

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية بالفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية بالوادي -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

د- إبراهيم الذهبي

من إعداد الطلبة:

حفظ الله سعاد

عياشي عمر حمزة

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
أ.د. بلال بوترعة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا أول
د.ابراهيم الذهبي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا و مقررا
أ.د. فوزي لوحيدي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا ثاني

السنة الجامعية: 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية بالفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية بالوادي -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

د- إبراهيم الذهبي

من إعداد الطلبة:

حفظ الله سعاد

عياشي عمر حمزة

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
أ.د. بلال بوترة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا أول
د. ابراهيم الذهبي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا و مقررا
أ.د. فوزي لوحدي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا ثاني

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على أشرف المخلوقات
والحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب
ووفقنا على إجازة هذا العمل

نتوجه بخزير الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا وساهم معنا من قريب أو
بعيد على إجازة هذا العمل وفي تسهيل ما وجهناه من صعوبات ونقص بالدكر
الأستاذ المشرف الذي لم يدخل علينا بنوحياته، فكان مثالا في دقة النوجيه
وطول النفس، وكله مسؤولية في الاشراف الأستاذ الدكتور: **ابراهيم الذهبي**

وإلى كل طاقم عمال الفرع الولائي لوكالة الشمية الاجتماعية بالوادي

إلى كل هؤلاء أسمى تحيات الشكر والعرفان

ملخص باللغة العربية

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي و في هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري للتكنولوجيا الاتصال الحديثة و خصائصها وأنواعها وكذا وظائفها في حياة الفرد بالإضافة إلى ذلك تطرقنا لأهمية الأداء الوظيفي وخصائصه و العوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا إجراءات تحسين مستوى الأداء ، و في شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة .

واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها الكبير في تحسين مستوى الموظفين داخل المؤسسات و استخدمنا عينة قوامها 30 مفردة من موظفي الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية على الاستبيان كأداة في جمع البيانات .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الآتي :

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل هيئة وكالة التنمية الاجتماعية الوادي كما أثرت على أداء العاملين حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت و الجهد و النفقات الكبيرة .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وأدائها العام .

Abstract

The study aimed to identify the role of modern communication technology in improving the functional performance of the employees of Agence developpement sociale El oued . In this context . the study dealt with the theoretical aspects of modern communication technology . its characteristics and types of functions in the life of the individual .As well as measures to improve the level of performance and in the field of the study dealt with the knowledge of the views of employees on the role of modern communication technology in improving the level of performance with in the institution .

In this study .we used the analytical descriptive approach which is the appropriate method for describing modern communication technology and its great role in improving the performance of employees with in the institution ,We used a sample of 30 employees and we adopted the questionnaire as a data collection ,

The study reached a set of results summarized in the following

Modern communication technology has contributed to changing the nature of work within where it has developed from the classical way to a new and modern way in line with its characteristics

Modern communication technology has influenced the performance of the employees of Agence developpement sociale providing them with a lot of time effort and expence

Modern communication technology has played a major role in restructuring and organizing the organization the organization's work .helping it change its style and overall performance

المحتويات

1 مقدمة

الفصل الأول موضوع الدراسة

4 1. الإشكالية :

6 2. تحديد الفرضيات:

7 3. أسباب اختيار الموضوع :

8 4. أهمية وأهداف الدراسة :

9 5. تحديد مفاهيم الدراسة :

13 6. الدراسات السابقة و المشابهة :

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

20 تمهيد :

21 1. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

26 2. التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

28 3. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

30 4. أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

33 5. أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة :

40 6. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

49	تمهيد
50	1. تعريف الأداء
50	الأداء :
50	الأداء الوظيفي :
52	2. أهمية الأداء الوظيفي
53	3. محددات وخصائص الأداء الوظيفي :
55	4. عناصر الأداء الوظيفي :
56	5. أبعاد الأداء الوظيفي :
56	6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :
59	7. إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي :

الفصل التطبيقي

62	1. مجالات الدراسة
62	1.1 المجال المكاني :
62	. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :
90	خاتمة
92	قائمة المصادر والمراجع
100	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول رقم (1) يبين توزيع العينة حسب الجنس : 65
- جدول رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن : 67
- جدول رقم (3) يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة : 68
- جدول رقم (4) يبين توزيع العينة حسب اذ ما كان لهم معرفة سابقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال : 69
- جدول رقم (5) يبين توزيع العينة حسب وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتقن الموظفون استخدامها : 71
- جدول رقم (6) يبين توزيع العينة حسب إذا كانت الانترنت تسهل عمل الموظفين : .. 72
- جدول رقم (7) يبين توزيع العينة حسب مدى توفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية : 74
- جدول رقم (8) يبين توزيع العينة حسب الاجابة بنعم فيما يتم استخدام التطبيقات الضرورية المتوفرة في جهاز الكمبيوتر : 75
- جدول رقم (10) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثق الكامل لجميع الأنشطة : 76
- جدول رقم (11) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثق الكامل لجميع الأنشطة : 78
- جدول رقم (12) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات : 79

- جدول رقم (13) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات و المعارف: 80
- جدول رقم (14) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي: 82
- جدول رقم (15) يبين توزيع العينة حسب مدى سعي الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 83
- جدول رقم (16) يبين توزيع العينة حسب معاناة الموظفين من تدفق شبكة الانترنت : 85
- جدول رقم (17) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة: 86
- جدول رقم (18) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كان هناك نقص في الوسائل و الإمكانيات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة : 88

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1) يبين توزيع العينة حسب الجنس : 66
- الشكل رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن : 67
- الشكل رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن : 68
- الشكل رقم (4) يبين توزيع العينة حسب اذ ما كان لهم معرفة سابقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال : 70
- الشكل رقم (5) يبين توزيع العينة حسب وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتقن الموظفون استخدامها : 71
- الشكل رقم (6) يبين توزيع العينة حسب إذا كانت الانترنت تسهل عمل الموظفين : .. 73
- الشكل رقم (7) يبين توزيع العينة حسب مدى توفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية : 74
- الشكل رقم (8) يبين توزيع العينة حسب الاجابة بنعم فيما يتم استخدام التطبيقات الضرورية المتوفرة في جهاز الكمبيوتر : 75
- الشكل رقم (10) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثق الكامل لجميع الأنشطة : 77
- الشكل رقم (11) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثق الكامل لجميع الأنشطة : 78
- الشكل رقم (12) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات : 79

- الشكل رقم (14) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي : 82
- الشكل رقم (15) يبين توزيع العينة حسب مدى سعي الإدارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة : 84
- الشكل رقم (16) يبين توزيع العينة حسب معاناة الموظفين من تدفق شبكة الانترنت : 85
- الشكل رقم (17) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة: 87
- الشكل رقم (18) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كان هناك نقص في الوسائل و الإمكانيات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة 88

مقدمة

مقدمة

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة و غير مسبقة في كافة منا حي الحياة، ابرز هذه التطورات و التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بتوصيل المعلومات و بثها ومعالجتها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ساهم التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات منذ الربع الأخير من القرن العشرين و حتى الآن في إحداث تغيير جذري في طريقة الإدارة و تحديث أنظمتها و أساليبها و آلية العمل بها كما ساهم الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير جمع أساليب جمع البيانات و تحليلها حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل و كشكل من أشكال التجديد من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات و سرعة توصيلها بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة و بيئتها الخارجية و تعظيم الاستفادة منهم لخلق المناخ المناسب للإبداع و الابتكار .

هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات لما تتميز به من دقة وفعالية و تفاعلية ، فينعكس على المؤسسات في صورة انجاز المهام بشكل أكثر تطور ودقة ما يرفع من كفاءة أداء العاملين الذي يعد عنصر ضروري لاستمرار نشاط المؤسسات و نموها ، لأنه يعبر عما يتمتع به العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات ، كما يعتبر الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها ،فنجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح عمالها و كفاءتهم ومهاراتهم .

فامتلاك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أمر لا بد منه يتطلب استخدام كفاءات و مهارات عالية ' لتعظيم منفعة المؤسسات و العاملين بها ' من خلال تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التكيف معها ، مع توجيه العاملين لتطبيقها لرفع مستوى أدائها الوظيفي مما يرفع من أداء المؤسسة من خلال تقديم النتائج بشكل سريع وبجودة عالية .

من هذا المنطلق و بغرض دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين تم اختيار مجتمع الدراسة من خلال مؤسسة عمومية تمثلت في الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي كميدان للدراسة ،حيث تناولنا خطة منهجية تتكون من الإطار المنهجي الذي تطرقنا فيه لإشكالية الدراسة و تساؤلاتها ' كذلك حددنا مبررات و أهداف و أهمية الدراسة ، ثم تناولنا مفاهيم الدراسة بالإضافة الى منهج وأدوات الدراسة وكذلك عينة البحث وتم اختتامه بجملة من الدراسات السابقة .

أما الإطار النظري فقسمناه إلى فصلين ، الفصل الأول عنون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تناولنا فيه مجموعة من العناصر : تعريف تكنولوجيا لاتصال الحديثة ،التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ،خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،إشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة و مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

أما الفصل فجاء تحت عنوان الأداء الوظيفي و تضمن مجموعة من العناوين تمثلت في تعريف الأداء ،أهمية الأداء الوظيفي ' خصائص ومميزات الأداء الوظيفي ، عناصر الأداء الوظيفي ، إبعاد الأداء الوظيفي و دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي .

ثم الإطار الميداني الذي تطرقنا فيه للتعريف بمحل الدراسة و حددنا خصائص العينة و بعدها تحليل و تفريغ البيانات للوصول إلى الاستنتاجات العامة و النتيجة العامة للدراسة .

الفصل الأول

موضوع الدراسة

1. الإشكالية :

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من ميادين لم تقتحم هذه الأخيرة وتقرض نفسها على القائمين و المشتغلين في مختلف الأنشطة ، خاصة على مستوى المنظمات الحديثة و المعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية ، باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة للأساليب و الوسائل لنقل و استقبال و تخزين و تبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب و منظومة الشبكات و الهواتف و الفاكس الخ فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي الى تغيير واضح في أساليب الجمع و تبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم .

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الإدارية ، لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه .

فمن منطلق أن الأداء المهني يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات و قدرات و إمكانيات و القدرة على استخدام مواردها بكل كفاءة و فاعلية ، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها و مناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على إدارة أي منظمة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال تقويم مستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه و من ثمة تطويره وتنميته ، و أوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب على اعتبار ظأن الأداء يعكس كفاءة و فعالية المؤسسة ، فهو يتصف

بالمرونة نظرا لتكيفه مع البيئة المحيطة و ظروف العمل السائدة ، و هذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات و توصيلها .

فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدني من خلال النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما .لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة ، و ذلك يتطلب استحداث وسائل و طرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصال ، إضافة إلى تدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم و تحسين مستوى أدائهم للتمكن من مواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل و خارج حدود المؤسسة ،فالحصول على المعلومة الجيدة و الدقيقة يتطلب توفر التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

من هذا المنطلق ومن خلال ما سبق ارتأينا أن نصب اهتماماتنا البحثية حول دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني لدى العاملين محل الدراسة والمتمثلة في وكالة التنمية الاجتماعية للفرع الولائي الوادي وهذا من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي الآتي :

هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين التنمية بالفرع الولائي
وكالة التنمية الاجتماعية الوادي ؟

وتتدرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية :

1- ماهي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي ؟

2- ماهو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي ؟

3- ماهي الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ .

2. تحديد الفرضيات:

يتسنى للباحث من خلال هذه الدراسة الاستعانة بفرضيات وذلك من أجل الإحاطة بالأسئلة في مختلف جوانبها و التحقق منها في أطرها الامبريقية عمدت إلى سن الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية :

- لتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين التنمية بالفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي .

- الفرضيات الفرعية:

- من أجل تحديد معالم الدراسة الميدانية يلجأ الباحث إلى تفكيك الفرضية إلى أجزاء بقصد التقصي و البحث حيث نصيغ الفرضيات الجزئية كما يلي:
- يستخدم الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال
 - تؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.
 - يواجه الموظفون صعوبات عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

3. أسباب اختيار الموضوع :

ان من الدواعي والأسباب التي دفعتنا الى اختيار و انجاز هذا البحث العلمي أسباب موضوعية و أخرى ذاتية :

3-1 الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع نظرا لظهور لظهور وسائل و تقنيات جديدة في مجال تكنولوجيا الاتصال .
- التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال و تزايد دورها و تطبيقاتها .
- الأهمية التي تتبوؤها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حقل الدراسات .
- التعمق في دراسة الدور الاستراتيجي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف القطاعات من خلال تحسين أدائها و تعزيز ميزتها التنافسية .
- تأثير تكنولوجيا الاتصال على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية .

3-2 الأسباب الذاتية :

طموح الباحث الشخصي للإسهام في مثل هذه الدراسات العلمية

إحساسنا بالمشكلة هو الحافز الذي دفعنا للبحث و الاستقصاء في الموضوع .

الانتماء لقطاع وكالة التنمية الاجتماعية

كما أن الموضوع في صميم تخصص علم اجتماع الاتصال و قد أثار فضولنا العلمي .

4. . أهمية وأهداف الدراسة :

4-1 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا في أنها تعتبر إضافة علمية لقطاع المؤسسات الوطنية لتنمية وعي الإداريين بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية روح المبادرة و الانتماء والتي تتجسد بدورها فيما يلي :

-استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية .

-توفير إمكانيات و قدرات تساعد على تحسين خدمة وكالة التنمية الإجتماعية من خلال تخزين المعلومات و تحليلها و إعطاء نتائج و الاتصال السريع .

-التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال و تزايد دورها و تطبيقاتها في المؤسسات .

-الاهتمام العالمي بحوكمة المؤسسات في إطار تحقيق التنمية المستدامة .

4-2 أهداف الدراسة :

إن المبرر و الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحث العلمية هي أساسا و بالدرجة الأولى تعويد الطالب و الباحث على التنقيب و الكشف عن الحقائق : باكتشاف آفاق جديدة من العلوم و المعرفة في مواضيع لا متناهية يظهر شغفه و تعلقه بها ، و حبه للتوغل و التعمق فيها و تسليط الضوء كل الجوانب المستهدفة للبحث .

وعليه يمكن أن نصوغ و نجمل أهداف دراستنا لهذا الموضوع لما يلي :

1-تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين وتعزيزه .

- 2- التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين .
 - 3- التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بوكالة التنمية الإجتماعية الوادي .
 - 4- الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين .
 - 5- الوصول لنتائج تخدم دراستنا و تفيد في تطويرها .
5. تحديد مفاهيم الدراسة :
- 5-1 تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

5-1-1 تعريف التكنولوجيا :-أ- لغة :كلمة TECHNOLOGY من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل ، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية و التي تتكون من مقطعين (techno) وتعني التشغيل الصناعي، أما الجزء الثاني من الكلمة (logos) تعني علم أو منهج¹

كما ترجمت إلى تقنيات ومهما كانت الترجمة و إلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل² .

ب-اصطلاحا :ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية ، و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي ، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالج التفاصيل الفنية ، أو طريقة لانجاز غرض منشود³.

¹ محمد الصير في ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ، الاسكندرية ،دار الفكر الجامعي ،2009،ص 13.

² بسام محمود المهربات ،إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ،عمان ،دار جليس الزمان،2010،ص108 .

³ محمد الصيرفي ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ،مرجع سابق ،ص13.

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع و الخلق بالإضافة إلى الاقتباس و الاستيعاب ،فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات و الإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي و الاجتماعي ،و التي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة ¹.

2-5 تعريف الاتصال : عرف الباحثين و العلماء الاتصال كل حسب تخصصه ،وفيما يلي نقدم أهم المفاهيم المقدمة له :

أ- لغة :تعود لفظة الاتصال إلى الفعل وصل ،و يأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء و يصله أي أبلغه ، ووصل الشيء بالشيء يعني ربطه .

ب-اصطلاحا :تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام إلى انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم و استجاباتهم السلوكية و يرى DONNELLY و زملائه أن الاتصالات هي عبارة عن نقل للفهم المشترك من خلال استخدام للرموز المنطوقة أو غير المنطوقة ².

عرف عالم الاجتماع CHARLES COOLEY الاتصال بأنه : "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية ،وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان ،و باستمرارها عبر الزمان ،و هي تتضمن تعبيرات الوجه و الايماءات و الإشارات و نغمات الصوت و الكلمات و الطباعة و الخطوط و تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان ³.

¹ محمد عبد الشفيق عيسى ،العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي ،دار الطليعة للنشر ،بيروت ،1984،ص 35.

² سحانين المبلود ،مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ،أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم الإقتصادية ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة الجليلي ليايس ،سيدي بلعباس ،2017،ص 14.

³ جمال تزكريت ،دور الاتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة منطقة القبائل 2001 و الكارثة الطبيعية 2005 بولاية بومرداس ،أطروحة دكتوراه،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،جامعة الجزائر 3، 2013،ص 13 .

من خلال التعاريف السابقة يمكن الوصول إلى التعريف الشامل التالي : " الاتصال هو عملي مستمرة تتضمن قيام احد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى لرسالة شخصية أو مكتوبة من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر " ¹.

3-5 تكنولوجيا الاتصال : هي مجموعة التقنيات و الأدوات أو النظم المختلفة ،التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى ،الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، أو الجمعي ، التي تجمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة و المصورة و المرسومة و المطبوعة و الرقمية ، عن طريق الحاسبات الإلكترونية ،ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ،ثم عملية النشر لهذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة ،أو مرئية أو مطبوعة أو رقمية و نقلها من مكان إلى آخر و تبادلها .

التعريف الإجرائي :

تعد عملية تحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية للبحث العلمي وهي تستدعي دقة لا متناهية من التمهيص بحيث يضبط الموضوع بتحديد المفاهيم فيه، هذا التحديد يكون من ناحيتين يبدأ أولاً بتحديد إطاره النظري ، بإعطاء تعريف شاسع من قبل الباحثين حول المفهوم ' ثم تحديد معناه الإجرائي المستخدم في البحث .

هي مختلف تكنولوجيات الحديثة المتعلقة بنقل وعرض و تبادل المعلومات الاتصالية التي تسهل اتصال المؤسسة ،و يتم ذلك عن طريق الهاتف و جهاز الحاسوب و غيره

كما أنها كل التكنولوجيا المتعلقة بتخزين ونشر و تبادل المعلومات و التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لوكالة التنمية الإجتماعية .

¹ سحانين الميلود ، مرجع سابق ،ص 15 .

3-5 الأداء :

أ- لغة :ومصدره التأدية ، ومعناه على ما صرح به بعض أهل اللغة القضاء ، يقال أدى فلان دينه بمعنى قضاه .

ب- اصطلاحاً: تعرف "راوية محمد حسن": الأداء على أنه : " يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ،وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء و الجهد ' فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ،أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد .¹

4-5 الأداء الوظيفي :

لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقاً لآراء الكتاب و الباحثين في إعطائهم مفهوماً واحداً و لعل مرد ذلك يرجع إلى منطقتهم الفكرية و تصوراتهم ،فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقاً ،و التعرف على أوجه القصور و نقاط الضعف و الانحراف عن الخطط الموضوعية ، ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور ، وتجنب الانحراف مستقبلاً² .

¹ راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية ،2005،ص216.

² العربي عطية ،اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، (مجلة الباحث ،العدد 10) ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2012،ص323 .

6. الدراسات السابقة و المشابهة :

الدراسة الأولى :

هي دراسة بعنوان : " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أنموذجا) " عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال ، 2014/2015،

تهدف الدراسة الى معرفة مدى تأثر شباب المجتمع المحلي السوفي بالإنترنت و قد اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي .
- تستطيع تكنولوجيا الاتصال الحديثة - الانترنت - كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المد
- تستطيع تكنولوجيا الاتصال الحديث - الانترنت - التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي .
- تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة -الانترنت - إلى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي .

الدراسة الثانية :

هي دراسة بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي ، وكالة أم البواقي -نموذجا-2012 شهادة ماجستير للطالب علاوة محمد .

دراسة وصفية تحليلية تتمحور إشكالياتها حول متغيرين أحدهما مستقل و المتمثل في العلاقة التي تربط الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا لاتصال الحديثة و انعكاساتها على الاداء المهني كمتغير تابع وذلك من أجل ضمان تحقيق الأداء المهني و لإقناع الجمهور بالخدمة .

وقد تم طرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي على أداء الموظفين العاملين بها ؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف الى أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في تحسين الأداء المهني بالمؤسسة الخدماتية مع تحديد المعوقات التي تواجهها واقترح بعض الحلول للاستفادة من التقنيات فكانت النتيجة الرئيسية أن أغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي - وكالة أم البواقي - يرون أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني و أنها أثرت على مستوى أدائهم المهني ايجابا و سهلت لهم الأداء .

أجه الاستفادة من الدراسة : يظهر من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا في المجال المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التأثير على أداء العاملين بالمؤسسة وهو مجال هام في دراستنا .

الدراسة الثالثة :

هي دراسة بعنوان : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية لنيل شهادة الماجستير 2007 جامعة محمد بوضياف المسيلة للطالب عبد الرحمان القري .

قامت على فكرة محورية تمثلت في أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة و الميزة الأولى للتفوق .

و ذلك بطرحه للتساؤل التالي : ما أثر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على إدارة الموارد البشرية ؟

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظيفة إدارة الموارد البشرية و محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما .

وخلص الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأتي بتسهيلات تخدم المورد البشري وأن مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجامعة محمد بوضياف مقبول لكن الاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى للمستوى المطلوب و أشارت أيضا إلى أن إدارة الموارد البشرية لا تحظى بالمكانة التي تخولها في اتخاذ القرارات و المساهمة في زيادة تنافسية الجامعة كما أكدت معظم النتائج على ضرورة تفعيل جانبين مهمين هما :

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة .

- تفعيل دور وظيفة إدارة الموارد البشرية بإدخال التكنولوجيا الجديدة .

و تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال فمن خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث الدور الذي تقدمه تكنولوجيا الاتصال ، أما الاختلاف فيكمن في كن هذه الدراسة قامت بربط تكنولوجيا الاتصال بإدارة الموارد البشرية أما الدراسة الحالية فتبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي .

الدراسة الرابعة :

هي دراسة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة ، لنيل شهادة ماجستير ، تخصص اتصال علاقات عامة ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، سنة 2007-2008 - للباحثة حورية بولعويدات .

تدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، باعتبارها مصدر أساسي للمعلومات وذلك لمواكبة التطورات الحديثة لتغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي والوقوف أمام المساهمة الفعلية للحاسب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية والقدرة الهائل على التخزين باعتماده على منظومة الشبكات والمعلومات .

حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد إجابيات موضوعية التساؤل ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز ؟ حيث تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية .

حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى استخدامها لنفس الأداة الا وهي الاستبيان ، وبغض النظر للاختلافات الممثلة في كون هذه الدراسة أشمل من دراستنا فهي تخص استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة ككل ، في حين دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الأداء الوظيفي ، إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس .

الدراسة الخامسة :

هي دراسة" بعنوان التكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال" دراسة حاله مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بالجلفة أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، سنة 2019-2020 م للباحثة هوارى فاطمة .

تسعى الدراسة إلى معرفه تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي في منظمات الأعمال وقد تم اختيار هذه الدراسة بمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة كحاله يستقصى فيها وجود هذا الأثر . وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وكذلك الفروق في أراء وتصورات العاملين حول إدراك متغيرات الدراسة وذلك للإجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية .

وتتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تفعيل التطور التنظيمي بمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة ؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكيفية و استخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالمنظمة وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية .

وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ، وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية ، حيث يندرج كليهما

ضمن الدراسة الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي ، كذلك استخدامهما لنفس الأداة و هي " الاستبيان " .

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

1. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
2. التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
3. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
4. أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
5. أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
6. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
7. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة

تمهيد :

تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية ، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها ، إذ أدى استعمال هذه التكنولوجيات إلى إدخال هذه المؤسسات في حركية شبكية جديدة ، دعمت انفتاحها على المحيط الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهميتها في تخزين ، تنظيم ، وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب .

1. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

التكنولوجيا لغة : يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي ، والثاني (logos) أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي ¹.

. اصطلاحاً : • تعريف محمود علم الدين : " هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة ومختلف الوسائل المادية والتنظيمية والإدارية و المستخدمة في الحصول على معلومات المحفوظة والمرسومة والرقمية ، وفي معالجتها و بثها أو تخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع ².

ركز هذا المفهوم على المعارف والمهارات والخبرات ومختلف الوسائل المادية والتنظيمية والإدارية (لتلقي ، تخزين ، بث ، تواصل المعلومات مجمل الأسس العلمية المتطورة ، والخبرات العلمية التي تعمل على حل المشكلات الواقعية . ه تعريف الموسوعة الفلسفية السوفيتية : " هي مجموعة الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات ، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب " ³

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل ، على عكس تعريف الأول الذي وسع مفهوم تكنولوجيا إلى مجموع معرف ومهارات وخبرات . و ... الخ و يعرفها قاموس السفرور : بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية ، ويصف البعض (

¹ عبد الحكيم لعياضي ومروان عصادي : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة الجزائر ، مجلة الإبداع الرياضي ، العدد 92 ، سنة 2019 ، ص 69

² أمينة بومالي : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري ، المجلة العلمية لجامعة الجزائر ، العدد 19) ، ديسمبر ، 2017، ص 05

³ محمد الزعبي : التغير الاجتماعي ، ط 1 ، دار الطبعة ، د م ن ، 1998 ، ص 85 . 2017 س 05 36

technology بأنها العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصيانة أثناء التطبيق العملي¹.

وتعرف وفق " د . هامتن " (D.Hamilton : 1988) في كونها الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على ما يحيط به².

وهذا التعريف غير شامل كونه حصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوسائل فقط على عكس التعاريف الفارطة التي وسعت معنى تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

التعريف الإجرائي :

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول أن التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لأغراضه وتحقيق مستلزماته وقضاء حاجاته في حياته اليومية ، بمعنى أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تحتوي على موضوعات التنظيم والإدارة وممارسة العمل في شتى النواحي التنظيمية .

تعريف الاتصال :

لغة : اتصل الشيء بمعنى التأم و لم ينقطع .

اصطلاحاً : اختلف الباحثين على تعريف موحد للاتصال ، ويعود ذلك إلى تعدد مجالات العلوم ، ومن بين تعاريف الاتصال نذكر :

¹ الهاشمي مجد هاشم : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2012 م ، ص 55

² فضيل دليو : التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (ntic / nict) المفهوم الاستعلامات ، الأفاق ، ط 1 ، دار الثقافة ، عمان، 2010، ص22

كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية (communication) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (communis) التي تعني الشيء المشترك وفعلها (communicate) أي يذيع ويشيع.¹

يعرف الاتصال على أنه : " عملية التبادل معاني وعلى أنه عملية تتم من خلال الاتكاء على وسيط لغوي ، والمرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي وأنه أيضا عملية تفاعل رمزي ومن النماذج الاتصال

الاتصال تفاعل بالموز اللفظي بين طرفين المرسل والمستقبل .

الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة متطابقة بين الشخص القائم بالمبادرة والشخص الذي يستقبلها.²

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الاتصال عملية تقوم ما بين المرسل ومستقبل على أن يتم نقل أفكار معلومات حول قضية معينة ، وهو أيضا عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل فقط ، فمعنى المشاركة في الازدواج أو التوحد في السياق .

ويعرف الاتصال أيضا : " على أنه عملية تفاعل ومشاركة بين طرفين أو أكثر للخبرات والثقافة والمعارف وهو التأثير في المستقبل من قبل المرسل " .

نجد هذا التعريف أقرب إلى العملية الاتصالية وذلك من خلال تركيزه على أن الاتصال عملية تفاعل الطرفين إضافة إلى أنه يعمل على التأثير في المستقبل .

¹ فضيل دليو : تاريخ وسائل الاتصال ، ط 3 ، دار أقطاب الفكر ، عمان ، 2007 ، ص 17 . 2010 ، ص 22 .

² حمزة عمر المفلح : الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة ، ط 1 ، دار الحامد لقصر والتوزيع ، عمان، 2015، ص16

يعرف الاتصال أيضا : " على أنه شكل من التفاعل الذي يحدث من خلال الرموز وهذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورة أو شفافية أو حرفية أو منطقة أو أي رمز آخر يمكن أن يعمل كمحرك لاستجابة سلوكية قد لا يحركها الرمز نفسه في غياب ظروف خاصة للشخص المتلقي.¹

أي أن الاتصال يتضمن كل أشكال التعبير التي تخدم الغرض الذي يؤدي إلى الفهم المشترك بين أطراف العملية الاتصالية .

ويعرف أيضا : " المشاركة والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات والمواقف ، يتم ذلك عن طريق الكلام والكتابة وإشارات ، بين طرفين (المرسل والمستقبل) من أجل الوصول إلى هدف معين وتأثير محتمل .²

التعريف الإجرائي : ومن التعاريف السابقة يمكن القول أن الاتصال هو عبارة عن عملية يتم من خلالها إيصال ونقل المعلومات والأفكار والبيانات وذلك بغية إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الطرف الآخر ، ويشترط فيها أن تتكون من المرسل والمستقبل على الأقل .

تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

إن تكنولوجيا الاتصال communication technology هي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات ، أو هي الآلات

والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها¹.

وفي هذا التعريف تناول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجمل الأدوات والأجهزة والوسائل التي تعمل على (إنتاج - بث - تخزين - استقبال - المعلومات) مع إمكانية استرجاعها وعرضها مرة أخرى .

تكنولوجيا الاتصال هي احد روافد تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها الوسيط المستخدم في نقل أو تداول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع².

ونجد أن هذا التعريف يركز على أن تكنولوجيا الاتصال مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات ، إذا تعمل على نقل الأفكار بين الأفراد والمجتمعات .

تكنولوجيا الاتصال هي : " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينه واسترجاعها ونشرها وتبادلها إلى الأفراد والجماعات³ .

نجد أن الباحث مال إلى توسيع مفهوم تكنولوجيا الإتصال ليشمل داخله تكنولوجيا المعلومات في مقابل آخرون يرون أن تكنولوجيا المعلومات مصطلح أشمل وأعم من تكنولوجيا الاتصال حيث تعد هذه الأخيرة أحد روافد تكنولوجيا المعلومات التي تضم روافد وفروع كثيرة .

¹ محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين : الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال ، ط 1 دار الشروق ، القاهرة مصر ، 1997 ، ص 17 .

² عبد الفتاح عبد النبي : تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة مصر ، 1990 ، ص 71

³ جمال مجاهد، وآخرون، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2010، ص321.

التعريف الإجرائي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة : ومن التعريفات السابقة يمكننا تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها " أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات (إنتاج وتخزين واستقبال وتوزيع هذه المعلومات) ، وذلك باستخدام مختلف التقنيات والاتصالات الرقمية مثل الانترنت ، أجهزة الفاكس ، الماسحات الضوئية (... الخ

2. التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد شهد عام 1824 م اكتشاف العالم الإنجليزي " وليم ستجرون " الموجات الكهرومغناطيسية وفي عام 1837 م استطاع " صامويل مورس " اختراع التلغراف وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام " النقط والشرط " ، أما عام 1876 م استطاع " غراهام بل " اختراع التليفون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف ¹.

وفي عام 1877 م اخترع " توماس اديسون " جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني " إيميل برلنغر " في عام 1887 م من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1896 م استطاع العالم الإيطالي " غوغليمو ماركوني " من اختراع اللاسلكي ، وفي عام 1919 م فقد تميز بأن كل من الألمان والكنديون هم أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة ، لتبدأ في عام 1941 م خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية .

¹ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناني ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2010 ، ط 1 ، ص ص ، 4-5 .

وقد تميز القرن الماضي باكتساب وسائل الاتصال الصفة الجماهيرية وذلك من خلال طبيعة البرامج وسعة البث وانتشاره ، وأصبحت لها أهمية كبيرة وخاصة الوسائل الالكترونية (التلفزيون والراديو) باعتبارها قنوات أساسية لنقل الاخبار والمعلومات .¹

فأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وانماط معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية ، ومع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف ، التليفون ، الفونوغراف ، التصوير الفوتوغرافي ..) فالعلم السينمائي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون) .²

وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما بالثورة التكنولوجية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة سمي من المعارف .³

. وثورة الاتصال تتجسد في تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاءا بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ، وثورة الحاسبات الالكترونية التي امتدت الى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال ، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد " Multimedia "

¹ خالد منصر ، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي ، رسالة ماجستير ، قسم

العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2012 ، ص 57

² حسن عماد مكاي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الدار المصرية اللبنانية ، مصر ، 2009 ، ط

5 ص 44

³ خالد منصر ، مرجع سابق ، ص 44 . حسن عماد مكاي ، مرجع سابق ، ص 45

ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية .¹

ومنه يمكن اعتبار أن التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية قد مرت بمراحل تطور تاريخية امتدت لمدة طويلة من الزمن وأهمها (مرحلة الصناعات اليدوية ، مرحلة الآلية والمكننة ، مرحلة الإنتاج الواسع ، مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة ، ومرحلة التحكم الذاتي)²

3. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لهذه الأخيرة من خصائص متميزة ، وأكثر كفاءة إذا ما قورنت بوسائل الاتصال التقليدية .³

1 - خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة : هناك خصائص تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة تميزها عن التقليدية ومن أبرزها :

التفاعلية : وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين ، واستطاعتهم تبادلها ، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة ، أو التفاعلية ،

اللاتزامية (عدم الارتباط بعنصر الوقت) : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه .

¹ حسن عماد مكايي ، مرجع سابق ، ص 45

² بشير كارجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العموم الجزائرية ، رسالة الماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مري ورقلة ، 2013 ، ص 5

³ خلود عاصم ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية " ، مذكرة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، بغداد ، 2013 ، ص ص 235-236 .

التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية) : 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 قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة ، وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية

قابلية التوصيل والتركيب : لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض ، فقد اندمجت أنظمة الاتصال ، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال .

الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية) : ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد ، أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها .

الشيوع والانتشار : ونعني به التوسع المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها طرف ثم تتحول إلى ضرورة ، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية .

الكونية : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي البيئة العالمية الدولية ، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة ، و تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه ، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم . وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله : " الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي ، ومن الإلكتروني إلى الفتون ونحو الرخيص المتاح دوما ، ومن الخاص إلى العام ، و من المتنوع

إلى الكامل ، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب الثنائي الاتجاه ، ومن الثابت إلى المتنقل ، ومن الشفرة الانجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات . " ¹

4. أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطوراً خلال العقود الماضية وما تزال تنمو بشكل كبير فاق قدرتنا على وضع تصور كامل يحكم أداء هذه التكنولوجيا ، التي تشمل الهاتف النقال والإنترنت والأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل الأخرى ، ومن أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد :

1- **الهاتف النقال** : " وهو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل ، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور . ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي و تعديها إلى القيام بمهام الكمبيوتر ، الكاميرا ، آلة التصوير ، المسجل ، آلة حاسبة ، المذياع ... الخ . " ²

لقد تطور الهاتف النقال تطوراً كبيراً خلال العقود الثلاثة الماضية حيث كان يتم فيه إضافة تطورات جديدة للمرحلة اللاحقة عما كانت عليه في المرحلة السابقة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي ، والذي لازال يتطور يوماً بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر فاعلية وكفاءة في الاستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين . " ³

¹ حورية بلعويذات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007، ص 82-84.

² فضيل دليو ، الاتصال (مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2010 ، ص

³ موفق عبد العزيز الحسناوي ، منى هادي صالح ، أثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة واستقبالهم للمعلومات ، مجلة كلية التربية للبنات ، 24 ، (4) ، العراق ، 2013 ، ص 963

2-الانترنت : هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها .

تعد الانترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الاتصال في عالمنا المعاصر ، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة ، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها ، وأنه لا يملكها أحد حيث لا توجد نقطة انطلاق مركزية بل أنها ترابط بين كل أجهزة الحاسوب الحكومية التي تملكها مختلف شعوب العالم .¹

وهذا أدى إلى انتشارها بسرعة كبيرة بالمقارنة بوسائل الاتصال التقليدية الأخرى ، مثل الهاتف ، التلفزيون ، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الانترنت احتاجت الى 7 سنوات لكي تصل إلى 30 % من المستخدمين ، مقارنة بـ38 سنة بالهاتف ، و 17 سنة بالتلفزيون .²

3- الأقمار الصناعية : عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال ، الفحص ، الكشف . تعد الأقمار الصناعية من أهم وسائل الاتصال الآن وفي المستقبل بل أنها أصبحت العنصر الأساسي في العملية الاتصالية ، بتفوقها على مثيلاتها كالكابلات ، لاسيما من ناحية رخص ، كلفتها وتوفيرها برامج مختلفة غير خاضعة للتوجيه كونه يدور حول الكرة الأرضية وتكرر تضخم الإشارات الموجه إليها من الأرض ، والذي يمكن بتوجيه عدد كبير من الهوائيات صوبه من استقبال الإشارات المنبعثة من القمر الصناعي .³

¹ حورية بولعيدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2007/2008 ، ص 57

² حورية بولعيدات ، نفس المرجع ، ص 58

³ محمد الفاتح حمدي،تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديث، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع،ط1،الجزائر،2011،ص120.

4. التلكس : جهاز طابع مبرق مستقبل مرسل يستطيع المشترك من خلاله أن يتصل بأي مشترك بالعالم عبر محطة الأقمار الصناعية وهو أسرع بل وأكثر وسائل الاتصال الرسمية والتجارة دقة وإتقان وأجهزة التلكس كثيرة ومتنوع لتعدد الشركات الصناعة لها فهناك من. الشركات الألمانية والإيطالية والأمريكي وغيرها وأكثر الدول تقدما في هذا المجال نجد فرنسا وإيطاليا وألمانيا وأمريكا¹.

5. التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتلكس ، حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويرا لها ، ذلك أن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية ، والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة . وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة ، ثم قراءته على الشاشة وتعديل قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق².
يمكن استخدام التيلكس في عدة مجالات أهمها³:

- المرسلات مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة ، أو المخصصة في مجال معين .
- الشؤون المالية : كالحسابات الجارية ، وقوائم الأسعار ، وتسجيل المبيعات والصفقات .
- مجالات أخرى مثل الإعلانات التجارية ، القوائم التفصيلية (catalogues) للمؤسسات والمعلومات المرجعية .

¹ علاء عبد الرزاق السالمي : تكنولوجيا المعلومات ، ط 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2014 م ، ص 213

² منال هلال المزاهرة : تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، 2014 ، ص 131

³ المرجع نفسه ، ص 132

6. **الفاكس ميلي** : إن الفاكس ببساطة هو عبارة عن إرسال بيانات باتجاه واحد لا يعتمد على بروتوكول ولا يستخدم تصحيح الأخطاء ، وقد تبدر المعلومات التي تنقل خلال إرسال الفاكس وللوهلة الأولى بسيطة جدا مقارنة مع نظام ASCII والبيانات الثنائية التي يتعامل معها المودم عادة ¹.

يعتبر الفاكسميلي وسيلة تمكن عن طريقها نقل معلومات مطبوعة . أو منشورة خطية ، أو مكتوبة ، عبر مسافات طويلة . كما يعتبر من أكثر تكنولوجيا الاتصالات أهمية في خدمات المكاتب ، إذ له المقدرة على حل مشكلة نقل الوثائق وتوصلها ، فهذا الجهاز هو الأسلوب الوحيد الذي يستطيع نقل الرسومات كجزء متكامل مع النص المرسل ونقل الوثائق باللغة العربية موقعة من أصحابها ، وحتى الوثائق المكتوبة خطيا و الصور ².

وهو يتمتع بمزايا تفوق الهاتف إلى ما و إن كان لا يعمل إلا بواسطة الهاتف والفاكس والهاتف بينهما ارتباط وثيق إذ لا يمكن استخدام الفاكس إلا من خلال خط الهاتف ولكن الفاكس يمتاز بمميزات إضافية لا يتمتع بها الهاتف على أنه مكتوب ومسجل فهو وثيقة يمكن إثباته وحفظها ³.

5. أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة :

الحاسوب : هو جهاز إلكتروني له القدرة على تقبل كم هائل من البيانات وتخزينه واسترجاعها عند الحاجة ، وإجراء العمليات الحسابية بسرعة فائقة وبدقة متناهية . ه التطور

¹ علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 208

² منال هلال المزاهرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 134

³ محمد منير حجاب ، مرجع سابق ذكره ، ص 373 .

التاريخي للحاسوب : قد استغرق الحاسوب في تطوره فترات زمنية كبيرة وعليه يمكن أن نحدد مراحل تطور الحاسوب ألا وهي :¹

مرحلة الأجهزة اليدوية وتمتد هذه الفترة من نشأة الحضارات القديمة إلى القرن السادس عشر وتعتمد هذه الفترة بالأساس على ما قام بتطوير علماء الفيزياء .

مرحلة الحواسيب الميكانيكية والكهرومنزلية وتبدأ هذه المرحلة من اختراع العالم الفرنسي " باسكال " للماكينة نصف الآلية والتي استخدمت في جمع الأعداد ثم طورت لتكون قادرة على تنفيذ عملية الضرب تطورت هذه الآلة شيئاً فشيئاً إلى أن تمكن " أيكن " و " جريس " و " هوبر بمساعدة من شركة (IBM) من إنتاج أول آلة حاسبة كهروميكانيكية وذلك عام 1944 .

مرحلة الحواسيب الإلكترونية ، وتبدأ هذه المرحلة من قيام مجموعة من المهندسين في جامعة بنسلفانيا من إنتاج أول حاسوب إلكتروني ، وتستمر هذه الفترة إلى أن تم في عام 1951 إنتاج جهاز سمي (universalautomaticcomputer) من قبل موشليوايكرت وهو أول جهاز حاسوب يتم تسويبه على نطاق تجاري .

آثار الحاسوب على الهيكل التنظيمي والاتصالات : ذكر صير برت ياسمون أثر الحواسيب الإلكترونية على التنظيم فيما يأتي:²

زيادة الأعمال التي تتم بالحواسيب .

زيادة أعباء الصيانة بالمنظمات .

¹ أمانة تازيروكريمة محروق : الزواج عن طريق وسائل الاتصال الحديثة دراسة مقارنة بين أحكام الشريعة الإسلامية والقانون الجزائري ، مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، الجزائر ، مجلد 06 ، العدد 01 ، 2020 ، ص 522

² فريد راغب النجار : تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة ، ط 1 ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، القاهرة مصر ، سنة 2009 م ، ص 164 .

جب المشكلات المركبة باستخدام الحاسبات الإلكترونية .

أوتوماتيكية أنشطة الإدارة التنفيذية مثل الإنسان الآلي .

البرمجيات : هي عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات التي من خلالها يمكن توجيه وتشغيل التجهيزات المادية ، والتي يختلف من حيث التصميم والأداء.¹

كما تعرف على أنها مجموعة من الأوامر ينفذها الحاسوب ، تتراوح هذه الأوامر بين القليلة التي تؤدي مهمة بسيطة ، إلى قائمة وأمر أكثر تعقيدا والتي من الممكن أن تحتوي جداول من البيانات .²

وبالتالي يمكن القول أن البرمجيات هي مجموعة من الأوامر يتم تنفيذها من طرف الحاسوب من أجل القيام بعمل أو مهمة معينة .

مراحل تطور البرمجيات : مع تطور الحواسيب بشكل متزايد وقدرته على التخزين ، زاد تطور هذه البرمجيات المستخدمة وفق عدة مراحل هي:³

الجيل الأول GL1 : استخدمت في بداية الخمسينات (1650) ، حيث كانت جميع الأوامر والبيانات هنا تعطي بالأصفر والواحد وهي لا تحتاج إلى مترجم لتجميع البيانات حيث تدخل الأوامر عن طريق مفاتيح الإدخال الأمامية لنظام الحاسوب و من أهم مواصفاتها أنها تكتب وتنفذ بشكل كفاء وسريع حيث تنفذ بشكل مباشر من قبل وحدة المعالجة المركزية إضافة إلى أن هذه اللغة تنفذ بدون تفاعل المستخدم

¹ عبد اللطيف صوفي : التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات ، ط 1 ، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع ، 2011 ، ص 203

² هيثم حمود الشيلي : الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2009 ، ص 32

³ مزهر شعبان العاني ، مرجع سبق ذكره ، صص 127،128

الجيل الثاني GL2 : استخدمت في منتصف الخمسينات حيث تستخدم الرموز لتمثيل البيانات والأوامر وفي بادئ الأمر احتوت على مجموعة من العمليات الحسابية الأساسية ثم تطور الأمر ليشمل وظائف عديدة وتطبيقات واسعة

الجيل الثالث GL 3 : تستخدم فيها برمجيات متخصصة لترجمة البرنامج إلى لغة الآلة هي ¹:

المسرات برمجيات تحول البرنامج المصري (المكتوب بلغة عالية المستوى) إلى لغة الآلة بشكل متتابع تعليمة تلو الأخرى •

الترجمات برمجيات تحول البرنامج المصري المكتوب بلغة عالية المستوى إلى لغة الآلة دفعة واحدة .

الجيل الرابع GL4 : استخدمت في بداية السبعينات وهي لغة برمجية يكون التعامل بها أسهل من المستخدم وتقترب أكثر من اللغات الطبيعية وهي تعتبر من لغات المستوى العالي . صممت لتقبل الجهد والوقت والتكلفة لتطوير أو إنتاج البرمجيات .²

الجيل الخامس GL 5 : استخدمت في سنة 1980 عندما بدأت تكاليف المكونات المادية بالانخفاض ، أم تعد استخدامات التكنولوجيا مقصورة على المؤسسات المتوسطة والصغيرة ، بالإضافة إلى استخدام الأفراد ، وبدأت المشاكل تزداد بزيادة الطلب ومن أبرزها عدم الالتزام بالمواعيد المحددة ، التكاليف الباهظة ، عدم رضا الزبائن والرداءة .³

. ومنذ 1990 ازداد الاهتمام بالبرمجيات والاعتماد عليها بشكل واسع ، وبدأ الاهتمام الحقيقي بجودتها ، ولم يقتصر الاهتمام على الأساليب والطرق التقليدية لضبط وتحقيق

¹ الهاشمي ، مجد الهاشم : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، مرجع سابق، ص225.

² مزهر شعبان الغاني ، مرجع سبق ذكره ، ص 128

³ إلهام يحيوي : أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 28 ، جوان 2013 ، ص 189

الجودة في البرامج نفسها وإنما تعدى ذلك إلى عمليات تطويرها ، وأصبحت الحاجة ملحة أكثر على استخدام طرق جديدة أكثر فعالية للحصول على برمجيات عالية الجودة.¹

الشبكات

تعريف الشبكة : وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا و ترتبط بخطوات اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.²

تتكون شبكة الحاسبات من حاسبين أو أكثر متصلين ببعضها البعض من أجل مشاركة الموارد (الطابعات ، الأقراص المدمجة) ، تبادل الملفات ، أو الاتصال بشبكة الإنترنت ، حاسبات الشبكة قد تترابط معا بواسطة كابلات ، خطوط تليفون ، موجات الراديو ، الأقمار الصناعية ، أو الأشعة تحت الحمراء infraredlightbeams.³

تحتل شبكات الحاسوب مكانا بارزا في تقنية المكتب الحديث فهي ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال:⁴

كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات . ه التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها .

¹ عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجاني : نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 298

² سنوسي علي : عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق - التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد نموذجاً- مداخلة ضمن الملتقى الدولي : النظام القانوني للمرفق العام ، كلية الحقوق جامعة المسيلة - الجزائر ، 26،27 نوفمبر 2018 ، ص 5

³ علي كمال شاكر : شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات والمعلومات نظرية و تطبيقات علمية ، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2005 ، ص 23

⁴ علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي : شبكات الإدارة الإلكترونية ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 22

المشاركة في البرمجيات ، فالبرنامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون متاحة العناصر الأخرى .

المشاركة في تطبيق المعلومات وقواعد البيانات . ومن هنا يمكن القول بأن شبكات الحاسب هي مجموعة من الحواسيب ترتبط فيما بينها بخطوط اتصال لتبادل من خلالها المعلومات في شكل بيانات .

أنواع الشبكات :

الشبكات المحلية : ويطلق عليها Lans ، وتتكون من مجموعة من الحواسيب وأجهزة أخرى موصولة ببعضها وتغطي منطقة جغرافية محددة لا تزيد عادة عن بضعة كيلومترات مربعة وغالبا تكون أقل من ذلك بكثير يتميز هذا النوع من الشبكات بقلّة أخطاء التراسل وسرعة نقل البيانات التي قد تصل إلى عشرات أو مئات الميجابايت في الثانية في نطاق المؤسسة أو حرم جامعي¹.

الشبكات الحضرية : تغطي الشبكات الحضرية مساحات جغرافية أوسع من الشبكات المحلية مثل : مساحة مدينة أو منطقة تعليمية ، من خلال الربط بين شبكات صغيرة في نطاق جغرافية واسع ، يمكن بث المعلومات بسهولة خلال الشبكة ، عادة ما تستخدم المكتبات المحلية والهيئات الحكومية شبكات ال (MAN) ، للربط مع المواطنين والمؤسسات الخاصة².

الشبكات النجمية : وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال وقد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسوب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله ومرتبطة به فقط ، وهي من أبسط الشبكات حيث يعمل الحاسب المركزي كنظام

¹ محمد دباس الحميدوماركو إبراهيم نيلو : أنظمة المعلومات ، ط 1 ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 147 ،

² على كمال شاكر ، مرجع سبق ذكره ، ص 25

تحكم يتم من خلاله السيطرة على كافة أنواع الاتصالات بين الأجهزة المتصلة به فاي انتقال للمعلومات يتم خلاله ¹.

. **شبكة المناطق الواسعة** : هي شبكة اتصالات بعيدة المدى ، وخاصة وبالإضافة إلى إنها تستخدم وسائل متنوعة ومتداخلة من خطوط الاتصال المكرسة وعن طريق استخدام هذا النوع من الشبكات فإن المستخدم يكون مسؤولاً عن إعداد وإنشاء الرسائل الأكثر كفاءة في النقل والمرور ، إضافة إلى تدقيق في الأخطاء والتحري وتطوير في المحددات ، البروتوكولات ، وإدارة للاتصالات بعيدة المدى ².

الشبكة الحلقية وفيها تتصل الحاسبات معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي وقد يكون الاتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد كما قد يكون الاتصال مزدوج الاتجاه حيث يمكن تحرير البيانات في الاتجاهين مع عقارب الساعة أو عكس عقارب الساعة .

ويتم تنسيق الاتصالات خلال هذه الشبكة باستخدام بروتوكول خاص يسمى " بروتوكول علامة المرور " ³.

الشبكة الخطية : أو ما يطلق عليها بشبكة الباص فهي تربط عدد من الحواسيب بواسطة دائرة واحدة مصنوع من السل الملفوف ، أو الكيبل أو الليف الضوئي حيث تربط الأجهزة بشكل تسلسلي بواسطة كابل رئيسي يكون هو العمود الفقري للشبكة وأن جميع الرسائل

¹ علاء عبد الرزاق محمد السلمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 30

² عامر ابراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السامرائي : شبكات المعلومات والاتصالات ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 59

³ علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 31

يجري تناولها إلى جميع أنحاء الشبكة ، ويمكنها أن تمر في الاتجاهين عبر الكيبل ولا توجد حاجة لوجود حاسوب مضيضة مسيطر على الشبكة¹.

الشبكات الإقليمية : هي شبكة اتصال الحاسبات تغطي منطقة قد تصل إلى حدود مدنية أو مقاطعة معينة . وغالبا ما تكون الشبكة الإقليمية مكونة من مجموعة من الشبكات لأمن شبكة واحدة وتميز هذه الشبكة بأنها عالية السرعة .²

شبكة الانترنت : الانترنت (internet) بالإنجليزية (internationalnetwork) . الشبة العالمية ، وكلمة انترنت علم ، وهي لم تكن معروفة في اللغة الإنجليزية مثل نشوء مسماها بل نشأت ، نتيجة لإدخال السابقة inte التي تشير إلى العلاقة البينية بين شيئين أو أكثر على واسعة تربط بين العديد من كلمة net التي تعني الشبكة ، لتعكس حقيقة أن الانترنت هي الشبكات المحدودة .³

وتعرف أيضا بأنها : " شبكة واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي ، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلة منتشرة في جميع أنحاء العالم ."⁴

6. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

في حياة الفرد لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف تقوم بها في المجتمع ومن أبرزها الوظائف التالية :

¹ عامر إبراهيم قنديلجيوايمان فاضل السامرائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 73

² محمد دباس الحميدوماركو ابراهيم نينو ، مرجع سبق ذكره ، ص 147

³ غالب عوض النواصة : الانترنت والنشر الالكتروني ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2011 ، ص 27

⁴ ابتهاج عوض أحمد محفوظ : دور الانترنت في تسويق الخدمة السياحية في وكالات السفر والسياحة في محافظة عدن من وجهة نظر العاملين ، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، المجلد 03 ، العدد 03 ، أكتوبر 2019 ، ص 49

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

2- **وظيفة التوثيق :** لعبت تكنولوجيا الاتصال الممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية وغيرها دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والاعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام بتناولها لعمليات التجميع ، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ، ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري ².

الوظيفة التربوية : ان لوسائل الاتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الاجتماعي ، نظرا لطبيعة هذا المجال الحساس الذي يرتبط أساسا بطبيعة الأنظمة الاجتماعية لكل حضارة فإن طبيعة ودور وسائل الاتصال فيه تخضع للنظام الاجتماعي السائد والذي يعمل في جميع الحالات على استعمالها في دعم الاتجاهات إما تلغيها أو تغييرها عن طريق صناعة الرأي العام ³.

¹ مريم شوقي ، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية ، مجلة الحوار المتمدن ، (4338) ، حمل من الموقع : www.ahwar.org

² مريم شوقي ، نفس المرجع

³ مريم شوقي ، مرجع سابق ، د.ص

وتعمل تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة على الزيادة في سرعة اعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها الى أشكال مختلفة " من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية الى مطبوعة " وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.¹

وظيفة الترفيه والامتعاع : هذه الوظيفة تشارك الوظائف الأخرى في غايتها فهي وظيفة تثقيفية ، تعليمية ، وتنموية ، ولكن في قالب طريف مستتر وغير مباشر تستغل فيه ساعات الفراغ ، وليس القول بأن صناعة الترفيه لا تتطوي على أية قيمة اجتماعية ، ثقافية ، سياسية الا مجرد خدعة أو تظليل لتمرير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من الناس التي تميل نحو إضفاء الحياء أو عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية وتظهر بنيتها في التأثير على السلوك .²

وقد قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة للمشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات ، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات ، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت .³

وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية : أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها .⁴ خامسا : مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم ما وصل اليه البشر ، حيث ساعدتهم في التقدم نحو الأمام وفي السيطرة على كثير من مجالات الحياة المختلفة ولها عدة مزايا متنوعة ولكنها أيضا لا تخلو من مخاطر وسلبيات .

¹ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناي ، مرجع سابق ، ص 11 .

² مريم شوقي ، مرجع سابق ، د.ص

³ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناي ، مرجع سابق ، ص 12 .

⁴ محمود محمود عفيفي ، التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، مصر ، 1994 ، ط

- المزايا :

يمكننا تلخيص مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ما يلي :

أ- عملها على جلب الراحة والرفاهية بين المستخدمين 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 ¹.

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

ب- ساهمت 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 السرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة ² . وعموما فإن أهم مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث وهي : - البعد الزمني : حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث والزمن 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

¹ محمد عبد الحميد ، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2007 ، ص 52

² إياد شكري البكري ، تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق ، عمان ، 2003 ، ص ص 25 - 26

التكنولوجيات ، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.¹

العيوب : يمكننا أيضا تلخيص عيوب أو سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ما يلي :

أ- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية ، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة ، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي الى صراعات محلية وإقليمية²

ب- اندماج تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في منظومة واحدة ، هو أحد الأدوات الرئيسية للعملة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية ، وأيا كان رأينا تأييدا وقبولا ، أو نقدا واعتراضا ، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئا ، وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا ينتفسون هواءا جماعيا عالميا إلى درجة كبيرة .³

ت- ان خطورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ، ومسائل الهوية الثقافية ، لأنه وبكل بساطة أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقيتنا ، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا لسلبياتها ، بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهيئين لمعانقتها . حيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنيان وثقافة هذه المجتمعات ، ولم تراع ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي ، وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات .⁴

¹ إياد شكري البكري ، مرجع سابق ، ص 26 .

² محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرنانى ، مرجع سابق ، ص 16

³ سمير إبراهيم حسن ، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها ، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية ، 18 ، (1) ،

سوريا ، 2002 ، ص 218 ، حمل من الموقع : <http://www.damascusuniversity.edu.sy>

⁴ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرنانى ، مرجع سابق ، ص 16 .

ث- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى ، لغة القرآن الكريم ، بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة ، والكتابات المتخصصة على حد سواء . مثل عالمي : " التنمية " ، " المصدر " ، " القائم بالاتصال " عوضا عن تعبيرات محلية كانت تستخدم في هذا المجال مثل : " النهضة " ، " العمران " ، " الخطيب " ، " المنشد " وغيرها ، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعابير الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.¹

ج- لقد عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي ، وفرض النموذج الثقافي الأورو - أمريكي ، وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع ، وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى² .

ح- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه ، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وقد تحولت قيمة الانسان في خضم ذلك الى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الاتصال ، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا ومنها تلك التي تنتمي إليها ، فإننا نجدها قد سنت حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعروضة على الرأي العام.³

خ- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد ، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع

¹ نفس المرجع ، ص 17

² خالد منصر ، مرجع سابق ، ص 65

³ الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناي ، مرجع سابق ، ص 17

، الاكتئاب ، العزلة ، ضعف البصر ، الإرهاق ، ضغط الدم ، القلق ، أوجاع الظهر ، ضعف السمع ، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال .¹

¹ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناني ، نفس المرجع ، ص ص 16-17

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. تعريف الأداء الوظيفي .
2. أهمية الأداء الوظيفي .
3. محددات وخصائص الأداء الوظيفي .
4. عناصر الأداء الوظيفي .
5. أبعاد الأداء الوظيفي .
6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .
7. إجراءات تحسين الأداء الوظيفي .

خلاصة

تمهيد

تكسب دراسة الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه أهمية كبيرة في الإدارة المعاصرة ، فالأداء الوظيفي سواء كان على مستوى الفرد أو الفريق أو المنظمة هو السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية على أي من هذه المستويات ، كما أن أداء الفرد يؤثر بدرجة أو بأخرى على أداء الفريق ، كما يؤثر مستوى الأداء الفردي والجماعي على مستوى الاهتمام بدراسة المنظمة ، وفي عالم سريع التغيير وحافل بتحديات تنافسية متنوعة ، الأداء الوظيفي سبيلا هاما لبلوغ التميز وتعزيز القدرة التنافسية في منظمات الأعمال أداء يصبح الصناعية بصفة عامة و الخدماتية بصفة خاصة.

1. تعريف الأداء

الأداء : هو الوسيلة الأكثر فاعلية لتغيير السلوك¹.

الأداء الوظيفي : هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناءً على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم، وقدرة التنظيم والأفراد وقواعد السلوك الجماعي، بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية النوعية².

- انه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقرارات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة³.

- هو مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً⁴.

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي ألي منظمة في النقاط التالية :

الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة .

¹نوال يونس محمد ال مراد، نظام تقييم أداء الموارد البشرية وانعكاساته في قرارات إدارتها، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2013، ص51.

²ناصر قاسم ،دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، بدون طبعة، ص10.

³بوقلمون داود، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة- الجزائر، 2008، ص97.

⁴العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية علوم اقتصادية وتجارية، جامعة ورقلة، العدد 10، 2012، ص03.

- أ- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة ال تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم
- ب- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف و الإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.
- ت- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول.

2. أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة و يكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية ، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات ، ولقد شكل الموضوع الأداء عنصرا هاما لكثير من الدراسات التي تسعى الى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة و رفع كفايتها الإنتاجية¹

فقد أشار ادم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل و التخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء ، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى أداء العمل الذي تكن بها عظم المزايا النسبية و بأكثر فعالية من غيره من الأعضاء و ترجع أهمية أداء العمل من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة و هي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء و الاستمرارية ومرحلة الاستقرار و مرحلة السمعة و الفخر ومرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة²

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية :

- 1- الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة .
- 2- كما أن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء و القادة و المديرين من أجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم .
- 3- أن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء و الظروف و الإمكانيات المتوفرة و المتاحة لمناخ التنظيمي للمنظمة .

¹سهام بن رحمون ،بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي للداريين ،مجلة علوم الانسانو المجتمع ،ع1،جامعة بسكرة الجزائر ،ديسمبر 2013،ص 206

²محمد مسلم .مدخل الى علم النفس العمل .ط1،دار قرطبة ،الجزائر ،2007.ص52

4- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الإجتماعية و الاقتصادية في الدولة.¹

3. محددات وخصائص الأداء الوظيفي :

3-1 محددات الأداء الوظيفي : انطلاق من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين ، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل و من هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول و القدرات و الخصائص الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي .

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في :

3-1-1 الدافعية : إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء العمل ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه .

و لهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة و هذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة²

و الواقع يثبت هذه التجارب و الدراسات إذ هناك اختلافات بين الأفراد واليس فقط في قدرتهم و لكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم فتختلف دوافع تحقيقه فالدوافع داخل الفرد ذاته أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد .

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل و التي تعكس درجة دافعية لأداء العمال و التي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال كل عامل حسب قدرته ومهارته و الخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين.³

¹ أحمد صقر عاشور ،إدارة القوى العاملة ،دار النهضة العربية ،بيروت ،1983 ص66

²ناصر دادي عدوي ،ادارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ،د.ط،دار المحمدية ،الجزائر ،2004،ص65

³زكية عفوي،نمط الإشراف و علاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية ،رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل ،كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية ،جامعة الحاج لخضر باتنة ،الجزائر ،2002-2003،ص59.

3-1-2 القدرات : تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل الدافعية في تحديد الأداء و القدرة و الذي يتكون بها ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه و الشعور بأهمية لأدائه و لهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كلن عمل حركي أو عقلي وتشوا إلى ما يستطيع أن يتخذ الفرد بالفعل من الأعمال و تشمل أيضا السرعة و الدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية و القدرات المكتسبة و تعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.¹

3-1-3 الإدراك : يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي و ذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء و تصورات و انطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة . إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات و انطباعات معينة تتكون لدى العامل و الأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها . و لهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله و أنه لابد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و الشعور بأهميته في أدائه .

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاث للأداء يمكن اعتبار الدافعية و القدرات و الإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أداؤها على العامل.

3-2 خصائص الأداء الوظيفي :

انطلاقا من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام و انجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات و القدرات الضرورية و الوسائل وإدراك الدور و المهارات المختلفة.² وبالتالي الأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص و التي يمكن إيجازها فيما يلي :

¹ زكية عفوي، ملرجع سبق ذكره، ص59

² ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل ، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2011، ص10.

- ❖ سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (التصرفات ، أفعال ، حركات ، أقوال ، إيماءات ، تلميحات).
 - ❖ سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل)¹.
 - ❖ سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول أنه متجدد و في أحيان أخرى منقلب و لكنه على أي حال ليس ثابت على المنوال الواحد .
 - ❖ سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل و توجيه السلوك في اتجاهات معينة .
 - ❖ سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد².
4. عناصر الأداء الوظيفي :

- 4-1 المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة ، و المهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .
- 4-2 - نوعية العمل :وتتمثل في مد ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة و قدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 4-3 - كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل،ومقدار سرعة هذا الانجاز .
- 4-4 - المثابرة والثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ،ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، و تقييم نتائج عمله³.

¹ناصر قاسمي ،مرجع سابق ،ص 11

²ناصر قاسمي،نفس المرجع ،ص12

³ناصر سكران ،المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة ،جامعة نايف للعلوم الإنسانية ،رسالة ماجستير ' الرياض ، السعودية 2004 ص55

5. أبعاد الأداء الوظيفي:

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

الجهد المبذول . - كمية الجهد ، - نمط الأداء

5-1 الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقياس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

5-2 كمية الجهد : فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال ، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء

5-3 - نمط الأداء : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل ، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحثا و دراسة ¹.

6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

6-1 العوامل الإيجابية المؤثرة في الأداء الوظيفي : كما ذكرنا سابقا أن الأداء ما هو إلا سلوك يسلكه الفرد في أداء واجباته ومهامه ومسؤوليات العمل الذي يناط بها ، والأداء في حقيقة الأمر يتنوع ويختلف باختلاف الأعمال وطبيعتها ، وعليه فإن أهم عوامل الأداء الايجابي هي :

❖ التأكد من تزويد الموظف بكافة المعلومات المهنية اللازمة للقيام بالعمل ، مثل طبيعة المهمة المكلف بها ، موعد انجاز المهمة ، موقع وجود المواد اللازمة لأداء المهمة ، نوعية معايير ومقاييس العمل .

¹ محمد سعيد انور سلطان ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية ، مصر 2003 ص 219

- ❖ الأخذ بمبدأ الثواب والعقاب ، حيث يكافئ المجتهد في عمله ، ويتم توجيه النصح للمقصر .
- ❖ دراسة العوامل والمعوقات التي بسببها لم يستطع العامل القيام بما أنيط به من أعمال مثل (تمتع الموظف بالمعرفة والمهارات والقدرات المناسبة لنجاحه في أداء عمله .
- ❖ مدى استعداد الموظف لأداء المهمة على الوجه المناسب و المطلوب) .
- ❖ التفاعل بين المشرفين والموظفين وقيام المشرفين بالسماح للموظفين بمناقشة التصورات المهنية والوظيفية ، والتباحث فيما بينهم بشأن التوقعات والآمال ، حيث أن معظم الموظفين يريدون أن يعملوا كيف تتصل وظائفهم الحالية بما يأملون تحقيقه وعمله في السنوات القادمة .¹

2-6 العوامل السلبية المؤثرة في الأداء الوظيفي :

2-6-1 غياب الأهداف المحددة : إن المنظمات التي تعمل دون إذن يكون لديها أهداف محددة للأعمال و معدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات او أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم ، و في ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفضيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج و يتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يدي مع الذي يكون أدائه محدودا أو معدوما .²

2-6-2 عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و وضع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا و الموظفين في المستويات الدنيا و ينتج عن ضعف المشاركة و العمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية و العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة و هذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين ، حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ و ينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا ، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل و معدلات الإنتاج .³

¹ العربي محمود الصباغ، إدارة الأداء ، معهد الإدارة العالي، الرياض ،السعودية ،1988، ص28

² النصر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري ،جامعة الملك سعود، الرياض ،السعودية .1990، ص 43 .

³ محمود محمد فتحي ، الإدارة العامة المقارنة ،د.ط ، مطابع الفرزدق ، الرياض ، السعودية ، 1994 ، ص 298 .

6-2-3 مشكلات الرضي الوظيفي : إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء ، و الرضا الوظيفي لا يقتصر عن الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء ويمكن القول انه من العوامل الاساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء¹.

6-2-4 التسبب الإداري : يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين . فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به و ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة ، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام و احترام الوقت وأبدت انتماءا وحماسا للعمل ، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها فضلا عن ذلك فان هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت.

6-2-5 ضعف نظام الحوافز : لاشك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من رضاهم عن العمل و تعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف ، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم و على رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهاراتهم وعدم التوصل إلى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم بالتالي على أدائهم²

¹ الشقاوي عبد الرحمان عبد الله ، إدارة التنمية في المصلحة المدنية ، جامعة الملك عبد العزيز ، الرياض ، السعودية ، 1994، ص46.

² محمود ، محمد فتحي ، مرجع سبق ذكره ، ص301

7. إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي :

إن واحد من أهم الأهداف العملية لتقييم الأداء و الإدارة هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية :

7-1 : تحديد المشاكل الرئيسية لمشاكل الأداء : لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري ، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة و العاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء ، كما أن الصراعات بين الإدارة و العاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب و الدوافع و العوامل الموقفية في بيئة المنظمة و العمل ، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون ، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور و الحوافز ، إضافة إلى المتغيرات الذاتية الحاجات و العوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو ايجاباً كنوعية المواد المستخدمة ونوعية الإشراف و نوعية التدريب و ظروف العمل.....الخ.¹

7-2: تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول : تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووقع الحلول لها و التعاون بين الإدارة و العاملين من جهة و الاستشاريين و الاختصاصيين في مجال تطوير و تحسين الأداء من جهة أخرى . فاللقاءات المباشرة و الآراء المفتوحة و المشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين و تحسين أدائهم و إزالة مشكلات الأداء.²

7-3:الاتصالات المباشرة : إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء و لا بد من تحديد محتوى الاتصال و أسلوبه و أنماط الاتصال المناسبة ،و لتحسين أداء الافراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي :

7-3-1 : تحسين الموظف : وهو من أكثر العوامل أهمية لان الموظف دائماً بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق :

¹ سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، ط2، وائل للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2003،ص

² سهيلة محمد عباس ،مرجع سبق ذكره ،ص 158

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله و اتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها التركيز على بين ما يرغب الفرد و بين ما يؤديه باعتبار وجود علاقة نسبية بين رغبة الأداء و تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها و يؤدونها بشكل ممتاز .

- الربط بين الأهداف الشخصية ، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط و منسجم مع اهتمامات أو أهداف الموظف و الإستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب .¹

7-3-2: تحسين الوظيفة : إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أدائه و نفوره منها ،وبالتالي فان تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد باستمرار في عمله و أدائه بالمستوى المرغوب و بذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض و إزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف .²

¹ سهيلة محمد عباس ،نفس المرجع ،ص 159

² سهيلة محمد عباس ،نفس المرجع ،ص 159

خلاصة:

يشغل الاهتمام بالأداء الوظيفي للعاملين أهمية بالغة في مجال الموارد البشرية ،لذا هذا الجانب باهتمام الباحثين والدارسين و أرباب العمل من أجل وضع برامج ومخططات ترقب مستوى أداء العاملين في مختلف المجالات،ولا سيما مجال البحث العلمي بحيث يشكل الأساتذة الجامعيين المحور الرئيس في هذا المجال.

ولذلك وجب تطوير مهاراتهم وقدراتهم الذهنية والفنية قصد رفع مستوى الإنتاجية لديهم، ومما لاشك فيه بان الاهتمام بهذا الجانب يجنب أي مؤسسة أو منظمة مهما كان نوع نشاطها الإفلاس أو يحول دون تحقيق الأهداف المرجوة المسطرة من طرف الإدارة المعنية.

الفصل التطبيقي

1. مجالات الدراسة

1.1 المجال المكاني:

الوكالة هيئة عمومية ذات طابع خاص تتمتع باستقلالية إدارية ومالية تضمن لها المرونة والشفافية في تسيير برامجها. أنشأت الوكالة سنة 1996 ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96/232 المؤرخ في 29 جوان 1996، قصد التخفيف من حدة الإنعكاسات السلبية الناتجة عن مخطط التعديل الهيكلي على الفئات الاجتماعية الضعيفة ويتمثل هدفها الأساسي في مكافحة الفقر والبطالة والتهميش الذي يمس الفئات الاجتماعية المحرومة. تنشط وكالة التنمية الاجتماعية تحت وصاية وزارة التضامن الوطني و الأسرة وقضايا المرأة بحيث تخضع مختلف نشاطاتها للمتابعة الميدانية

تتمثل مهام وكالة التنمية الاجتماعية المحددة بموجب قانون تأسيسها، في ترقية واختيار وتمويل عن طريق المساعدات و الإعانات أو أي وسيلة أخرى ملائمة

النشاطات و المشاريع الموجهة لصالح الفئات الاجتماعية المحرومة و الهشة -

1.2 **المجال الزمني:** بدأت الدراسة الميدانية حول موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالفرع الولائي بوكالة التنمية الاجتماعية الوادي بتاريخ 2022/04/01 إلى غاية 2022/04/15.

حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر مارس، ثم بدأت دراستنا الميدانية في النص الأول من افريل ودامت مدة الدراسة 15يوم.

. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

1-5 منهج الدراسة :

تندرج دراستنا في إطار الدراسات الوصفية الاستكشافية و التي تقتضي منا جمع البيانات ووصفها و تحليلها لاستخلاص النتائج و التحكم فيها حتى تكون قاعدة لانطلاق

دراسات مستقبلية أخرى و كذلك الحصول على معلومات كافية و دقيقة عن الموضوع ،وكما هو في الحيز الواقعي .

وبعد اختيار الباحث إليها لتحديد أساليب و أدوات البحث و جمع المعلومات و الطريقة المثلى التي يتعامل بها مع موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج مضبوطة ،لذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعني : "انه طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محدد لوضعية اجتماعية أو مشكلة البحث و تحليلها و تحديد نطاق ومجال المسح وفحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة و تفسيرالنتائج و أخيرا الوصول إلى استنتاجات .¹

ويمكن تعريفه على أنه : " منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين قصد جمع المعلومات و البيانات المحققة للغرض العلمي المنشود".²

5-2 أدوات جمع المعلومات :

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع و خصوصيته وتبعاً لما تقتضي له الحاجة للإجابة عن التساؤلات المطروحة ، وكذلك من أجل جمع البيانات المراد الحصول عليها ،لذلك تم استخدام جملة من الأدوات المضبوطة علمياً و منهجياً لجمع المعلومات التي تخص الدراسة.³ وذلك بمراعاة توافقها مع منهج الدراسة وهي :

¹ عبد الرحمن بدوي ،مناهج البحث العلمي،وكالة المطبوعات ،الكويت ،ط3، 1977،ص5 .

²فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة ،أسس ومبادئ البحث العلمي ،الاسكندرية :مكتبة الإشعاع ،2002،ص94.

³عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات،منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث .الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية ،1999،ص 54 .

5-2-1 المقابلة :

هي "إحدى أدوات البحث في جمع البيانات عن طريق اللقاءات الشخصية أو البينية بحيث يأخذ البيانات من المبحوث مباشرة".¹

إن اختيار المقابلة كأداة مساعدة في هذه الدراسة راجعة لطبيعة الدراسة الاستكشافية في ميدان البحث و التي تمثل نقطة البداية في البحث العلمي لتكون البداية صحيحة و ملائمة حيث تهدف هذه الدراسة من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على معلومات أولية ، كما أن المقابلة ساعدتني في شرح موضوع الدراسة للمبحوثين لتكون إجابتهم على استمارة الاستبيان دقيقة تقل فيها الأخطاء إضافة إلى أنها ساعدتني في ترتيب أسئلتي وفق أهداف البحث .

5-2-2 الاستمارة :

الاستمارة أو الاستبيان هي: " وسيلة للاتصال بالمبحوثين و استفسارهم واحدا واحدا ، وبشكل مماثل . و هي تقنية مباشرة لتقصي المعلومات من الأشخاص تسمح باستفسارهم مباشرة " .

و تعرف أيضا بأنها : " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد ، أو يجرى تسليمها باليد للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها ، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها ، لكن غير مدعمة بحقائق ."²

و لأن الأسلوب المثالي أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث ، و يسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تنثري البحث ، فقد طبقتها على عينة الدراسة و المقدرة ب 30 عامل .

¹ عامر مصباح ، منهجية البحث في العلوم السياسية و الاعلام ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2008، ص 137.

² عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، مرجع سابق، ص 66 .

تتركب استمارة بحثنا من البيانات الشخصية بالإضافة إلى ثلاث محاور رئيسية تحتوي في مجملها على 18 سؤال . يمثل المحور الأول : أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي يضم خمسة(05) أسئلة .

في حين أن المحور الثاني : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي و يضم ستة (06)أسئلة .

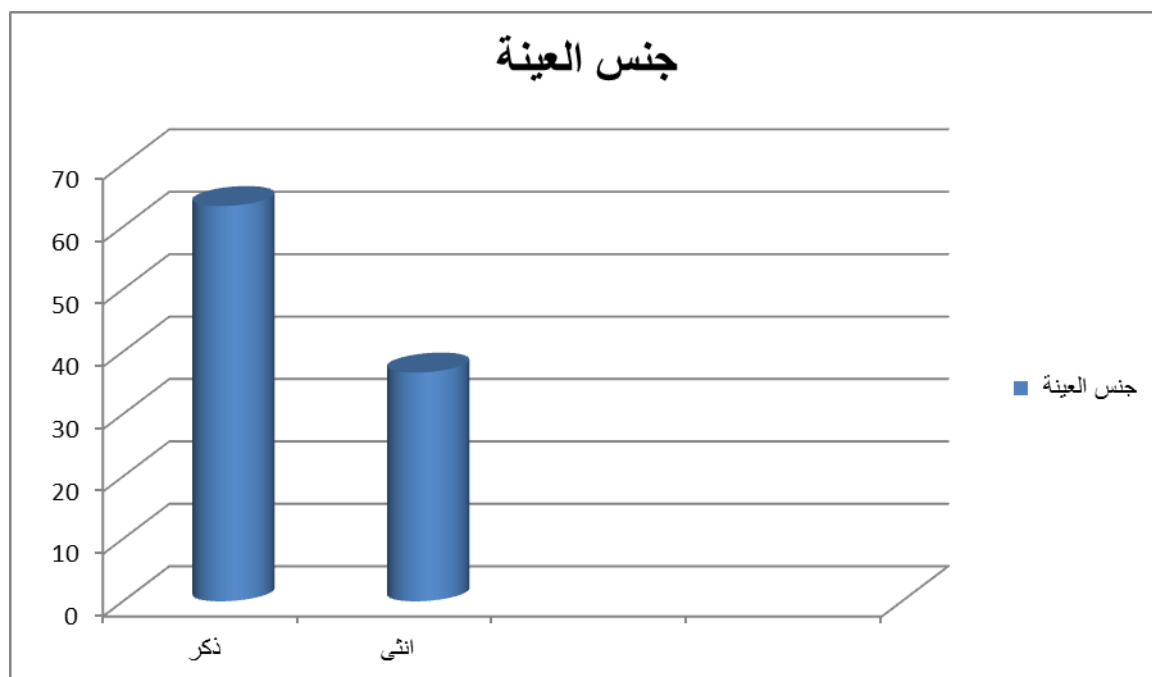
أما المحور الثالث :الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يضم سبعة(07) أسئلة .

5-3 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من مجموع العاملين الإداريين و التقنيين الساميين على مستوى الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي .

جدول رقم (1) يبين توزيع العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	19	36.66 %
انثي	11	63.34 %
المجموع	100	100 %



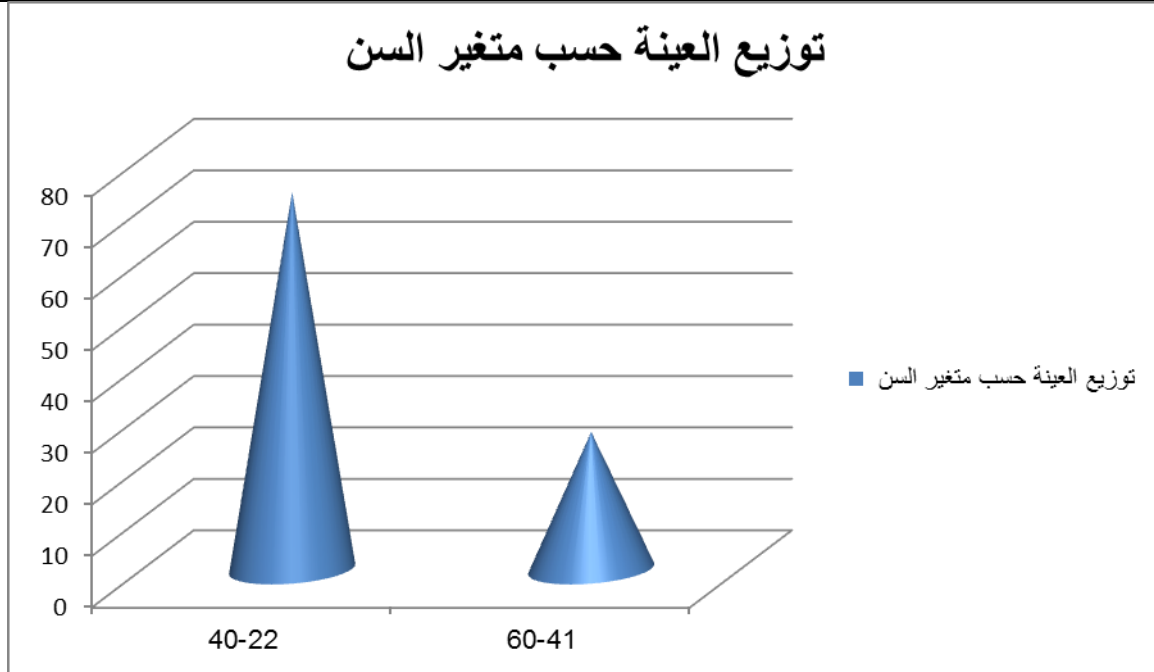
الشكل رقم (1) يبين توزيع العينة حسب الجنس :

يمثل الجدول و الأعمدة البيانية الموالى نسب توزيع العينة حسب الجنس بحث نرى بأن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث التي تمثل 63.66 % من حجم العينة بينما تمثل نسبة الإناث 36.34 % من إجمالي العينة و هذا راجع إلي طبيعة الموضوع المدروس و أيضا الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي الذي يحتوي على عنصر الذكور أكثر من الإناث .

من خلال الإحصائيات المدونة أعلاه نستنتج أن فئة الذكور أخذت الحصة الأكبر من فئة الذكور أخذت الحصة الأكبر من فئة الإناث ، و هذا راجع لطبيعة العمل و مجرياته (مؤسسة خدماتية ذات طابع اجتماعي) و كذلك لطبيعة المجتمع المحلي للولاية .

جدول رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن :

النسبة المئوية %	التكرارات	الفئات العمرية
% 73.33	22	40-22
% 26.67	8	60-41
% 100	100	المجموع



الشكل رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن :

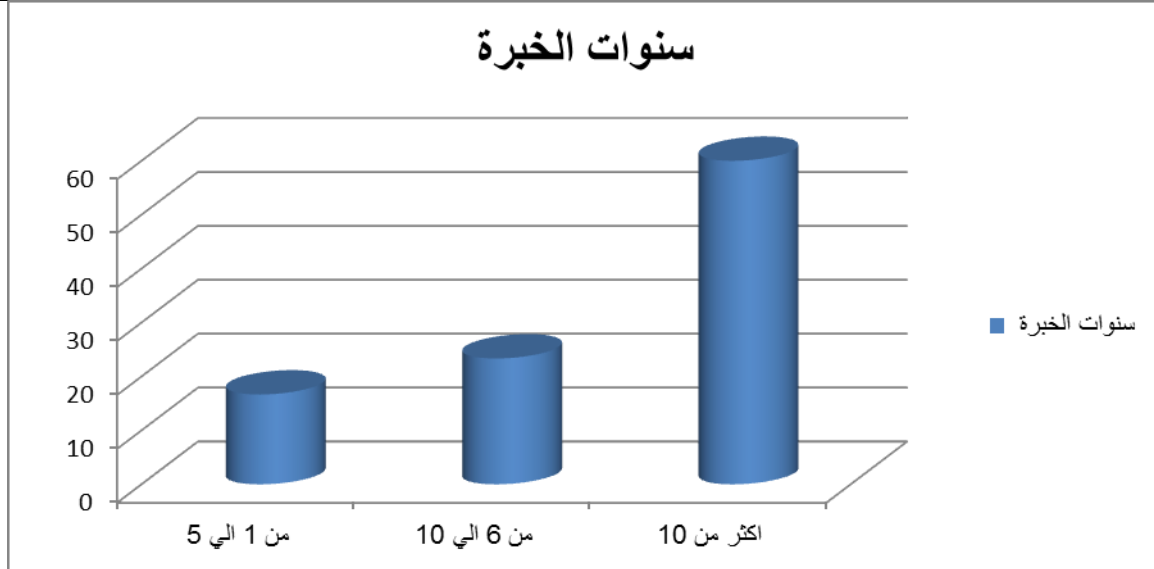
يبين الجدول توزيع العينة حسب متغير العمر بحيث تم تقسيمها حسب فئات عمرية و التي تتطرق من 22 إلى 40 سنة ، و فئة عمرية أخرى تتطرق من 41 إلى غاية 60 سنة ولهذا نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الغالبة هي نسبة الفئة العمرية ما بين 22-

40 و التي تمثل نسبة 73.33 % و تليها الفئة العمرية من 41 - 60 و تمثل نسبة 26.67 % من إجمالي حجم العينة .

بحيث نخلص بان مجتمع الدراسة المتمثل في الفرع الولائي لوكالة التنمية الوادي مجتمع فتي لأن فمعظم العمال متوسط العمر أعمارهم يتراوح بين 22 و 40 سنة ، مقارنة بنسبة الكهول الذين يمثلون نسبة أقل .

جدول رقم (3) يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة :

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
05-01	05	% 16.66
10-06	07	% 23.34
اكتر من 10	18	%60
المجموع	100	% 100



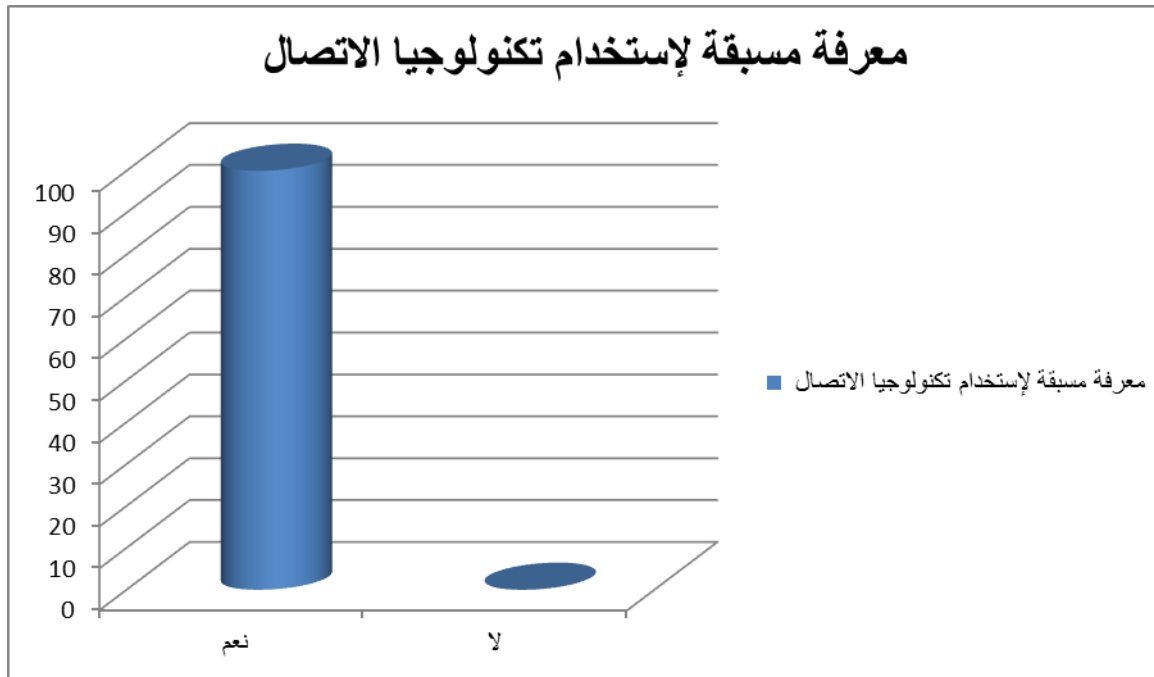
الشكل رقم (2) يبين توزيع العينة حسب السن :

يبين الجدول و الشكل البياني توزيع العينة حسب سنوات الخبرة بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بسنوات الخبرة من سنة إلى 5 سنوات تقدر ب: 16.66% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا بسنوات الخبرة من 6 إلى 10 سنوات تقدر ب: 23.34% هي النسبة التي تحتل المركز الثاني في عينة الدراسة ، كما نرى بأن الذين كانت إجابته بأكثر من 10 سنوات تقدر ب: 60% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المركز الاول وهي أعلى نسبة .

و منه نستنتج أن أكثر العمال ذو خبرة أكثر من 10 سنوات و بهذا فإن الموظفين في الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي ، و التي ترجع بالفائدة على المؤسسة و التي تساعد بالرقى للمؤسسة و التي بدورها تستفيد من خبرة الموظفين .

جدول رقم(4) يبين توزيع العينة حسب اذ ما كان لهم معرفة سابقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	30	100%
لا	0	00.00%
المجموع	100	100 %



الشكل رقم(4) يبين توزيع العينة حسب اذ ما كان لهم معرفة سابقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال :

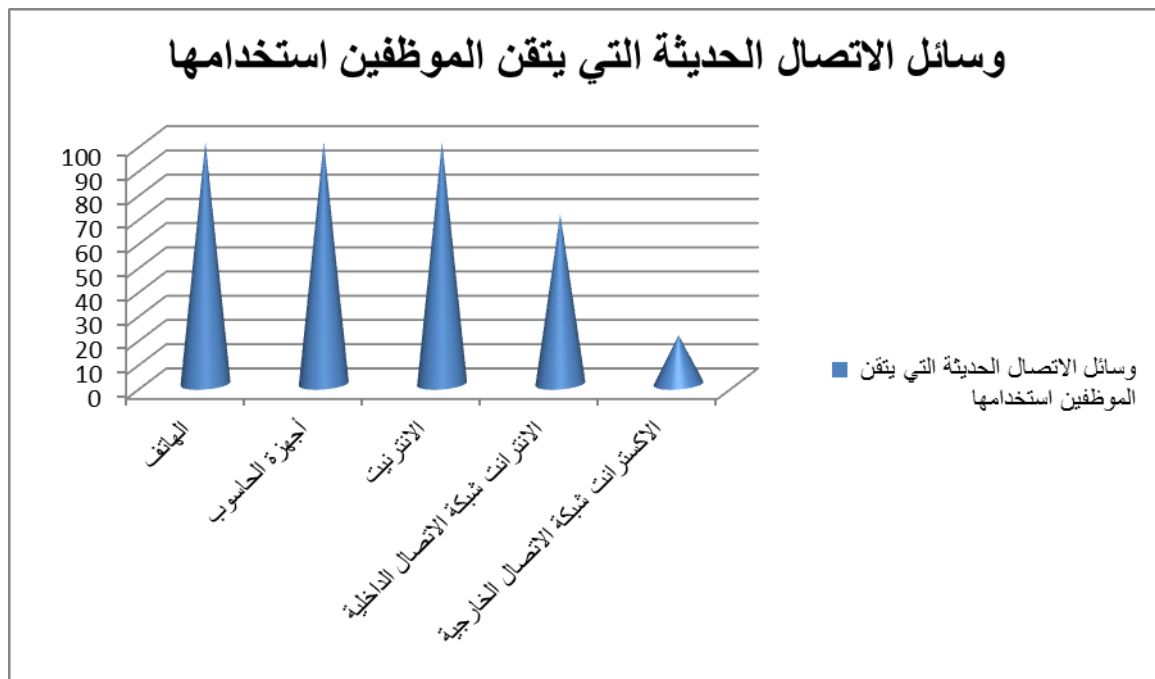
يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب اذ ما كان لهم معرفة سابقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال : بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب:100% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اعلي نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب:لا تقدر ب: 00.00% كذلك تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة .

و منه نستنتج ان كل الموظفين في الإدارة لهم معرفة سابقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال و ذلك مع التقدم عصر تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت كل الإدارة يجب أن تتوفر على وسائل الاتصال الحديثة كذلك في تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيايات الحديثة المستعملة في الإدارة من حواسيب و وسائل الاتصال .

جدول رقم (5) يبين توزيع العينة حسب وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتقن

الموظفين استخدامها :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %	المجموع
الهاتف	30	%100	%100
أجهزة الحاسوب	30	%100	%100
الانترنت	30	%100	%100
الانترنت شبكة الاتصال الخارجية	21	%70	%100
الاكسترنت شبكة الاتصال الخارجية	06	%20	%100



الشكل رقم (5) يبين توزيع العينة حسب وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتقن

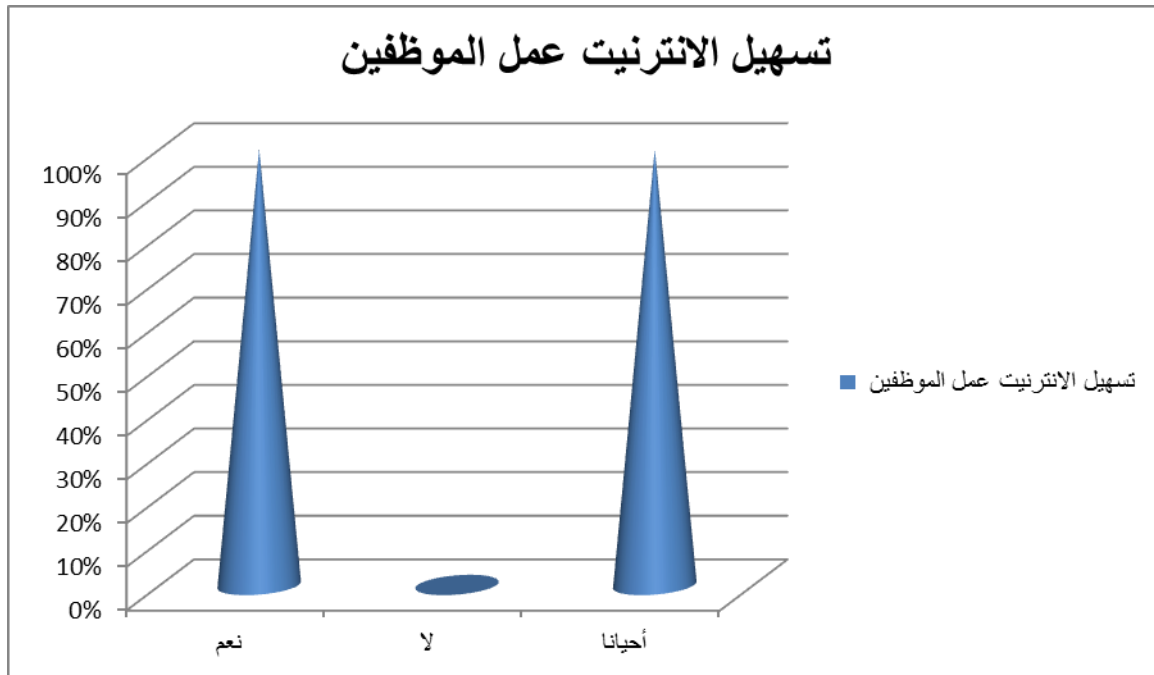
الموظفين استخدامها :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالى توزيع العينة حسب وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتقن الموظفين استخدامها بحيث نرى نسبة الذين أجابوا استخدامه الهاتف تقدر ب: 100% كذلك الذين أجابوا بأنهم يستخدمون أجهزة الحاسوب تقدر ب: 100% أيضا كذلك نرى بأن الذين كانت إجابتهم انهم يستعملون الانترنت التي تقدر ب: 100% و بالنسبة للذين يستخدمون الانترنت شبكة الاتصال الداخلية و التي تقدر نسبته ب: 70% من عينة البحث ،إضافة إلى الذين يستخدمون الانترنت شبكة الاتصال الخارجية التي تقدر ب: 20 % من العينة المدروسة .

و منه نستنتج ان كل وسائل الاتصال التي يتقنها الموظفين المتمثلة في الهاتف و أجهزة الحاسوب و الانترنت، وشبكة الاتصال الداخلي الانترنت ، و ايضا شبكة الاتصال الخارجي إكسترنات، كلها تساهم في تسهيل العمل و اختصار الجهد في مؤسسة التنمية الاجتماعية .

جدول رقم (6) يبين توزيع العينة حسب إذا كانت الانترنت تسهل عمل الموظفين :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	29	96.66%
لا	0	00.00%
أحيانا	1	3.34%
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (6) يبين توزيع العينة حسب إذا كانت الانترنت تسهل عمل الموظفين :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى تسهيل الانترنت عمل

الموظفين بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 96.66% من إجمالي حجم العينة

و التي تعتبر أعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب:

00.00% كذلك تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب

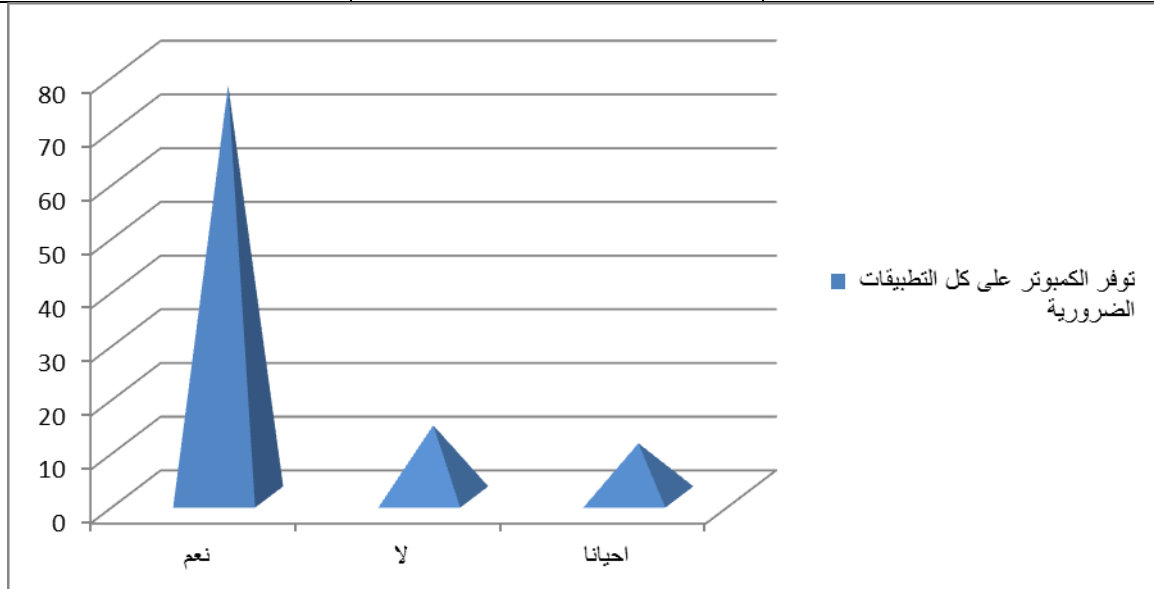
أحيانا تقدر ب: 3.34% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تلي الإجابة بنعم و تحتل

المركز الثاني .

و بهذا فإن استخدام الانترنت لدى الموظفين يسهل العمل و أيضا لمواكبة العصر الحديث و التطور التكنولوجي في جميع الإدارات ، وكذلك رقمه الإدارة التي تسعى الجزائر لتعميمها في كل الإدارات .

جدول رقم (7) يبين توزيع العينة حسب مدى توفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	23	76.66%
لا	4	13.34%
أحيانا	3	10%
المجموع	100	100%



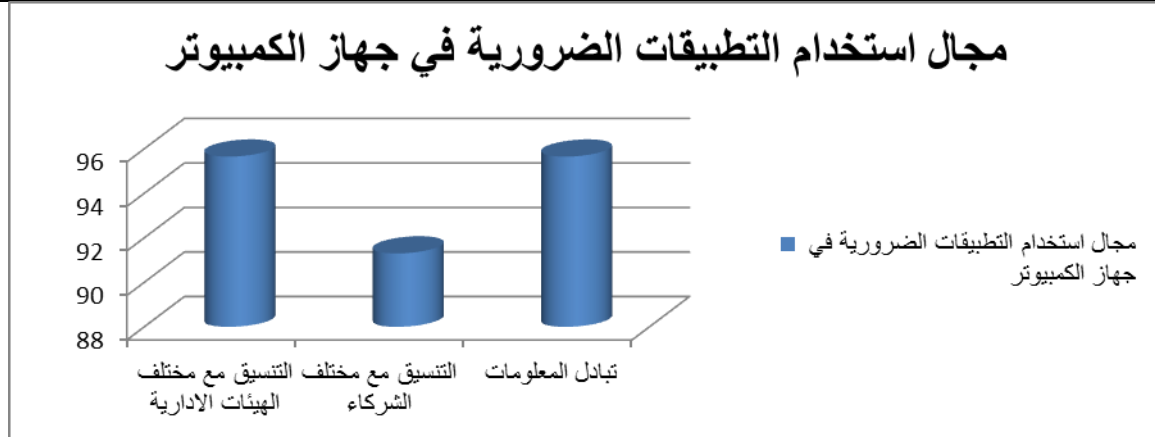
الشكل رقم (7) يبين توزيع العينة حسب مدى توفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية :

يبين الجدول و الشكل الباني الموالى توزيع العينة حسب مدى توفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية :بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب:76.66% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب:لا تقدر ب: 13.34% و التي تحتل المرتبة الثانية ،كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 10% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الأخيرة .

و منه معظم أجهزة الحاسوب تتوفر على التطبيقات التي يحتاجها الموظف في العمل و ذلك أن أغلبية لديهم ، و توجد بعض المناصب التي تحتاج التطبيقات في الحواسيب .

جدول رقم (8) يبين توزيع العينة حسب الاجابة بنعم فيما يتم استخدام التطبيقات الضرورية المتوفرة في جهاز الكمبيوتر :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%	المجموع
التنسيق مع مختلف الهيئات الادارية	22	95.65%	100%
التنسيق مع مختلف الشركاء	21	91.30%	100%
تبادل المعلومات	22	95.65%	100%



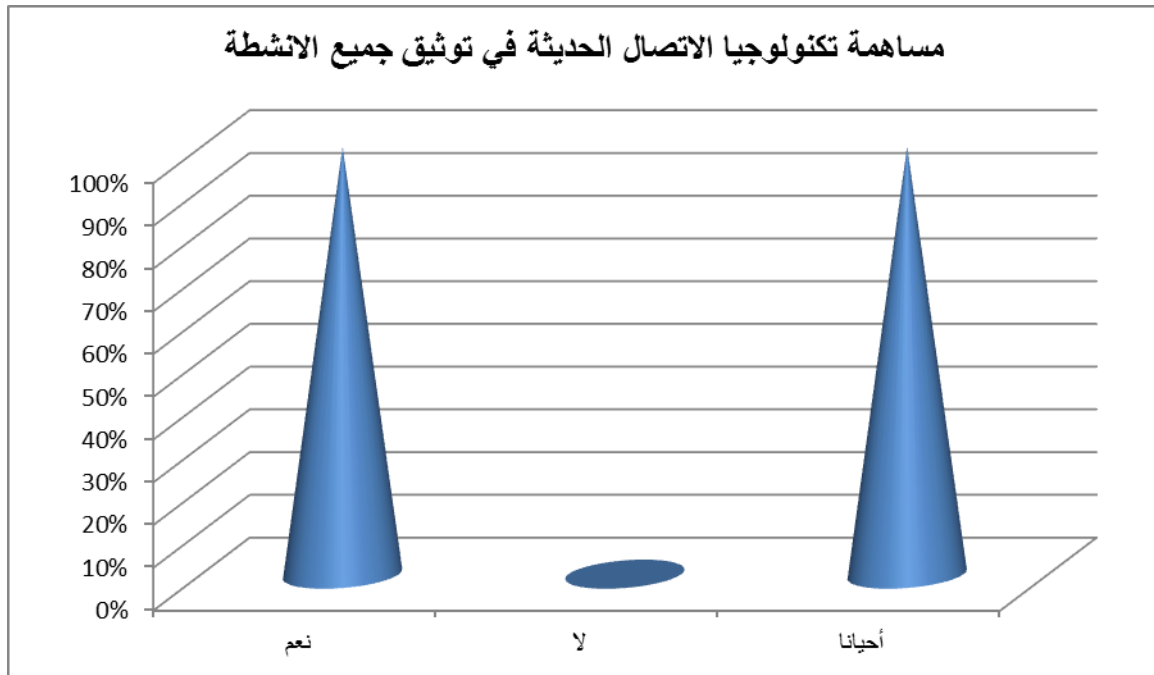
الشكل رقم (8) يبين توزيع العينة حسب الاجابة بنعم فيما يتم استخدام التطبيقات الضرورية المتوفرة في جهاز الكمبيوتر :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالى توزيع العينة حسب الاجابة بنعم فيما يتم استخدام التطبيقات الضرورية المتوفرة في جهاز الكمبيوتر بحيث نرى نسبة الذين أجابوا استخدامه في التنسيق مع مختلف الهيئات الادارية و التي تقدر ب: **95.65%** كذلك الذين أجابوا بأنهم يستخدمونه في التنسيق مع مختلف الشركات ب: **91.30%** أيضا كذلك نرى بأن الذين كانت إجابتهم في تبادل المعلومات التي تقدر ب: **95.65%** من العينة المدروسة الذين أجابة بنعم و الذي يقدر عددهم ب 23 و بنسبة **76.66%** من اجمالي عينة الدراسة المقدرة ب: 30 مفردة .

و منه فإن التطبيقات الضرورية في جهاز الكمبيوتر يتم استخدامها في التنسيق مع مختلف الهيئات الادارية و التنسيق مع مختلف الشركاء و تبادل المعلومات و كل هذه الاستخدامات تسهل التواصل بين مختلف مستويات الادارة لضمان السير الحسن للمعلومات .

جدول رقم (10) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثق الكامل لجميع الأنشطة :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	29	96.66%
لا	0	00.00%
أحيانا	1	3.34%
المجموع	100	100 %



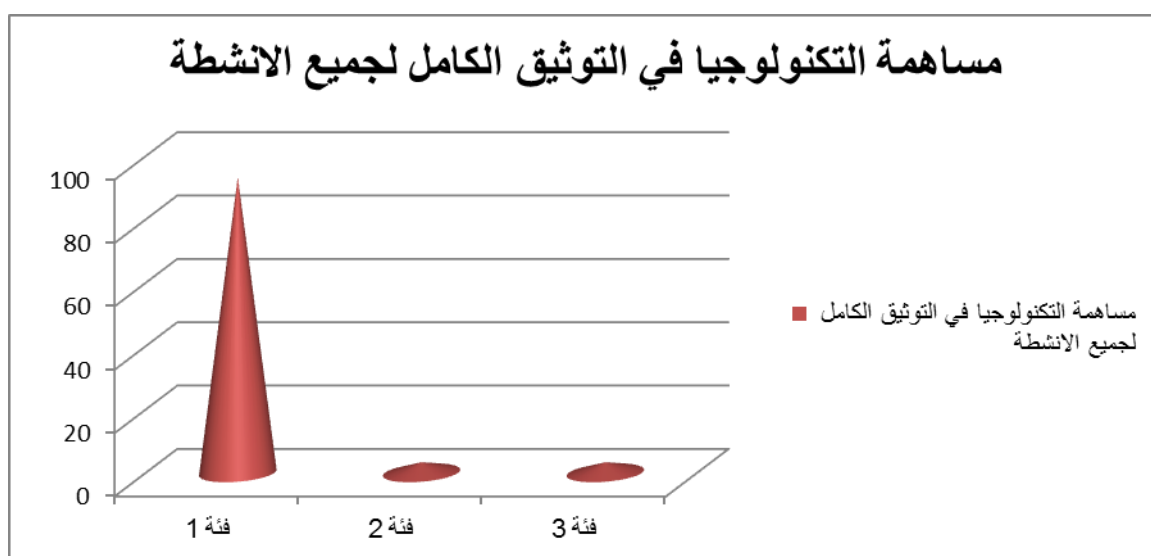
الشكل رقم (10) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 96.66% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر أعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 00.00% كذلك تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 3.34% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تلي الإجابة بنعم و تحتل المركز الثاني .

و بهذا فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة وهذا حسب إجابات العينة المدروسة .

جدول رقم (11) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	28	93.32%
لا	1	3.34%
أحيانا	1	3.34%
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (11) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة :

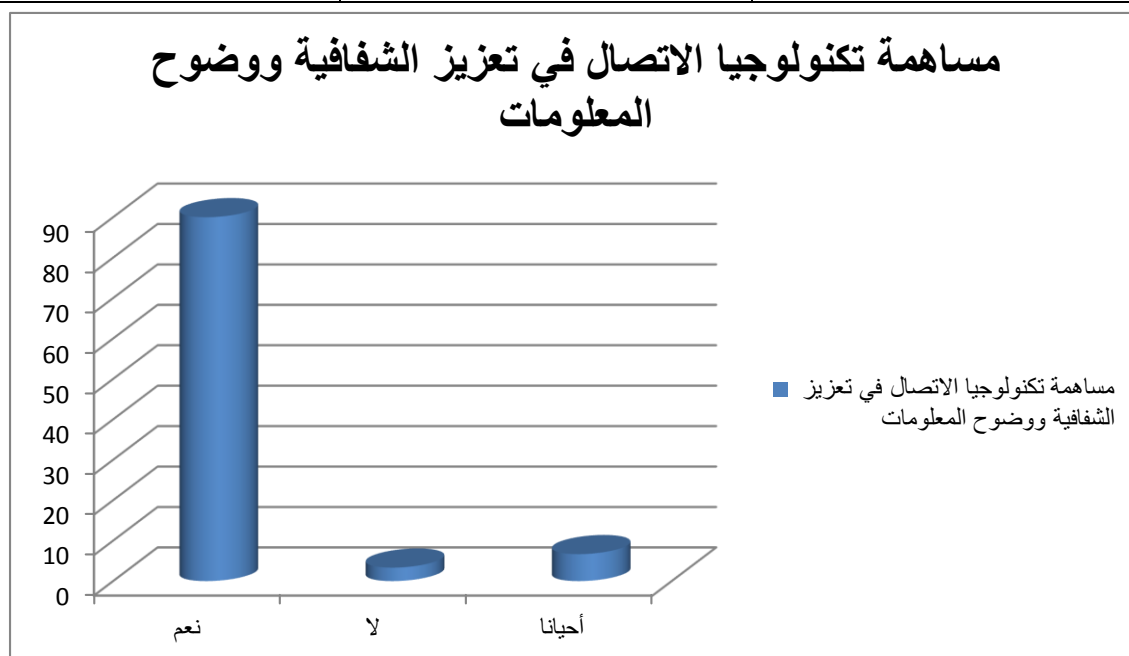
يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 96.66% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر أعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 00.00% كذلك تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، كما نرى بأن الذين

كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 3.34% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تلي الإجابة بنعم و تحتل المركز الثاني .

و بهذا فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة وهذا حسب إجابات العينة المدروسة .

جدول رقم (12) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	27	90%
لا	1	3.33%
أحيانا	2	6.67%
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (12) يبين توزيع العينة حسب مدي مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات :

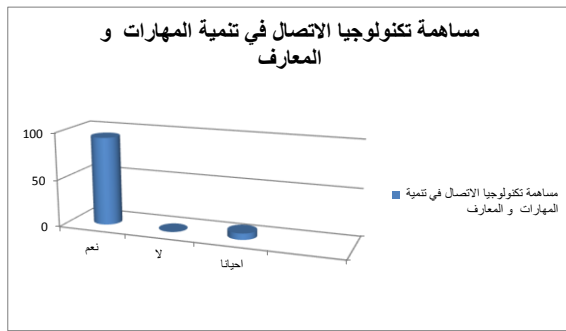
يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 90% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر أعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 3.33% كذلك تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 6.67% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تلي الإجابة بنعم و تحتل المركز الثاني .

لذلك فإن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تعزيز الشفافية و وضوح المعلومات بشكل كبير في الفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي .

جدول رقم (13) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

تنمية المهارات و المعارف:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	28	93.33%
لا	0	00.00%
أحيانا	2	6.67%
المجموع	100	100 %



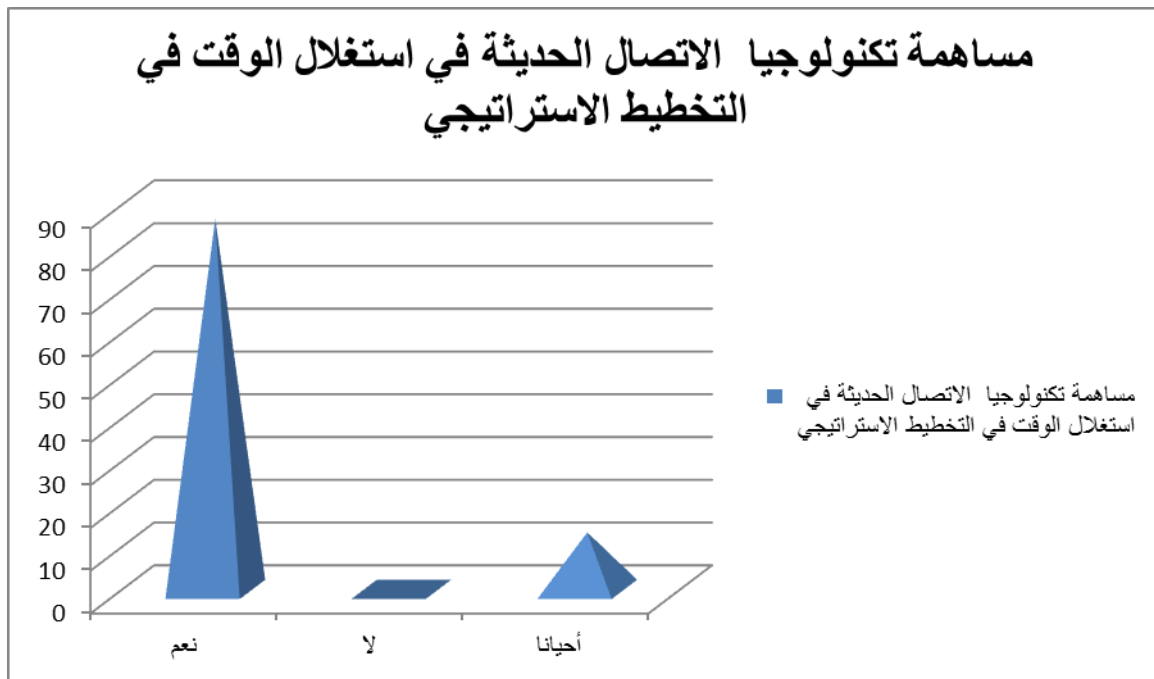
الشكل رقم (13) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات و المعارف:

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات و المعارف: بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 93.33% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 00.00% و التي تحتل المرتبة الاخيرة ، كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 6.67% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الثانية .

و منه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال تساهم بشكل كبير في تنمية المهارات و المعارف و ذلك ان أغلبية العينة أجابوا بإجابة مؤيدة لمدى فعاليتها .

جدول رقم (14) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	26	%86.66
لا	0	%00.00
أحيانا	4	%13.34
المجموع	100	% 100



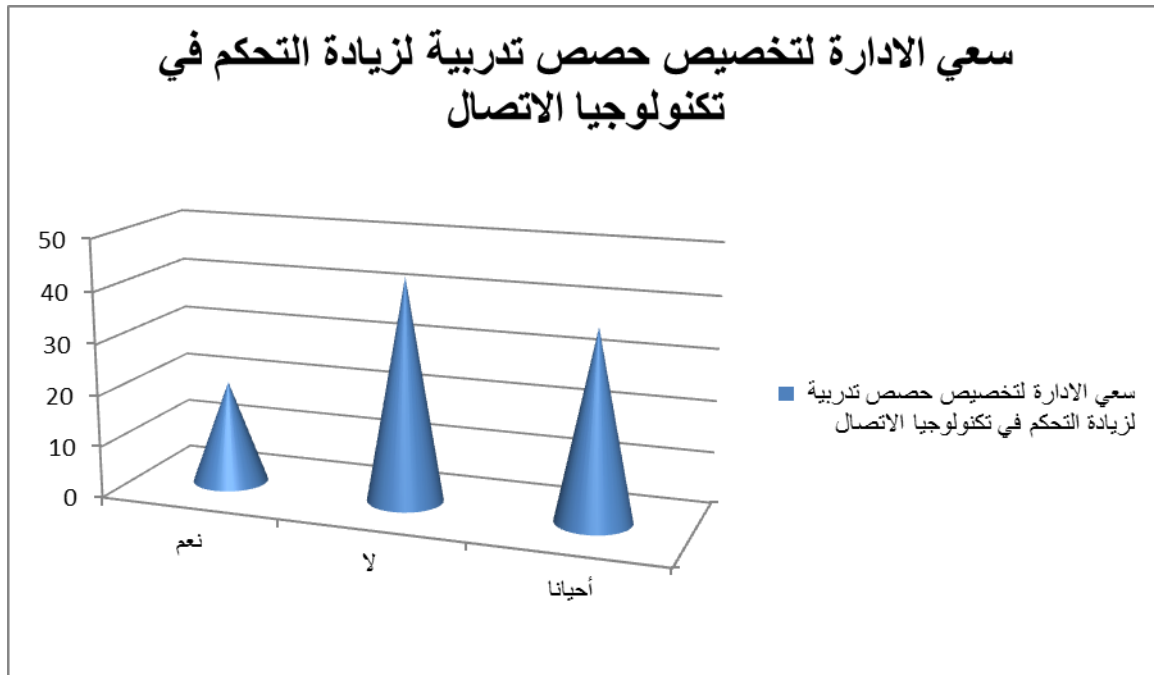
الشكل رقم (14) يبين توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالى توزيع العينة حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي :بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب:86.66% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب:لا تقدر ب: 00.00% و التي تحتل المرتبة الاخيرة ،كما نرى بأن الذين كانت إجابته ب أحيانا تقدر ب: 13.34% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الثانية .

و منه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور كبير في توفير الوقت لاستغلاله في التخطيط الاستراتيجي و التي ترجع بالإيجاب على المؤسسة فيما بعد .

جدول رقم (15) يبين توزيع العينة حسب مدى سعي الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	6	20%
لا	13	43.33%
أحيانا	11	36.67%
المجموع	100	100 %



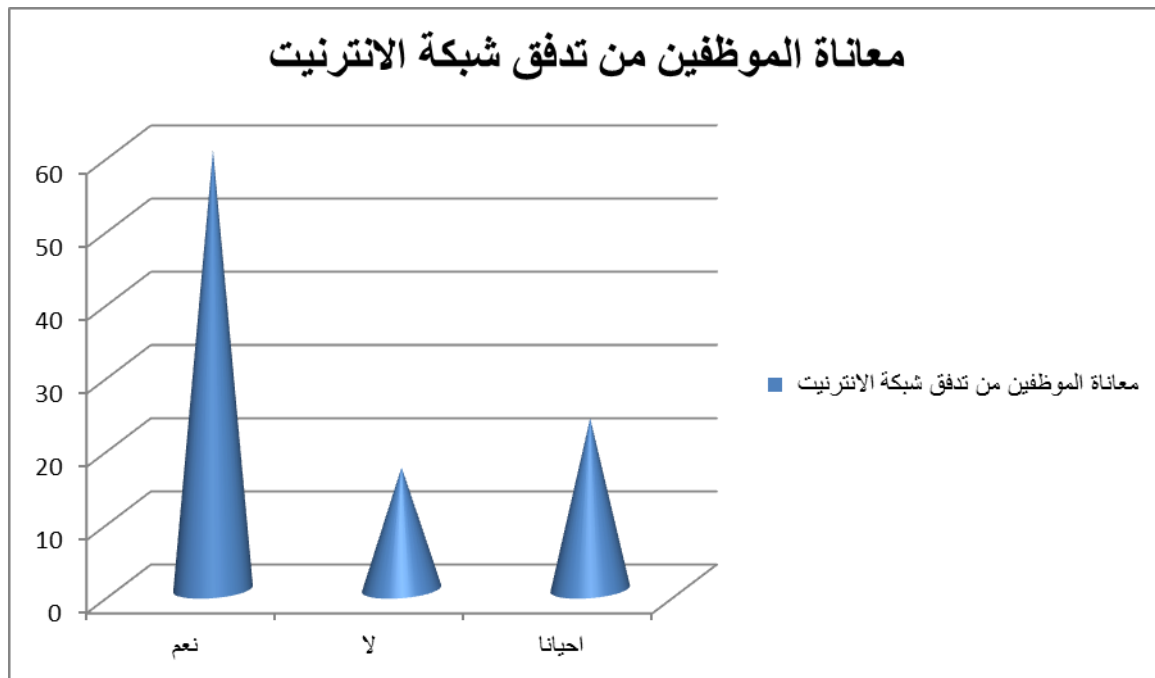
الشكل رقم (15) يبين توزيع العينة حسب مدى سعي الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب مدى سعي الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ::بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب:20% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب:لا تقدر ب: 43.33% و التي تعتبر أعلى نسبة ،كما نرى بأن الذين كانت إجابتهم ب أحيانا تقدر ب: 36.67% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الثانية .

و بهذا فإن سعي الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، التي تساهم في تنمية قدرات الموظفين و ايضا مواكبة التطور القائم في مجال تكنولوجيا الاتصال و التي تسهل في عملية السير الجيد في الادارة .

جدول رقم (16) يبين توزيع العينة حسب معاناة الموظفين من تدفق شبكة الانترنت :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	18	60%
لا	5	16.66%
أحيانا	7	23.34%
المجموع	100	100%



الشكل رقم (16) يبين توزيع العينة حسب معاناة الموظفين من تدفق شبكة الانترنت :

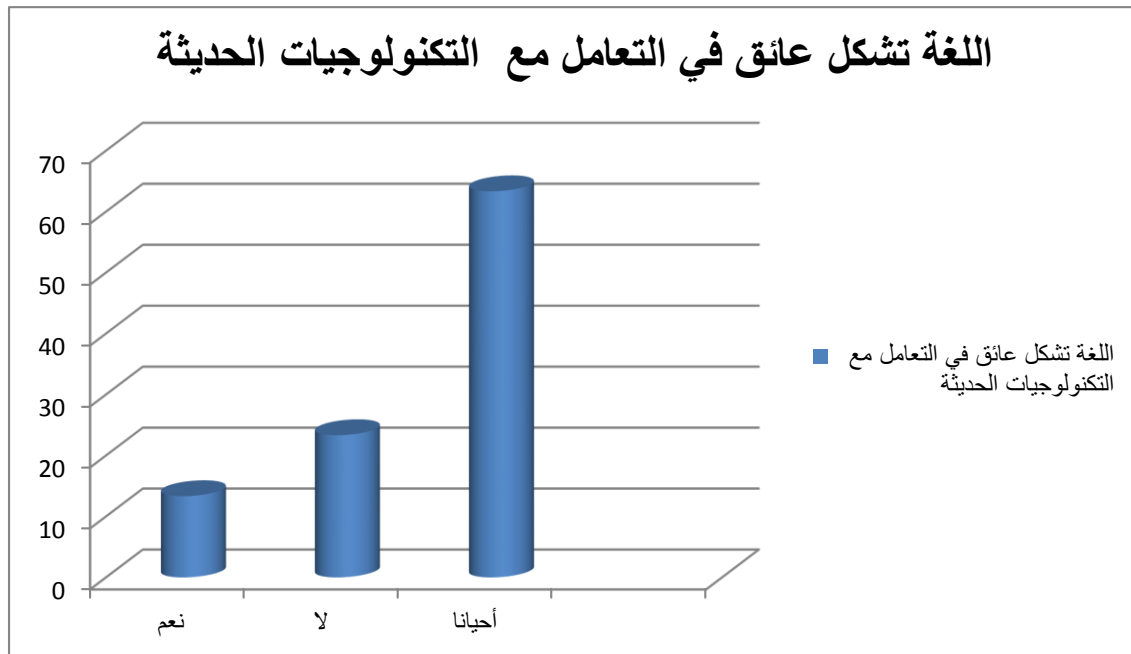
يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب معاناة الموظفين من تدفق شبكة الانترنت: بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 60% من إجمالي حجم العينة و التي

تعتبر أعلى نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب:لا تقدر ب: 16.66% و التي تعتبر أقل نسبة ،كما نرى بأن الذين كانت إجابتهم ب أحيانا تقدر ب: 23.34% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الثانية .

و منه من بين الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد تدفق الانترنت المتذبذب و في بعض الأحيان ضعيف و هذا من بين المعوقات التي تواجهها المؤسسة و التي تؤثر بالسلب على السير الحسن لفرع الولائي لوكالة التنمية الاجتماعية الوادي .

جدول رقم (17) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	4	13.33%
لا	7	23.33%
أحيانا	19	63.34%
المجموع	100	100 %



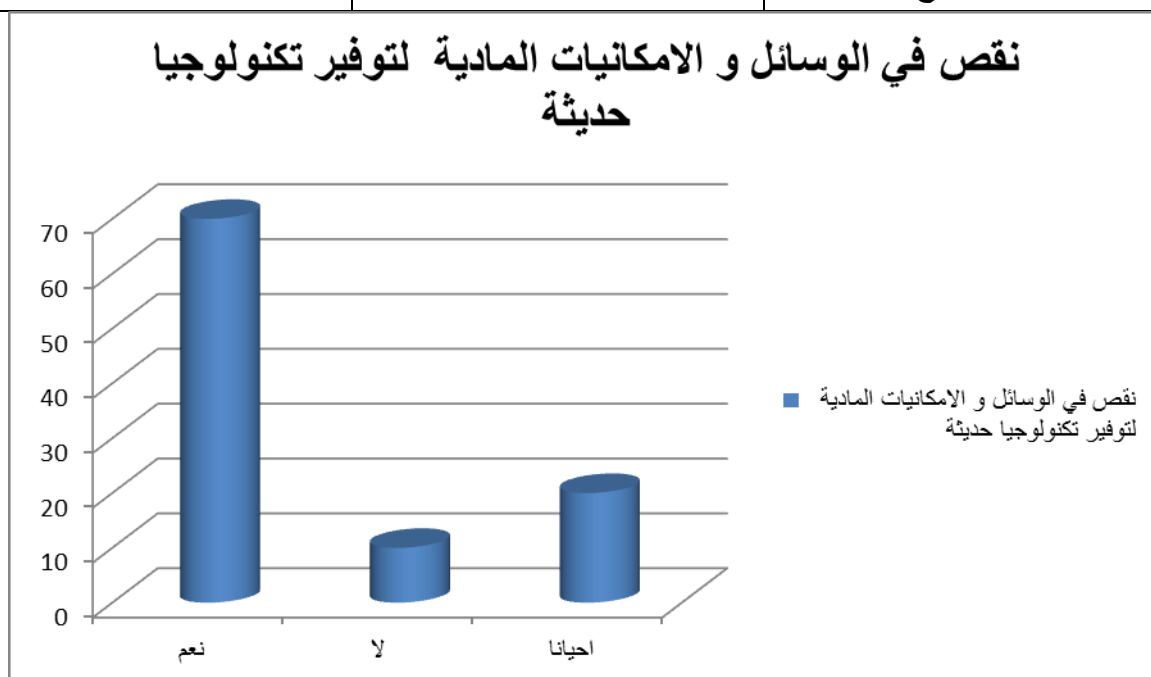
الشكل رقم (17) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة:

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب إذ ما كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة: بحيث نرى نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر ب: 13.33% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اقل نسبة في عينة الدراسة ، بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 23.33% و التي التي تحتل المرتبة الثانية ، كما نرى بأن الذين كانت إجابتهم ب أحيانا تقدر ب: 36.67% من العينة المدروسة و هي النسبة الأعلى من إجمالي حجم العينة .

و منه نستنتج بأن اللغة لا تشكل عائق عند أغلب الموظفين و عند بعض الاخر نجدها تشكل عائق في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة ، و منه فإن اللغة عنصر اساسي في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و يجب تنمية القدرات لدى الموظفين في المهارات اللغوية و بهذا فإن عامل اللغة مهم بشكل كبير في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال الحديثة و تكون عائق كبير اذ لم يحسن استخدامها الموظفين .

جدول رقم (18) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كان هناك نقص في الوسائل و
الإمكانات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	21	70%
لا	3	10%
أحيانا	6	20%
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (18) يبين توزيع العينة حسب إذ ما كان هناك نقص في الوسائل و
الإمكانات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة

يبين الجدول و الشكل البياني الموالي توزيع العينة حسب إذ ما كان هناك نقص في
الوسائل و الإمكانات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة: بحيث نرى نسبة الذين أجابوا
بنعم تقدر ب: 70% من إجمالي حجم العينة و التي تعتبر اكبر نسبة في عينة الدراسة ،

بينما الذين أجابوا ب: لا تقدر ب: 10% و التي تحتل المرتبة الاخيرة ،كما نرى بأن الذين كانت إجابتهم ب أحيانا تقدر ب: 20% من العينة المدروسة و هي النسبة التي تحتل المرتبة الثانية من اجمالي حجم العينة .

و منه نرى بأن المؤسسة تعاني من نقص الوسائل و الامكانيات المادية من أجل توفير و استخدام تكنولوجيا حديثة و التي بدورها تسهل العمل و تربط الاتصال فيما بين انساق و مستويات الادارة لتقديم أحسن الخدمات في المجتمع .

خاتمة

خاتمة :

أصبح لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في مختلف النواحي الاقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و السياسية ، فهي تعتبر مصدر أساسي للمعلومات و تسعى دائما جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور ،حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الاتصال و المعلومات حيث استحوذت على نشاط كل المنظمات بشتى أنواعها ومن هذه المنظمات الحكومية ، وبعد التطور الهائل و المذهل الذي أفرزته تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المؤسسات أن تتبنى هذه التكنولوجيات الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات .

فمن خلال الدراسة التطبيقية لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي لاحظنا أن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة يكمن في إحداث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، فتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستلزم على الوكالة العمل على البحث الوسائل و التقنيات حديثة تتيح إمكانية التواصل المستمر بين الموظفين ، وكل هذا من شأنه زيادة من كفاءة الوكالة .

غير أن هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام تطبيق مختلف التكنولوجيات الحديثة في الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي ،لذلك لا بد من وضع برامج تكوينية و تدريبية لتطوير معارفهم و مهاراتهم بشكل دوري .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. ابتهاج عوض أحمد محفوظ : دور الانترنت في تسويق الخدمة السياحية في وكالات السفر والسياحة في محافظة عدن من وجهة نظر العاملين ، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، المجلد 03 ، العدد 03 ، أكتوبر 2019
2. احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1983
3. إلهام يحيوي : أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 28 ، جوان 2013
4. آمنة تازيروكريمة محروق : الزواج عن طريق وسائل الاتصال الحديثة دراسة مقارنة بين أحكام الشريعة الإسلامية والقانون الجزائري ، مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، الجزائر ، مجلد 06 ، العدد 01 ، 2020
5. أمينة بومالي : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري ، المجلة العلمية لجامعة الجزائر ، العدد 19) ، ديسمبر ، 2017، ص05
6. إياد شكري البكري ، تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق ، عمان ، 2003
7. بسام محمود المهربات ، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، عمان ، دار جليس الزمان، 2010،
8. بشير كارجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العموم الجزائرية ، رسالة الماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مري ورقلة ، 2013
9. بوقلمون داود، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة- الجزائر، 2008،
10. تيسير مشاركة : مبادئ في الاتصال ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان 2013 م

11. جمال تزكريت ، دور الاتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة منطقة القبائل 2001 و الكارثة الطبيعية 2005 بولاية بومرداس ، اطروحة دكتوراء، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر 3، 2013،
12. جمال مجاهد، وآخرون، مدخل 'لى الاتصال الجماهيري'، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2010،
13. حسن عماد مكايي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الدار المصرية اللبنانية ، مصر ، 2009 ، ط 5
14. حمزة عمر المفلح : الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة ، ط 1 ، دار الحامد لقصر والتوزيع ، عمان، 2015،
15. حورية بلعويذات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008،
16. حورية بولعويذات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2007/2008
17. خالد منصر ، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2012 ،
18. خلود عاصم ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية " ، مذكرة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، بغداد ، 2013
19. راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية ، 2005،
20. ريد راغب النجار : تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة ، ط 1 ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، القاهرة مصر ، سنة 2009 م ،

21. زكية عفوي، نمط الإشراف و علاقتها بأداء العامل الفاعلي في المسسة الجزائرية ،رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل ،كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية ،جامعة الحاج لخضر باتنة ،الجزائر ،2002-2003
22. سحانين الميلود ،مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ،أطروحة دكتوراء ، قسم العلوم الإقتصادية ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة الجيلالي ليابس ،سيدي بلعباس ،2017،
23. سمير إبراهيم حسن ، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها ، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية ، 18 ، (1) ، سوريا ، 2002 ، ص 218 ، حمل من الموقع : <http://www.damascusuniversity.edu.sy>
24. سنوسي علي : عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق- التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد نموذجاً- مداخله ضمن الملتقى الدولي : النظام القانوني للمرفق العام ، كلية الحقوق جامعة المسيلة - الجزائر ، 26،27 نوفمبر 2018
25. سهام بن رحمون ،بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي للداريين ،مجلة علوم الانسانو المجتمع ،ع1،جامعة بسكرة الجزائر ،ديسمبر 2013،
26. سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، ط2، وائل للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2003،
27. الشقاوي عبد الرحمان عبد الله ،إدارة التنمية في المصلحة المدنية ،جامعة الملك عبد العزيز ،الرياض،السعودية ،
28. عامر ابراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السامرائي : شبكات المعلومات والاتصالات ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009
29. عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجانبي : نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007
30. عامر مصباح ،منهجية البحث في العلوم السياسية و الاعلام ،الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية ،2008،

31. عبد الحكيم لعياضي ومروان عصادي : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة الجزائر ، محلة الإبداع الرياضي ، العدد 92 ، سنة 2019
32. عبد الرحمن بدوي ،مناهج البحث العلمي،وكالة المطبوعات ،الكويت ،ط3، 1977
33. عبد الفتاح عبد النبي : تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة مصر ، 1990 ،
34. عبد اللطيف صوفي : التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات ، ط 1 ، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع ، 2011
35. العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، (مجلة الباحث ،العدد 10) ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012،
36. العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ،مجلة الباحث، كلية علوم اقتصادية وتجارية ،جامعة ورقلة، العدد 10،2012،
37. العربي محمود الصباغ،ادارة الأداء ،معهد الإدارة العالي،الرياض ،السعودية ،1988،
38. علاء عبد الرزاق السالمي : تكنولوجيا المعلومات ، ط 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2014 م
39. علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي : شبكات الإدارة الإلكترونية ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005
40. علي كمال شاكر : شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات والمعلومات نظرية و تطبيقات علمية ، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2005
41. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات،منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث .الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية ،1999،
42. غالب عوض النواصة : الانترنت والنشر الالكتروني ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2011

43. فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة ،أسس ومبادئ البحث العلمي ،الاسكندرية :مكتبة الإشعاع ،2002
44. فضيل دليو : التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (nict / ntic) المفهوم الاستعلامات ، الأفاق ، ط 1 ، دار الثقافة ، عمان،2010،
45. فضيل دليو ، الاتصال (مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2010
46. محمد الزعبي : التغير الاجتماعي ، ط 1 ، دار الطبعة ، د م ن ، 1998 ، ص 85 . 2017 س
47. محمد الصير في ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ، الاسكندرية ،دار الفكر الجامعي ،2009،
48. محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناي ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2010 ، ط 1
49. محمد الفاتح حمدي،تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديث، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع،ط1،الجزائر،2011،
50. محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين : الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال ، ط 1 دار الشروق ، القاهرة مصر ، 1997
51. محمد دباس الحميدوماركوإبراهيمنيلو : أنظمة المعلومات ، ط 1 ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007
52. محمد سعيد انور سلطان ،السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية ،مصر 2003
53. محمد عبد الحميد ، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2007
54. محمد عبد الشفيق عيسى ،العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي ،دار الطليعة للنشر ،بيروت ،1984،
55. محمد مسلم .مدخل الى علم النفس العمل .ط1،دار قرطبة ،الجزائر ،2007.

56. محمود محمد فتحي ، الإدارة العامة المقارنة ، د.ط ، مطابع الفرزدق ، الرياض ، السعودية ، 1994 ،
57. محمود محمود عفيفي ، التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، مصر ، 1994 ، ط 1
58. مريم شوقي ، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية ، مجلة الحوار المتمدن ، (4338) ، حمل من الموقع : www.ahwar.org
59. منال هلال المزاهرة : تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، 2014
60. موفق عبد العزيز الحسناوي ، منى هادي صالح ، أثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة واستقبالهم للمعلومات ، مجلة كلية التربية للبنات ، 24 ، (4) ، العراق ، 2013 ،
61. ناصر دادي عدوي ، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ، د.ط، دار المحمدية ، الجزائر ، الجزائر ، 2004،
62. ناصر سكران ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة ، جامعة نايف للعلوم الإنسانية ، رسالة ماجستير ' الرياض ، السعودية 2004
63. ناصر قاسم ، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، بدون طبعة،
64. ناصر قاسمي ، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل ، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011،
65. النصر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري ، جامعة الملك سعود، الرياض ، السعودية . 1990.
66. نوال يونس محمد ال مراد، نظام تقييم أداء الموارد البشرية وانعكاساته في قرارات إدارتها، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2013،

67. الهاشمي ، مجد الهاشم : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، مرجع سابق، ص225.
68. الهاشمي مجد هاشم : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2012 م
69. هيثم حمود الشيلي : الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2009

الملاحق

الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمى لخضر - الوادي-
كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية

مذكرة بعنوان : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية الفرع الولائي لوكالة التنمية الإجتماعية الوادي

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع الاتصال ، يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المتضمنة مجموعة من المحاور . الرجاء منكم الاجابة عنها كاملة بكل صداقية ونحيطكم علما أن البيانات و المعلومات الواردة ستظل سرية و تستخدم فقط لغرض البحث العلمي .

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن : من 22 سنة الى 40 سنة ☐

من 40 سنة الى 60 ☐

3- سنوات الخبرة :

-من سنة إلى 5 سنوات :.....☐.....

-من 6 سنوات إلى 10 سنوات ☐.....

-أكثر من 10 سنوات :.....☐.....

4-التصنيف المهني :

المحور الثاني : أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الفرع الولائي لوكالة التنمية

الإجتماعية الوادي :

5-هل لك معرفة مسبقه باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ☐ ☐

6-ماهي وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتقن استخدامها ؟

الهاتف☐

أجهزة الحاسوب☐

الانترنت☐

الانترانت شبكة الاتصال الداخلية☐

الاكسترانت شبكة الاتصال الخارجية☐

7- هل تسهل الانترنت عمل الموظفين ؟

☐ . ☐ احيانا ☐

8- هل يتوفر جهاز الكمبيوتر على كل التطبيقات الضرورية ؟

☐ . ☐ احيانا ☐

9- في حالة الاجابة بنعم ، فيما يتم استخدامها ؟

- التنسيق مع مختلف الهيئات الادارية . ☐

- التنسيق مع مختلف الشركاء..... ☐

- تبادل المعلومات ☐

المحور الثالث : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي .

10- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التوثيق الكامل لجميع الأنشطة ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

11- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مردودية العمل الجوّاري لوكالة التنمية الاجتماعية ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

12- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

13- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات و المعارف للموظفين ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

14- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

15- هل تسعى الادارة لتخصيص حصص تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاصال الحديثة ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

16- هل تعاني من..... تدفق شبكة الانترنت ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

17- هل تشكل اللغة عائقا في تعاملك مع هذه التكنولوجيات الحديثة ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

18- هل ترى أن هناك نقص في الوسائل و الإمكانيات المادية من أجل توفير تكنولوجيا حديثة ؟

نعم ☐ . لا ☐ احيانا ☐

استمارة المحكمين

صدق المحكمين :لقد تم عرض الاستمارة في صورتها الاولى على هيئة المحكمين من المختصين مجال العلوم الاجتماعية وتوضح ذلك كالآتي :

الاستاذ المحكم	الدرجة العلمية	التخصص
أد ابوترعة بلال	أستاذ تعليم عالي	علم الاجتماع
أ دا ضيف لزهر	أستاذ تعليم عالي	علم الاجتماع
داسالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	علم الاجتماع
دأحمد فرحات	أستاذ محاضر أ	علم النفس

حيث تم حذف بعض الأسئلة و إعادة تصحيح و إضافة أخرى لنتضمن في شكلها النهائي 18 سؤال مغلق ، 4 أسئلة تضم البيانات الشخصية و 5 أسئلة تخص المحور الأول - أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما - و 6 أسئلة تخص المحور الثاني - تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي - و 3 أسئلة تخص المحور الثالث المتضمن -الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة