتخاذ إتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والتركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه بإعتبار وجود علاقة نسبية بين رغبة الأداء و تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز، والربط بين

(1) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003، ص157.

(2) المرجع نفسه، ص158.

الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع إهتمامات أو أهداف الموظف والإستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب.⁽¹⁾

ب-تحسين الوظيفة: إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف صورة كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في إنخفاض الفرد ونفوره منها وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد للإستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك لزيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيف وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.⁽²⁾

(1) المرجع نفسه، ص159.

(2) المرجع نفسه، ص159.

الخلاصة:

حظي الأداء الوظيفي باهتمام بالغ من قبل الباحثين والدارسين فقد قاموا بدراسات مستمرة للبحث عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، إذ يوضح لنا أهمية قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة.

إن للأداء الوظيفي أهمية لا تتوقف على مستوى المؤسسة بل تتعدى ذلك إلى إنجاز خطط التنمية الإجتماعية والإقتصادية للدولة، حيث يتميز الأداء الوظيفي بجملة خصائص يمكن إيجازها في أن الأداء الإنساني هو سلوك إجتماعي بالأساس، بمعنى أن التأثيرات الإجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في إتجاهات معينة، والأداء الوظيفي يتكون من مجموعة عناصر منها ما هو مرتبط بنوعية العمل وكميته والمثابرة والثوق والوقت المستغرق، وتختلف أنواعه حسب عدة معايير فحسب معيار المصدر يوجد أداء داخلي وأداء خارجي، أما حسب معيار الشمولية فيوجد أداء كلي وآخر جزئي.

كما تعددت العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للأفراد إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الإجتماعية أو الحياة الإقتصادية أو الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء الوظيفي، ومن أجل تحسين الأداء الوظيفي والرفع من مستواه تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين إلى آخر وفق أسس علمية وعملية مدروسة، للوصول إلى أهداف.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: تحديد مجتمع الدراسة.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات.

رابعاً: الدراسة الميدانية.

خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية.

تمهيد:

بعد تناول الجانب النظري في أي دراسة من الجوانب الهامة إلا أن هذا الجانب يعتبر غير كافي للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من الفرضيات لذلك يتطلب النزول إلى الميدان من أجل الحصول على معلومات ومعطيات حول الظاهرة المدروسة عن طريق مختلف وسائل جمع المعلومات والبيانات.

ومنه سنتناول في هذا الفصل مجالات الدراسة، المجتمع الإحصائي وأهم التقنيات المستخدمة، ومن ثم إلى الدراسة الميدانية، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: مجالات الدراسة

في كل دراسة إجتماعية يجب التقييد بإعتبارات منهجية ضرورية كتحديد المجال المكاني والزمني والبشري للدراسة، ومنه تمثل كل من المجال المكاني والزمني والبشري في هذه الدراسة في ما يلي:

1-المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني لدراستنا الميدانية في بلدية الرقيبة بولاية الوادي التي إنبثقت عن التقسيم الإداري الأخير لسنة 4891 بناء على المرسوم رقم: 563/91 المؤرخ في 4891/41/14 المحدد لتكوين البلديات ومشمولاتها وحدودها الإقليمية كما يترع مقر البلدية على مساحة تقدر ب 1691.1 كيلوا متر مربع، تقع هذه البلدية شمال مقر الولاية على بعد مسافة تقدر بحوالي 03 كلم يبلغ تعداد سكانها حسب الإحصاء الأخير سنة 1146 : 11.247 نسمة.

وتحتوي على 41 تجمع سكاني وهي كالتالي: الرقيبة- هبة -الفولية- القرينة- الضبايا- العواصة- الخبنة- العرفجي- إذهيبة- الناظور- النزلة-الشرقية- سيف لمنادي. أما حدودها فهي كالتالي:

- من الشمال: بلدية الحمراية.
- من الجنوب: بلدية تغزوت.
- من الشرق: بلدية قمار وبلدية سيدي عون.
- من الغرب: كل من بلديات: سيدي خليل، تندلة وجامعة.

يوجد بها 3 فروع بلدية وعدد أحياء هذه البلدية 16 حي .

أما بالنسبة للبنى التحتية يوجد بها 13 مدرسة إبتدائية، 16 متوسطات، 11 ثانويات، مدرسة المعوقين سمعيا واحدة، 51 مسجدا، 19 صيدليات، 19 قاعات علاج، 14عيادة متعددة الخدمات مع دار ولادة، 11 دور شباب، مركب رياضي جوارى واحد، مركز واحد للتكوين المهني والتمهين، 16 مقابر، 10 خزانات مياه، 41 آبار أرتوازية، 15 مكاتب بريدية، مركز هاتفي واحد والحماية المدنية واحدة.

2-المجال البشري: شمل المجتمع البشري على 90 موظف وموظفة ببلدية الرقيبة بالوادي مقسمين على الأقسام الآتية:

-الكتابة العامة: وتحتوي على 06 موظفين.

31-المصلحة التقنية : يوجد بها 12 موظفا.

37-مصلحة الشؤون المالية والحركة الإقتصادية: عدد موظفيها 11.

30-مصلحة للتنظيم والشؤون العامة +(الفروع): يبلغ عدد الموظفين 38 موظف.

-الحظيرة + الورشة : عدد موظفيها 23 موظف.

3-المجال الزمني: أجريت الدراسة الميدانية حول"دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" في تاريخ 2020/06/10، وقد قسمت الدراسة إلى مراحل وهي:

-المرحلة الأولى: من الفترة 2020/06/10 إلى الفترة 2020/06/23 أين تمت الدراسة الإستكشافية وذلك بالذهاب لميدان الدراسة والحصول على المعلومات حول عدد الموظفين والأقسام والمهام المنوطة بكل قسم وتحديد مجالات الدراسة.

-المرحلة الثانية: من الفترة 2020/06/25 إلى الفترة 2020/06/29، أين تم إعداد إستمارة الدراسة.

-المرحلة الثالثة: من الفترة 2020/07/01، أين تم وضع تصورات عن نتائج الدراسة.

ثانيا: تحديد مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع البحث في جميع المفردات والأشياء التي نريد معرفة حقائق عليها، كما يعرف بأنه كل العناصر التي تستهدفها الدراسة سواء أكانت هذه العناصر أفراد، أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث، أو الدراسة⁽¹⁾، وبالتالي فإن مجتمع الدراسة يتمثل في الموظفين والموظفات ويقدر عددهم 90 موظف وموظفة ببلدية الرقيبة بولاية الوادي.

(1) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 1999، ص84.

ولقد قمنا بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة من منطلق أن مجتمع البحث يتميز بصغر الحجم حيث يقدر عددهم 90 موظف وموظفة، فقد تم استعمال أسلوب الحصر الشامل والذي يعني، " تجميع لأفراد وأشياء في خصائص معينة تهم الباحث، أو هو مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها، أو عنها⁽¹⁾ "، وبالتالي فقد إستخدمنا كافة المفردات، أي إختيار أسلوب الحصر الشامل الذي يعد الأسلوب الأنسب لجمع البيانات في هذه الدراسة.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحث في عملية جمع البيانات حول موضوع الظاهرة المدروسة على عدة أدوات لجمع البيانات والمعطيات، حيث يستخدم الباحث في هذه العملية أداة أو أداتين أو أكثر من ذلك، وفي هذه الدراسة فقد إعتدنا على أداة واحدة تمثلت في الإستمارة والتي تعرف:

أداة من أدوات جمع البيانات تمثل وثيقة تحتوي على أسئلة تتعلق بآراء وإتجاهات المبحوثين ومواقف أفراد شملتهم عينة البحث حيث يقوم الفرد المبحوث بالإجابة على تلك الأسئلة بمعرفته الخاصة، وتعتبر إجابات المبحوثين مؤشرات تخدم أهداف البحث وفرضياته، ومتغيراته، وتفسر تصرفات أو إنطباعات الفرد المبحوث إتجاه موضوع البحث، وعلى ضوء البيانات يصدر الباحث أحكامه على مدى صحة ومصداقية فرضيات بحثه، ومدى مطابقتها للواقع الإجتماعي من عدمه.⁽²⁾

ونظرا لطبيعة الموضوع وهو "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" وجب الإستعانة بإستمارة، أين تضمنت الإستمارة على 28 سؤال، موزعة على 03 محاور، مقسمين كالآتي:

-المحور الأول: البيانات الشخصية: (السن، المستوى التعليمي، المنصب الحالي، الخبرة المهنية).

(1) عبد الله عامر الهمامي، أسلوب البحث الإجتماعي وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2003، ص236.
(2) المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث العلمي الإجتماعي وخطواته الإجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص81.

-المحور الثاني: أشكال تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما من قبل موظفي البلدية لأداء مهامهم

*من السؤال 05 إلى السؤال 15، وأهم ما جاء به هو محاولة التعرف عن مامدى إستخدام الهاتف النقال لأداء مهامه الموكلة في البلدية، ومدى إتقان إستخدام جميع البرامج في الكمبيوتر، وما نوع الخدمات التي يستفيد منها من الإنترنت.

-المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين

*من السؤال 16 إلى السؤال 28، وتم فيه تناول مدى الوسائل التكنولوجية تحاول البلدية دمجها في المؤسسة، ومدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال على التقليل من الجهد المبذول في العمل، وهل تساعد تكنولوجيا الإتصال داخل البلدية في زيادة فعالية الأداء الوظيفي للموظفين.

رابعا: الدراسة الميدانية:

دامت الدراسة الحالية التي هي بعنوان "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" وجاءت الفترة الممتدة من السنة الدراسية 2019/2020.

حيث خلال الأسبوع الثاني من شهر جوان قمنا بالزيارة الأولى لبلدية الرقيبة بولاية الوادي، ومن خلال هذه الزيارة كانت لنا مقابلة بنائب رئيس المجلس الشعبي البلدي (السيد طهراوي عبد الكامل)، وحصلنا خلال هذا اللقاء بمعلومات مهمة مثل (نشأة البلدية، مجالها المكاني والزمني بالإضافة إلى عدد موظفي البلدية، وتوزيعهم حسب المنصب، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، وتوزيعهم حسب العمر) بالإضافة إلى ملاحظة بعض المهارات الإتصالية لأداء الموظفين ومدى إستخدامهم لوسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتفاعلهم معها، وبناءا على المعلومات التي تحصلنا عليها والملاحظة التي قمنا بها أثناء زيارتنا لبلدية الرقيبة تم بناء إستمارة من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتي جاءت كالاتي:

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية لتكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المنصب؟

-ماهي أشكال تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما من قبل موظفي البلدية لأداء مهامهم؟

-ماهو أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين؟

وفي ظل الوضع الصحي الحالي (إنتشار وباء كورونا) الذي إستعصى علينا التنقل مرة ثانية إلى ميدان الدراسة والقيام بتوزيع الإستمارة على موظفي بلدية الرقيبة قمنا بالإتصال عن طريق الهاتف بنائب رئيس المجلس الشعبي السيد "طهراوي عبد الكامل" على الساعة 10:30 صباحا يوم 2020/06/10 لتزويدنا بالمعلومات المطلوبة وكان هذا الإتصال تتخلله مجموعة من الأسئلة حول الإستمارة، وقد تمكنا من التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة المتوفرة في البلدية و أبرز أشكال تكنولوجيا الإتصال التي يعتمد عليها الموظفين في العمل التي تمثلت في كل من جهاز الكمبيوتر والأنترنترنت بإعتبارهما أكثر فاعلية وكفاءة في الإستخدام بالإضافة إلى أن معظم مكاتب العمل تتوفر على أجهزة كمبيوتر لإحتوائه على عدة برامج تساعد على تسيير وتسهيل عمل الموظفين، وبذلك أصبحت عملية الإتصال بين موظفي البلدية أقوى وأسرع، فشبكة الأنترنترنت مكنت الموظفين من الحصول على المعلومات في الوقت المطلوب، ومنه ساعدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهل وتسرع عملية نقل المعلومات وزيادة فعالية أداء الموظفين داخل البلدية.

ومنه يمكن الإجابة عن التساؤل رقم (03) و(04)، للدراسة الحالية التي هي بعنوان "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" من خلال المقابلة التي أجريت مع السيد (طهراوي عبد الكامل)، نائب رئيس المجلس الشعبي لبلدية الرقيبة، لأن التساؤل رقم (01) و(02)، يتطلبان إختبار الفروق (كا²)، وهذا غير ممكن في ظل

عدم النزول إلى الميدان وتوزيع الإستمارة والقيام بتفريغ البيانات المتحصل عليها من مجتمع الدراسة.

ومنه كما قلنا يمكن الإجابة عن التساؤلين رقم (03) و (04):

03-تعد وسيلتي جهاز الكمبيوتر والإنترنت أكثر إستخداما من قبل موظفي بلدية الرقيبة.

04-يؤثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة إيجابيا على أداء الموظفين بها، إذ أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال يساعد الموظفين على أداء مهامهم وواجباتهم، وهذا التسهيل والمساعدة في أداء المهام والواجبات زاد من فعالية الأداء الوظيفي للموظفين بها.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل معالجة البيانات المتحصل عليها في الدراسة الحالية التي هي بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة فاعلية الاداء الوظيفي داخل المؤسسة"، التي يتم معالجتها وفق برنامج الرزم الإحصائية (SPSS²²)، وتم إستخدام الإختبارات الإحصائية الآتية وهي:

أ- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة.

ب- إختبار الفروق (كا²)، بناءا على المتغيرات الشخصية وذلك للتحقق من صحة الفرضية رقم (01) والفرضية رقم (02)، وهما:

01-توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية تكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

02-توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام موظفي البلدية تكنولوجيا الإتصال تعزى لمتغير المنصب.

ج- التكرارات والنسب المئوية للتحقق من الفرضية رقم (03) والفرضية رقم (04)، وهما:

03-تعد وسيلتي الكمبيوتر والأنترنت أكثر إستخداما من قبل موظفي بلدية الرقيبة.

04-يؤثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين.

الخاتمة:

تعد تكنولوجيا الإتصال محورا هاما لتطوير العملية الإدارية وإستمرارها في ظل ظروف الإنفتاح والعالمية ودورها الهام في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه، إذ أصبحت هذه التكنولوجيا شيء مفروض لا بد منه في أي مؤسسة، كما أصبح جميع الموظفين يعتمدون عليها في أداء مهامهم الإدارية خاصة مع توفر شبكة الأنترنت وتحسن جودتها التي ساعدت على تقريب الإدارة بالموظفين، وكذلك لما تقدمه من خدمات ومعلومات لسير العمل وتسهيل عملية الإتصال داخل المؤسسات بأنواعها.

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال إستخداما في بلدية الرقيبة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين بها، حيث توصلت لنتائج مهمة أهمها بأن تكنولوجيا الإتصال تلعب دور جد مهم داخل بلدية الرقيبة حيث ساعدت على سهولة التواصل ونقل المعلومات بين موظفي، كما ساعدت على أداء مهامهم بكل يسر وقللت من جهد ووقت العمل وهذا ما رجع بالإيجاب على الأداء الوظيفي للموظفين ببلدية الرقيبة.

قائمة المراجع:

أ- المعاجم والقواميس:

1. ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، (د،م،ن)، (د،س،ن).
2. مصطفى. إبراهيم، أحمد. الزيات، عبد القادر. حامد، محمد. النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط4، 2004.

ب- الكتب:

3. إبراهيم. أبو السعود، تقنيات الإتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، (د،ب)، 2005.
4. إياد شكري. البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق، عمان، 2003.
5. جمال الدين. ابن المنظور، لسان العرب، بيروت للطباعة، لبنان، 1956.
6. حسن عماد. مكاوي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط5، 2009.
7. راوية. محمد حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
8. راوية. محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005.
9. سهيلة. محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003.
10. صقر عاشور. أحمد، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، مصر، 1996.
11. عامر إبراهيم. قندلجي، علاء عبد القادر. الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط5، 2009.
12. عبد الباري. إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003.

13. عبد الحميد. محمد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
14. عبد الرحمن. بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت، 1977.
15. عبد الشفيق عيسى. محمد، العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1984.
16. عبد الله عامر. الهمامي، أسلوب البحث الإجتماعي وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2003.
17. فيصل عبد الرؤوف. الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري(مفهوم وأساليب القياس والنماذج)، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2001.
18. محمد. عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 1999.
19. محمد إبراهيم. المختار، مراحل البحث العلمي الاجتماعي وخطواته الإجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
20. محمد الفاتح. حمدي، مسعود. بوسعدية، ياسين. قرناني، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
21. محمد سعيد أنور. سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.
22. محمود سليمان. حنفي، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1992.
23. مؤيد عبد الجبار. الحديثي، العولمة الإعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
24. نادية. سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر، قسنطينة، الجزائر، 2017.

25. ناصر. قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.ط، 2011.
- ج-الرسائل والاطروحات:
26. الميلود. سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي ليابس سيدي بلعباس، 2017.
27. بشير. كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013.
28. جلال الدين. بوعطيط، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009.
29. جمال. تزكريت، دور الإتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة منطقة القبائل 2001 والكارثة الطبيعية 2005 بولاية البويرة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر3، 2013.
30. حورية. بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
31. خالد. منصر، علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية والإجتماعية والإسلامية، الحاج لخضر باتنة، 2012.
32. سعيدة. إعراب، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والإقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.

33. سلوى. محمد الشرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2008.
34. سمير جمال. محمد شعير، دور الإتصال بالمشاركة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية مصر، 2015.
35. عادل. عشي، الأداء المالي للمؤسسة: قياس وتقييم، رسالة ماجستير، قسم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2002.
36. عبد الرحمان. برقوق، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
37. عبد الله عيسى. حمد علي، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014.
38. محمد الفاتح. حمدي، إستخدامات النخبة للصحافة الإلكترونية وإنعكاساتها على مقروئية الصحف الورقية، شهادة ماجستير، قسم علوم الإتصال والإعلام، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010.

د-المجلات والدوريات:

39. أثير. أنور شريف، بلال كامل. عودة، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، (مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، العدد91، المجلد22)، جامعة الأنبار العراق، 2016.
40. العربي. عطية، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، (مجلة الباحث، العدد10)، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2012.
41. سميرة. شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، (مجلة جامعة دمشق، المجلد6، العدد1-2)، جامعة دمشق، 2010.
42. سمير. إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها، (مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، المجلد18، العدد1)، جامعة دمشق سوريا، 2002.

43. عبد الرزاق محمد أحمد. الدلّمي، إشكاليات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الصحافة، (المجلة العراقية للمعلومات، المجلد 11، العدد 1-2)، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2010.
44. عبد الصادق حسن. عبد الصادق، تأثير إستخدام الشباب الجامعي في الجامعات الخاصة البحرينية في مواقع التواصل الإجتماعي على إستخدام وسائل الإتصال التقليدية، (المجلة الأردنية للعلوم الإجتماعية، المجلد 7، العدد 1)، الأردن، 2014.
45. عبد المليك. مزهودة، الأداء بين الكفاءة الفعالية، (مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول)، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010.
46. مريم. أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، (مجلة التغير الإجتماعي، العدد 6)، جامعة محمد خيضر بسكرة، (د،س،ن).
47. مريم. شوفي، تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الإلكترونية، (مجلة الحوار المتمدن، العدد 4338)، 2014.
48. محمد خليل. الرفاعي، دور الإعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الأسرة العربية، (مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 02)، جامعة دمشق، 2011.
49. موفق عبد العزيز. حسناوي، منى. هادي صالح، أثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة وإستبائهم للمعلومات، (مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 24، العدد 4)، جامعة قاصدي مرباح، 2012.

ه- مواقع الإنترنت:

50. مقال منشور على الموقع www.dspace.univ-djelfa.dz، على الساعة: 12:19، التاريخ: 2020/4/11.
51. www.ahewar.org، على الساعة 23:00، التاريخ 2020/02/20.
52. مقال منشور على الموقع: www.titouman05.blogspot.com، على الساعة 11:26، التاريخ 2020/05/15.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



تخصص: علم إجتماع الإتصال

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الإجتماعية

إستمارة البحث الميداني حول موضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

-دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية الرقيبة بولاية الوادي-

إشراف الأستاذة:

د/عريق لطيفة

إعداد الطالبتين:

-بيكي وجدان

-سعيد صبرين

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع الإتصال تحت عنوان: "دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" أخي الموظف، أخي الموظفة: نضع في متناولكم هذه الإستمارة التي تمثل مجموعة من المحاور، الرجاء منكم الإجابة عنها كاملة بكل مصداقية، مع العلم أن البيانات الواردة في الإستمارة سرية ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث.

ملاحظة : الرجاء الإجابة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

و في الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والإحترام على تعاونكم في إنجاز هذا البحث

السنة الدراسية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-السن:

2-المستوى التعليمي:

3-المنصب الحالي:

4-الخبرة المهنية:

المحور الثاني: أشكال تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما من قبل موظفي البلدية لأداء مهامهم

5-هل تستخدم الهاتف لأداء المهام الموكلة إليك في البلدية؟

نعم لا

5-إذا كانت الإجابة بنعم:

-هل تستخدم الهاتف للإتصال؟

الإتصال بمرؤوسك الإتصال بزملائك في العمل

الإتصال بالمتعاملين أخرى اذكرها:

6-هل تستخدم الهاتف للإتصالات؟

إتصالات داخلية أكثر

إتصالات خارجية أكثر

7-هل توفر البلدية لموظفيها شريحة خاصة للهاتف النقال للموظفين من أجل تسهيل

التواصل أثناء العمل فيما بينهم؟

نعم لا

8-هل جهاز الكمبيوتر في مكتبك عبارة عن:

جهاز كمبيوتر عادي

جهاز كمبيوتر محمول

أخرى أذكرها:

9- هل تتقن إستخدام جميع البرامج في الكمبيوتر؟

نعم لا

10- هل عند توظيفك من ضمن الشروط إتقانك لإستخدام جهاز الكمبيوتر؟

نعم لا

11- هل أخذت دورة عن إستخدام جهاز الكمبيوتر في البلدية؟

نعم لا

12- هل تستخدم الحاسوب دائما في عملك؟

نعم لا أحيانا

13- هل سرعة تدفق الإنترنت جيدة في البلدية؟

نعم لا أحيانا

14- هل تستعين دائما بشبكة الإنترنت في عملك داخل البلدية؟

نعم لا أحيانا

15- ما نوع الخدمات التي تستفيد منها من الإنترنت؟

إرسال وإستقبال الإيميلات التواصل مع المروؤسين

التواصل مع الزملاء الحصول على معلومات تساعدك في عملك

التواصل مع الزبائن أخرى أذكرها:

المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال في بلدية الرقيبة على أداء الموظفين

16- ماهي أكثر وسيلة إتصالية تستخدمها في أداء مهامك؟

الهاتف جهاز الكمبيوتر الإنترنت

17- هل هناك وسائل تكنولوجية تحاول البلدية دمجها في المؤسسة مثل:

الإنترنت الإكسترنات

18- هل أنت راض عن تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في البلدية؟

نعم لا

19- هل إستخدام تكنولوجيا يساعدك على تحسين أعمالك؟

نعم لا أحيانا

20- هل إستخدام تكنولوجيا الإتصال يقلل وقت العمل؟

نعم لا أحيانا

21- هل إستخدام تكنولوجيا الإتصال يقلل من الجهد المبذول في العمل؟

نعم لا أحيانا

22- هل إستخدام تكنولوجيا الإتصال تساعد على تحسين أدائك في العمل؟

نعم لا أحيانا

23- حسب رأيك هل تساعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال في البلدية على تحسين أداء زملائك في العمل؟

نعم لا أحيانا

24- رأيك هل تساعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال في البلدية على تحسين أداء رؤوسيك في العمل؟

نعم لا أحيانا

25- هل توظيف إستخدام تكنولوجيا الإتصال داخل البلدية على تحسين أداء العمل المقدم للمتعاملين؟

نعم لا أحيانا

26- حسب رأيك هل تجد أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال أمر ضروري في المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

27- هل تستخدم تكنولوجيا الإتصال داخل البلدية من أجل:

تقديم خدمات للمتعاملين

مهام خاصة بالمؤسسة

أخرى أنكرها:

28- حسب رأيك ماهي الطريقة الملائمة لتحسين جودة إستخدام تكنولوجيا الإتصال داخل البلدية لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للموظفين؟

.....