

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي  
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع



## دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانويات ( مفدي زكرياء - العيد بن الصحراوي - قويدري محمد العيد )  
بدائرة تماسين ولاية ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع:تخصص علم الاجتماع الإتصال

إشراف الأستاذ:

- علي بن ناصر

إعداد الطالبين :

- إبراهيم خالي

- إسماعيل جوادي

### لجنة المناقشة

مناقشا ورئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د / بوبيدي لامية
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أ / علي بن ناصر
عضوا مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د / ربيحة نبار

الموسم الجامعي : 2017 / 2018

## المخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي وذلك بالتطبيق على ثانويات ( مفدي زكرياء - العيد بن الصحراوي - قويدري محمد العيد ) بدائرة تماسين ولاية ورقلة والتعرف على مكونات الإتصال الإلكتروني وماهي مزاياه وعيوبه ، وإنطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي والذي يتمثل في :

**دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي ؟**

وإندرج ضمن هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالآتي :

- هل للأجهزة الإلكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ ؟

- هل يساهم البريد الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ ؟

- هل تساهم مواقع التواصل الإجتماعي ( الفاييس بوك ، اليوتيوب ) في تحسين

الأداء الوظيفي للأستاذ ؟

- هل للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ ؟

وإعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال إجراء مسح شامل على أساتذة

التعليم الثانوي بدائرة تماسين والمقدر عددهم 111 أستاذ بغرض وصف الظاهرة

المدرسة والوصول إلى نتائج ، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة وتم الإعتماد على

الإستبيان في جمع البيانات وخلصت إلى نتائج نذكر منها :

للأجهزة الإلكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

لايساهم البريد الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

## **Summary:**

The aim of this study is to explore the role of electronic communication in improving the performance of secondary education teachers by applying to secondary schools (Mafdi Zakaria, Eid Bin Al Sahrawi, Qweidri Mohammed Al Eid), Tamasin district and Warkala state, and to identify the components of electronic communication and its advantages and disadvantages. Which is:

### **The role of electronic communication in improving the performance of teachers of secondary education ?**

Included in this question are a number of sub-questions:

- Are electronic devices effective in improving the performance of the teacher?**
- Does e-mail contribute to improving the teacher's performance?**
- Do social networking sites (Facebook, YouTube) contribute to improving the teacher's performance?**
- Are educational sites a major role in improving the performance of the teacher?**

The study was based on a descriptive approach through a comprehensive survey of the teachers of secondary education

in the Department of Tamasin estimated at 111 teachers to describe the phenomenon studied and reach the results, and in order to achieve the objectives of the study was based on the questionnaire in the collection of data and concluded the results:

Electronic devices have an effective role in improving the functionality of the professor.

E-mail helps improve the functionality of the teacher.

Social networking sites contribute to improving the teacher's career.

Educational sites have a great role in improving the performance of the teacher.

## شكر و عرفان

قال تعالى في محكم تنزيله \* ... لئن شكرتم لأزيدنكم ... \*

الحمد لله رب العالمين والشكر لجلاله سبحانه وتعالى، والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم .

بداية نشكر الله العلي القدير على توفيقه بإتمام هذا العمل فهو عز وجل أحق بالشكر والحمد سبحانه وتعالى .

إنه لمن شيم الكرام أن نقول للمحسن أحسنت، و بهذا الصدد نتقدم بخالص تشكراتنا لأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وخصوصا قسم علم الاجتماع إدارة وأساتذة وطلبة ، كما نخص بالذكر أستاذنا الفاضل "علي بن ناصر" الذي لم يدخر جهدا في تسديد أخطائنا بنصائحه وتوجيهاته الرشيدة التي أضاعت لنا الطريق طوال فترة الإشراف.

كما نتقدم بأسمى عبارات التقدير والشكر والاحترام إلى مديري ثانويات دائرة تماسين: مفدي زكريا المجاهد قويدري محمد العيد، الشهيد العيد بن الصحرابي الذين أحسنوا استقبالنا وقدموا لنا كل التسهيلات لإنجاز بحثنا، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر لكل الأساتذة الذين ساعدونا وأفادونا ، و الشكر موصول إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

## والله ولي التوفيق

\* إبراهيم و إسماعيل \*

# الفهرس

1 - فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	ملخص الدراسة
	شكر وعرقان
أ - ت	فهرس المحتويات
ث - ح	فهرس الجداول
خ - ذ	فهرس الأشكال
و- ز	مقدمة
	<b>الجانب النظري</b>
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
14	1 - الإشكالية
15	2 - الفرضيات
15	3 - أسباب إختيار الموضوع
15	4 - أهمية الدراسة
16	5 - أهداف الدراسة
16	6 - تحديد مفاهيم الدراسة
22	7 - الدراسات السابقة
26	8 - المقاربة النظرية
	الفصل الثاني : ماهية الإتصال الإلكتروني
31	تمهيد
32	1 - ماهية الإتصال
32	1 - 1 - أهمية وأهداف الإتصال
33	1 - 2 - عناصر الإتصال
34	1 - 3 - خصائص الإتصال

36	1 - 4 - أنواع الإتصال
38	1 - 5 - وظائف الإتصال
39	1 - 6 - وسائل الإتصال
41	2 - الإتصال الإلكتروني
41	2 - 1 - خصائص الإتصال الإلكتروني
44	2 - 2 - مكونات الإتصال الإلكتروني
45	2 - 3 - وظائف الإتصال الإلكتروني
48	2 - 4 - مزايا وعيوب الإتصال الإلكتروني
50	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : ماهية الأداء الوظيفي
52	تمهيد
53	1 - أنواع الأداء وأبعاده
53	1 - 1 - أنواع الأداء
54	1 - 2 - أبعاد الأداء
55	2 - محددات الأداء الوظيفي وعناصره وطرق تحسينه
55	2 - 1 - محددات الأداء الوظيفي
56	2 - 2 - معايير قياس الأداء الوظيفي
57	2 - 3 - عناصر الأداء الوظيفي
57	2 - 4 - طرق تحسين مستوى الأداء الوظيفي
59	3 - ماهية تقييم الأداء الوظيفي
59	3 - 1 - تعريف تقييم الأداء الوظيفي
60	3 - 2 - خصائص تقييم الأداء الوظيفي
60	3 - 3 - أهمية تقييم الأداء وأهدافه
61	3 - 4 - طرق تقييم الأداء الوظيفي
68	خلاصة الفصل

	<b>الجانب التطبيقي</b>
	<b>الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة</b>
71	تمهيد
71	1 - مجالات الدراسة
72	2 - عينة الدراسة
73	3 - منهج المتبع في الدراسة
74	4 - أدوات جمع البيانات
76	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الخامس : عرض البيانات وتحليل النتائج</b>
78	1 - عرض بيانات الدراسة
110	2 - تحليل نتائج الدراسة
112	3 - النتائج العامة للدراسة
114	الخاتمة
116	قائمة المراجع
	الملاحق

## 2 - فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1	يبين أفراد العينة حسب الجنس	78
الجدول 2	يبين أفراد العينة حسب السن	79
الجدول 3	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	80
الجدول 4	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	81
الجدول 5	يبين توزيع أفراد العينة حسب المادة التعليمية	82
الجدول 6	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	82
الجدول 7	يبين مدى امتلاك فرد العينة لحاسوب شخصي	83
الجدول 8	يوضح مدى توفير المؤسسة للحاسوب والأجهزة الإلكترونية لأفراد العينة	84
الجدول 9	يوضح مدى توفير المؤسسة للبرامج والأجهزة الإلكترونية	85
الجدول 10	يوضح مدى امتلاك أفراد العينة لخط انترنت	86
الجدول 11	يوضح مدى توفير المؤسسة خدمة انترنت منتظمة لأفراد العينة	87
الجدول 12	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مواقع أو منتديات لها علاقة بالمهنة	88
الجدول 13	يوضح المدة التي يقضيها أفراد العينة في تصفح المواقع التربوية	89
الجدول 14	يوضح كمية المعلومات الموجودة في المواقع التربوية	90
الجدول 15	يوضح مدى الاستفادة من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي	91
الجدول 16	يوضح مدى وصول المعلومات عبر المواقع التربوية في وقتها	92

92	يوضح مدى دخول أفراد العينة لموقع الفايس بوك يوميا	الجدول 17
93	يوضح مدى استفادة أفراد العينة من الفايس بوك في تطوير الأداء الوظيفي	الجدول 18
94	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مجموعات في الفايس بوك تخص الوظيفة	الجدول 19
95	يوضح مدى نشر مجموعات الفايس بوك يشترك فيها أفراد العينة للمواضيع التربوية	الجدول 20
96	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة مع زملائهم في الفايس بوك	الجدول 21
97	يوضح دور الفايس بوك في تطوير الأداء الوظيفي لأفراد العينة	الجدول 22
98	يوضح مدى استخدام أفراد العينة لموقع اليوتوب	الجدول 23
99	يوضح مدى متابعة أفراد العينة " محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو .." في اليوتوب في مجال تخصصها	الجدول 24
100	يوضح مدى استفاد أفراد العينة من موقع اليوتوب في تحضير الدروس	الجدول 25
101	يوضح دور موقع اليوتوب في تطوير الأداء المهني لأفراد العينة	الجدول 26
102	يوضح مدى إطلاع أفراد العينة على البريد الإلكتروني يوميا	الجدول 27
103	يوضح مدى وصول المعلومات المتعلقة بوظيفة أفراد العينة في البريد الإلكتروني في وقتها	الجدول 28
104	يوضح مدى مساعدة البريد الإلكتروني في تحسين أداء وظيفة الأساتذة	الجدول 29

105	يوضح مدى تواصل أفراد العينة مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني	الجدول 30
107	يوضح مدى مساعدة البرامج التي توفرها المؤسسة لأفراد العينة في الأداء الوظيفي	الجدول 31
108	يوضح مدى توفير الأجهزة الإلكترونية والتربوية للوقت لأفراد العينة	الجدول 32

## 3 - فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	يبين أفراد العينة حسب الجنس	78
2	يبين أفراد العينة حسب السن	79
3	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	80
4	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	81
5	يبين توزيع أفراد العينة حسب المادة التعليمية	82
6	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	83
7	يبين مدى امتلاك فرد العينة لحاسوب شخصي	83
8	يوضح مدى توفير المؤسسة للحاسوب والأجهزة الإلكترونية لأفراد العينة	84
9	يوضح مدى توفير المؤسسة للبرامج والأجهزة الإلكترونية	85
10	يوضح مدى امتلاك أفراد العينة لخط انترنت	86
11	يوضح مدى توفير المؤسسة خدمة انترنت منتظمة لأفراد العينة	87
12	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مواقع أو منتديات لها علاقة بالمهنة	88
13	يوضح المدة التي يقضيها أفراد العينة في تصفح المواقع التربوية	89
14	يوضح كمية المعلومات الموجودة في المواقع التربوية	90
15	يوضح مدى الاستفادة من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي	91
16	يوضح مدى وصول المعلومات عبر المواقع التربوية في وقتها	92

93	يوضح مدى دخول أفراد العينة لموقع الفايس بوك يوميا	17
94	يوضح مدى استفادة أفراد العينة من الفايس بوك في تطوير الأداء الوظيفي	18
95	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مجموعات في الفايس بوك تخص الوظيفة	19
96	يوضح مدى نشر مجموعات الفايس بوك يشترك فيها أفراد العينة للمواضيع التربوية	20
97	يوضح مدى اشتراك أفراد العينة مع زملائهم في الفايس بوك	21
98	يوضح دور الفايس بوك في تطوير الأداء الوظيفي لأفراد العينة	22
99	يوضح مدى استخدام أفراد العينة لموقع اليوتوب	23
100	يوضح مدى متابعة أفراد العينة " محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو .." في اليوتوب في مجال تخصصها	24
101	يوضح مدى استفاد أفراد العينة من موقع اليوتوب في تحضير الدروس	25
102	يوضح دور موقع اليوتوب في تطوير الآداء المهني لأفراد العينة	26
103	يوضح مدى إطلاع أفراد العينة على البريد الإلكتروني يوميا	27
104	يوضح مدى وصول المعلومات المتعلقة بوظيفة أفراد العينة في البريد الإلكتروني في وقتها	28
105	يوضح مدى مساعدة البريد الإلكتروني في تحسين أداء وظيفة الأساتذة	29

106	يوضح مدى تواصل أفراد العينة مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني	30
107	يوضح مدى مساعدة البرامج التي توفرها المؤسسة لأفراد العينة في الأداء الوظيفي	31
108	يوضح مدى توفير الأجهزة الإلكترونية والتربوية للوقت لأفراد العينة	32

مقدمة

## مقدمة

شهد عقد التسعينات بروز تكنولوجيا هائلة في الاتصالات سوء كان ذلك على مستوى تطور تكنولوجيا الإعلام والمعلومات أما على مستوى مراكز وقواعد المعلومات وأصبحت تعابير ومفاهيم عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ، حقائق ملموسة في وقتنا الحاضر فقد اختزل التطور التكنولوجي الانعزال العقلي المعرفي للإنسان إلى الحد الأدنى وتجسدت من خلال متابعة الأخبار والحصول على المعلومات ونشر الثقافة ، إلى جانب تبادل المعلومات الإعلامية والنشاطات الإنسانية الأخرى وذلك من خلال إنشاء مراكز المعلومات قادرة على تلقي ملايين المكالمات اللاسلكية في الثانية الواحدة والرد على الأسئلة والاستعلامات في شتي المجالات.

وفي عصر امتزجت فيه تكنولوجيا الإعلام والمعلومات مع وسائل الاتصال الحديثة تطورت الأجهزة تقنيا وأصبح الاتصال إلكترونيا وتبادل الأخبار ونقل المعلومات بين شبكات الحواسيب حقائق ملموسة ، مما أتاح بروز وسيلة اتصال جديدة على الساحة يمكن للمشاركين فيها تحميل المعلومات اللازمة لهم في أداء وظائفهم من خلال شاشة الحاسوب بواسطة الانترنت.

إن هذه التكنولوجيا فتحت الباب على مصراعيه للانتقال الحر لمصادر البيانات والمعارف والمعلومات متجاوزة بذلك الحدود السياسية والجغرافية لدول العالم مختصرة الزمان والمكان وموفرة للأفراد والمؤسسات الكثير من الخدمات والمعلومات ، ومن هذه المؤسسات نذكر المؤسسات التربوية والتعليمية حيث تعتمد على هذه التكنولوجيا في جميع إستعمالاتها لجميع موظفيها وعمالها ومن بينهم الأساتذة الذين يستعملون فيها لأخذ المعلومات في تحضير دروسهم حيث إختصرت لهم هذه التكنولوجيا الوقت والجهد.

حيث قسمنا موضوع الدراسة إلى خمس فصول وهي :

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة وفيه تناولنا أولا الإشكالية وثانيا الفرضيات وثالثا أسباب إختيار الموضوع ورابعا أهمية الدراسة وخامسا أهداف الدراسة وسادسا مفاهيم الدراسة وسابعا الدراسات السابقة وأخيرا النظريات المفسرة لموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني الإتصال الإلكتروني فتناولنا فيه أولا الإتصال حيث ذكرنا الأهمية والأهداف ثم عناصر وخصائص الإتصال ثم أنواع ووظائف ووسائل الإتصال أما ثانيا الإتصال الإلكتروني فتناولنا فيه خصائص ومكونات الإتصال الإلكتروني ووظائف ومزايا وعيوب الإتصال الإلكتروني.

أما الفصل الثالث الأداء الوظيفي فتناولنا فيه أولاً أنواع الأداء وأبعاده وثانياً الأداء الوظيفي فتناولنا فيه محددات ومعايير قياس الأداء الوظيفي والعناصر ثم طرق تحسين مستوى الأداء الوظيفي أما ثالثاً تقييم الأداء الوظيفي ففي هذا العنصر ذكرنا التعريف و خصائص وأهمية تقييم الأداء والأهداف وطرق تقييم الأداء الوظيفي.

أما الفصل الرابع فتناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة حيث قمت بتحديد مجالات الدراسة وعينة الدراسة والمنهج المتبع في الدراسة وما هي أدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة.

أما الفصل الخامس الجانب التطبيقي عرض البيانات وتحليل النتائج.

# الجانب النظري

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة

### تمهيد

- 1 - الإشكالية
- 2 - الفرضيات
- 3 - أسباب إختيار الموضوع
- 4 - أهمية الدراسة
- 5 - أهداف الدراسة
- 6 - مفاهيم الدراسة
- 7 - الدراسات السابقة
- 8 - النظريات المفسرة لموضوع الدراسة

## 1 - الإشكالية :

عمت المجتمعات القديمة والبدائية على التعامل مع الطبيعة كما حاولت تسخيرها بما يتوافق مع احتياجاتهم المتكررة والمتزايدة ، أدى هذا إلى تطويرها وتحولها شيئاً فشيئاً، ولقد صاحب هذا التطور ظهور المجتمعات الصناعية و التي تعتمد كلياً على الطاقة، أما في العصر الحديث، و في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد القدرة التنافسية معياراً للتقدم والازدهار، وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء الحكومات والمنظمات، وهذا ما أدى إلى ارتفاع مستوى المعيشة، وهي الغاية التي سعت إليها المجتمعات .

و بما أن المؤسسة التربوية نتاج التغيير الإجتماعي أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغيير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة ، إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسات و أهدافها المنشودة ، و عليه فهي تعمل على تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، و لا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصاً بعد أتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر تأثر بالتطور

والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا، وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال الإلكتروني .

و لقد أحدثت الشبكات تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولا جذريا من الشكل التقليدي، إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال هذه، وتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام و تحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له و نوع الرسائل و القنوات الاتصالية و يتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي.

حيث أصبح لزاما على المؤسسات التربوية أن تتماشى مع التكنولوجيا لتحسين الأداء الوظيفي للأساتذة لتسهيل عملية التواصل مع الطلبة .

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

**ما دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة؟**

ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية :

- هل للأجهزة الإلكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة ؟
- هل يساهم البريد الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة ؟
- هل تساهم مواقع التواصل الإجتماعي ( الفيس بوك ، اليوتيوب ) في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة ؟
- هل للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة ؟

**2 - الفرضيات :**

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية :

**- الفرضية العامة :**

للإتصال الإلكتروني دور كبير وفعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

**- الفرضية الفرعية :**

- للأجهزة الإلكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة.

- يساهم البريد الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

- تساهم مواقع التواصل الإجتماعي ( الفاييس بوك ، اليوتيوب ) في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

- للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة.

**3 - أسباب إختيار الموضوع :**

- قلة الدراسات النظرية و التطبيقية التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم في المؤسسات الجزائرية ، وهذا ما دفعنا للقيام بهذا البحث من أجل المساهمة في إثراء الجانب النظري لهذا الموضوع .

- يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة بدور التواصل الإلكتروني وما تقدمه للمؤسسات التعليمية ، حيث يعطينا هذا حقا خصباً لدراسات كثيرة ومتعددة مرتبطة بمجال تخصصنا .

**4 - أهمية الدراسة :**

- تتمثل أهمية الدراسة في تبيان أهم خصوصيات الأداء الوظيفي في قطاع التعليم ( أساتذة التعليم في الجزائر ) وضرورة الاهتمام به وضمان فعاليته في هذا المجال . وذلك من خلال

تقديم دراسة توفر لكل من الباحثين وصناع القرار على حد سواء مصدرا للمعلومات ، لا يتضمن المفاهيم العلمية فحسب ، وإنما يمتد إلى ما يمكن أن تتطوي عليه هذه المفاهيم من مضامين إتصالية تطبيقية.

- أيضا بسبب قلة اهتمام أساتذة التعليم بأهمية وسائل التواصل الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي ، مع الأخذ بعين الاعتبار التطور في مجال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- السعي لإبراز فائدة وجدوى استخدام وسائل التواصل الإلكتروني لتحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم في الجزائر، في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع والتوجه الحتمي نحو مجتمع المعلومات

#### 5 - أهداف الدراسة :

- محاولة تقييم وتحليل واقع الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم في الجزائر ومدى استغلالها وسائل التواصل الإلكتروني لتحسين الأداء الوظيفي .

- اقتراح حلول وتوصيات لأساتذة التعليم محل الدراسة وشببها ، تساعدها في تحسين الأداء الوظيفي لديها ، مما يسمح بأداء مهامها على أحسن وجه وتحقيق أهدافها.

- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة التربوية.

- التأكد من أن التكنولوجيات توظف لتحسين الخدمة للزبائن.

#### 6 - تحديد مفاهيم الدراسة :

#### 6 - 1 - الدور :

أ - لغة : دَار الشيء يُدَوِّرُ دَوْرًا ودَوْرَانًا ودُوُورًا وإِسْتَدَارَ وأَدْرَتْهُ أَنَا ودَوْرَتْهُ وأَدَارُهُ غَيْرُهُ ودَوَّرَ به ودَّرْتُ به وأَدْرْتُ إِسْتَدَرْتُ ، ودَاوَرَهُ مُدَاوِرَةً ودَوَّارًا : دَارَ مَعَهُ.

ويقال أيضا دَارَ دَوْرَةً وَاحِدَةً ، وهي المَرَّةُ الوَاحِدَةُ يَدُورُهَا ، قَالَ وَالدَّوْرُ قَدْ يَكُونُ مَصْدَرًا فِي الشَّعْرِ وَيَكُونُ دَوْرًا وَاحِدًا مِنْ دَوْرِ العِمَامَةِ ، ودور الخيل وغيره عام في الأشياء كلها<sup>1</sup>.

**ب - التعريف الإصطلاحي :** ويعرف الدور بأنه مجموعه من الأنشطة المرتبطة أو الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة وتترتب علي الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة<sup>2</sup>.

ويعرف أيضا على أنه المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد أو الذي يحدد واجباته و حقوقه الاجتماعية كما هو السلوك المتوقع من شاغل أول هي المركز الاجتماعي و المركز الاجتماعي هو العلاقة أو الإشارة التي تحدد طبيعة الدور الاجتماعي مما يدل على أن هناك علاقة وثيقة بين الدور الاجتماعي و المركز الاجتماعي و دور الإعلام عموما في المجتمع ينطلق من مجموعة المهام التي يحددها له المركز و وظيفة في المجتمع بصفة تضم مجموعة من الأفراد يقومون بمجموعة أدوار في إطار الإعلامي و القانون و الاجتماعي و الاقتصادي و بالمقابل هناك امتيازات و حقوق الأفراد الإعلاميين من المفروض أنهم يحصلون عليها كما أن الدور يحدد عن طريق العلاقة التي تربط لاعب الدور كالعلاقة بين الإعلام و دور متلقي الإعلام و هما الإعلام بوسائله و الجمهور متلقي الإعلام<sup>3</sup>.

و عرف بارسونز الدور هو نموذج من السلوكيات المتبادلة أثناء عمليات تفاعل خاصة في حالات محدّدة وتلبي توقعات الآخرين. وقال جورج هابرميد أن الدور يمكن أن يرسم اتجاه نحو الآخر، عادة شخص كما يدل على البنية العميقة للشخصية التي تجسده.

وتشير نظرية الأنساق إلى مفهوم الدور وأهميته في إطار النسق ، حيث يشير الدور

<sup>1</sup> - ابن منظور : لسان العرب ، الجزء الرابع ، الطبعة الثالثة ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999م ، ص438.

<sup>2</sup> - لاني سعيد المطيري : دور برامج الإذاعة المدرسية في تعزيز قيم الإنتماء الوطني ، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2009 ، ص20.

<sup>3</sup> - بوقنون نهاد وأخرون : دور مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالمقومات السياحية الجزائرية ، رسالة ماستر في الإعلام و الاتصال ، تخصص إتصالات وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2017 ، ص25.

إلى منظومة السلوكيات التي ترتبط بالشخص الذي يشغل منصب أو وظيفة معينة بالمؤسسة ، وتتكون هذه المنظومة الأخلاقية من سلوكيات، وعلاقات إنسانية، وعلاقات مهنية ترتبط بالأنشطة والمسؤوليات المتعلقة بالأدوار وكيفية أدائها<sup>1</sup>.

**ج - التعريف الإجرائي للدور :** وهي المهام التي يقوم بها أستاذ التعليم الثانوي في تحسين أدائه الوظيفي.

## 6 - 2 - الإتصال :

**أ - لغة :** ورد هذا المفهوم من الكلمة اللاتينية Communis التي تعني في اللغة الإنجليزية Comman أي مشترك أو اشترك فحينما نحاول أن نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس إشتراكا مع شخص ، أو مجموعة من الأشخاص، إشتراكا في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات<sup>2</sup>.

**ب - إصطلاحا :** يعد الإتصال عملية ديناميكية يقوم فيها الشخص بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز، في ظرف ما ، بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش<sup>3</sup>.

ويرى الإداريين أن الإتصال هو الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات ، أو الأفكار ، والحقائق ، والمشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الإتصال.

ويرى علماء النفس أن الإتصال هو : عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - لبنى الكنز : دور المؤسسة الاقتصادية في تنمية المجتمع المحلي ، رسالة ماجستير في تنمية العلاقات العامة للمؤسسات ، قسم علم الاجتماع ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2009 ، ص15.

<sup>2</sup> - منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 ، ص20.

<sup>3</sup> - منى سعيد الحديدي - شريف درويش اللبان : فنون الإتصال والإعلام المتخصص ، الطبعة الأولى ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2009 ، ص25.

<sup>4</sup> - محمود عبد الفتاح رضوان : الإتصال ( اللفظي وغير اللفظي ) ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، 2012 ، ص15.

يعرفه فلويد بروكر ( Floyd Broker ) بأنه فن نقل المعلومات والآراء والإتجاهات من شخص لأخر ، وذلك عن طريق توجيه وسائل الإعلام والإتصال عن طريق الصورة أو الصوت أو الشم أو التذوق أو غيرها من حواس الإنسان<sup>1</sup>.

**ج - التعريف الإجرائي :** هو عملية نقلٍ وتبادل المعلومات والأفكار من أستاذ التعليم الثانوي إلى التلميذ ، بهدف التأثير فيه وبأفكاره وإحداث استجابة.

### 6 - 3 - الإتصال الإلكتروني :

**أ - إصطلاحا :** هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي و الني يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أوالمكتوبة أوالمصورة أوالمرسومة أوالمسموعة المرئية أو المطبوعة أوالرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات و استرجاعها في الوقت المناسب و أخيرا نشر هذه المواد الاتصالية و نقلها من مكان إلى آخر و تبادلها<sup>2</sup>.

وعرفه فضيل دليو بأنه يعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا<sup>3</sup>.

**ب - إجرائيا :** هو وسيلة لنقل وتبادل المعلومات بين أستاذ التعليم الثانوي والتلاميذ بإستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة كالحاسوب ، والتطبيقات العملية لشبكة الأنترنت مثل مواقع التواصل الإجتماعي والبريد الإلكتروني من أجل تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

### 6 - 4 - الأداء :

<sup>1</sup> - محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير ، الطبعة الأولى ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2003 ، 56.

<sup>2</sup> - براهيمة نصيرة - حديد يوسف : تكنولوجيا الإتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة جيجل ، الجزائر ، العدد 17 ، ديسمبر 2014 ، ص ص3-4.

<sup>3</sup> - حورية بلعويدات : إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، قسم علوم الإعلام والإتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 ، ص23.

أ - لغة : من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء : أدى الأمانة ، فلان أحسن أداء ، وأدى دينه تأدية أي قضاة<sup>1</sup>.

ب - إصطلاحاً : يعرف معجم المصطلحات الإدارية الأداء بأنه : القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء.

ويعرفه بدوي مصطفى بأنه : نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.

وقد عرفه عاشور أحمد صقر على أنه يعني : قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة<sup>2</sup>.

ج - إجرائياً : وهو الجهد المقدم من طرف الأستاذ لتحسين أدائه التربوي.

## 6 - 5 - الأداء الوظيفي :

أ - إصطلاحاً : يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها ، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة ، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج<sup>3</sup>.

ب - إجرائياً : هو تنفيذ الأستاذ لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة.

6 - 6 - الأستاذ : ويعرفه أحمد بن دانية : يعرف الأستاذ بأنه " السلطة المعطية للمعرفة والفارضة للنظام والملقية للعملية التربوية و المحرك الأساسي لها " .

<sup>1</sup> - ابن منظور : لسان العرب ، الجزء الأول ، الطبعة الثالثة ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999م ، ص101.

<sup>2</sup> - بن عبد الرحمن الطاهر : القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم ، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009 ، ص 105-106.

<sup>3</sup> - نادر حامد عبد الرزاق أبو الشرخ : تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر بغزة ، 2010 ، ص30.

تعريف رابح تركي : " يعتبر حجر الزاوية في العملية التربوية ووظيفته الرئيسية هي تربية التلاميذ وتعليمهم ، وتوصيل كل ما تشمل عليه عمليات التربية من فلسفة ومعان وأهداف إلى عقولهم وقلوبهم ".<sup>1</sup>

تعريف المبروك أحمد وزملائه : عرف الأستاذ بأنه " الشخص المدرب والمؤهل والقادر على تنظيم الموقف التعليمي بما يتيح النجاح لعملية التعليم ؛ وهو المعلم الذي تتوفر فيه خصائص ومهارات معينة "<sup>1</sup>.

**التعريف الإجرائي لأستاذ التعليم الثانوي :** هو ذلك الشخص القادر على إنجاز العملية التربوية والتعليمية.

## 7 - الدراسات السابقة :

### 7 - 1 - الدراسات العربية :

أ - الدراسة الأولى : خالد عبد الله المراباني الغامدي ، " دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية مكتبة الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية والمالية جامعة الباحة 1431 هـ .  
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع وأثاره على ذلك.

ومنه طرح مجموعة من التساؤلات التالية:

- ما هو دور التدريب في زيادة كفاءة أداء الموظفين ؟
- ما مدى الاستفادة من الدورات التدريبية التي يحصل عليها الموظفين ؟
- ما هي فترة التدريب المناسبة للاستفادة من الدورات التدريبية بكفاءة عالية ؟

### فرضيات البحث:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وزيادة كفاءة الأداء لدى موظفي.

<sup>1</sup> - عبد الرزاق سلطاني : إتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو الإصلاح التربوي في الجزائر ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع التربوية ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011 ، ص20.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة التدريب وكفاءته.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع التدريب وتحسين أداء الموظفين.

### منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يستهدف الوصف الكمي أو الكيفي.

### أدوات جمع البيانات :

الاستبيان المقابلة الملاحظة وفحص السجلات.

**العينة :** عينة عشوائية من الموظفين في فروع مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة بمختلف المستويات الإدارية .

حدود الزمنية: كانت الدراسة خلال الفترة من 1434/12 هـ إلى 1435/7 هـ.

### نتائج الدراسة :

لقد توصل الباحث من خلال دراسته مجموعة من النتائج التدريبية:

- 1- عدم موافقة أساليب التدريب للأساليب الحديثة وعدم الجدية من المتدربين.
  - 2- عدم الأخذ برأي الموظفين عند الرغبة في إقامة الدورات.
  - 3- عدم وجود دورات بشكل منتظم وجدول زمنية محددة.
- ب - الدراسة الثانية :** واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظر المديرين والمديرات من إعداد "يايمان حسن مصطفى خلوف" مذكرة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات في جامعة النجاح الوطنية في نابلس - فلسطين 2010.
- هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة "

الجنس والخبرة الإدارية والمؤهل العلمي ومجال التخصص والواقع الجغرافي وموقع المحافظة وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية " في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية . تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية والبالغ عددهم 652 مدير ومديرة وتكونت عينة الدراسة من 322 مدير ومديرة أي ما يقارب 49.4% " من مجتمع الدراسة .

ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبانة بالاعتماد على الأدب النظري ، والدراسات ذات الصلة ، وتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على لجنة المحكمين ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات .

- توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية خاصة بمتغير الجنس ولصالح الذكور والمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة الماجستير فاعل ، ولمتغير الموقع الجغرافي ولصالح المدينة والمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية ولصالح الذين تدربوا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الالكترونية .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في الواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية خاصة بمتغيرات الخبرة ، أو مجال التخصص أو موقع المحافظة .

وبناء إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت الباحثة بتوصيات منها :

- الإسراع في تدريب المديرين خاصة والمعلمين عامة على استخدام الإدارة الالكترونية في العمل المدرسي الإداري الفني .

- ضرورة اشتراك المدارس بشبكة الانترنت لما يسهل تداول المعلومات بين المدارس والمديرية أو الوزارة والعمل على تأسيس شبكات داخلية في المدارس .

## 7 - 2 - الدراسات المحلية :

أ - الدراسة الثالثة : دراسة الاتصال الالكتروني في إدارة المؤسسة " دراسة ميدانية مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية فرع ورقلة " .

هذه الدراسة أعدها الطلبة ( رحيم زبيدة - سعاد فطيمي - عبد الحكيم شيبوب ) تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة "2013/2012" .

تمحورت هذه الدراسة حول دور الاتصال الالكتروني في تحسين أداء المؤسسة

وتلخصت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي :

ما دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة ؟

- التساؤلات الفرعية :

- كيف يساهم الاتصال الالكتروني في خدمة المؤسسة الاقتصادية ؟

- ما هي الوسائل الالكترونية أكثر استعمال في المؤسسة الاقتصادية ؟

- منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

- نتائج الدراسة :

- ترشيد الكفاءات البشرية ومختلف وسائل الدعم الضرورية لتطبيق الاتصال الالكتروني.

- ملائمة إجراءات العمل وجعلها أكثر مرونة في إطار تطبيق الاتصال الالكتروني وزيادة عدد الكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي.

- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة بذوي الخبرة والاستشارة في تدريب الإطارات على استخدام وحدات تكنولوجيا الرقمنة كشبكة الانترنت والبريد الالكتروني.

- توفير الدورات التكوينية لمعرفة وتسهيل وإنجاح الاتصال الالكتروني.

ب - **الدراسة الرابعة** : دراسة أجراها الباحث بوقلمون داود بعنوان العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي " مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2008/2007 ."

تمحورت هذه الدراسة حول مدى تأثير العلاقات الإنسانية على أداء الوظيفي والرفع من أداء المؤسسة وذلك بإسقاط الدراسة التطبيقية على ميدان مؤسسة الخزف الصحي \* ب الميلية وتلخصت الإشكالية حول ما طبيعة ودافع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

**الفرضية العامة** : العلاقات الإنسانية تهيأ بطريقة ناجحة للعمل في البيئة الصناعية. الفرضيات الجزئية " العامل هو موضوع لسيرورة الاختلاف في الشخصية وأن يكون لنفسه نظام تماثلات من الواقع الذي يعيش فيه.

منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي  
**نتائج الدراسة :**

- معظم أفراد العينة يطبقون العلاقات الإنسانية في عملهم ،أنهم يشاركون في عملية اتخاذ القرار الذي يخصهم ويشجعون المبادرة الفردية .  
- يهتمون بإبلاغ الزملاء بالمستجدات التي تحدث في مجال العمل ويطبقون أسلوب العدل الجماعي لتحقيق أهداف الدراسة .

**ملخص الاستفادة من الدراسات السابقة :** على أساس هذه الدراسات تم بناء الإطار المفاهيمي للدراسة ، صياغة الإشكالية ،تحديد أهداف الدراسة بناء استمارة الاستبيان ، بالإضافة إلى تحليل وتفسير النتائج من خلال النتائج المتحصل عليها في الجداول.  
**8 - المقاربة النظرية :** إستعملنا في هذه الدراسة نظرية الإستخدامات والإشباعات.

- **نظرية الاستخدامات والإشباعات :**

**أ - الخلفية المعرفية :** من بين أكثر المفاهيم الخاصة بالعملية الاتصالية عرضة للتغيير والتحديث بأثير عوامل عديدة، هو مفهوم جمهور المتلقين لوسائل الإعلام، حتى أن المراقب لهذا التغير يكاد لا يجد إجابة حاسمة، هل يأتي التغيير نتيجة البحوث والدراسات العلمية في مجال الجمهور؟ أم أن التغيير يؤثر في مسار البحوث ونتائجها؟.

وكانت البداية مع نظرية الرصاصة الإعلامية التي ترى أن جمهور وسائل الإعلام يتأثرون على انفراد بالوسائل التي يتعرضون لها، وان رد فعلهم تجربة "فردية" أكثر منه تجربة "جمعية" . كما كانت ترى هذه النظرية التي ظهرت بعد الحرب العالمية الأولى، متأثرة بالدور الكبير الذي لعبته الدعاية أثناءها ، "أن رسائل الدعاية تصل إلى كل أفراد الجمهور، وأن القوة الإقناعية تحقق أهدافها بسهولة، أي بمجرد وصول رصاصة الدعاية إلى الفرد فإن تلك الدعاية تصيب الهدف الذي وضعت له نصب عينها " .

بالإضافة إلى ذلك فإن تأثر هذه النظرية بالنظرية النفسية الشائعة في تلك الفترة والمتعلقة بالمنبه والاستجابة التي ترى أن كل منبه يحقق استجابة مؤكدة. جعلها تفترض أن جمهور وسائل الإعلام عبارة عن منبه تتعرض له الجماهير، لذلك يجب أن تستجيب لها بشكل أو بآخر.

ولكن سرعان ما تم التخلي عن فكرة أن التعرض لوسائل الإعلام ينتج تأثيرات فورية ومتساوية على الجمهور، وذلك بسبب حدثين رئيسيين، الأول هو بدء الأبحاث الإمبريقية على نطاق واسع، وظهور نتائج تتعارض مع نظرية الرصاصة السحرية. والحدث الثاني هو أن علماء الاجتماع وعلماء النفس توصلوا إلى نتائج جديدة تماما حول الخصائص الشخصية والاجتماعية للإنسان.

ومن خلال حصيلة عامة لهذه الأبحاث، نشأت نظريات التأثير الاصطفائي (الاختياري). وهي عبارة عن صياغات متفرقة، غير أنها مترابطة ومتفاعلة فيما بينها وهي: نظرية الفروق الفردية، ونظرية التباين الاجتماعي، ونظرية العلاقات الاجتماعية .

وكانت هذه النظريات بدحضها لفروض نظرية الرصاصة، بمثابة طريق ممهّد لبروز وانتشار نظرية "الاستخدامات والإشباعات"، خاصة بإتياها بمبادئ تمنح من خلالها للجمهور حيزا

من السيادة في عملية اختيار المضمون الإعلامي، وتتلخص هذه المبادئ في (مبدأ الاهتمام الانتقائي، مبدأ الإدراك الانتقائي، مبدأ التذكر الانتقائي، مبدأ التصرف الانتقائي).<sup>1</sup>

## ب - مفهوم نظرية الاستخدامات والإشباعات وفروضها:

تهتم نظرية الاستخدامات والإشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة. فخلال الأربعينيات من القرن (20م)، أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام، إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام. إذ صار الاهتمام منصبا على "رضا المستخدمين" وذلك بطرح تساؤل جديد هو: ماذا يفعل الناس بوسائل الإعلام؟.

من خلال هذا التساؤل الذي طرحته نظرية الاستخدامات والإشباعات على أنقاض السؤال القديم الذي كان سائدا قبل ذلك وهو ماذا تفعل وسائل الإعلام بجمهورها؟، يمكننا أن ندرك بأن محور العملية الاتصالية حسب النظرية يتمثل في المتلقي الذي يعتبر نقطة البدء وليس الرسالة الإعلامية أو الوسيلة الاتصالية.

فمن خلال منظور الاستخدامات لا تعد الجماهير مجرد مستقبلين سلبيين لرسائل الاتصال الجماهيري، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون في التعرض لها، ونوع المضمون الذي يلبي حاجا تههم النفسية والاجتماعية من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة.

ويلخص (كاتز) وزملاؤه افتراضات هذه النظرية في النقاط الآتية :

1 - جمهور المتلقين هو جمهور نشط، واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.

<sup>1</sup> - باديس لوئيس : جمهور الطلبة الجزائريين والأونترنت ، رسالة ماجستير فسم علم الإعلام والإتصال ، فرع إتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 ، ص34.

2 - يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.

3 - تنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي، أو المؤسسات الأكاديمية، أو غيرها.

4 - الجمهور هو وحده القادر على تحديد الصورة الحقيقية لاستخدامه وسائل الإعلام لأنه هو الذي يحدد اهتماماته وحاجاته ودوافعه، وبالتالي اختيار الوسائل التي تشبع حاجاته.

5 - الأحكام حول قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها الجمهور نفسه، لأن الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة بالإضافة إلى أن المحتوى يمكن أن يكون له نتائج مختلفة. وتحقق نظرية الاستخدامات والإشباع ثلاث أهداف رئيسية هي :

1 - محاولة تحديد كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار، ويستخدم الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاته.

2 - شرح دوافع التعرض لوسائل الإعلام والإشباع المتحققة من هذا التعرض.

3 - التأكيد على نتائج استخدام وسائل الإعلام بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.

ج - دوافع استخدام الجمهور لوسائل الإعلام : وترتبط دوافع التعرض لوسائل الإعلام

بمجموعة من الحاجات تتلخص أساساً في: حاجات معرفية؛ أي الحاجة إلى الخبر والمعرفة

بشكل عام حاجات عاطفية؛ كالحاجة إلى الإحساس بالأخوة والمحبة والفرح، حاجات

اجتماعية، وحاجات تحقيق الذات، والحاجة إلى الترفيه. يضاف إليها الحاجة الهروبية

كالحاجة إلى إزالة التوتر.

أما عن الدوافع فيقسمها روبن (Robin) إلى فئتين هما :

- الدوافع الوظيفية (النفعية): تعني اختيار الفرد لنوع معين من المضمون، ولوسيلة اتصالية معينة لإشباع حاجته من المعلومات والمعرفة.

- الدوافع الطقوسية: وتستهدف تضيية الوقت، والتنفيس والاسترخاء، والهروب من الروتين اليومي والمشكلات.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - باديس لونيس : المرجع السابق ، ص ص 35-36.

## الفصل الثاني : الإتصال الإلكتروني

### تمهيد

#### 1 - ماهية الإتصال

##### 1 - 1 - أهمية وأهداف الإتصال

##### 1 - 2 - عناصر الإتصال

##### 1 - 3 - خصائص الإتصال

##### 1 - 4 - أنواع الإتصال

##### 1 - 5 - وظائف الإتصال

##### 1 - 6 - وسائل الإتصال

#### 2 - ماهية الإتصال الإلكتروني

##### 2 - 1 - خصائص الإتصال الإلكتروني

##### 2 - 2 - مكونات الإتصال الإلكتروني

##### 2 - 3 - وظائف الإتصال الإلكتروني

##### 2 - 4 - مزايا وعيوب الإتصال الإلكتروني

### خلاصة الفصل

### تمهيد :

إن العالم اليوم يعيش مرحلة جديدة من مراحل تطوره الاتصالي وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا إتصالية تمثلها أكثر من وسيلة ، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الإتصالية .

حيث أصبحت المؤسسات تعتمد على الإتصال الإلكتروني في أداء مهامها لأنه يوفر الوقت والجهد.

ومن هذا المنطلق قسمنا هذا الفصل إلى عنصرين أساسيين الأول هو ماهية الإتصال حيث تناولنا في هذا العنصر أهمية وأهداف الإتصال وذكرنا عناصره ثم خصائصه وما هي أنواعه وذكرنا أهم وظائفه وفي الأخير تطرقنا إلى وسائل الإتصال أما العنصر الثاني فتحدثنا عن ماهية الإتصال الإلكتروني حيث ذكرنا في هذا العنصر خصائص الإتصال الإلكتروني ومكوناته ثم تناولنا وظائف الإتصال الإلكتروني وفي الأخير تطرقنا إلى مزاياه وعيوبه.

- 1 - ماهية الإتصال :** سوف نتعرف في هذا الجزء على أهمية الإتصال وما هي أهدافه ثم نتطرق إلى عناصر العملية الإتصالية ثم نقوم بذكر خصائص الإتصال وما هي أنواعه ثم نذكر وظائفه وفي الأخير نقوم بذكر وما هي وسائل الإتصال.
- 1 - 1 - أهمية وأهداف الإتصال :** في هذا العنصر نتعرف على أهمية الإتصال ونذكر أهدافه.
- 1 - 1 - 1 - أهمية الإتصال :** يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل.
- فمن وجهة نظر المرسل تتمثل عملية الاتصال فيما يلي :
- **الإعلام :** أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من إحداث .
  - **التعليم :** أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية .
  - **الترفيه :** وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم .
  - **الإقناع :** أي تحدث تحولات في وجهات نظر الآخرين .
- أما من وجهة نظر المستقبل فلينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:
- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث .
  - تعلم مهارات وخبرات جديدة .
  - الراحة والمتعة والتسلية .
  - الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار أو التصرف بشكل مقبول إجتماعيا<sup>1</sup>.
- 1 - 1 - 2 - أهداف الإتصال :** تسعى عملية الاتصال لتحقيق أهداف عديدة يمكن تصنيفها إلى ما يلي:

<sup>1</sup> - ربيعة زغود - مريم ضيف : الإتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة الإعلامية ، رسالة ماستر في علم إجتماع الإتصال ، فرع العلوم الإجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015 ، ص31.

- **هدف تعليمي وثقفي** : وذلك من خلال إكساب المستقبل خبرات ومهارات ومفاهيم جديدة ، تلاحق التغيير والتطور باستمرار، حيث يمكن نقل المعرفة عن طريق الاتصال ومتابعة عمليات التطور المتلاحقة.

- **هدف ترويحي أو ترفيهي** : ويهدف فيه الاتصال إلى إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى جمهور المستقبلين، من خلال أساليب الترفيه المختلفة التي تعمل على خلق درجة من الانسجام والاستمتاع بهدف التخلص من الضغوط المختلفة .

- **هدف اجتماعي** : حيث يهدف الاتصال إلى تحقيق درجة من التفاعل الاجتماعي الايجابي بين الجماهير، مما يدعم الصلات والروابط والعلاقات الاجتماعية ويعمل على تعميقها.

وقد يهدف الاتصال إلى تغيير في المعلومات من خلال تزويد المستقبل بمعلومات صحيحة وصادقة تمكنه من اتخاذ القرار الصائب أو تزويده بمعلومات جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل أو تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة ويهدف كذلك الاتصال إلى تغيير الاتجاهات وسلوك المستقبل<sup>1</sup>.

### 1 - 2 - عناصر الإتصال :

**1 - 2 - 1 - المصدر أو المرسل (SOURCE)** : ويقصد به صانع الرسالة وقد يكون هذا المصدر فردا أو مجموعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة وكثيرا ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال ويجب على المرسل أو المتحدث أن يتحلى بجملة من المواهب وهي المنطق والبلاغة وفن الإلقاء والقدرة على الإقناع إضافة إلى قدرته على نقل الرسالة الاتصالية والإعلامية إلى المستقبل.

**1 - 2 - 2 - الرسالة (message)** : وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك.

**1 - 2 - 3 - الوسيطة (Receiver)** : اعتبر بعض العلماء وعلى رأسهم مارشال ماكلوهان بأن الوسيطة تلعب دورا هاما في عملية الاتصال بل هي من أهم عناصره، حيث وصفها قائلا " الوسيطة هي الرسالة " أي أن إستعمال وسيطة معينة في عملية التواصل قد تحدث تغييرا في

<sup>1</sup> - خولة لبسيس - لي هاجر : الإتصال داخل الأسرة الجزائرية في ظل تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، رسالة ماستر في علم إجتماع الإتصال ، فرع العلوم الإجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015 ، ص22.

الأشخاص يفوق بكثير من التغيير الذي يحدثه المضمون الاتصالي، حيث أن الوسيلة تؤثر في سلوك المستقبل والجمهور أكثر من تفاصيل المادة الاتصالية فالوسيلة ليست شيء محايدا أو سلبيا بل تفعل شيئا يترك أثرا متفاوتا لدى الناس فهي التي تمسكهم وتوجههم.

**1 - 2 - 4 - المستقبل أو المتلقي (Receiver) :** وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية ويتفاعل معها ويتأثر بها وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال.

**1 - 2 - 5 - رجع الصدى أو رد فعل (Feedback) :** يتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في العملية الاتصالية وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها، وقد أصبح رد الفعل مهما في تقويم عملية الاتصال حيث يسعى الإعلاميون لمعرفة وصول الرسالة للمتلقي ومدى فهمها واستيعابها.

**1 - 2 - 6 - التأثير (Effective) :** إن عملية التأثير هي عملية نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر وجماعة وأخرى، وذلك

بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها وغالبا ما يكون تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بطيئا وليس فوريا كما يعتقد البعض، وقد يكون تأثير بعض الرسائل مؤقت وليس دائما ومن ثم فإن التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل، وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال وتتم عملية التأثير على خطوتين الأولى تغيير التفكير والخطوة الثانية هي تغيير السلوك<sup>1</sup>.

**1 - 3 - خصائص الإتصال :** يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:

**1 - 3 - 1 - الاتصال عملية مستمرة :** نظرا لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغيير و الحركة ، و لذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال و يوقفه و يقوم بدراسته ، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الإتصال ، إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني

على علاقات متداخلة بين الناس و بيئات الاتصال و المهارات و المواقف و التجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد و بشكل محدد.

<sup>1</sup> - حولة لبسيس - لي هاجر : نفس المرجع، ص ص 24-25.

**1 - 3 - 2 - الإتصال يشكل نظاما تاما :** يتكون الإتصال من وحدات متداخلة ، و تعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل و مستقبل ورجع صدى و بيئة اتصالية و إذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الإتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

**1 - 3 - 3 - الإتصال التفاعلي و آني و متغير:** الإتصال نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه ، ولا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته ، إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا ، فمثلا يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما ، و إذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك ، و ربما نزلت منك دمعة ألم و هو مازال مستمرا في حديثه ، و بالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة ، و قد يبدأ بطمأنتك عليه و أنه بخير ، و هكذا تتداخل الرسائل و تتفاعل و تتغير بسرعة و آنية<sup>1</sup>.

**1 - 3 - 4 - الإتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا :** إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الإتصال بعد حدوثه ، فإنه لا يمكنه ذلك ، قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الإتصال أو حتى نسيان الإتصال ، ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث ، هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت ، و قبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن بقاؤها و لكن في حالات قليلة

و محدودة ، و بما أن الإتصال لا يمكن التراجع عنه ، فإنه ينبني على التفاعلات السابقة و التاريخ المشترك بين أطراف الإتصال ، إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام و لم تجده ، فانك غالبا لن تعيد الإتصال للغرض نفسه.

و كما أن التراجع عن الإتصال غير ممكن غالبا فإنه لا يمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الإتصال الشخصي ، إذا ما تفادى أحدنا الإتصال من جانب أصدقائه مع رغبتهم فيه فإن ذلك قد يؤدي إلى أثار سلبية على هذه الصداقة.

**1 - 3 - 5 - الإتصال قد يكون قصديا و قد لا يكون:** هذا يتمثل في أربع حالات:

<sup>1</sup> - طوبال معمر سومية : الإتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة ، رسالة ماستر في إدارة الأعمال ، فرع علوم التسيير ، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة ، 2012 ، ص 6 .

- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ، و بالتالي فإن الإتصال يكون غالبا مؤثرا.  
- و قد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتتصت على محادثة خاصة بين الاثنين.

- و قد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.  
- و قد يرسل شخصان رسائل و يستقبلانها دون قصد منهما بذلك ، و يتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا و لونها و مظهرنا العام و ملامحنا.

**1 - 3 - 6 - إتصال ذو أبعاد متعددة :** برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة و يؤديه بعفوية إلا أن الإتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني ، كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني : معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة و معنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الإتصال كطريقة حديثك و التوكيد على بعض مقاطع الكلام و ما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات و إشارات ، فالإتصال يؤدي لنا وظائف متعددة ، و نقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها<sup>1</sup>.

**1 - 4 - أنواع الإتصال :** هناك عدة تصنيفات للإتصال تعتمد أهمها على أحد المعايير التالية:  
- حسب عدد الأشخاص المشاركين ( الذاتي ، بين فردين )  
- حسب اللغة المستخدمة ( اتصال لفظي ، غير لفظي )  
- حسب مصدر الإتصال ( رسمي ، غير رسمي )  
- حسب درجة التأثير ( شخصي، جمعي، جماهيري )  
**1 - 4 - 1 - من حيث عدد الأشخاص المشاركين في عملية الإتصال :**

**أ - الإتصال الذاتي :** ويقصد به ما يحدث داخل الفرد، حينما يتحدث الفرد مع نفسه وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره ومدركاته وخيالاته وفي هذا النوع من الإتصال سوف يكون المرسل والمتلقي هو نفس الشخص.

**ب - الإتصال بين فردين :** ويقصد به العملية التي تحدث يوميا حينما نتبادل التحية مع الآخرين، أو ندخل معهم في مناقشات، والإتصال بين شخصين يمكن اعتباره تفاعل بين نظامين ذاتيين أو أكثر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - طوبال معمر سومية : المرجع نفسه ، ص7.

<sup>2</sup> - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، الاسكندرية، د.د.ن، 1999، ص 314 - 315 .

### 1 - 4 - 2 - من حيث اللغة المستخدمة :

يمكن تقسيم الإتصال حسب اللغة المستخدمة إلى (إتصال لفظي وإتصال غير لفظي).

أ - **الإتصال اللفظي** : وهو الذي يستخدم فيه اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المستقبل وينقسم بدوره إلى نوعين :

- **إتصال شفهي** : في هذا النوع يكون الإتصال منطوقا إلى المستقبل ويدركه بحاسة السمع ويتميز بقدرته على توفير الوقت، كما أنه يسمح بالمواجهة وطرح الأسئلة والإجابة عليها ويتطلب مهارات منها القدرة على التفكير وشرح الأفكار والكلام للتعبير بدقة عن المعاني المقصودة ، إضافة إلى الإنصات والإصغاء وهذا النوع كثير الاستعمال في الإتصالات

الإدارية مثل : إصدار الأوامر والتعليمات والمقابلات والاجتماعات

- **إتصال كتابي** : وهذا النوع يسمح بتوصيل جميع المعلومات ، وتقديمها بصورة تفصيلية ومثال ذلك : التقارير والسجلات والمنشورات والصحف...

ب - **الإتصال غير اللفظي** : ويشمل على كل الإتصالات التي تعتمد على اللغة غير اللفظية فالإتصال غير اللفظي يشتمل على كل ما من شأنه نقل رسالة ما بالإعتماد على كل ما يختلف عن الكلام المنطوق أو المكتوب<sup>1</sup>.

### 1 - 4 - 3 - من حيث مصدر الإتصال :

أ - **الاتصال الرسمي** : يعرفه معجم مصطلح الإعلام بأنه الاتصال الذي بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بطرق رسمية متفق عليها في نظمها وتقاليدها ويعتمد على الخطابات أو المذكرة أو التقارير حيث يوجد في كل منظمة إنسانية ما يعرف بشبكة الاتصال الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم

تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.

ب - **الاتصال غير الرسمي** : وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة الموضوعات التي تصل بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تتصل بعملهم أو

<sup>1</sup> - موساوي حليلة : دور الإتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر، رسالة ماستر في رسم السياسات العامة ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة ، 2015 ، ص ص 18 - 19.

تبادل الاتصال من خارج منافذ الاتصالات الرسمية أو تعبير عن خطوط تحددتها وتدعمها السلطة الرسمية من خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم.

ويدخل الاتصال الرسمي والغير رسمي ضمن الاتصال التنظيمي الذي يعد هو كذلك نوع من أنواع الاتصال<sup>1</sup>.

**1 - 4 - 4 - من حيث درجة التأثي:** وهذا التصنيف يعتمد على مدى نوعية وحجم الجمهور المتلقي ومدى تأثير المحتوى الإتصالي وهو ينقسم إلى إتصال شخصي، إتصال جمعي، إتصال جماهيري

**أ - الاتصال الشخصي :** و يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات و الأفكار والاتجاهات بين الطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة ، ويلاحظ أن تأثيره يتسم بالعمق والإستقرار لفترة أطول ، لتأسسه على الإقناع وتوفر فرصة كبيرة للمشاركة أما الإتصال الشخصي غير المباشر الذي تستعمل فيه بعض الوسائل الوسيطة كالهاتف ، التقارير فتقل فيه نوعا من التفاعلية مقارنة بالاتصال الشخصي المباشر لكنها لا تتعدم مثل باقي خصائص الاتصال الشخصي كالإقناع والمشاركة

**ب - الاتصال الجمعي :** وهو أحد الأنماط التي تستخدمها العلاقات العامة ، كما أنه عنصر أساسي في إدارة المؤسسات ويساعد المؤسسة على تحقيق وظائفها.

**ج - الاتصال الجماهيري :** ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا من الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية ، ويتم بطريقة غير مباشرة ، في اتجاه واحد ولعدد كبير من الأفراد<sup>2</sup>.

### 1 - 5 - وظائف الإتصال :

**1 - 5 - 1 - الإتصال كوظيفة رقابية :** و ذلك من خلال مساهمته في تحقيق الآتي:

- توفير المعلومات لإدارة المنظمة بما يمكنها من إدارة مواردها بدرجة عالية من الفاعلية.
- توفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة و التي تستخدم لتقييم النتائج.
- توفير البيانات و المعلومات اللازمة للتخطيط المستقبلي.

<sup>1</sup> - ربيعة زيعود - مريم ضيف : المرجع السابق ، ص28.

<sup>2</sup> - موساوي حليلة : المرجع نفسه ، ص19 - 20.

- توفير المعلومات للجهات الخارجية ذات المصلحة بما يمكن من تكوين انطباع سليم عن المنظمة.

- إعطاء كافة المستويات الإدارية الإحساس الصادق عن نشاط المنظمة و مدى تقدمها والعوامل التي تحد من فاعليتها.

**1 - 5 - 2 - وظيفة تثقيفية :** من خلالها يهدف الإتصال إلى تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية تساعد على تضامن المجتمع بشتى أنواع مؤسساته.

**1 - 5 - 3 - وظيفة تعليمية :** حيث يساهم الإتصال في نقل المعارف و العلوم و التراث من جيل إلى جيل مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.

**1 - 5 - 4 - وظيفة اجتماعية :** وهنا يساهم الإتصال في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات بين الناس و كذا المساهمة في توحيد الأفكار و الاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني.

**1 - 5 - 5 - وظيفة سياسية :** حيث يساهم الإتصال في تشكيل الرأي العام و الرد على الدعاية المغرضة و توطيد العلاقة بين القائد و شعبه.

**1 - 5 - 6 - وظيفة دينية :** من خلال مساهمة الإتصال في نشر الدعوات والتعاليم الدينية.<sup>1</sup>  
**1 - 6 - وسائل الإتصال :**

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الإتصال ، واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل و طبيعة المستمعين و طبيعة الموقف الذي يملئ عليه عملية الإتصال ، وهناك العديد من هذه الوسائل نذكر منها مايلي:

- الوسائل المباشرة

- الوسائل المقروءة أو المكتوبة

- الوسائل المسموعة

- الوسائل المرئية

**1 - 6 - 1 - الوسائل المباشرة :** و الوسائل المباشرة للاتصال ربما أكثر الوسائل فاعلية وتأثيرا في الجمهور، لأن الإتصال بين المرسل والمستقبل يكون عادة مباشرة ، أي وجها لوجه ، بمعنى

<sup>1</sup> - طوبال معمر سومية : المرجع نفسه ، ص 9 - 10.

أن ما يريد أن يقوله ، وما يريد أن يعطيه المرسل من انطباعه يتحقق في لحظات أو دقائق معدودة و بسرعة.

كما أن الوسائل المباشرة للاتصالات تحتاج إلى مهارة خاصة و قدرات من القائمين بالاتصال المباشر، حتى يكسبوا احترام وتقدير من يتم الاتصال بهم. وتأخذ هذه الوسائل الأشكال التالية (تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة ، المقابلات الشخصية...).

**1 - 6 - 2 - الوسائل المسموعة :** من المعروف أن الاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم والإنصات إليهم احد آداب الحديث وأساليب الكلام وهذه قد تدخل ضمن الوسائل المباشرة للاتصال إلا أن الوسائل المسموعة في الاتصال هي أيضا التي تتم عن طريق غير مباشر بين طرفي الاتصال مثل :الإذاعة والتليفون ، والتسجيلات ، ومكبرات الصوت.

**1 - 6 - 3 - الوسائل المرئية :** أما الوسائل المرئية فهي التي تتمثل في الصوت و الصورة معا ، و التي يمكن أن تظهر على شاشة التلفزيون أو على شاشة السينما أو بواسطة أجهزة الفيديو.

**1 - 6 - 4 - الوسائل المقروءة و المكتوبة :** الوسائل المقروءة و المكتوبة كثيرة و متعددة في منظمات الأعمال ، خاصة و أن كل منظمة تحاول فتح مختلف المجالات للاتصال مع الجماهير ، إما لتعريفها برسالتها أو للتعرف على آرائهم و اتجاهاتهم ، و رغباتهم و اهتماماتهم و محاولة مشاركتهم في حياتهم اليومية ، لأنها لو نجحت في ذلك فسوف تستطيع أن تشد اهتماماتهم و بالتالي تكسب تأييدهم لها حتى ولو كانت خدماتها أو سلعها لا يتكرر شرائها أو التعامل فيها كثيرا.

والوسائل المقروءة أو المكتوبة في الاتصال هي تلك الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في توصيل رسالتها للجمهور عن طريق الكتابة ، سواء بالنشر في الصحافة ، أو عن طريق طبع العديد من النشرات ، والدوريات ، والأدلة الإرشادية والكتيبات المطبوعة<sup>1</sup>.

تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومدونة ، ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها ، ويمكن أن تُقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها، إما بالبريد أو بشكل شخصي، لكن من عيوبها هو تراكم الأوراق المحفوظة ، كما أن صياغتها تأخذ وقتا طويلا ، علاوة على أنه ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد.

<sup>1</sup> - طوبال معمر سومية : المرجع نفسه ، ص ص 17 - 18.

وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة، يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة، الكلمات المألوفة ، إستعمال الخرائط والرسوم للتوضيح ، وأجهزة الانترنت..... ، ولتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة<sup>1</sup>.

### 2 - ماهية الإتصال الإلكتروني : بعد أن تحدثنا في الفصل الأول عن تعريف الإتصال

الإلكتروني في الفصل الأول سوف نقوم في هذا العنصر بذكر خصائصه ومكوناته ونتعرف على وضائف الإتصال الإلكتروني وأخيرا ماهي مزايا وعيوب الإتصال الإلكتروني.

### 2 - 1 - خصائص الإتصال الإلكتروني : يهتئز الإتصال الإلكتروني بتشابهه في العديد من

السمات مع الوسائل التقليدية إلى أن هناك سمات مميزة للإتصالات الإلكترونية الراهنة بأشكالها المختلفة مما يلقي بضلاله ويفرض تأثيراته على الوسائل الجديدة ، ويؤدي إلى تأثيرات أكثر حدة بمجموعة هذه المميزات والخصائص تساعدنا في تقديم أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وأجهزة التلفزيون وأقراص الفيديو بأنواعها والبريد الإلكتروني، وشبكة الأنترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها ، فالتطور الناتج عن التكنولوجيات الاتصالية أضفى عليها العديد من المميزات والخصائص أهمها:

### 2 - 1 - 1 - التفاعلية : هي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته<sup>2</sup>.

وهذه السمة لم تكن تميز سوى أشكال الاتصال المواجهي، بينما كان الاتصال الجماهيري يفتقدها تماما، وتعني التفاعلية انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية .

<sup>1</sup> - مالك فطيمة : تأثير وأهمية المعلومات والإتصال على رفع أداء العاملين ، رسالة ماستر في إدارة أعمال الإستراتيجية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة ، 2015 ، 21.

<sup>2</sup> - حمري هاجر- دالي سلمى : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الإخباري ، رسالة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ، فرع علوم الإعلام والاتصال ، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات ، جامعة 8 ماي 1945 بقالة ، 2016 ، ص25.

وأصبح الإتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الإتصال الأدوار، ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الإتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه وبالدرجة التي يراها ويترتب على ذلك ما يلي:

- لا يقف دور المستقبل أو المتلقي عند حدود التلقي والقيام بالعمليات المعرفية في إطار الإتصال الذاتي بعيدا عن المرسل أو القائم بالإتصال، أو تكون قراراته في حدود القبول والاستمرار أو التوقف والعزوف عن العملية الاتصالية فقط ، ولكن تحول المستقبل أو المتلقي إلى مشارك في عملية الإتصال ومؤثر في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة والمتعددة ومسيطر على مخرجاتها.

- لا تتوقف المشاركة على الاختيار المطلق من بين المخرجات أو المحتوى النهائي في عملية الإتصال، بل تمتد إلى بناء المحتوى وتوجيهه سواء كان هذا التأثير تزامنيا مع عرض البرامج أو المحتوى، أو لا تزامنيا عند التعرض إلى البرامج طبقا لخيارات أمن التعرض بالنسبة للمتلقي، وذلك ما كان مفقودا في الإتصال الجماهيري قبل استخدام بعض الوسائط التقنية الحديثة التي أصبحت تستخدم معه لتضيف لمسة من التفاعلية في أثناء العرض، مثل استخدام الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البرامج الحوارية أو الشريط المكتوب أسفل شاشة العرض وغيرها لتدعيم مشاركة المتلقي فيما يذاع أو يتم عرضه تزامنيا.

- وأدى ذلك أيضا إلى إمكانية تعدد المشاركين في عملية الإتصال من بعد (أكثر من مرسل وأكثر من متلقي) في إطار متزامن من خلال مؤتمرات الفيديو مع تبادل الأدوار خلال عملية الإتصال طبقا لحركة الحوار واتجاهاتها.

- ويترتب على خاصية التفاعلية أنه لم يعد يكفي أن نصف المشاهد بأنه نشط بناء على اختيارات من بين وسائل الإتصال المتعددة أو عنيد بناء على رفضه أو قبوله للمحتوى أو القائم بالإتصال، بل أصبح مشاركا ومتفاعلا في العملية الاتصالية الكلية يؤثر فيها وفي وعناصرها ونتائجها<sup>1</sup>.

**2 - 1 - 2 - اللاتزامنية :** وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني، ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونها حاجة لمستقبل الرسالة.

<sup>1</sup> - حمري هاجر- دالي سلمى : المرجع نفسه ، ص 25 - 26.

- التوجه نحو التصغير : تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والتجانس، ومن الأمثلة على هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

**2 - 1 - 3 - قابلية التحويل :** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآتية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينتال الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما على شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت، وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها.

**1 - 4 - الشبوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة... وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي " ألفين توفلير " أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد ليشمل، لا ليقصي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

وكذلك قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن<sup>1</sup>.

**2 - 1 - 5 - الكونية :** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على ألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم. لقد نجحت التكنولوجيا الحديثة للاتصال في تحقيق المعادلة الصعبة، ونعني بذلك نجاحها في أن تجمع بين الأكفأ أو على قدرة مبني الأرخص والأكثر سهولة في الاستخدام.

<sup>1</sup> - حمري هاجر- دالي سلمى : المرجع نفسه ، ص 26 - 27.

وتتضمن منظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المكونات الرئيسية التالية:

- العناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- شبكة العلاقات التي تربط منظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال اجتماعيا كمنظومتي السياسة والاقتصاد والثقافة على سبيل المثال.
- عناصر البنى التحتية لمنظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

**2 - 1 - 6 - اللامجاهيرية :** ومعناه أن رسالة الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهي) أو قد توجه على فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

**2 - 1 - 7 - القابلية الحركية :** تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها إلى آخر، حركته مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة اليد، وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر ببسر وسهولة ويمكن لنا أن نلخص مجموعة من خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في النقاط التالية:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
  - التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
  - التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات مخرجات.
  - التكنولوجيا عملية شاملة بجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
  - التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتحسين<sup>1</sup>.
- 2 - مكونات الإتصال الإلكتروني :** يتكون الإتصال الإلكتروني من مكونين رئيسيين وهما:

**2 - 2 - 1 - المكون المعرفي :** ولعل المصطلح الأكثر شيوعا لهذا المكون هو البرمجيات (Softwar) ويمكن اعتباره بمثابة روح هذه التكنولوجيا الجديدة وجوهرها، حيث أن البرمجيات ليس لها وجودا مادي ملموس، بمعنى أن ليس لها كتلة مادية ترى .

<sup>1</sup> - حمري هاجر- دالي سلمى : المرجع نفسه ، ص ص 27 - 28.

ويمكن تعريف البرمجيات على أنها : " المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات ".  
حيث أن هذه البرمجيات تنقسم إلى برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات حيث أن برمجيات النظام هي تلك البرامج التي تتحكم في تشغيل وإدارة الأجهزة والتحكم فيها.  
بينما برمجيات التطبيقات هي تلك البرامج التي تم إنشاؤها من أجل قيامها بعمل محدد مثل برنامج معالجة النصوص (Word)، صفحات الويب والجداول الإلكترونية (Excel) .

ويوجد برمجيات التطبيقات ما هو خاص وهي البرمجيات الموجهة للتطبيقات المتخصصة مثل التحليل المالي، المحاسبة.

**2 - 2 - 2 - المكون المادي :** ويقصد به مجموعة الأجهزة والمعدات الإلكترونية التي تحوي المكون المعرفي المعلوماتي البرمجيات والتي من خلالها يتم تشغيل هذه البرمجيات، لذا يمكن اعتبار هذا المكون بمثابة حلقة الوصل ما بين المكون المعلوماتي والمستعمل وتعتمد في عملها على ترجمة البرمجيات والمعلومات إلى وسائط سمعية وبصرية يسهل على المستخدم إدراكها مثل أجهزة الحاسوب، ماكينات البنوك الآلية، الهاتف المحمول..الخ، ونظرا لوجود المادي يعد هذا المكون أكثر إدراكا من قبل المستخدمين<sup>1</sup>.

**2 - 3 - وظائف الإتصال الإلكتروني :** للإتصال الإلكتروني وظائف عديدة أهمها:

- **العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه) :** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي، حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، وظهرت أخيرا مرافق المعلومات التي تعمل على أساس الطور التجاوبي (intractive mode) فظهرت شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه، أين يمكن للمشارك تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

<sup>1</sup> - بوالعير أمين : دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر ، رسالة ماستر في تسويق شامل ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 ، ص ص 68 - 69.

- التحول إلى التكوين الرقمي : فمنذ الرسوم الأولى على جدران الكهوف إلى الكتب المطبوعة والسينما والهاتف والتلفزيون ، كانت كل وسيلة تعيق قناة الاتصال بطريقة ما، فالرسوم ترى ولا تسمع، والهاتف للحديث الذي لا يرى، والسينما لا يمكن الشعور بها، فهذا القصور الداخلي أجبرنا على استخدام عدد من الوسائل المتنوعة لتتناسب الأنواع المختلفة والكثيرة من الاتصالات الانسانية، كما تم تحويل المعلومات إلى رموز ثنائية عالمية، يمكن لأي نوع من الاتصالات أن يعالج من خلال الزمان والمكان بالوسيلة نفسها، فالنصوص والرسوم والأصوات وأنواع كثيرة من المعلومات

عندما يتم نقلها إلى رمز ثنائي تصبح قابلة للبث في شبكات رقمية، مما أدى إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش.

- التحول من الثابت إلى النقال : حيث تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر، الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك

العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات ، فما على الإنسان حاليا لكي ينتقل بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ، ومراجع وبيانات كثيرة إلا اقتناء كومبيوتر نقال ، وهاتف نقال ، الأول يحمل له ملفات وبرامجه، والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حيثما كان، محققا بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية.

- التحول نحو الرخيص المتاح دوما وزيادة القدرة التنافسية : تعمل وسائل الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت، وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل خزن

المعلومات ومعالجتها، كما أزلت الحواجز الجغرافية والسياسية، وقربت المسافات بين الدول، وأصبحت القدرة التنافسية للدول تتوقف على قدراتها في العلم والتكنولوجيا والبحث والتطوير،

وقدرتها وجودتها الاقتصادية على نقل نتائج البحث العلمي إلى منتجات قابلة للتسويق، فقد أصبحت المعلومات هي الاقتصاد بعينه، والمجتمع

المعلوماتي هو القوة الاقتصادية القادمة لدول العالم، حيث يصل الانفاق السنوي لشركة BM العاملة في بحوث التطوير والمعلومات إلى 500 مليون دولار سنوياً<sup>1</sup>.

ولو نظرنا للمعلومات بشمولية لرأينا أن اقتصاد الدول يبنى على معلومات وبيانات وإحصائيات دقيقة تستطيع أن تحقق النجاح في جميع مجالات الحياة، فثورة المعلومات هي القوة الحالية القادمة لجميع الدول، لذا أصبح إنتاج المعلومات واستغلالها بالشكل الصحيح أحد أهم عوامل نجاح اقتصاد الدول، وتوفير فرص العمل ، فالمعدات والوسائط الفيزيائية والبرمجيات التي توفرها تكنولوجيا الإتصال الحديثة تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الإتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو، إن التكنولوجيا الحديثة ستشكل المحور والمنطلق الأهم للثروات التي ستمر عبره شركات المستقبل والعمليات الناجحة في العالم.

- **التحول من التجميع إلى التفنيت** : مع الزيادة الهائلة في عدد قنوات الإتصال التي تتيح خدمات مختلفة تلبي الحاجات الفردية، يمكن القول أن إنتاج الإتصال وتوزيعه أصبحت تميل إلى مخاطبة جماهير أكثر تخصصاً، وإذا استمر هذا التوجه فإن وسائل الإتصال التقليدية قد تخرج بعيداً عن المنافسة، وظل الاتجاه الرئيسي لوسائل الإتصال الجماهيري حتى عام 1980م يميل إلى المركزية أو توحيد الجماهير المستقبلية لهذه الرسائل.

أما الاتجاه الجديد للإتصال بعد عام 1980 م ، فقد بدأ يتوجه نحو لامركزية الإتصال أو تفتت الجماهير، أي أن الرسالة الاتصالية ممكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس بالضرورة إلى جماهير ضخمة، ويمكن وصف هذه الخاصية بأنها تحول من التجميع إلى التفنيت،

<sup>1</sup> - حمري هاجر - دالي سلمى : المرجع السابق، ص 28 - 29.

أو تكريس اللامركزية في الإرسال والاستقبال من خلال الخدمات الإعلامية الجديدة التي توجه رسائل متخصصة تلبي الميول والنزاعات الفردية، وتتلاءم مع رغبات فئات محددة من الجمهور، وهو ما يسميه الدكتور" صادق رابح "بالمفاضلة والتفريد في طرائق استهلاك وسائل الإعلام الجديدة من طرف مستخدميها<sup>1</sup>.

**2 - 4 - مزايا وعيوب استخدام الإتصال الإلكتروني :** للإتصال الإلكتروني مزايا وعيوب نذكر منها :

**2 - 4 - 1 - مزايا استخدام الإتصال الإلكتروني :** وتتلخص هذه المزايا في مايلي :

أتاحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من الخدمات لتلبية حاجات كل أفراد المنظمات نذكر بعضها في ما يلي:

- يتيح الحاسب الشخصي قائمة ضخمة من الخدمات غير المحددة ، سواء للإستخدام الشخصي أو الإستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك.

- عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية ، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث

برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال 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، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص ص 29 - 30.

- **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.
- **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 الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج<sup>1</sup>.

### 2 - 4 - 2 - عيوب استخدام الإتصال الإلكتروني : من أهمها نجد :

- أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التقنيات أو اللامجاهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - لامية تركي : دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية ، رسالة ماستر في تخصص إدارة وعمل ، شعبة علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016 ص31.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ، ص32.

### خلاصة الفصل :

ساهم الإتصال الإلكتروني في تعزيز ظاهرة العولمة حيث اختزلت الزمان والمكان حتى أصبح العالم قرية صغيرة مما سهل الانتقال السريع للمعلومات والأفكار والتغيير في أنماط الحياة. حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدما كبيرا وتطورا سريعا في مختلف جوانب الحياة حيث يعتبر الإتصال الإلكتروني من الأدوات التي تمارس كثيرا في جوانب الحياة وهذا بفضل ما يتمتع به من إمكانيات متعددة تسمح بالوصول إلى المستهلكين في أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

وعليه الإتصال الإلكتروني من بين التكنولوجيات الحديثة لذلك وجب على مختلف المؤسسات النهوض بهذا القطاع من خلال اعتماده على هذه التكنولوجيا والعناية الفائقة بها والتنسيق بين مختلف أجزائها.

## الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

### تمهيد

1 - أنواع الأداء وأبعاده

1 - 1 - أنواع الأداء

1 - 2 - أبعاد الأداء

2 - محددات الأداء الوظيفي وعناصره وطرق تحسينه

2 - 1 - محددات الأداء الوظيفي

2 - 2 - معايير قياس الأداء الوظيفي

2 - 3 - عناصر الأداء الوظيفي

2 - 4 - طرق تحسين مستوى الأداء الوظيفي

3 - ماهية تقييم الأداء الوظيفي

3 - 1 - تعريف تقييم الأداء الوظيفي

3 - 2 - خصائص تقييم الأداء الوظيفي

3 - 3 - أهمية تقييم الأداء وأهدافه

3 - 4 - طرق تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

### تمهيد

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي اهتم بها الباحثون والمفكرون في العديد من المجالات منها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتربوية... الخ حيث حاول الباحثون قياسه من خلال الجهد الذي يبذله الموظف في العمل سواء كان جهدا فكريا أو عضليا. وبناءا عليه فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث عناصر ، أولا أنواع الأداء وأبعاده حيث تم ذكر أنواع الأداء ثم أبعاده ، أما ثانيا ماهية الأداء الوظيفي فتناولنا في هذا العنصر محددات الأداء الوظيفي ثم معايير الأداء الوظيفي وعناصره وأخيرا قمنا بذكر طرق تحسين مستوى الأداء الوظيفي ، أما ثالثا ماهية تقييم الأداء الوظيفي فتناولنا تعريفه مع ذكر أهميته وأهدافه ثم تناولنا خصائصه وطرق تقييم الأداء.

1 - أنواع الأداء وأبعاده : سوف نذكر في هذا العنصر أنواع الأداء وأبعاده.

1 - 1 - أنواع الأداء : بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى محدداته يمكننا الانتقال إلى

عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض إختيار معيار التقسيم لذلك :

فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1 - 1 - 1 - حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء

الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ - 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 اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع

القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- الأداء التقني : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- الأداء المالي :ويمكن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب - 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

تتعرض على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل

نتائجها،وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها<sup>1</sup>.

1 - 1 - 2 - حسب معيار الشمولية : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما

الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ - الأداء الكلي : وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف

أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة

باقي العناصر.

<sup>1</sup> - سارة مرايط - زينب برحومة : الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساتها على أدائه الوظيفي ، رسالة ماستر في علم اجتماع التربية ، شعبة علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015 ، ص 42.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالأستمرارية والشمولية، الريح والنمو.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

**ب - الأداء الجزئي :** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق<sup>1</sup>.

**1 - 2 - أبعاد الأداء :** تعنى بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وبممكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول.

- كمية الجهد.

- نمط الأداء.

**1 - 2 - 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.

**1 - 2 - 2 - الجهد المبذول :** 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 والابتكار في الأداء.

**1 - 2 - 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

<sup>1</sup> - سارة مرايط - زيب برحومة : المرجع نفسه ، ص43.

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<sup>1</sup>.

**2 - محددات الأداء الوظيفي وعناصره وطرق تحسينه :** بعد أن عرفنا في الفصل الأول الأداء الوظيفي سوف نقوم في هذا العنصر بذكر محدداته ومعايير قياسه ونتطرق إلى عناصره وما هي طرق تحسين الأداء الوظيفي.

**2 - 1 - محددات الأداء الوظيفي :** إن 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 تتضح في :

- الجهد المبذول من طرف الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.
- **الجهد :** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- **القدرات :** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه<sup>2</sup>.

- **إدراك الدور :** ويعنى به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه .ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين ، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله، ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم

<sup>1</sup> - حليلة السعدية قديري - فاطمة حميدة : التكوين الجامعي ل.م.د وأثره على الأداء الوظيفي للأساتذة ، رسالة ماستر في علم الاجتماع التربوي ، قسم علم الاجتماع والديمقراطية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2017 ، ص ص 47 - 48.

<sup>2</sup> - آمنة مسغوني - سهيلة شوية : آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقتها بالرضا على الأداء الوظيفي ، رسالة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي ، 2015 ، ص 83.

مستوى أدائه كأداء منخفض ، وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به ، ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كفيوا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.

من خلال كل هذا يمكننا القول إن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لانجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات ، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها<sup>1</sup>.

**2 - 2 - معاير قياس الأداء الوظيفي :** عند تحديد المنظمة السلوك الوظيفي المطلوب من العاملين فإنها تبدأ في تصميم وسائل قياس الأداء، ويمكن تحديد خمس معاير يجب توافرها مقياس الأداء:

**2 - 2 - 1 - التوافق الإستراتيجي :** يعكس هذا المعيار مدى قدرة نظام تقييم الأداء على المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة مثل أهمية المستهلك كنقطة بداية لتخطيط نشاط المنظمة وكيفية إشباع رغباته.

**2 - 2 - 2 - الدقة :** يعكس معيار الدقة " Validity " مدى قدرة نظام إدارة الأداء على قياس كل جوانب الوظيفة الأساسية للأداء، والغرض الأساسي من معيار الدقة هو تعظيم درجة التقابل بين الأداء الفعلي وبين وسيلة قياس الأداء.

**2 - 2 - 3 - الثبات :** يعكس معيار الثبات مدى استقرار أداة القياس، إذا استخدامه أكثر من مدير بمعنى آخر إذا قام اثنين من المديرين بتقييم موظف معين فإن المقياس يتصف بالثبات في حالة حصولنا على نفس نتائج التقييم تقريبا وفي فترات زمنية طويلة نسبيا.

**2 - 2 - 4 - القبول :** رغم أن العديد من مقاييس الأداء تعتبر دقيقة وثابتة إلا أن المديرين قد لا يرغبون في استخدامها لأنها تستغرق زمنا طويلا ، أو قد يعتقد العاملون ما من جدوى استخدام مقياس معين.

**2 - 2 - 5 - الوضوح :** يتمثل في مدى وضوح المعايير المستخدمة في تقييم الأداء العاملين ، والكيفية التي يستطيع بها العاملون الوفاء بتلك المعايير<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - آمنة مسغوني - سهيلة شوية : المرجع نفسه ، ص 84.

<sup>2</sup> - عادل محمد زايد : إدارة الموارد البشرية ( رؤية إستراتيجية ) ، النشر والتوزيع الإلكتروني لمصنف كتب عربية القاهرة ، ب ط ، 2003 ، ص ص 341 -

**2 - 3 - عناصر الأداء الوظيفي :** للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للموظفين وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين يمكن حصر تلك العناصر في الآتي :

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

- **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.

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

- **المثابرة :** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد ، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين<sup>1</sup>.

### **2 - 4 - طرق تحسين مستوى الأداء الوظيفي :**

يقصد بتحسين مستوى الأداء استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات ، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى. ويتطلب تحسين أداء أية منظمة توازن العناصر الأربع التالية:

( الجودة ، الإنتاجية ، التقنية ، التكلفة )

ويؤكد توازن هذه العناصر أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار.

لذلك تعمل المنظمات على تحسين أداء الأفراد من خلال :

أ - **تحسين الوظيفة :** تساهم الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أدائه ونفوره منها ، ومن هنا فإن التغيير في مهام الوظيفة يتيح فرصا كبيرة لتحسين الأداء ، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب ، وبذلك زيادة

<sup>1</sup> - عبد العزيز احميمة - عبد الرزاق شليبي : دور الحوافز في تحسين أداء الأستاذ الجامعي ، رسالة ماستر في تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة حمة لحضر الوادي ، 2015 ، ص 57.

مستوى الدافعية لديه من خلال حمله على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل والروتين الوظيفي.

**ب - تحسين الموظف :** وهو من أكثر العوامل أهمية، لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين أداءه وذلك عن طريق:

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها.

- التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه، فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز.

- الربط بين الأهداف الشخصية : يجب أن يكون هدف تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب<sup>1</sup>. وترى سهيلة محمد عباس أن تحسين الأداء يتم وفق الخطوات التالية:

**أ - تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء :** لا بد من تحديد أسباب الإنحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء.

**ب - تطوير خطة عمل للوصول إلى الحل :** تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء ، فاللقاءات المباشرة 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.

**ج - الاتصالات المباشرة :** إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء . ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة.

<sup>1</sup> - قاسم محمد - غليسات عبد الكريم : أثر العلاقات غير الرسمية على الأداء الوظيفي ، رسالة ماستر في تخصص تنظيم وعمل ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2017 ، ص 56 - 57.

من خلال الإجراءات السابقة تهدف كل منظمة أو مؤسسة بعد عملية تقييم الأداء إلى تحسين مستوى أداء العاملين فيها من أجل رفع كفاءتهم وتوجيه قدراتهم وإمكانياتهم إلى ما يخدم مصالح المنظمة وأهدافها.

لذلك سعت المؤسسات الاقتصادية الكبرى على المستوى الوطني ، إلى تحسين أنظمة تقييم أداء مواردها البشرية لتتماشى مع متطلبات الإدارة الحديثة ومقتضيات البيئة الخارجية فيما يتعلق بتسيير المورد البشري وتحفيزه وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية ، فوضعت هذه المؤسسات جملة من الإجراءات واللوائح قصد

إبراز الأهمية البالغة للعنصر البشري وإعطائه المكانة التي يستحقها ضمن أصول المؤسسة<sup>1</sup>.

**3 - ماهية تقييم الأداء الوظيفي :** في هذا العنصر سوف نقوم بتعريف تقييم الأداء الوظيفي وما هي خصائصه وأهميته مع ذكر أهدافه وما هي طرق تقييم الأداء الوظيفي.

**3 - 1 - تعريف تقييم الأداء :** ويقصد بتقييم الأداء بأنه محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك كضمانة أساسية لتحقيق فعالية المنظمة في الحاضر ولضمان تطورها وإستمرارها في المستقبل<sup>2</sup>.

هو عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خطت له المنظمة مسبقا. كما يعرف على أنه تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحيتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية وإستعداداتهم لتقليد المناصب العليا مسبقا.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

- أن عملية التقييم تسعى لمعرفة مستوى أداء العامل من جهة وكل ما يتعلق بسلوكياته في العمل من جهة أخرى.

- إن عملية تقييم الأداء هي عملية إدارية دورية ومخططة ومنظمة.

- تعمل عملية تقييم الأداء على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء العامل.

<sup>1</sup> - قاسم محمد - غليسات عبد الكريم : المرجع نفسه ، ص 57 - 58.

<sup>2</sup> - محمد الصيرفي : إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2007 ، ص 207.

- إن عملية تقييم الأداء تساهم في ترشيد القرارات الإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية من تدريب، نقل، تسيير مسار وظيفي.....الخ<sup>1</sup>.

**2 - 2 - خصائص تقييم الأداء الوظيفي :** يتميز الأداء الجيد للتقييم بمجموعة من الخصائص تتمثل في :

- الصدق : أي أن أداة التقييم تقيس ما وضعت لقياسه.

- الحساسية : هي قدرة الأداة على التميز.

- الشمولية : أي أن يشمل التقييم كل الجوانب المراد تقييمها.

- الموضوعية : أي أنها تتجنب الذاتية.

- البساطة : أي أنها تكون سهلة الإستخدام والبساطة والتقييم.

- الثبات : أي أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريبا ، إن أستعملت أكثر من مرة في نفس الظروف<sup>2</sup>.

**3 - 3 - أهمية تقييم الأداء وأهدافه :**

**3 - 3 - 1 - أهمية تقييم الأداء :**

- العدالة بين العمال وإنجازاتهم تمهيدا لترقيتهم.

- تطوير أداء العمال وتحسين إنتاجيتهم.

- إظهار جوانب النقص في سياسات المنظمة وأنظمتها.

<sup>1</sup> - بنوناس صباح : النمط القيادي وتأثيره على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2008 ، ص7.

<sup>2</sup> - كريم دراويزي : الأداء الوظيفي لأدارة الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة الرياضية ، رسالة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية ، فرع الإدارة والتسيير الرياضي ، معهد التربية البدنية والرياضية ، جامعة الجزائر(3) ، 2011 ، صص 124 - 125.

- ترتبط أهمية تقويم الأداء بالتخطيط على كافة المستويات، سواء على المستوى القومي أو على مستوى المنشأة.

- توجيه العاملين والتنسيق بين مختلف أوجه النشاط للمنشأة وما يتعلق بالإنتاج و التسويق أو التمويل أو الأفراد.

### 3 - 2 - أهدافه :

تعددت أهداف تقييم الأداء حسب الغرض منه :

- الأهداف الإدارية :مثل قرارات الترقية والنقل وتخفيض المرتبة، تجديد العقود أو إنهاؤها وصرف المكافآت التشجيعية...الخ.

- أهداف التوجيه والإرشاد : وتتمثل في إبراز جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين وإرشادهم إلى البرامج التدريبية أو إعادة التأهيل وإعادة النظر في برامج الحوافز وأساليب تحسين الرضا والدافعية.

- أهداف البحث العلمي :ومنها التحقق من صحة عمليات الاستقطاب والاختيار وتقويم إجراءات وأنظمة الحوافز والرضا الوظيفي<sup>1</sup>.

### 3 - 4 - طرق تقييم الأداء :

كانت الطريقة أو الأسلوب المتبع في تقييم الأداء في الماضي يعتمد بدرجة كبيرة على آراء وملاحظات الرئيس المباشر، ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي تتوفر في العامل، أي أن التقييم كان يركز أو ينصب على صفات الشخص وخصائصه، مثل قدرته على أداء العمل، المواظبة والانتظام، التعاون مع زملاء العمل، وغيرها من الصفات والخصائص ، ولم يكن ينصب على الإنتاجية.

ولقد تطورت أساليب التقييم، حيث أصبح التقييم يركز على نتائج أداء العاملين وليس على العاملين بحد ذاتهم .وفيما يلي نتعرض بالتفصيل لبعض الطرق التقليدية والحديثة في تقييم الأداء.

### 3 - 4 - 1 - الطرق التقليدية لتقييم الأداء :

<sup>1</sup> - حبيبة يوسف - مينة بلعقون : الظروف المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، رسالة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، 2016 ، ص ص42 - 43.

**3 - 4 - 1 - 1 - طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص :** وتركز هذه الطريقة على تحديد مجموعة من الصفات ، مثل التعاون مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين ، والانتظار في مواعيد العمل، والسرعة والدقة في أداء العمل ، والمبادأة ، والالتزام ، وتحمل المسؤولية ، والقدرة على حل المشكلات ، وغيرها من الصفات.

ويتم إعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات، ويقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد تقديرا معيناً، بحسب توفر كل صفة من تلك الصفات في الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح ممثلاً للمستوى الذي يعتقد القائم بالتقييم انه يمثل مستوى أداء الفرد.

ورغم أن هذه الطريقة تتميز بالبساطة والسهولة، إلا أنه يعاب عليها إفتقادها للناحية الموضوعية، واستنادها إلى التقدير الشخصي.

**3 - 4 - 1 - 2 - طريقة الترتيب العام :** وتمثل هذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيباً تنازلياً وفقاً للأداء العام للعمل over-all performance ، وليس بناء على مجموعة الخصائص أو الصفات الشخصية ،... وهذا يعني أن الأساس هنا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطى تقديراً واحداً لأداء المرؤوس، مثل :ضعيف ، متوسط ، جيد ، ممتاز. ويعاب على هذه الطريقة أيضاً عدم الموضوعية واعتمادها على التقرير الشخصي، كما أن هذه الطريقة لا تهتم بخصائص أو عوامل محددة في أداء الفرد، ولكنها تقوم بتقييمه ككل. كما يؤخذ على هذه الطريقة أيضاً أنها لا تسمح بمقارنة العاملين في مجموعات مختلفة حيث لا يتوافر أساس واضح لبيان ما إذا كان أفضل فرد في احد المجموعات، مساوياً لأفضل فرد في مجموعة أخرى، أو أحسن أو اضعف منه<sup>1</sup>.

**3 - 4 - 1 - 3 - طريقة المقارنة بين العاملين :** وهي تشبه الطريقة السابقة، وتعرف أحياناً بمقارنة أزواج من العاملين، حيث يقوم الرئيس بمقارنة كل فرد في المجموعة، مع كل فرد من الأفراد الباقين.

وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة، حيث تقل فعاليتها كلما زاد عدد أعضاء

<sup>1</sup> - فاروق عبده فليبه - السيد محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2005 ، ص 272.

المجموعة، لطول الوقت الذي تستغرقه من ناحية ولصعوبة المقارنة من ناحية أخرى. وهذه الطريقة لا تخدم أغراضاً أخرى، مثل أغراض الترقية والنقل والتدريب، لعدم توافر أسس المقارنة. وقد يقتصر الغرض من استخدامها على اختيار فاعلية سياسات الاختيار والتعيين.

### 3 - 4 - 1 - 4 - طريقة التوزيع الإجمالي :

normal distribution ، والتي تقضي بأن مجموعة من الأحداث أو الأشخاص تتركز حول الوسيط ، ويقل تركيزها عند الأطراف . وبناءً على ذلك يقوم الرئيس بتقسيم مرؤوسيه إلى فئات ، وترتيب كل فئة حسب موقعها ، أو تركيزها على منحنى التوزيع.

وتقوم هذه الطريقة على أساس تقييم الفرد وفقاً للأداء العام للعمل ، وليس على أساس مجموعة من العوامل ، أو المعايير المختلفة للتقييم.

ومن العيوب التي توجه إلى هذه الطريقة ، الافتراض الذي تقوم عليه ، من أن كل مجموعات الأفراد تصنف على أساس المنحنى الطبيعي أي تنقسم إلى ضعيف وجيد وممتاز ، وهو افتراض قد لا يكون صحيحاً في جميع الأحوال ، كما أنه يصلح للمجموعات الكبيرة فقط. ويلاحظ على الطرق السابقة : الحكم مطلق فيها للمقيم ، وقد يترتب على ذلك أخطاء عامة يقع فيها المقيمون ، عند التقييم الشخصي لأداء الفرد<sup>1</sup>.

ومن الأخطاء المعروفة في هذا المجال مايلي :

- تأثير شخصية المقيم وطريقة تفكيره ودافعه في تقييم الأفراد : فقد يميل المقيم إلى التشدد أو التساهل في التقييم، وقد يكون دافعه في ذلك منح فرصة للأفراد للحصول على العلاوة أو الترقية، أو إعطاء انطباع جيد عن نفسه للأفراد، أو الخشية من مواجهة المرؤوسين، في حالة إعطاء تقدير ضعيف.

- التعميم في صفة واحدة : بمعنى ميل المقيم لإعطاء تقدير مرتفع للفرد في جميع

الخصائص وجوانب العمل، نتيجة لامتيازه في صفة واحدة، أو جانب واحد من جوانب العمل.

- تأثير الحداثة ، فمن المفترض أن يلاحظ الرئيس أداء المرؤوس على مدار السنة، حتى يتمكن من التقييم السليم لأدائه، ولكنه قد يتأثر المقيم في ملاحظته لأداء المرؤوس بالفترة الأخيرة قبل إجراء التقييم، فالفرد يتذكر عادة بوضوح الوقائع القريبة، وينسى الأحداث البعيدة.

- التحيز الشخصي للمقيم : بمعنى أن بعض الرؤساء يتحيزون ضد أو مع بعض

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص 272 - 273.

المرووسين، وقد يكون هذا التحيز السليم أو الايجابي، بسبب العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين، أو بسبب النوع أو العقيدة أو السن، مما يعوق التقييم عن تحقيق أهداف المؤسسة.

- التشابه بين الرئيس والمرؤوس : حيث يؤدي التشابه في الخصائص بين الرئيس والمرؤوس، إلى ميل الرئيس إلى إعطاء المرؤوس تقديراً أعلى مما يستحق.

ويمكن إيجاز سلبيات الطرق التقليدية فيما يلي :

- إن التقييم يخضع للتقدير الشخصي، ولا يستند إلى أسس موضوعية.

- وأنه يركز على السمات الشخصية للأفراد ، بدلا من التركيز على الأهداف الممكن قياسها للأداء.

- ضعف فاعلية الطرق التقليدية في إفادة المرؤوس، ومساعدته على أداء عمله بطريقة أفضل.

- إن هذه الطرق تشجع العامل غير الناضج Immature على الاستمرار في عدم نضجه والحد من قدرات العامل الناضج Mature ، وعدم استخدامها أو استغلالها.

- إن الطريقة التقليدية تقترض وجود مجموعة من الصفات المحددة، التي تشكل أفضل سلوك إداري ، وهو افتراض غير سليم ، حيث أن الوظائف الإدارية تختلف فيما بينها من حيث الصفات الشخصية والنفسية المطلوبة لكل منها<sup>1</sup>.

**3 - 4 - 2 - الطرق الحديثة في تقييم الأداء :** نظرا للانتقادات التي وجهت إلى طرق التقييم التقليدية المذكورة سلفا، فقد توصل رجال الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب أو تقلل منها ومن هذه الطرق نذكر :

**4 - 2 - 1 - طريقة الاختيار الإجباري Forced choice :** وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل ، حيث يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات ، عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية أو سلبية توفر المعايير الموضوعية ذات العلاقة المباشرة بالعمل، ويختار القائم بعملية التقييم من كل مجموعة العبارة التي يرى أنها تنطبق على أداء الفرد الذي يقوم بتقييمه، ثم تقوم جهة أخرى محايدة لها شفرة سرية خاصة بتقييم العبارات بعملية التقييم.

تمتاز هذه الطريقة بقلة التحيز من جانب القائم بعملية التقييم، لكنها تتسم بصعوبات أهمها :

- صعوبة المحافظة على سرية الشفرة.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص 274.

- صعوبة تصميم العبارات المستخدمة كمعايير للأداء علما وأن العبارات من هذا النوع تحتاج إلى خبرات كبيرة.

ويضاف إلى ذلك عدم صلاحية هذه الطريقة في معاونة المرؤوسين على التغلب على نواحي القصور في أدائهم، وتطور قدراتهم، بمعرفة الرئيس<sup>1</sup>.

**3 - 4 - 2 - 2 - طريقة الأحداث الحرجة Critical Incidents :** وتكون من خلال رصد الأحداث الحرجة، وهي تلك الأحداث الهامة الغير متكررة في أداء كل فرد قد يكون بعضها ايجابيا وبعضها الآخر سلبيا، ومن خلال ضبطها وتحليلها تتضح الصورة العامة عن الأداء الكلي للفرد. الأساس في هذه الطريقة هو تجميع عدد من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل ويطلب من الرئيس المباشر أن يلاحظ أداء المرؤوسين، ويقرر ما إذا كانت أي من الوقائع تحدث منهم أثناء أدائهم لعملهم.

هذا ويتم اكتشاف مثل هذه الحوادث الجوهرية من خلال دراسة سلوك الأفراد أثناء العمل بعد ذلك ترتب مثل هذه الأحداث المجموعة حسب تكرارها أو أهميتها ثم تعطى أوزان لكل منها، بحيث تكون أساسا لعملية التقدير. وفي بعض الأحيان قد تترجم هذه الوقائع المسجلة إلى خصائص أو سمات معينة مثل المقدرة التعليمية، الاعتمادية، القدرة على العمل، المسؤولية والمبادأة...الخ.

ولعل أهم مميزات هذه الطريقة : تركيزها على تقييم أداء العامل، والاعتماد على الوقائع الموضوعية، وذلك بخلاف الطرق التقليدية التي كانت تركز على السمات الشخصية للأفراد. كما تتفادى هذه الطريقة الاعتماد على ذاكرة الرئيس، والتي تتأثر غالبا بالأحداث القريبة حيث يقضي هذا البرنامج بتسجيل الوثائق فور حدوثها، كما أنها من ناحية أخرى تتضمن الجوانب الإيجابية في سلوك وتصرفات الفرد، مما يساعد الرئيس على استخدام الأساليب المرتبطة بتدعيم نواحي القوة، وتوجيه الفرد لتفادي نقاط الضعف.

**3 - 4 - 2 - 3 - طريقة التقييم المشتركة :** التي تقوم على أساس قيام كل فرد من أفراد جماعة العمل، بتقييم كل من أعضاء الجماعة بطريقة الاقتراع السري، وبدون أي اعتبار للمركز الإداري. وعلى ذلك فإن تقييم الفرد يتم بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه. وتتميز هذه الطريقة بالخصائص التالية:

- اشتراك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 274 - 275.

- اشتراك القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.
- تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم، والإفادة منها.
- رقابة المشتركين في التقييم على الأغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم<sup>1</sup>.

### 3 - 4 - 2 - 4 - طريقة تقييم الأداء باستخدام أسلوب الإدارة بالأهداف :

حيث تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أداء العاملين في فترات سابقة، أما أسلوب الإدارة بالأهداف فيتجه إلى الاهتمام بأداء المستقبل، إلى جانب الأداء في الماضي . ويتم ذلك من خلال مشاركة كل من الرئيس والمروؤوس في تحديد الأهداف والواجبات، التي سيقوم المروؤوس بتحقيقها ، وقيام المروؤوس بالتقييم لنفسه، على ضوء ما أنجزه خلال فترة زمنية معينة والتعرف على نواحي القصور، وكيفية مواجهتها، تمهيدا للاتفاق مع الرئيس على برنامج جديد يتضمن أهدافا أخرى، وواجبات محددة لفترة أخرى مقبلة .

ومن أهم المزايا التي يحققها هذا الأسلوب مايلي :

- الإهتمام بالأداء المستقبلي الفردي.
- تنمية قدرة الفرد على تحقيق أهدافه ، والأساليب اللازمة لتحقيقها.
- تنمية قدرات الفرد فيما يتعلق بالتقييم الذاتي.
- التركيز على إنجازات الفرد ، وليس سماته الشخصية.

وتتناسب هذه الطريقة مع أنواع معينة من الوظائف ، ولاسيما في مستويات الإدارتين العليا والوسطى ، والوظائف التي تتضمن قدرا من التفكير وحرية التصرف وإبداء الآراء . كما يمكن تطبيقها في المستويات الدنيا ، مع ضرورة تدريب العاملين والمشرفين على الأسس التي تقوم عليها ، وخاصة مهارات الإتصال ، والقدرة على تحليل المشاكل والتوجيه والقيادة بالنسبة إلى المشرفين .

### 3 - 4 - 2 - 5 - النموذج المغلق لتقييم الأداء :

ويرتبط هذا النموذج بالفكر الكلاسيكي ، الذي ينظر إلى للمؤسسة باعتبارها نظاما مغلقا لا يتأثر بالبيئة المحيطة، ويعتمد على اعتبارات متعددة، أهمها :

- مبدأ الترشيذ والمنطق Rationality
- مبدأ الرجل الاقتصادي Economic Man
- مبدأ رجل الرفاهية Welfare Man

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص ص 275 - 276.

ومن الطرق التي تستخدم لتقييم الأداء وفق هذا النموذج، مايلي :

- التقييم الاقتصادي للأداء Economic Evaluation

- التقييم القانوني والتشريعي للأداء Judicial Evaluation

- تقييم القيم المتعارضة Value Conflict Evaluation

من عيوب هذا النموذج بالإضافة إلى إهمال هذا النموذج للمتغيرات والمؤثرات البيئية، فإننا نراه لا يأخذ المؤثرات السلوكية أيضا في الحسبان.

**3 - 4 - 2 - 6 - النظام المفتوح لتقييم الأداء :** الذي يستند عكس النموذج السابق على

علاقة التأثير المتبادل بين المؤسسة والبيئة وعدم قدرة المؤسسة على تحديد جميع الأهداف

والبدائل الممكنة ، وأثر الجوانب السلوكية المرتبطة بالاتجاهات والإدراك والميول، على عملية

التقييم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص ص 276 - 277

### خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم التطرق للأداء الوظيفي من خلال ذكر أنواع وأبعاد الأداء وبيان ماهية الأداء الوظيفي من عدة جوانب محدداته وعناصره وأبعاده وطرق تحسين مستوى الأداء وتمثلت في تحسين الوظيفة والموظف وتحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء و الإتصالات المباشرة ثم التطرق فيما بعد إلى ماهية تقييم الأداء الوظيفي حيث قمنا ، وأهميته وأهدافه ثم خصائصه و طرق تقييم الأداء سواء بنوعيتها التقليدية والحديثة .

ولكي تتمكن المؤسسة من تطوير أدائها باستمرار ينبغي عليها الاعتماد على نظام متكامل لتقييم الأداء، وعدم الاكتفاء في القياس بالمؤشرات التقليدية فقط، بل لابد من تدعيم ذلك بالمؤشرات الحديثة والتطلع للأساليب الحديثة تبين أن للأداء أهمية بالغة في أي مؤسسة ، لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية والدافع الأساسي لبلوغ مرحلة التفوق والتميز، وتحقيق الأهداف ، لذا لابد من متابعة هذا الأداء و تقييمه بصفة دورية ومنتظمة.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد

- 1 - مجالات الدراسة
  - 2 - عينة الدراسة
  - 3 - منهج المتبع في الدراسة
  - 4 - أدوات جمع البيانات
- خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعد الجانب الميداني من أهم الجوانب التي يتناولها الباحث في أية دراسة، حيث يقوم الباحث فيه بجمع المادة العلمية من الميدان مجال الدراسة وهذا عن طريق أدوات جمع البيانات كالاستمارة والمقابلة والملاحظة، وسنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات الميدانية المتبعة في الدراسة وهي مجالات الدراسة المكانية الزمنية والبشرية، المنهج المتبع في الدراسة، عينة البحث وأدوات جمع البيانات المستخدمة .

**1 - مجالات الدراسة :**

ويقصد بها النطاق الذي أجري فيه مجال البحث ويقسم عادة إلى ثلاثة أقسام:

**- المجال المكاني:**

- ثانوية مفدي زكرياء هي مؤسسة تعليم ثانوي للتعليم العام تتواجد ببلدية تماسين دائرة تماسين ولاية ورقلة تحت رقم التسجيل 02226، ورقم الهاتف 029.63.53.68. وفتحت أبوابها بتاريخ 06 سبتمبر 1993 بمساحة إجمالية تبلغ 6095,25 متر مربع، يبلغ عدد الأساتذة 49 أستاذ . يحدها من الشرق منطقة سيدي عامر، ومن الغرب مؤسسة البريد والمواصلات، ومن الجنوب متوسطة عمر بن الخطاب ومن الشمال دائرة تماسين.

- ثانوية المجاهد قويدري محمد العيد تماسين الجديدة هي مؤسسة تعليم ثانوي للتعليم العام تتواجد في بلدية تماسين ولاية ورقلة تحت رقم التسجيل 30043 و رقم الهاتف 029636262 وقد فتحتها أبوابها بتاريخ 31 /08 /2014. بمساحة إجمالية تبلغ 10452.88 مترمربع، و يبلغ عدد الأساتذة 29 أستاذ .

- ثانوية الشهيد العيد بن الصراوي هي مؤسسة تعليم العام تتواجد ببلدية بلدة عمر دائرة تماسين ولاية ورقلة رقم التسجيل 03850 و رقم الهاتف 029637373 و فتحت أبوابها بتاريخ 25/06/2000. بمساحة إجمالية تبلغ 18000 متر مربع، ويبلغ عدد الأساتذة 33 أستاذ . تم اختيار الأساتذة ثانوية مفدي زكرياء وثانوية العيد الصراوي وثانوية محمد العيد قويدري يبلغ عددهم (111)، السنة 2017-2018 م.

**ب - المجال البشري :** تتكون عينة البحث، من مجموعة من الأساتذة للثانويات الثلاثة عددهم (111) .

ج - المجال الزمني : أجريت الدراسة الميدانية في السنة الدراسية 2018/2017م حيث كانت طريقة الدراسة على النحو التالي:

1 - الخطوة الأولى : قمت بزيارة استطلاعية لثانوية مفدي زكرياء و ثانوية العيد الصحراوي

وثانوية محمد العيد قويدري بدائرة تماسين، لأخذ معلومات أولية حول عينة الدراسة، ومكانها وذلك بتاريخ 2018/03/06 لإجراء مقابلات مع مديري الثانوية، ومستشاري التربية، ومستشاري التوجيه المدرسي والمهني، حول موضوع دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة التعليم الثانوي .

2 - الخطوة الثانية : تم تحضير مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع المدروس، وعرضها على الأستاذ المشرف ثم على بعض الأساتذة علم الاجتماع وقاموا بتصحيحها والتعديل فيها ومناقشتها معا بتاريخ 2018/04/12 .

3 - الخطوة الثالثة : تم القيام بتوزيع الاستمارة النهائية عددها، ( 111 ) على الأساتذة يوم 2018/04/16م على الساعة 9:00 صباحا، ويوم 2018/04/18 على الساعة 16:00 مساء، ثم استلام واسترجاع الاستمارة من الأساتذة كان عددها (100) .

2 - مجتمع الدراسة :

مجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو ظاهرة قيد الدراسة . ويتمثل مجتمع البحث الذي أجرينا عليه دراستنا في : أساتذة التعليم الثانوي بدائرة تماسين ولاية ورقلة والمقدر عددهم ب 111 أستاذ ، حيث إستعملنا طريقة المسح الشامل على أساتذة التعليم الثانوي وقمنا بتوزيع الإستبيانات على الأساتذة المتواجدين في الثانويات وممثلين ب 100 أستاذ من المجموع الكلي للأساتذة وذلك نظرا لتواجدهم في عطلة أمومة ، فلم نتمكن من الوصول إليهم .

3- المنهج المتبع في الدراسة :

إن المناهج كثيرة ومتعددة تختلف باختلاف المجالات والمواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وطبيعة موضوع الدراسة هي التي تحدد المنهج المناسب وبالنسبة لموضوع دراستنا ( دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة)، فإن البحث يسعى إلى الوصف الدقيق لهذه العلاقة كما هي موجودة في الواقع وجمع ما أمكن من المعلومات عنها وتحليلها وتفسيرها، بشكل علمي منظم من خلال ذلك. للإجابة عن تساؤلات الدراسة:

- **تعريف المنهج:** هو تلك الطرق والأساليب والعمليات العقلية والخطوات العلمية التي نقوم بها من بداية البحث في موضوع معين حيث ننتهي منه مستقيدين من ذلك باكتشاف الحقيقة والبرهنة عليها<sup>1</sup>.

- إذن واستنادا إلى ما سبق نعرض موضوع الدراسة الحالية دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة .

إن المنهج الملائم لهذه الدراسة هو منهج: الوصفي الذي يعتمد على الطريقة الوصفية، وتهدف إلى اكتشاف الواقع ووصف الظواهر وصفاً دقيقاً وتحديداً كميّاً وكميّاً، وهي تقوم بما ستكون عليه في المستقبل، فهي تهتم بماضي الظواهر وحاضرها ومستقبلها<sup>2</sup>.

- **أساليب التحليل :** إن الأساليب الإحصائية "هي الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة العملية في بحثها في العلوم الإنسانية والعلوم المتصلة بأي لون من ألوان الحياة"<sup>3</sup>.

ومن خلال المنهج الوصفي، الذي يعتمد على طريقة الوصفية الذي استخدمته في البحث في تفسير البيانات بواسطة المنهج الكمي، وقد تم الاعتماد في معالجة نتائج عينة الدراسة الأساسية على الأساليب الإحصائية التالية:

أ - **النسبة المئوية:** لقد تم استخدام النسبة المئوية للتمكن من الإجابة على التساؤلات الفرعية ومعالجة التساؤل العام، ومن أجل التوصل إلى نتائج كمية لتسهيل تحليلها. (Statistique Package for the Social Science) والتي تعني المجموعة أو الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتعرف بأنها: "مجموعة من البرامج الجاهزة لإدخال وتعديل وعرض وتحليل البيانات الإحصائية، حيث تم تفريغ المعلومات الخاصة بالدراسة في خانة Affichage the variable ثم تم ملأ بيانات كل استمارة في خانة Affichage the donner من أجل تسهيل عملية تحويل المعطيات إلى جداول لربح الوقت والجهد"<sup>4</sup>.

#### 4- أدوات جمع البيانات :

في هذه الدراسة اعتمدت على أدوات في جمع المعلومات :

<sup>1</sup> - موريس أنجلس: منهجه البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي و اخرون ، ط1 الجزائر القصبة 2004 ، ط2 2006 ، ص98 .

<sup>2</sup> - مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان مؤسسة الوراق ، 2000، ص126 .

<sup>3</sup> - فؤاد الباهي السيد : علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، دار الفكر العربي، ط3، 1978، ص18.

<sup>4</sup> - جابو سليم : مقال تحليل البيانات، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة ورقلة، 2013. 2014 .

الاستبيان وهو الأداة الرئيسية، إضافة إلى ملاحظة ودليل المقابلة كأدوات مساعدة ثانوية

أ - **الملاحظة** : هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات و هناك قول شائع إن العلم يبدأ بالملاحظة وتبرز أهمية هذه الوسيلة في الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية و النفسية وجميع المشكلات التي تتعلق بالسلوك الإنساني ومواقف الحياة الواقعية ويقول "دي غر" ( DEGOOT ) إن الملاحظة تستخدم في جميع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة والاستفتاء وذلك دعم تعاون المبحوثين ،كما تستخدم الملاحظة في البحوث الاستكشافية والوصفية والتجريبية<sup>1</sup>.

وقد اعتمدت في دراستنا هذه على شبكة الملاحظة كنوع من أنواع الملاحظة فهي تكتسي أهمية خاصة في هذه المرحلة الأولى لبحث كمرحلة الاستطلاعية، فقد قمت بالتواجد في قاعة الدراسة أثناء قيام الأستاذ بتنشيط حصته قصد ملاحظة ورصد ما يحدث داخل الحجرة الدراسية من الأجهزة الالكترونية قصد الاستعانة به في تحليل نتائج الاستبيان.

ب - **المقابلة** : هي استبيان شفوي يتم بين طرفين حول موضوع محدد منطلقا من أسباب محققا لغايات، وتهدف المقابلة إلى التعرف على الظاهرة وذلك من خلال التقاء مباشر بين الباحث والمبحوث، وتطرح فيه أسئلة بهدف جمع إجابات تتضمن معلومات وبيانات يفيد تحليلها في تفسير المشكلة أو اختبار الفروض<sup>2</sup>.

كانت هذه المقابلة مع وبعض الأساتذة فتح نقاش حول دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة والإجابة عن الأسئلة.

ومن خلال هذه المقابلة تم توضيح المشكلة التي بصدد الدراسة حيث تعرف على جوانب ومؤشرات الدراسة كما اعتبرت هذه أداة مكملة لأداة الملاحظة وتمت استفادة منها في عملية بناء الاستمارة واختبار الفروض .

ج - **استمارة (الاستبيان)** : وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في العلوم الاجتماعية والإنسانية، التي تتطلب الحصول على المعلومات<sup>3</sup>. وقد تم بناء الاستمارة كالتالي :

<sup>1</sup> - كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي، عمان، دار الثقافة، 2011، ص130 .

<sup>2</sup> - مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000، ص126

<sup>3</sup> - محمد خليل و آخرون : مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار المسيرة، الأردن، ط1 2009 ص129

تم تحضير مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع المدروس .

تم تجميع تلك الأسئلة وجعلها في شكل بنود، كل بند يجيب عن مؤشر من مؤشرات فرضية الدراسة.

عرضنا هذه الأسئلة على الأستاذ المشرف وبعض أساتذة علم الاجتماع حيث قاموا بمناقشتها معنا وإجراء بعض التعديلات عليها .

وقد شملت الاستمارة على أسئلة مغلقة، مفتوحة، كانت لغرض حصر إجابات الأساتذة لتكون أكثر دقة ولا يحتاج المجيب إلى جهد كبير.

وبلغ عدد أسئلة الاستمارة **34** سؤالاً مقسم إلى **3** محاور.

**المحور الأول :** يتضمن مجموعة من الأسئلة حول البيانات الشخصية .

**المحور الثاني :** يتضمن مجموعة من الأسئلة حول الأجهزة الالكترونية والمواقع الالكترونية بلغ عددها **10** أسئلة .

**المحور الثالث :** يتضمن مجموعة من الأسئلة حول مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع التربوية بلغ عددها **14** سؤال .

**المحور الرابع :** يتضمن مجموعة من الأسئلة حول البرامج التربوية بلغ عددها **04** أسئلة .

### خلاصة الفصل :

لقد تطرق في هذا الفصل الباحث إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الموضوع المدروس، ومن الأساليب العلمية المعتمدة في البحث العلمي هو اختيار المنهج الذي يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة، والتي وجبت استخدام المنهج الوصفي والاستعانة بأدوات جمع المعلومات من الاستمارة كأداة رئيسية والملاحظة والمقابلة كأدوات ثانوية، وزعت الاستمارة على عينة الدراسة للإجابة على الأسئلة المطروحة، حيث كانت عينة من الأساتذة لثانوية مفدي زكرياء والشهيد محمد بالصحراوي والمجاهد محمد العيد قويدري ، إضافة إلى مجالات الدراسة (المكاني ، الزماني ، البشري) .

## الفصل الخامس : عرض البيانات وتحليل النتائج

1 - عرض بيانات الدراسة

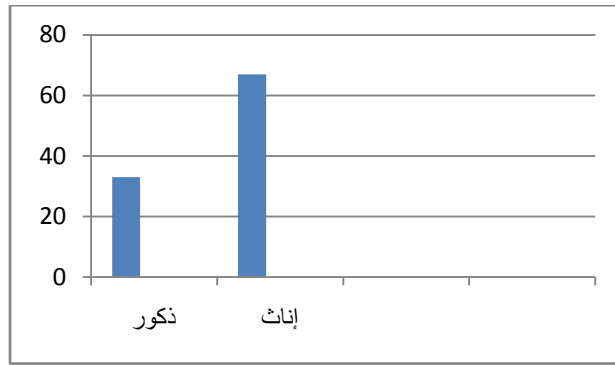
2 - تحليل نتائج الدراسة

3 - النتائج العامة للدراسة

1- عرض بيانات الدراسة :

الجدول رقم 01 : يبين أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
% 33	33	ذكر
% 67	67	أنثى
% 100	100	المجموع

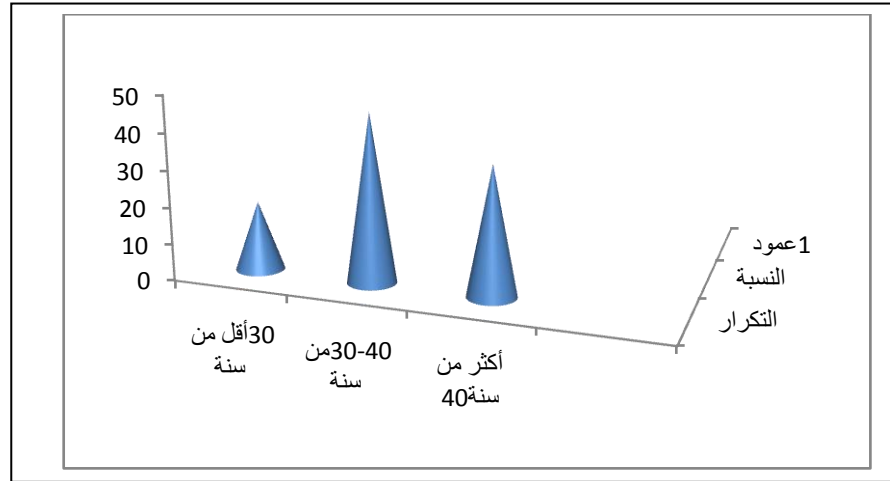


الشكل رقم 01 : يبين أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الإناث المبحوثين تقدر بـ 67 % بينما كانت نسبة المبحوثين الذكور تقدر بـ 33 % . ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة الذين يمارسون مهنة التعليم والتدريس هم إناث و هذا راجع لطبيعة المؤسسات التربوية .

الجدول رقم 02 : يبين أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
% 19	19	أقل من 30 سنة
% 46	46	من 30 سنة إلى 40 سنة
% 35	35	أكثر من 40 سنة
% 100	100	المجموع



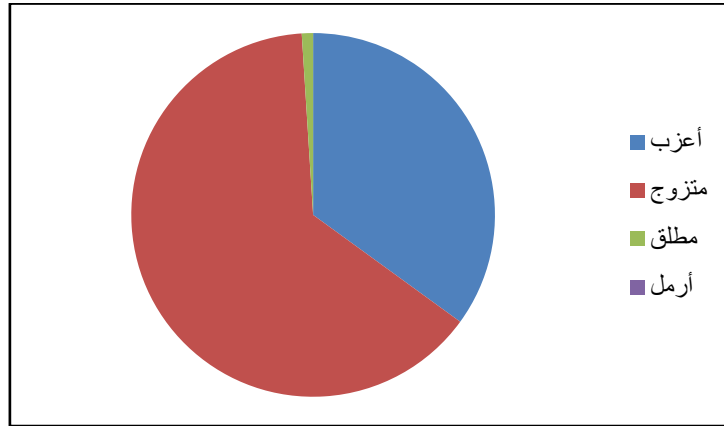
الشكل رقم 02 : بين أفراد العينة حسب السن

يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية ( 30 إلى 40 سنة) تمثل أعلى نسبة و المقدرة بـ 46 % تليها الفئة العمرية ( أكثر من 40 سنة) تقدر نسبتها بـ 35 % والفئة العمرية ( أقل من 30 سنة ) تمثل أقل نسبة و المقدرة بـ 19 %.

من هنا نستنتج أن الفئة العمرية ( 30 إلى 40 سنة) تعتبر الفئة النشيطة و الأكثر خبرة في الميدان. تليها الفئة العمرية ( أكثر من 40 سنة) والتي هي أكثر خبرة وأقل نشاط. أما الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) فهي حديثة العهد و أقل خبرة في ميدان التعليم.

الجدول رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الجنس
% 35	35	أعزب
% 64	64	متزوج
% 01	01	مطلق
00	00	أرمل
% 100	100	المجموع

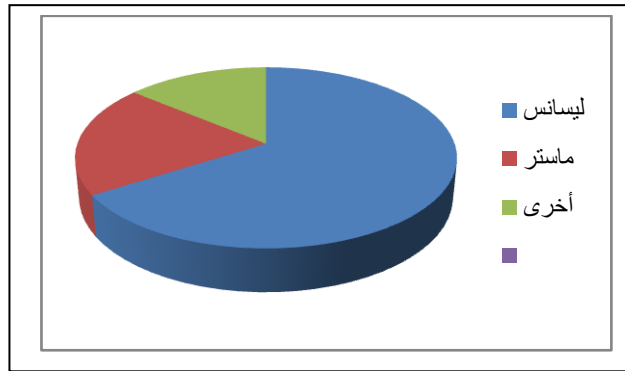


الشكل رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة المبحوثين المتزوجين قدرت بـ 64 % في حين كانت نسبة المبحوثين العزاب 35 % و نسبة المطلقين تقدر بـ 1 % بينما لم نسجل وجود أرامل. فنلاحظ أن أغلبية الفاعلين داخل هذا النسق يشهد استقرارا وهذا يدفع الأساتذة للمساهمة في تحسين الأداء التربوي والوظيفي.

الجدول رقم 04 : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المادة التعليمية
66	66	ليسانس
20	20	ماستر
14	14	أخرى
% 100	100	المجموع

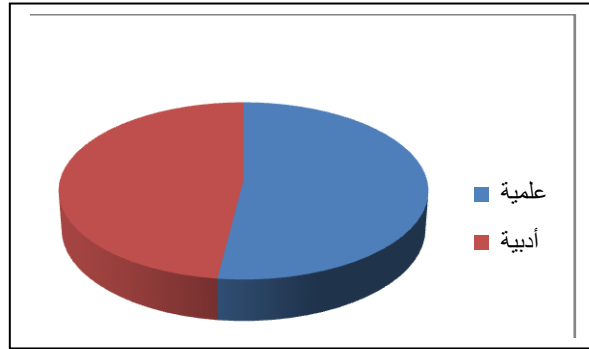


الشكل رقم 04 : بين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الأساتذة الحاصلين على شهادة الليسانس تقدر بـ 66 % والأساتذة الحاصلين على شهادة الماستر فنقدر نسبتهم بـ 20 % أما الحاصلين على شهادة أخرى (التخرج من المعهد التكنولوجي للتربية ، التخرج من المدرسة العليا للأساتذة ....) فقدرت نسبتهم بـ 14 % . وهذا يعني أن أغلب الأساتذة حاصلين على شهادة ليسانس التي تعتبر أحد شروط التوظيف في التعليم الثانوي .

الجدول رقم 05 : يبين توزيع أفراد العينة حسب المادة التعليمية

النسبة	التكرار	المادة
52 %	52	أدبية
48 %	48	علمية
100 %	100	المجموع

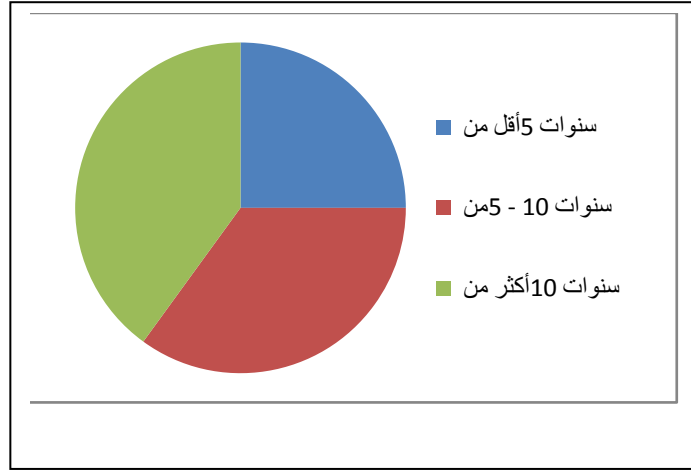


الشكل رقم 05 : بين توزيع أفراد العينة حسب المادة التعليمية

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الأساتذة الذين يدرسون المادة الأدبية تقدر بـ 52 % . أما الأساتذة الذين يدرسون المادة العلمية تقدر نسبتهم بـ 48 % وهذا ما راجع إلى الثانويات التي تمت فيها الدراسة تغلب عليها الشعب الأدبية أكثر من الشعب العلمية و التقنية.

الجدول رقم 06 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
25	25	أقل من 5 سنوات
35	35	من 05 إلى 10 سنوات
40	40	أكثر من 10 سنوات
100 %	100	المجموع

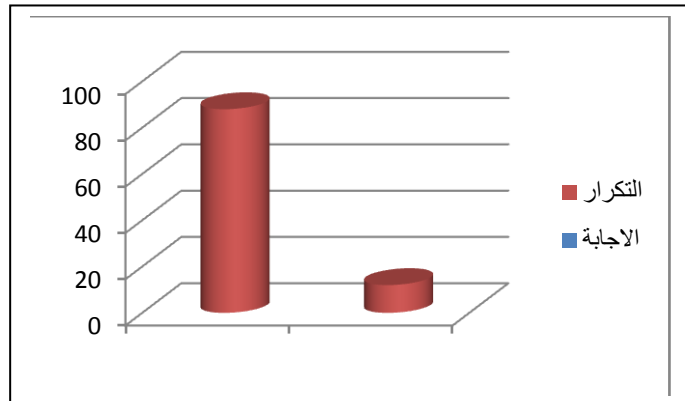


الشكل رقم 06 : بين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

10 سنوات. تليها نسبة الذين أفادوا بأن سنوات عملهم تتراوح من خمس إلى ست سنوات ويمثلون 35 % و تأتي بعدها نسبة الذين أفادوا بأن سنوات عملهم تقل عن خمس سنوات ويمثلون 25 %.

الجدول رقم 07 : يبين مدى امتلاك فرد العينة لحاسوب شخصي

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
88	88	نعم
12	12	لا
% 100	100	المجموع

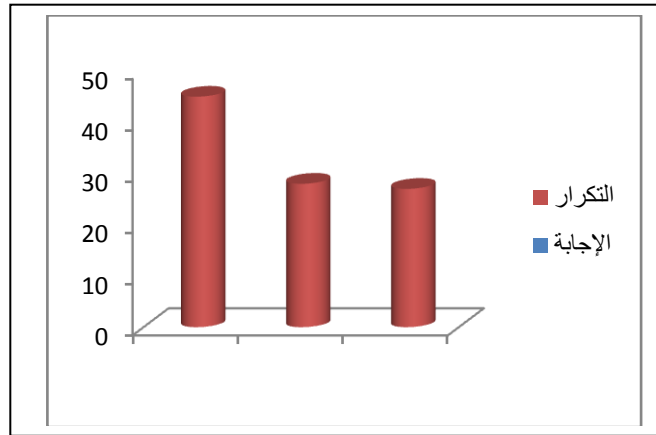


الشكل رقم 07 : بين مدى امتلاك فرد العينة لحاسوب شخصي

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد العينة معظمهم يملكون الحاسوب الشخصي والتي تقدر نسبتهم بـ 88 % و الذين لا يملكون الحاسوب الشخصي عددهم قليل والتي تقدر نسبتهم بـ 12 % وهذا ما بين مدى أهمية الحاسب الشخصي في عملية الاتصال.

**الجدول رقم 08 : يوضح مدى توفير المؤسسة للحاسوب والأجهزة الإلكترونية لأفراد العينة**

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
45	45	نعم
28	28	لا
27	27	أحيانا
% 100	100	المجموع



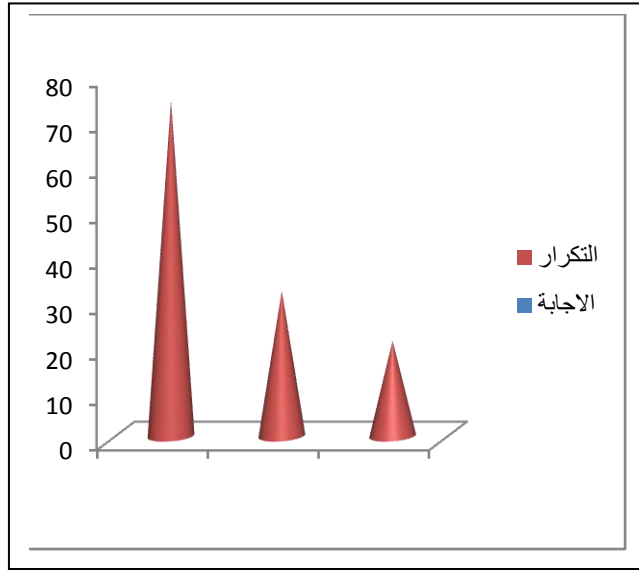
**الشكل رقم 08 : يوضح مدى توفير المؤسسة للحاسوب والأجهزة الإلكترونية لأفراد العينة**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الأساتذة الذين توفر لهم المؤسسة حاسوب وأجهزة عرض لاستعمالها في أدائهم الوظيفي نسبتهم تقدر بـ 45 % تليها نسبة 28 % للأساتذة الذين أفادوا بأن المؤسسة لا توفر لهم حاسوب وأجهزة عرض لاستعمالها في أدائهم الوظيفي. وتأتي بعدها نسبة 27 % للأساتذة الذين أفادوا بأن المؤسسة توفر لهم حاسوب و أجهزة عرض لاستعمالها في أدائهم الوظيفي من حين إلى آخر.

و هنا نستنتج أن أغلب الأساتذة يستعملون الحاسوب و أجهزة عرض لاستعمالها في أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم 09 : يوضح مدى توفير المؤسسة للبرامج والأجهزة الالكترونية

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
47	47	نعم
32	32	لا
21	21	أحيانا
100	100	المجموع

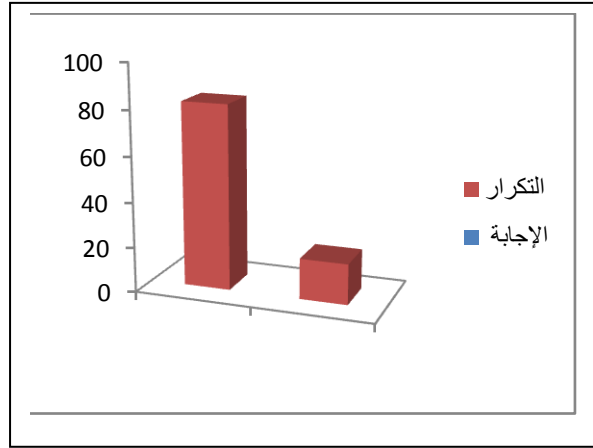


الشكل رقم 09 : يوضح مدى توفير المؤسسة للبرامج والأجهزة الالكترونية

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين أفادوا بتوفير برامج وأجهزة الكترونية تساعدهم في أدائهم المهني لدى مؤسساتهم يقدر بـ 47 % . أما الذين أفادوا بعكس ذلك فتقدر نسبتهم 32 % . أما الأساتذة الذين أفادوا بتوفير برامج وأجهزة الكترونية لدى مؤسساتهم من حين إلى آخر فنسبتهم تقدر بـ 21 % .

الجدول رقم 10 : يوضح مدى امتلاك أفراد العينة لخط انترنت

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
82	82	نعم
18	18	لا
100	100	المجموع

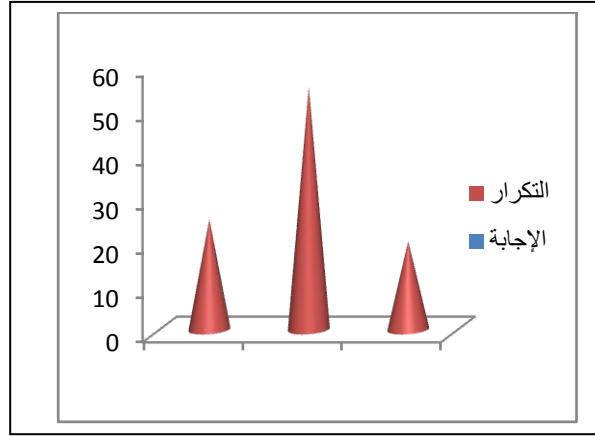


الشكل رقم 10 : يوضح مدى امتلاك أفراد العينة لخط انترنت

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة أغلبهم يملكون خط انترنت خاص بهم و التي تقدر نسبتهم بـ 88%. أما الذين لا يملكون خط انترنت خاص بهم عدد قليل و التي تقدر نسبتهم بـ 18%. ومن هنا نستنتج أن أغلب الأساتذة يستخدمون الاتصال الالكتروني في أدائهم الوظيفي والتربوي داخل وخارج المؤسسة التربوية.

الجدول رقم 11 : يوضح مدى توفير المؤسسة خدمة انترنيت منتظمة لأفراد العينة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
25	25	نعم
55	55	لا
20	20	أحيانا
100	100	المجموع

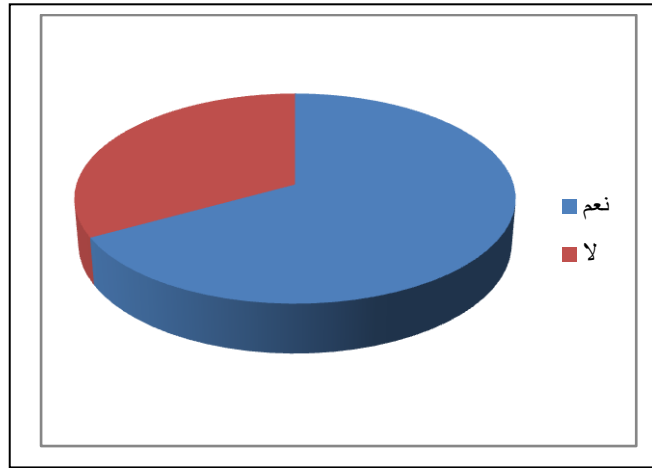


الشكل رقم 11 : يوضح مدى توفير المؤسسة خدمة انترنيت منتظمة لأفراد العينة

يتضح من الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أفادوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمة انترنيت منتظمة و التي تقدر نسبتهم بـ 55 % في حين أن نسبة 25 % أفادوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمة انترنيت منتظمة. بينما نسبة 20 % أفادوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمة انترنيت منتظمة أحيانا فقط.

الجدول رقم 12 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مواقع أو منتديات لها علاقة بالمهنة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
67	67	نعم
33	33	لا
% 100	100	المجموع



الشكل رقم 12 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مواقع أو منتديات لها علاقة بالمهنة

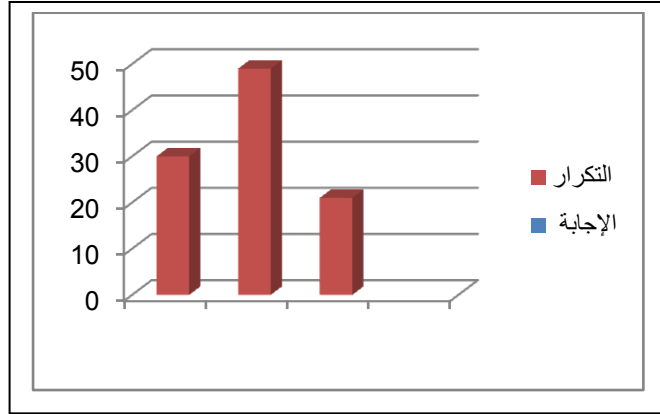
بمهنتهم والتي تقدر نسبتهم بـ 67 % والذين لا يشتركون في مواقع أو منتديات لها علاقة بمهنتهم فنسبتهم أقل و التي تقدر بـ 33 % .

من هنا نستنتج أن أغلب الأساتذة يستخدمون الاتصال الالكتروني في تطوير أدائهم

الوظيفي من خلال مشاركتهم في مواقع و منتديات لها علاقة بمهنة التعليم .

الجدول رقم 13 : يوضح المدة التي يقضيها أفراد العينة في تصفح المواقع التربوية

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
30	30	أقل من 1 سا
49	49	من 1 سا إلى 3 سا
21	21	أكثر من 3 سا
% 100	100	المجموع

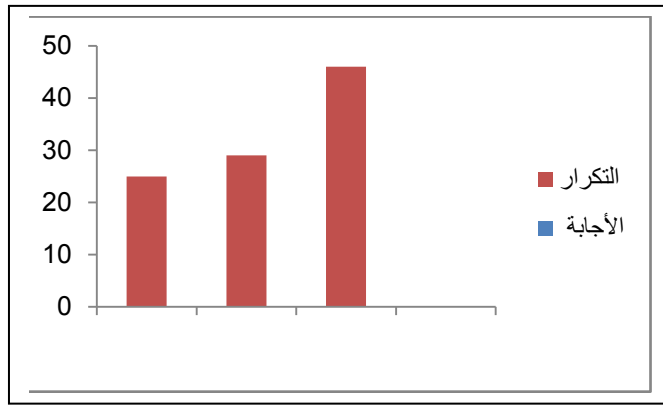


الشكل رقم 13 : يوضح المدة التي يقضيها أفراد العينة في تصفح المواقع التربوية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن أفراد العينة الذين يقضون الوقت ( من 1 سا إلى 3 ساعات ) في تصفح المواقع التربوية تقدر نسبتهم بـ 49 % تليها النسبة 30 % الذين يقضون أقل من ساعة واحدة في تصفح المواقع التربوية التي لا لها علاقة بوظيفتهم التربوية نسبتهم تقدر بـ 21 % . من هنا نستنتج أن الأساتذة يقضون مدة محددة من الوقت في تصفح المواقع التربوية والتي له علاقة بوظيفتهم .

الجدول رقم 14 : يوضح كمية المعلومات الموجودة في المواقع التربوية

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
25	25	نعم
29	29	لا
46	46	أحيانا
% 100	100	المجموع

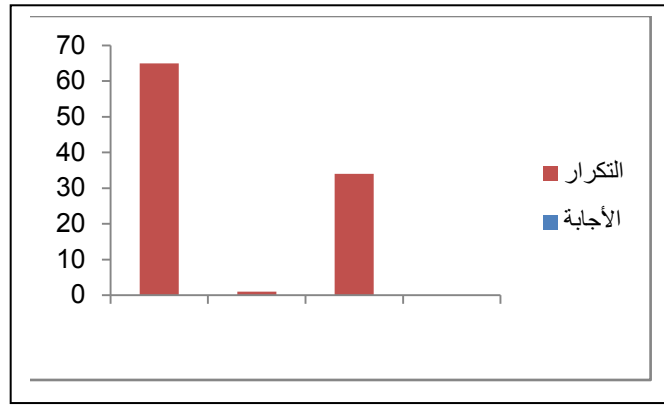


الشكل رقم 14 : يوضح كمية المعلومات الموجودة في المواقع التربوية

يتضح من الجدول أعلاه أن المبحوثين أفادوا بأن المعلومات التي يجدونها في المواقع التربوية كافية لتأدية وظيفتهم أحيانا و تقدر نسبتهم بـ 46 % بينما يرى المبحوثين الذين أفادوا بأن المعلومات التي يجدونها في المواقع التربوية غير كافية لتأدية وظيفتهم تقدر نسبتهم بـ 29 % . أما المبحوثين الذين يرون بأن المعلومات التي يجدونها في المواقع التربوية كافية لتأدية وظيفتهم تقدر نسبتهم بـ 25 % .

الجدول رقم 15 : يوضح مدى الاستفادة من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
65	65	نعم
1	1	لا
34	34	أحيانا
%100	100	المجموع

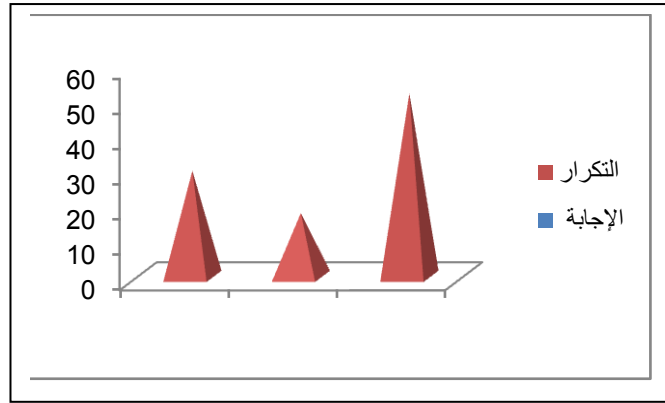


الشكل رقم 15 : يوضح مدى الاستفادة من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي

من خلال هذا الجدول يتضح أن أفراد العينة الذين يستفيدون من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي تقدر نسبتهم بـ 65 % تليها النسبة 34 % وهي تمثل أفراد العينة الذين يستفيدون من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي من حين إلى آخر . أما نسبة 1 % فهي تمثل فئة الذين لا يستفيدون من المواقع التربوية في تطوير الأداء الوظيفي .  
من هنا نستنتج أن غالبية الأساتذة أقرروا بأنهم يستفيدون من المواقع التربوية في تحسين أدائهم الوظيفي .

الجدول رقم 16 : يوضح مدى وصول المعلومات عبر المواقع التربوية في وقتها

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
30	30	نعم
18	18	لا
52	52	أحيانا
% 100	100	المجموع

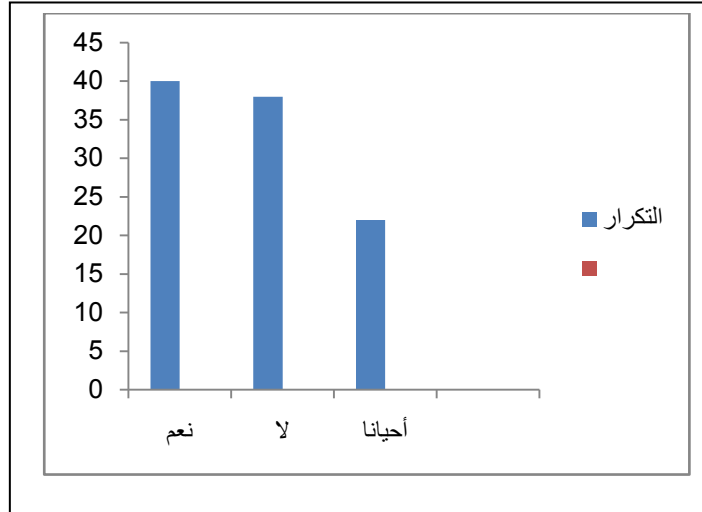


الشكل رقم 16 : يوضح مدى وصول المعلومات عبر المواقع التربوية في وقتها

المعلومات التي تصل عبر المواقع التربوية في وقتها أحيانا ، تليها النسبة 30 % فهي تمثل فئة المبحوثين الذين أجابوا بنعم و 18 % تمثل فئة المبحوثين الذين أجابوا بأن المعلومات عبر المواقع التربوية.

الجدول رقم 17 : يوضح مدى دخول أفراد العينة لموقع الفايس بوك يوميا

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
40	40	نعم
38	38	لا
22	22	أحيانا
%100	100	المجموع



الشكل رقم 17 : يوضح مدى دخول أفراد العينة لموقع الفاييس بوك يوميا

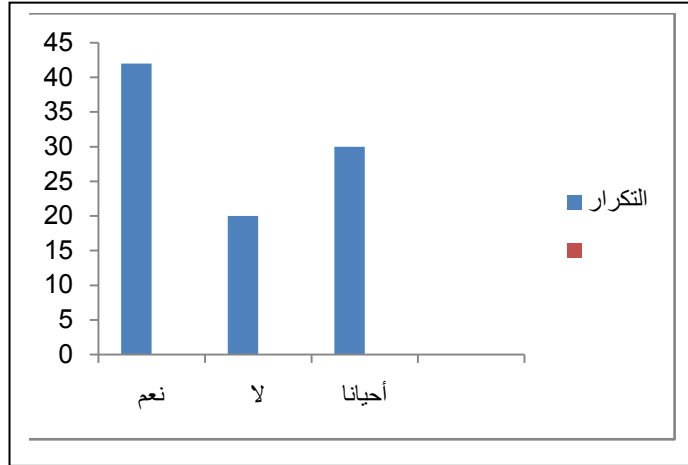
من الجدول المدون أعلاه يتضح أن أفراد العينة الذين يدخلون لموقع الفاييس بوك يوميا تقدر نسبتهم بـ 40 % . أما النسبة 38 % فهي تمثل الفئة التي لا تدخل لمواقع الفاييس بوك يوميا.

أما الفئة التي لا تدخل لمواقع الفاييس من حين إلى حين تقدر نسبتهم بـ 22 % . يوميا . من هنا نستنتج أن كل أفراد العينة يستخدمون موقع الفاييس بوك في التواصل الاجتماعي فيما بينهم.

الجدول رقم 18 : يوضح مدى استفادة أفراد العينة من الفاييس بوك في تطوير الأداء

الوظيفي

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
42	42	نعم
20	20	لا
38	30	أحيانا
% 100	100	المجموع



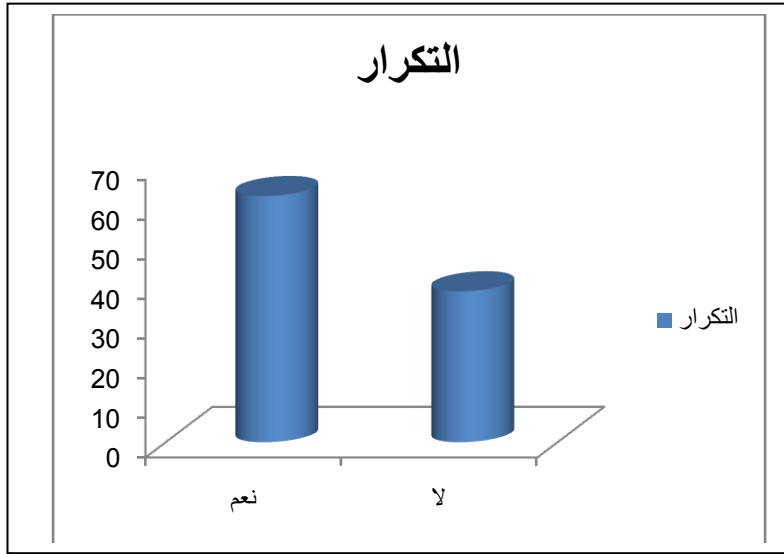
الشكل رقم 18 : يوضح مدى استفادة أفراد العينة من الفايس بوك في تطوير الأداء الوظيفي

من خلال هذا الجدول نجد أن فئة من المبحوثين أفادوا بأنهم يستفيدون من الفايس بوك في تطوير آدائهم الوظيفي والذين تقدر نسبتهم بـ 42%. في حين أن فئة من المبحوثين صرحوا بأنهم يستفيدون من الفايس بوك أحيانا في تطوير آدائهم الوظيفي ونسبتهم تقدر بـ 30%. والنسبة 20% تمثل فئة المبحوثيين الذين أفادوا بأنهم لا يستفيدون من الفايس بوك في آدائهم الوظيفي. من هنا نستنتج أن أغلب الأساتذة يستفيدون من الفايس بوك في آدائهم الوظيفي.

الجدول رقم 19 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مجموعات في الفايس بوك تخص

الوظيفة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
62	62	نعم
38	38	لا
% 100	100	المجموع

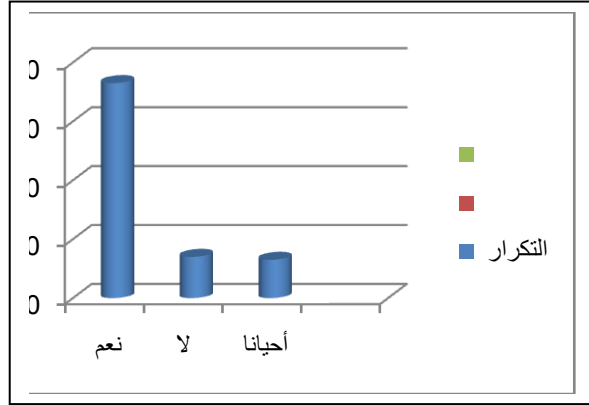


الشكل رقم 19 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة في مجموعات في الفاييس بوك تخص الوظيفة

من خلال الجدول المدون أعلاه نجد أن النسبة 62 % تمثل فئة أفراد العينة الذين هم مشتركون في مجموعات في الفاييس بوك تخص وظيفتهم . أما النسبة 38 % فهي تمثل أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم ليسوا مشتركون في مجموعات في الفاييس بوك تخص وظيفتهم.

الجدول رقم 20 : يوضح مدى نشر مجموعات الفاييس بوك يشترك فيها أفراد العينة للمواضيع التربوية

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
73	73	نعم
14	14	لا
13	13	أحيانا
%100	100	المجموع



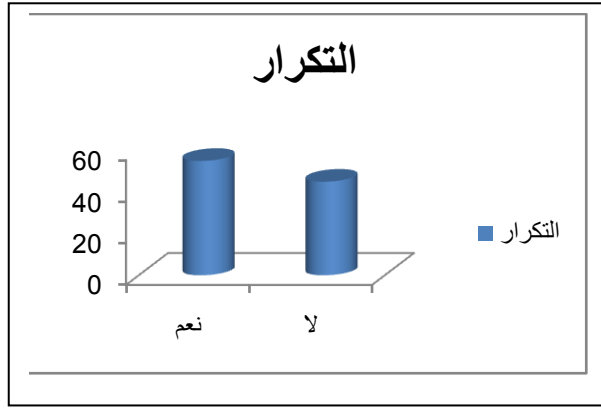
الشكل رقم 20 : يوضح مدى نشر مجموعات الفايس بوك يشترك فيها أفراد العينة للمواضيع التربوية

من خلال هذا الجدول يتضح أن نسبة 73 % أجابوا بنعم بأن المجموعات التي يشترك فيها أفراد العينة نشر المواضيع التربوية. بينما هناك نسبة 14 % أجابوا ب لا و بنسبة 13 % أجابوا ب أحيانا.

من هنا نستنتج أن معظم الأساتذة أقرروا بأن مجموعات الفايس بوك التي يشتركون فيها تنشر المواضيع التي لها علاقة بمهنتهم و لها دور في تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم 21 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة مع زملائهم في الفايس بوك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
55	55	نعم
45	45	لا
% 100	100	المجموع

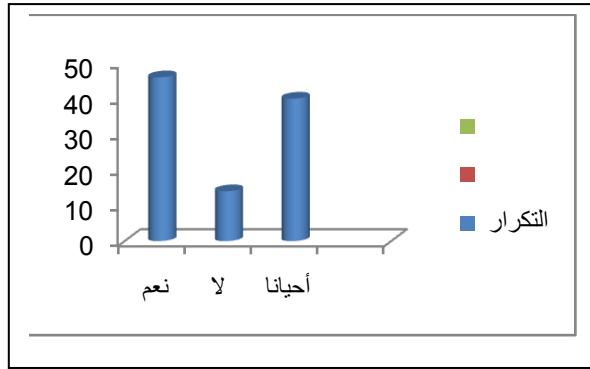


الشكل رقم 21 : يوضح مدى اشتراك أفراد العينة مع زملائهم في الفاييس بوك

من الجدول أعلاه يتبين أن فئة من المبحوثين الذين أفادوا بأنهم مشتركون مع زملائهم الأساتذة في الفاييس بوك لأخذ معلومات تخص وظيفتهم تقدر نسبتهم بـ 55 % بينما تمثل النسبة 45 % فئة المبحوثين الذين أفادوا بأنهم ليسوا مشتركون مع زملائهم في الفاييس بوك لأخذ معلومات تخص وظيفتهم.

الجدول رقم 22 : يوضح دور الفاييس بوك في تطوير الأداء الوظيفي لأفراد العينة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
46	46	نعم
14	14	لا
40	40	أحيانا
% 100	100	المجموع

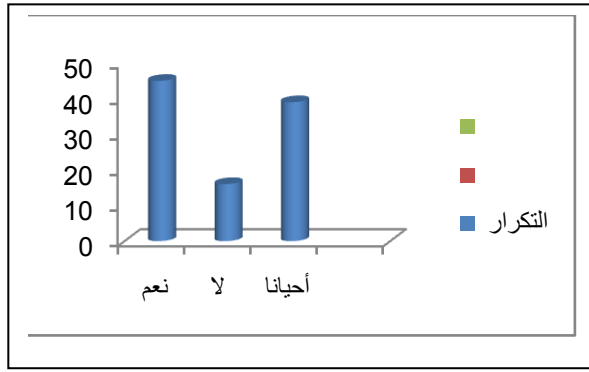


الشكل رقم 22 : يوضح دور الفاييس بوك في تطوير الأداء الوظيفي لأفراد العينة

من خلال الجدول المدون أعلاه أن نسبة 46 % أجابوا بنعم و أقرروا بأن للفايس بومك دور فعال في تطوير أدائهم الوظيفي بينما نسبة 40 % تمثل الفئة التي أقرت بأن للفايس بوك دور فعال في تطوير أدائهم الوظيفي بينما نسبة 14 % تمثل فئة المبحوثين الذين أجابوا بـ لا و أفادوا بأن ليس للفايس بوك دور فعال في تطوير أدائهم الوظيفي .  
من هذا نستنتج أن معظم الأساتذة أجابوا بأن للفايس بوك دور فعال في تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم 23 : يوضح مدى استخدام أفراد العينة لموقع اليوتوب

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
45	45	نعم
16	16	لا
39	39	أحيانا
% 100	100	المجموع

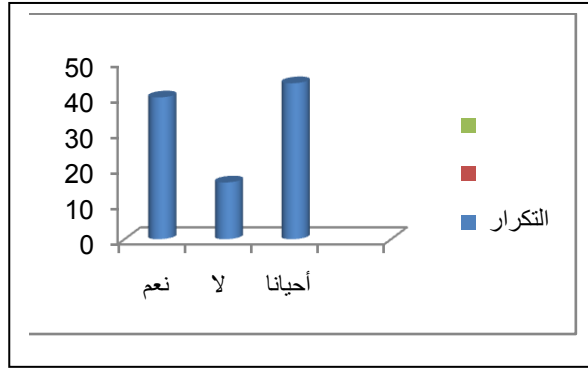


الشكل رقم 23 : يوضح مدى دخول أفراد العينة لموقع اليوتيوب

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 45 % أقرروا بأنهم يستخدمون موقع اليوتيوب. والنسبة 39 % أقرروا بأنهم يستخدمون موقع اليوتيوب أحيانا. و النسبة 16 % تمثل فئة المبحوثين الذين أقرروا بأنهم لا يستخدمون موقع اليوتيوب. و من هذا نستنتج أن أغلب الأساتذة يستخدمون موقع اليوتيوب.

الجدول رقم 24: يوضح مدى متابعة أفراد العينة " محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو .. " في اليوتيوب في مجال تخصصها

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%40	40	نعم
%16	16	لا
%44	44	أحيانا
%100	100	المجموع



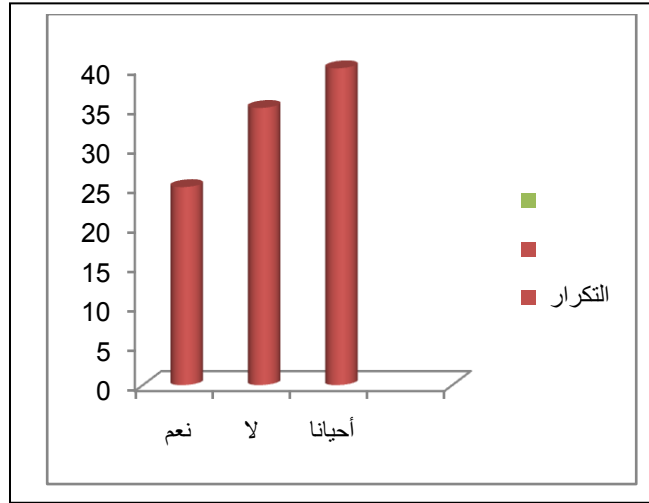
الشكل رقم 24 : يوضح مدى متابعة أفراد العينة " محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو .." في اليوتيوب في مجال تخصصها

أجابوا بـ "نعم" بنسبة تقدر بـ 40 % على أنهم يتابعون ( محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو ... ) في اليوتيوب في مجال تخصصهم بينما هناك من أجاب بـ "لا" و تقدر نسبتهم بـ 16%.

ومن هنا نستنتج أن منظم الأساتذة يتابعون ( محاضرات - ملتقيات - أشرطة فيديو ... ) في اليوتيوب في مجال تخصصهم من أجل تطوير آدائهم الوظيفي التربوي .

الجدول رقم 25 : يوضح مدى استفاد أفراد العينة من موقع اليوتيوب في تحضير الدروس

النسبة	التكرار	الإحتمالات
25%	25	نعم
35%	35	لا
40%	40	أحيانا
100%	100	المجموع



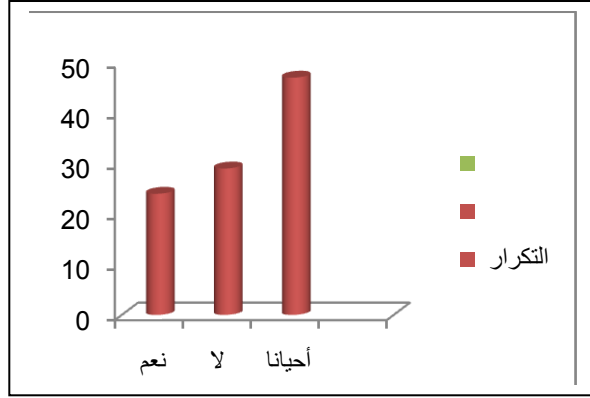
الشكل رقم 25 : يوضح مدى استفاد أفراد العينة من موقع اليوتيوب في تحضير الدروس

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الذين أجابوا "أحيانا" تقدر نسبتهم بـ 40% بأنهم يستفيدون من موقع اليوتيوب في تحضير الدروس بينما تقدر نسبة الإجابة بـ "لا" بـ 35% ونسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 25% .

من هنا نستنتج أن جل الأساتذة يستفيدون من موقع اليوتيوب في تحضير دروسهم من حين إلى آخر.

الجدول رقم 26 : يوضح دور موقع اليوتيوب في تطوير الأداء المهني لأفراد العينة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
24%	24	نعم
29%	29	لا
47%	47	أحيانا
100%	100	المجموع



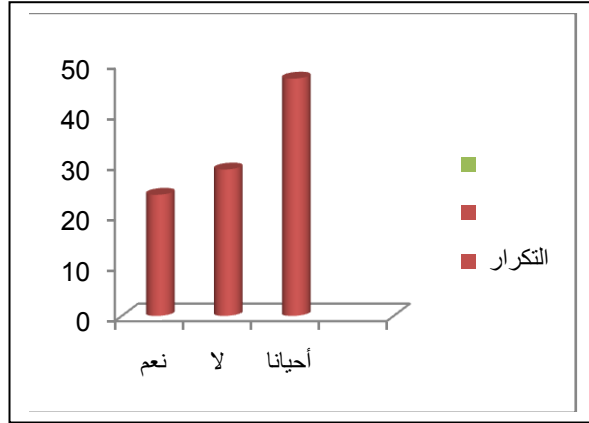
الشكل رقم 26 : يوضح دور موقع اليوتيوب في تطوير الأداء المهني لأفراد العينة

يمثل الجدول أعلاه دور موقع اليوتيوب في تطوير أداء أفراد العينة حيث كانت نسبة الذين أجابوا "أحيانا" تقدر بـ 47% بينما تليها نسبة الذين أجابوا "لا" تقدر بـ 29% في حين أقر الذين أجابوا بـ "نعم" تقدر نسبتهم 24% .

ومن هنا نستنتج أن موقع اليوتيوب ليس له دور فعال في تطوير الأداء المهني للأساتذة .

الجدول رقم 27 : يوضح مدى إطلاع أفراد العينة على البريد الإلكتروني يوميا

النسبة	التكرار	الإحتمالات
26%	26	نعم
40%	40	لا
34%	34	أحيانا
100%	100	المجموع

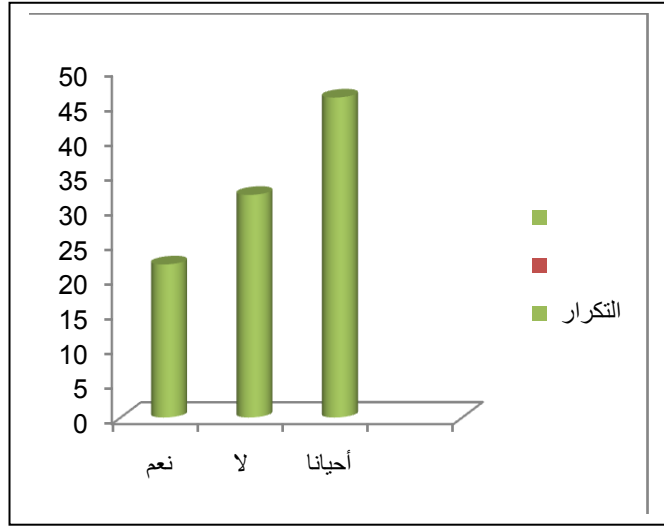


الشكل رقم 27 : يوضح مدى إطلاع أفراد العينة على البريد الإلكتروني يوميا

يعبر هذا الجدول على أفراد العينة الذين أفادوا بالإجابة " لا " والتي تقدر نسبتهم بـ 40% تليها النسبة 34% والذين أجابوا بـ " أحيانا " بأنهم يطلعون على البريد الإلكتروني يوميا ، بينما كانت نسبة الذين أجابوا بـ "نعم" تقدر بـ26%.  
ومن هنا نستنتج أن معظم الأساتذة لا يطلعون على البريد الإلكتروني يوميا.

الجدول رقم 28 : يوضح مدى وصول المعلومات المتعلقة بوظيفة أفراد العينة في البريد الإلكتروني في وقتها

النسبة	التكرار	الإحتمالات
22%	22	نعم
32%	32	لا
46%	46	أحيانا
100%	100	المجموع

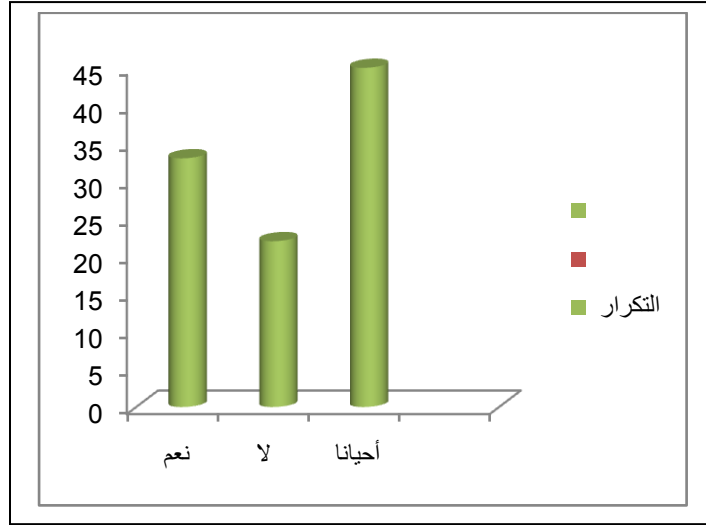


الشكل رقم 28 : يوضح مدى وصول المعلومات المتعلقة بوظيفة أفراد العينة في البريد الإلكتروني في وقتها

من خلال ملاحظة هذا الجدول يتبين أن غالبية الباحثين أفادوا بأن المعلومات المتعلقة بوظيفتهم في البريد الإلكتروني تصل أحيانا في وقتها وتقدر بـ 46%، أما النسبة 32% فهي تمثل فئة الباحثين الذين أفروا بأن المعلومات المتعلقة بوظيفتهم لا تصل في البريد الإلكتروني في وقتها وهناك فئة من الباحثين الذين أجابوا بـ "نعم" تقدر نسبتهم بـ 22% .  
ومن هنا نستنتج أن أغلب الأساتذة يقرون بأن المعلومات المتعلقة بوظيفتهم في البريد الإلكتروني لا تصل في وقتها .

الجدول رقم 29 : يوضح مدى مساعدة البريد الإلكتروني في تحسين أداء وظيفة الأساتذة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
33%	33	نعم
22%	22	لا
45%	45	أحيانا
100%	100	المجموع



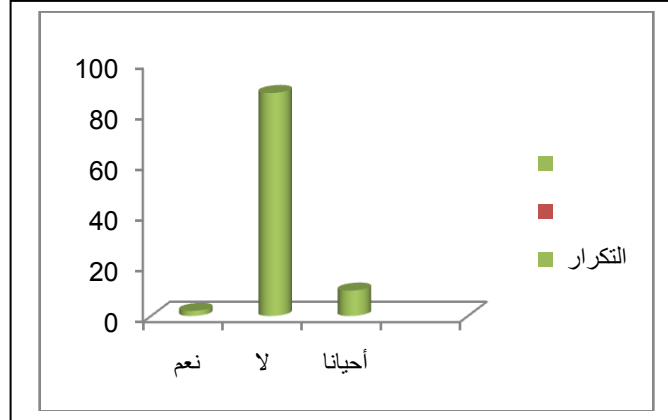
الشكل رقم 29 : يوضح مدى مساعدة البريد الإلكتروني في تحسين أداء وظيفة الأساتذة

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذين أجابوا "أحيانا" تقدر نسبتهم بـ 45% بأن البريد الإلكتروني يساعدهم في تحسين أدائهم الوظيفي ، بينما هناك نسبة 33% أجابوا "نعم" وهناك نسبة 22% أجابوا "لا" .

ومن هنا نستنتج أن غالبية الأساتذة أكدوا بأن البريد الإلكتروني يساعدهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم 30 : يوضح مدى تواصل أفراد العينة مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني

النسبة	التكرار	الإحتمالات
02%	02	نعم
88%	88	لا
10%	10	أحيانا
100%	100	المجموع



الشكل رقم 30 : يوضح مدى تواصل أفراد العينة مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني

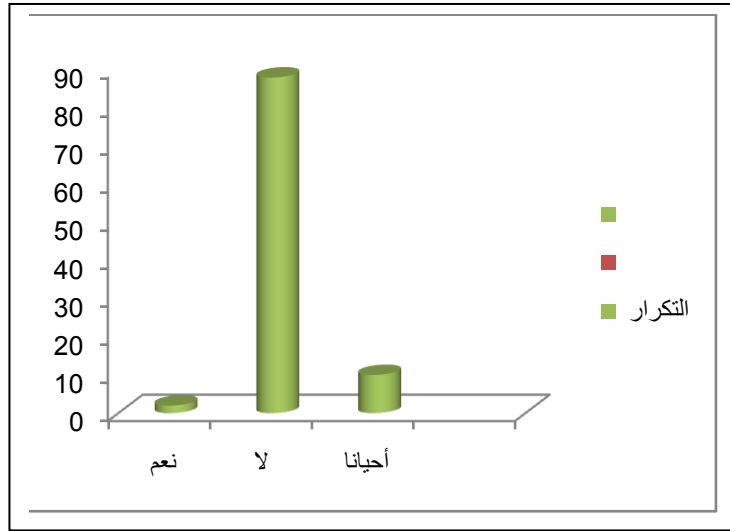
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معظم الأساتذة أقرروا بأنهم لا يتواصلون مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني والذين تقدر نسبتهم بـ 88 % في حين نجد نسبة 10 % تمثل فئة الأساتذة الذين أقرروا بأنهم يتواصلون مع التلاميذ تربوياً عن طريق البريد الإلكتروني من حين إلى حين آخر .

أما الذين أقرروا بأنهم يتواصلون مع التلاميذ عن طريق البريد الإلكتروني عددهم قليل وتقدر نسبتهم بـ 2 % .

ومن هنا نستنتج أن جل الأساتذة أكدوا بأنهم لا يتواصلون مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني إلا نادراً وهذا راجع لأن أغلب التلاميذ لا يملكون بريداً إلكترونياً ولا يستخدمونه .

الجدول رقم 31: يوضح مدى مساعدة البرامج التي توفرها المؤسسة لأفراد العينة في الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%78	78	نعم
%04	04	لا
%18	18	أحيانا
%100	100	المجموع



الشكل رقم 31 : يوضح مدى مساعدة البرامج التي توفرها المؤسسة لأفراد العينة في الأداء الوظيفي

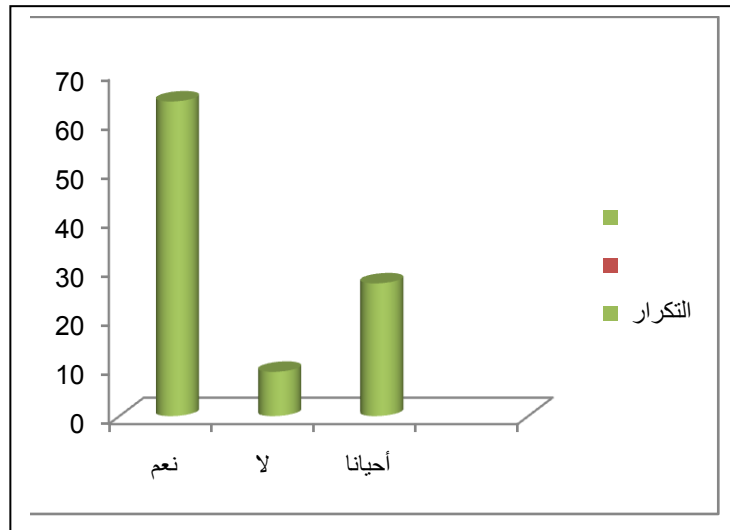
من الجدول أعلاه يتبين أن النسبة 78 % تمثل فئة المبحوثين الذين أجابوا بـ"نعم" وصرحوا بأن البرامج التنقيط والمتابعة تساعدهم في آدائهم الوظيفي ، أما النسبة 18 % فهي تمثل فئة المبحوثين الذين أفادوا بالإجابة " أحيانا " وهناك فئة من المبحوثين وعددهم قليل أقرروا بأن برامج التنقيط والمتابعة لا تساعدهم في آدائهم الوظيفي والتي تقدر نسبتهم بـ 4% .

## الفصل الخامس : عرض البيانات و تحليل النتائج

من هنا نستنتج أن البرامج التي توفرها المؤسسة " التتقيط والمتابعة " فهي تساعد الأساتذة في آدائهم الوظيفي من خلال ما أدلوا به من نتائج كل هذا يؤكد أن للاتصال الإلكتروني دور كبير في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي .

الجدول رقم 32: يوضح مدى توفير الأجهزة الإلكترونية والتربوية للوقت لأفراد العينة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	64	%64
لا	09	%09
أحيانا	27	%27
المجموع	100	%100



الشكل رقم 32 : يوضح مدى توفير الأجهزة الإلكترونية والتربوية للوقت لأفراد العينة

يمثل الجدول المدون أعلاه أن نسبة الذين أجابوا بـ " نعم " تقدر نسبتهم بـ 64 % وهي فئة الأساتذة الذين أفادوا بأن الأجهزة الإلكترونية والتربوية توفر لهم الوقت .

أما النسبة 27 % فهي تمثل فئة الأساتذة الذين أفادوا بأن الأجهزة الإلكترونية والتربوية توفر لهم الوقت أحيانا ، بينما هناك نسبة 9 % أفادوا بأن الأجهزة الإلكترونية والتربوية لا توفر لهم الوقت ومن هنا نستنتج أن جل الأساتذة أقروا بأن للأجهزة الإلكترونية والتربوية دورا كبيرا في توفير الوقت عند أدائهم لوظيفتهم .

**السؤال رقم 34 : الاقتراحات الخاصة بالاتصال الإلكتروني من أجل تحسين الأداء التربوي للأساتذة:**

من خلال قراءتنا وتحليلنا للاقتراحات التي أدلى بها جميع الأساتذة الخاصة بالاتصال الإلكتروني التي يمكن تقديمها من أجل تحسين الأداء الوظيفي توصلنا إلى ما يلي :

- توفير وتعميم شبكة الانترنت داخل المؤسسة وذلك بتنظيم قاعة خاصة مجهزة بمجموعة كبيرة من الحواسيب متصلة بالشبكة.

- توفير أكبر عدد كافي من الأجهزة الإلكترونية " الماسح الضوئي ، الحاسوب "

- فتح مواقع خاصة بالأساتذة بهدف نقل التجارب والمعلومات وتبادل الخبرات .

- توحيد المناهج والطرق التربوية المعروضة على مواقع التواصل الاجتماعي بالهيئات المعتمدة "وزارة التربية الوطنية " .

- مراجعة المادة العلمية والتأكد من صحتها وذلك بالاعتماد على المصادر الموثوقة .

- تكوين ملتقيات ومنتديات حول أهمية الاتصال الإلكتروني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة .

- زيادة فاعلية الاتصال الإلكتروني للإدارة من أجل رفع الأداء التربوي للأستاذ وزيادة استيعاب التلاميذ .

- تفعيل عملية التواصل بين الأساتذة والتلاميذ والأولياء من أجل تحسين المستوى التعليمي والنتقفي ، وذلك باستخدام وسائل الاتصال الإلكتروني .

2 - تحليل نتائج الدراسة :

- تحليل الفرضية الفرعية الأولى :

من خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا توصلنا إلى أن للأجهزة الالكترونية " الحاسوب ، الماسح الضوئي ...." دور كبير وفعال في العملية التربوية لأنها توفر كثيرا من الجهد والوقت وتزيد من استيعاب التلاميذ وظهر هذا من خلال النسبة التي أدلى بها الأساتذة والتي تقدر بـ 64%.

من هنا نستنتج أنه لا يمكننا الاستغناء عن هذه الأجهزة الالكترونية في عملية الاتصال

الالكتروني ، ومنه فإن الفرضية الأولى محققة والقائلة :

للأجهزة الالكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

- تحليل الفرضية الفرعية الثانية :

من خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا هذه يتبين أن الأساتذة لا يستخدمون البريد

الالكتروني بصفة منتظمة ولا يتواصلون مع بعضهم البعض دوريا ولا يتواصلون مع التلاميذ تربويا

عن طريق البريد الالكتروني ، حيث نجد نسبة 40% من المبحوثين لا يطلعون على البريد

الالكتروني يوميا ونسبة 46% الذين صرحوا بأن المعلومات المتعلقة بوظيفتهم لا تصل بصفة

منتظمة أي من حين إلى آخر . ونسبة 45% تمثل نسبة المبحوثين الذين أفادوا بأن البريد

الالكتروني لا يساهم في تحسين الأداء التربوي دائما أي أحيانا ، ونجد نسبة 88% الذين أكدوا

بأنهم لا يتواصلون مع التلاميذ تربويا عن طريق البريد الالكتروني .

من هنا نستخلص أن البريد الالكتروني لا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ ، وعليه فإن

الفرضية الثانية غير محققة والقائلة :

يساهم البريد الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

- تحليل الفرضية الفرعية الثالثة :

من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة يتبين أن الأساتذة يستخدمون مواقع التواصل

الاجتماعي " الفاييس بوك - اليوتيوب " ويشتركون مع بعضهم البعض لأخذ معلومات وتبادل

خبرات فيما بينهم والتي تخص وظيفتهم وقد تجلى هذا في النتائج المتحصل عليها حيث نجد نسبة 62 % يشتركون في مجموعات في الفايس بوك وهذه الأخيرة تنشر مواضيع متخصصة بنسبة 73 %.

من هنا نستنتج أن لكل من الفايس بوك واليوتيوب دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .  
ومنه فإن الفرضية الثالثة محققة والقائلة :

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

### - تحليل الفرضية الفرعية الرابعة :

لكون الإنسان بطبعه اجتماعي يسعى إلى تطوير علاقاته الاجتماعية والإدارة عن طريق التواصل بين الأساتذة وبين الأساتذة والإدارة وبين الأساتذة والتلاميذ ومن خلال الدراسة التي أجريت في الثانويات الثلاث يتبين أن الأساتذة يستخدمون المواقع التربوية ويقضون وقتاً كبيراً في تصفحها بنسبة 50% ويستفيدون منها بفضل المعلومات التي يجدونها بنسبة 65% ولكل هذا ومن أجله أمكن القول بأن للمواقع التربوية دور كبير وفعال في تحسين وتطوير الأداء التربوي والوظيفي للأستاذ .

ومنه فإن الفرضية الرابعة محققة والقائلة :

للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

### - تحليل نتائج الفرضية العامة :

من خلال دراستنا لموضوع دور الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ توصلنا إلى الاستنتاجات التالية :

- يستخدم الأساتذة الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة التربوية .

- يستخدم الأساتذة مواقع التواصل الاجتماعي " الفايس بوك - اليوتيوب " في أدائهم الوظيفي

- يستخدم الأساتذة الحاسوب والأجهزة الالكترونية في العملية التربوية .

- يساهم الاتصال الالكتروني في تطوير وتحسين ورفع الأداء التربوي للأستاذ.

### 3 - النتائج العامة للدراسة :

الاستنتاج العام :

فيما يخص فرضيات الدراسة التي اخترناها فإننا حصلنا على ما يلي :

**الفرضية الجزئية الأولى :**

للأجهزة الالكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ

توصلنا من خلال النتائج إلى تحقق الفرضية في حدود المؤشرات المعتمدة .

**الفرضية الجزئية الثانية :**

يساهم البريد الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ

من خلال تحليل النتائج توصلنا إلى عدم تحقق الفرضية في حدود المؤشرات المعتمدة .

**الفرضية الجزئية الثالثة :**

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ

من خلال تحليل النتائج توصلنا إلى تحقق الفرضية في حدود المؤشرات المعتمدة .

**الفرضية الجزئية الرابعة :**

للمواقع التربوية دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

توصلنا من خلال تحليل النتائج إلى تحقق الفرضية في حدود المؤشرات المعتمدة .

وعليه فإن نتائج الدراسة عبرت بتحقق الفرضية العامة والقائلة :

للاتصال الالكتروني دور كبير وفعال في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ .

الخاتمة

### الخاتمة:

يعد الاتصال الإلكتروني ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسة التربوية نظرا لما يمثله من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة خاصة في نفس المؤسسة باعتبارها نظاما مفتوحا نشأ بينه وبين البيئة المحيطة. أي علاقات تبادلية، حيث عملت المؤسسات على تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق الاتصال الإلكتروني في مختلف أعمالها بهدف استثمار إمكانياتها وتفعيل تطبيقها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإلكتروني خصوصا على شبكة الانترنت باعتبارها القوة الحالية والقادمة لجميع المؤسسات، كما تمضي قدما في اختصار المسافات والوقت وهذا باستخدام الوسائل والأجهزة والبرامج الإلكترونية والتي لها الدور الفعال في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للأساتذة وزيادة التواصل بين الأساتذة والإدارة والتلاميذ والأولياء داخل وخارج المؤسسة التربوية.

ومن خلال دراستنا لهذا النوع من الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة من خلال دراسة ميدانية أجريناها بثانويات دائرة تماسين اتضح لنا بأن للاتصال الإلكتروني دور كبير وفعال في تحسين ورفع الأداء التربوي للأساتذ ولهذا كله ومن أجله ندعو الإدارة والفاعلين في المؤسسات التربوية إلى إيلاء بالغ الأهمية لهذا النوع من الاتصال لما له من أثر إيجابي على الأداء التربوي للأساتذة والرفع من مستوى التلاميذ.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أ - المعاجم :

1 - ابن منظور : لسان العرب ، الجزء الرابع ، الطبعة الثالثة ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999م .

2 - ابن منظور : لسان العرب ، الجزء الأول ، الطبعة الثالثة ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999م .

ب - الكتب :

3 - عادل محمد زايد : إدارة الموارد البشرية ( رؤية إستراتيجية ) ، النشر والتوزيع الإلكتروني لمصنف كتب عربية القاهرة ، ب ط ، 2003 .

4 - فاروق عبده فليح - السيد محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2005 .

5 - فؤاد الباهي السيد : علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، دار الفكر العربي ، ط 3 ، 1978 .

6 - كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي ، عمان ، دار الثقافة ، 2011 .

7 - محمد الصيرفي : إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2007 .

8 - محمد خليل و آخرون : مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس ، دار المسيرة ، الأردن ، ط 1 ، 2009 .

9 - محمود عبد الفتاح رضوان : الإتصال ( اللفظي وغير اللفظي ) ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، 2012 .

10 - محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير ، الطبعة الأولى ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2003 .

11 - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، الاسكندرية، د.د.ن، 1999 .

12 - منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 .

- 13 - منى سعيد الحديدي - شريف درويش اللبان : فنون الإتصال والإعلام المتخصص ، الطبعة الأولى ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2009 .
- 14 - مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان مؤسسة الوراق ، 2000.
- 15 - مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000.
- 16 - موريس انجلس: منهجته البحث العلمي في العلوم الانسانية، تدريبات علمية ، ترجمة بوزيد صحراوي و اخرون ، ط1 الجزائر القصة 2004 ، ط2 2006 .
- ج - الرسائل والمذكرات :
- 17 - آمنة مسغوني - سهيلة شوية : آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقتها بالرضا على الأداء الوظيفي ، رسالة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي ، 2015 .
- 18 - باديس لونيس : جمهور الطلبة الجزائريين والأنترنيت ، رسالة ماجستير قسم علم الإعلام والإتصال ، فرع إتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 .
- 19 - بوقنون نهاد وآخرون : دور مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالمقومات السياحية الجزائرية ، رسالة ماستر في الإعلام و الاتصال ، تخصص إتصالات وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2017 .
- 20 - براهيمة نصيرة - حديد يوسف : تكنولوجيا الإتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية ، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة جيجل ، الجزائر ، العدد 17 ، ديسمبر 2014 .
- 24 - بن عبد الرحمان الطاهر : القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009.

- 22 - بنوناس صباح : النمط القيادي وتأثيره على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2008 .
- 23 - بوالبعير أمين : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر ، رسالة ماستر في تسويق شامل ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 .
- 24 - خولة لبيسي - لبي هاجر : الإتصال داخل الأسرة الجزائرية في ظل تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، رسالة ماستر في علم إجتماع الإتصال ، فرع العلوم الإجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015.
- 25 - حبيبة يوسف - يمينة بلعقون : الظروف المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، رسالة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، 2016.
- 26 - حليلة السعدية قديري - فاطمة حميدة : التكوين الجامعي ل.م.د وأثره على الأداء الوظيفي للأساتذة ، رسالة ماستر في علم الاجتماع التربوي ، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2017.
- 27 - حمري هاجر - دالي سلمى : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الإخباري ، رسالة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ، فرع علوم الإعلام والاتصال ، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات ، جامعة 8 ماي 1945 بقالمة ، 2016 ، ص25.
- 28 - حورية بلعويدات : إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 .
- 29 - ربيعة زغود - مريم ضيف : الإتصال الداخلي ودره في تحقيق أهداف المؤسسة الإعلامية ، رسالة ماستر في علم إجتماع الإتصال ، فرع العلوم الإجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015 .

- 30 - سارة مرابط - زينب برحومة : الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساتها على أدائه الوظيفي ، رسالة ماستر في علم اجتماع التربية ، شعبة علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015.
- 31 - طوبال معمر سومية : الإتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة ، رسالة ماستر في إدارة الأعمال ، فرع علوم التسيير ، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، 2012.
- 32 - عبد الرزاق سلطاني : إتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحوى الإصلاح التربوي في الجزائر ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع التربوية ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011.
- 33 - عبد العزيز احميمة - عبد الرزاق شلبي : دور الحوافز في تحسين أداء الأستاذ الجامعي ، رسالة ماستر في تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة حمة لخضر الوادي ، 2015.
- 34 - قاسم محمد - غليسات عبد الكريم : أثر العلاقات غير الرسمية على الأداء الوظيفي ، رسالة ماستر في تخصص تنظيم وعمل ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2017.
- 35 - كريم دراوزي : الأداء الوظيفي لأدارة الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة الرياضية ، رسالة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية ، فرع الإدارة والتسيير الرياضي ، معهد التربية البدنية والرياضية ، جامعة الجزائر (3) ، 2011 .
- 36 - لافي سعيد المطيري : دور برامج الإذاعة المدرسية في تعزيز قيم الإنتماء الوطني ، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2009.
- 37 - لامية تركي : دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية ، رسالة ماستر في تخصص إدارة وعمل ، شعبة علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016.

- 38 - لبنى الكنز : دور المؤسسة الاقتصادية في تنمية المجتمع المحلي ، رسالة ماجستير في تنمية العلاقات العامة للمؤسسات ، قسم علم الاجتماع ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2009.
- 39 - مالك فطيمة : تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين ، رسالة ماستر في إدارة أعمال الإستراتيجية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، 2015 .
- 40 - موساوي حليلة : دور الإتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر ، رسالة ماستر في رسم السياسات العامة ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، 2015.
- 41 - نادر حامد عبد الرزاق أبو الشرخ : تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر بغزة ، 2010.
- د - المقالات :
- 42 - جابو سليم : مقال تحليل البيانات ، تخصص إتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، جامعة ورقلة ، 2013 ، 2014 .

الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

استمارة استبائيته لبحث بعنوان :

دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانويات ( مفدي زكرياء - العيد بن الصحراوي - قويدري محمد العيد ) بدائرة  
تماسين ولاية ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ :

- علي بن ناصر

إعداد الطلبة :

- إبراهيم خالي

- إسماعيل جوادي

أستاذي الفاضل :

في إطار انجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال تحت عنوان " دور  
الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي " ، إليكم مجموعة من البيانات  
والتي نرجو منكم أن تقرؤوها بتمعن وتجيبوا عليها بكل دقة ، زميلي الأستاذ ضع العلامة ( × ) أمام  
الإجابة المناسبة مع العلم إن معلومات هذه الاستمارة سوف تكون سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية

السنة الجامعية : 2017 / 2018

- 1 - الجنس : ذكر  أنثى
- 2 - السن : أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة
- 3 - الحالة العائلية : أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 4 - المستوى الدراسي : ليسانس  ماستر  أخرى
- أذكرها .....
- 5 - نوع المادة التعليمية : أدبية  علمية
- 6 - عدد سنوات العمل : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- 7 - هل تملك حاسوب شخصي؟ : نعم  لا
- 8 - هل توفر لك المؤسسة حاسوب وأجهزة عرض لاستعمالها في أدائك الوظيفي؟  
نعم  لا  أحيانا
- 9 - هل تتوفر لدى مؤسستك برامج وأجهزة إلكترونية تساعدك في أدائك المهني؟  
نعم  لا  أحيانا
- 10 - هل تملك خط انترنت خاص بك؟ : نعم  لا
- 11 - هل توفر لك مؤسستك خدمة انترنت منتظمة؟  
نعم  لا  أحيانا
- 12 - هل أنت مشترك في مواقع أو منتديات لها علاقة بمهنتك؟  
نعم  لا
- 13 - كم من الوقت تقضي في تصفح المواقع التربوية التي لها علاقة بوظيفتك في الأسبوع؟:  
أقل من 1 ساعة  من 1 إلى 3 ساعات  أكثر من 3 ساعات
- 14 - هل تعتقد أن المعلومات التي تجدها في المواقع التربوية كافية لتأدية وظيفتك؟  
نعم  لا  أحيانا
- 15 - هل تستفيد من المواقع التربوية في تطوير أدائك الوظيفي؟  
نعم  لا  أحيانا

16 - هل تصلك المعلومات في وقتها عبر المواقع التربوية ؟

نعم  لا  أحيانا

17 - هل تدخل لموقع الفاييس بوك يوميا ؟

نعم  لا  أحيانا

18 - هل تستفيد من الفاييس بوك في تطوير أدائك الوظيفي ؟

نعم  لا  أحيانا

19 - هل أنت مشترك في مجموعات في الفاييس بوك تخص وظيفتك ؟

نعم  لا

20 - هل تلك المجموعات تنشر مواضيع في تخصصك ؟

نعم  لا  أحيانا

21 - هل أنت مشترك مع زملائك الأساتذة في الفاييس بوك لأخذ معلومات منهم فيما يخص وظيفتك؟

نعم  لا

22 - هل تعتقد أن للفايس بوك دور فعال في تطوير أدائك المهني ؟

نعم  لا  أحيانا

23 - هل تستخدم موقع اليوتيوب ؟

نعم  لا  أحيانا

24 - هل تتابع مواد ( محاضرات ، ملتقيات ، أشرطة وفيديو...) في مجال تخصصك في اليوتيوب؟

نعم  لا  أحيانا

25 - هل تستفيد من موقع اليوتيوب في تحضير الدروس ؟

نعم  لا  أحيانا

26 - هل ترى أن موقع اليوتيوب له دور فعال في تطوير أدائك المهني ؟

نعم  لا  أحيانا

27 - هل تطلع على البريد الإلكتروني يوميا ؟

نعم  لا  أحيانا

28 - هل تصلك المعلومات المتعلقة بوظيفتك في البريد الإلكتروني في وقتها؟

نعم  لا  أحيانا

29 - هل يساعدك البريد الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي؟

نعم  لا  أحيانا

30 - هل تتواصل مع التلاميذ في الإطار التربوي عن طريق البريد الإلكتروني؟

نعم  لا  أحيانا

31 - هل تساعدك البرامج التي توفرها المؤسسة ( برامج التنقيط والمتابعة ) في أدائك الوظيفي؟

نعم  لا  أحيانا

32 - هل تعتقد أن الأجهزة الإلكترونية التربوية توفر لك الوقت؟

نعم  لا  أحيانا

33 - ما هي الاقتراحات الخاصة بالاتصال الإلكتروني التي يمكن تقديمها من أجل تحسين الأداء

التربوي للأستاذ؟ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

lyceelaidbensahraoi2000@gmail.com.: البريد الإلكتروني  
رقم الهاتف: 029637373  
رقم التعريف الوطني: 03850

بطاقة فنية للمؤسسة

المفتشية العامة  
إدارة الثانويات  
الولاية: ورقلة  
المقاطعة: 01

النمط (النوع): 1000/مطعم

364

- اسم المؤسسة : الشهيد العيد بن الصحراوي - البلدية : بلدة عمر - الدائرة : تماسين  
- العنوان : حي 8 ماي 1945- تاريخ الإنشاء : 2000/06/25 - المساحة الكلية : 18000 م<sup>2</sup>  
- تعداد التلاميذ : - داخلي : 00 - نصف د.: 137. - خارجي : 127- ذ: 131- إ: 233 - المجموع :  
- المحلات و المرافق : - عدد المكاتب الإدارية : 14 - قاعة الأرشيف : 01- المدرج (طاقة استيعابه): 100.  
- القاعات العادية : 21 - المخابر : 04 - الورشات : 00 - المخازن : (النوع و العدد) : 02 للوسائل و للمخبر  
- المكتبة : 01- قاعة المطالعة : 01 عدد العناوين : 2161 عدد النسخ : 6963 هل هي مفتوحة و مستغلة : نعم  
\* في حالة لا , لماذا ؟  
- قاعة الرياضة : 01 - الملاعب : 01.. وظيفية مرافق التربية . ب :  
- عدد الأفواج التي لا تدرس التربية : 00 السبب :  
- مخابر الإعلام الآلي : عددها : 02.. وضعيتها : جيدة.  
- مجموعة الأجهزة : 26 عدد الأجهزة الصالحة للاستعمال : 26.  
- المراقدين : 00- طاقة الإستيعاب : 00 - المطعم : 01 - طاقة الإستيعاب : 200. وحدة الكشف م , العيادة : 01  
- الأثاث المدرسي : متوفر.....  
- ظروف التمدريس : الماء , الكهرباء , التدفئة , المكيفات : كلها موجودة و مستغلة ..  
- التجهيز العلمي : متوفر - ناقص - منعدم : نقص في اجهزة الاعلام الالي بالمكاتب الادارية.  
- السكنات الإلزامية : عددها : 07- المشغول منها : 03  
- الساكنون : . موظفو المؤسسة ( ذكر الوظيفة فقط ) : حارس , مستشار تربوية , استاذ  
الأجانب عن المؤسسة:(ذكر الوظيفة فقط) : لا يوجد  
- الخريطة التربوية : رقمها : 19 بتاريخ : 2017/07/10. المناصب المفتوحة : 33 المناصب الشاغرة : 00  
الشفور حسب المواد : لا يوجد  
معدل أقدمية الأساتذة (1) : 09.51%  
% لاستقرار الأساتذة (2) : 81%  
عدد الساعات الإضافية : 07 عدد الساعات الفائضة : 39 عدد الساعات المستغلة منها : ..  
أوجه الاستغلال : تقديم ساعات دعم  
- عدد الأفواج التربوية : - في الجذع م : 03 - في السنة 2 : 06 - في السنة 3 : 06 - المجموع : 15  
- تفصيل الأفواج :

عدد الأفواج	01	02	المجموع : 77 / ع ف : 3
عدد التلاميذ	11	66	المعيدون : 03
الجدع المشترك	آداب : 01	علوم و تكنولوجيا : 02	

الشعبة / المستوى	آداب و فلسفة	اللغات الأجنبية	ت. اقتصاد	علوم تجر	رياضيات	تقني ريا	مج	المعيدون	تطور نسبة النجاح في البكالوريا	
									*بكالوريا 2015: 36.51	*بكالوريا 2016: 45.66
س. 2	ف	01	01	00	02	01	06		الرتبة في الولاية : 06	
	ت	18	22	00	52	13	123		الرتبة في الولاية : 15	
س. 3	ف	01	01	00	03	01	06		*بكالوريا 2017: 61.5	
	ت	33	28	00	80	23	164	41	الرتبة في الولاية : 08	

(1) مجموع سنوات أقدمية جميع الأساتذة مقسوم على عددهم (2) مجموع أساتذة المؤسسة الذين لم يشملهم التغير مضروب في 100 مقسوم على عدد المناصب المفتوحة في الخريطة التربوية.

## ثانوية المجاهد قويدري محمد العويد تماسين الجديدة

- رقم الهاتف : 029.63.62.62
- رقم الفاكس : 029.63.62.62
- رقم الحساب الجاري :
- رقم الخزينة : 723/62
- رقم الضمان الاجتماعي : 3050092268
- رقم التسجيل الضريبي :
- رقم التعريف الوطني : 30043
- النمر البريدي : 30230
- عدد التلاميذ : 343
- عدد الأساتذة : 29

## بطاقة فيه

- التسمية : ثانوية المجاهد قويدري محمد العويد الجديدة
- تاريخ الفتح : 2014/08/31
- المساحة : 2، 10452.88
- العنوان : بلدية تماسين حائر تماسين
- القدرة الاستيعابية : 800 مقعد
- عدد فاعل الدراسة : 20 فاعل
- عدد المختبر : 04
- عدد الورشات : 02
- عدد الأداريين : 23
- عدد العمال المصنفين : 10

