



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين

دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر
-الوكالة التجارية بالوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذة:

د. نبار ربيحة

إعداد الطالبين:

- بده عقبة

- مزيو علي

الاسم	الصفة	الجامعة
د. نبار ربيحة	مشرفا ومقرارا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
د. بوبيدي لامية	رئيس اللجنة	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
أ. شعوبي فضيلة	عضوا مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

نحمد الله ونشكر فضله على نعمه علينا وتوفيقه لنا

أتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف " الدكتورة نبار ربيحة " من بداية العمل الى نهايته بدعمه المتواصل لنا، كما أتقدم بجزيل الشكر الى كل من درسنا خلال مراحل مشوارنا الجامعي ككل

وكذلك نتقدم بالشكر الجزيل للوالدين الكريمين على دعمنا طيلة مسارنا الدراسي كما نشكر كل زملاء الدراسة على مد يد العون، وكل من قدم لنا يد العون من قريب او بعيد في انجاز

هذا العمل المتواضع

ملخص باللغة العربية

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها أنواعها وكذا وظائفها في حياة الفرد، بالإضافة إلى ذلك تطرقنا لأهمية الأداء الوظيفي وخصائصه والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا إجراءات تحسين مستوى الأداء، وفي 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 ودورها الكبير في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات واستخدمنا عينة قوامها 50 مفردة من موظفي اتصالات الجزائر، كما اعتمدنا 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 مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها.

أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة.

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

Abstract:

The study aimed to identify the role of modern communication technology in improving the functional performance of the employees of Algeria Telecom Company. 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 within 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 within the institutions. We used a sample of 50 Algerian Telecom employees and we adopted the questionnaire as a data collection tool.

The study reached a set of results summarized in the following:

Modern communication technology has contributed to changing the nature of work within the Algerian Telecom Corporation, 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 Algeria Telecom, providing them with a lot of time, effort and expense.

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

مقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شراراتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي آفاقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية، وتتعاظم معاني الانجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغيير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

في ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي، وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر (فرع ولاية الوادي)، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذه التكنولوجيات لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال.

كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي يطرح مسألة "مقاومة التغيير"

أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار "الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

وقد تم تقسيم هذا البحث إلى خمسة فصول:

- الفصل الأول: ويتضمن إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة وكذلك المفاهيم المتعلقة بالدراسة وأخيرا أهم الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني: وفيه تم التطرق إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وذكرنا فيها التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأيضا خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد وأخيرا مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال.

- الفصل الثالث: المتعلق بالأداء الوظيفي وذكرنا فيه أهمية الأداء الوظيفي وأنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وعناصر الأداء الوظيفي وأبعاده والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وأخيرا إجراءات تحسين مستوى الأداء.

- الفصل الرابع: والمتعلق بالإطار المنهجي للدراسة وذكرنا فيه مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري) وتحديد عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية للدراسة، كما تطرقنا إلى تحليل البيانات

وتطرقنا في الأخير إلى الخاتمة والتوصيات

الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: منهج الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الدراسة

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في كل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتماً وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره (الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

فلقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم. وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم على الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل

المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، اخترنا شركة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بالوادي، لذلك يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها دور كبير في أداء المؤسسات الاقتصادية، من خلال تأثيرها على الاستراتيجية العامة للمنظمة في ظل البيئة التنافسية.

وفي ضوء ما سبق ذكره نطرح التساؤل التالي:

هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر؟

وتتدرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

1. هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟
2. هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟
3. هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ان من دواعي وأسباب اختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

1- الأسباب الموضوعية:

أ-تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية.

ب-تعتبر تكنولوجيا الاتصال أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن العشرين.

ت- نظرا لما يعرفه العالم من حراك، خلفت التكنولوجيا الحديثة هوة معرفية وشرخا معلوماتيا واسعا، تحاول الدول النامية تقليصه، وتدارك الفارق لمسايرة هذه التكنولوجيا.

ث- معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها.

2- الأسباب الذاتية:

أ- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص علم اجتماع الاتصال.

ب- اهتمام الطالب بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وحرصه على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها.

ت- الرغبة في معرفة علاقة الإعلام والاتصال بالتطور التكنولوجي الحاصل.

ث- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي بحثا ومعالجة وتنفيذا.

ج- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

يتميز موضوع الدراسة بأهمية وأهداف نسعى الى تحقيقها وتتمثل فيما يلي:

1. الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. معرفة دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

3. الوقوف على سياسة الادارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا الاتصال.

4. محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.

5. الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسات الجزائرية؟.

رابعاً: تحديد المفاهيم

1- الدور:

أ- لغة: دار الشيء يدور دوراً ودوراناً، تحرك وعاد الى ما كان عليه¹. دار الشيء يدور دوراً ودوراناً ودعوراً، طبقة من الشيء المدار فوق بعضه²

ب- اصطلاحاً: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي³.

كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعياً والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم⁴.

2- التكنولوجيا: يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ- لغة: كلمة "TECHNOLOGY" وهي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE

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

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

³ فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د، س، ن، ص211.

⁴ محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995، د.ط، ص392.

ب- وتعني فنيات أو مهارات، أما LOGY التي تعني علم أو دراسة¹.

ب- اصطلاحاً: تعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية².

3- الاتصال: للاتصال عدة مفاهيم وهي كما يلي:

أ- لغة: كلمة الاتصال COMMUNICATION مشتقة من لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني COMMUNIS أو COMMOM ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سوياً في معلومات وأفكار أو مواقف واحدة³.

ب- اصطلاحاً: يعرف "كارل هوفلاند" الاتصال بأنه: العملية التي ينقل عمداً بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين⁴.

ويعرفه "جورج لندبرج" بأنه: إن كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز⁵.

¹ خديجة بلعيا، سورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011، ص7.

² سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 2014، ص13.

³ أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، (د، م، ن)، 2005، ص23

⁴ فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفكر، (د، م، ن)، 2005، ط3، ص18.

⁵ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،

كما يعرف الاتصال في مجال الاعلام: بأنه " بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة"¹.

4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

عرفها " فضيل دليو" بأنها: "تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا"².

إجرائيا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي: "كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية: المعلوماتية، الاتصال السمعي والبصري، والمستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من طرف موظفيها .

5- الأداء الوظيفي:

لغة: من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به³.

اصطلاحا: هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به⁴.

ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"⁵.

¹ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال،(د، د، ن)، (د، م، ن)، (د، س، ن)، ص22.

² فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن)، ص147.

³ ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص26.

⁴ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984.

⁵ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992، ص214.

وسنحاول التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي إلا أننا سنذكر البعض منها:

تعريف حسن رواية محمد في كتابه غدارة الموارد البشرية "الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق واتمام المهام المكفوفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما يحدث لبس وتداخل بين أداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد.¹

نلاحظ من خلال هذا التعريف على إن الأداء يدل على ما يحققه العاملون وفق معنوياتهم وتكوينهم الذي يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاجية سواء نوعية أو الكمية، وبالتالي فهذا التعريف يرتبط بطبيعة العمل وسلوكيات ومتفرقات العمل.

كما يعرف ناصر قاسمي بأنه هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.²

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يشمل مجموعة من المكونات التي يقوم عليها ومن أهمها فيما يلي:

- هو نتاج ومحصلة للجهد المبذول.
- جهد سعى به لتحقيق واشباع حاجيات الأفراد
- يرتبط الأداء الجيد بالحالة المعنوية والقدرات المكتسبة من تكوين الخبرة كما يرتبط الأداء

¹ رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 ، د.ط، ص 209

² ظاهر محسن منصور العالي، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الأردن، 2007 ، ط 1، ص 47

الجيد بمجموعة من العوامل التي تضمن له القيام على أحسن وجه سواء كانت بيئة داخلية أو خارجية.¹

المفهوم الاجرائي: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي اتصالات الجزائر من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة بالوادي .

خامسا: الدراسات السابقة

إن اطلاع الباحث على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانبا منه يعد أمرا هاما في توسع مجال المعرفة لديه أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات قبلا لذلك من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه وبالتالي تغييب الفائدة العلمية من دراسته. لذا اخترنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع سواء من المتغير المستقل أو من المتغير التابع .

الدراسة الأولى:

1- هاجرة خليل - صباح حمية

2- نوع الدراسة: الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال، 2015/2014

3- عنوان الدراسة: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أنموذجا)".

4- أهمية وأهداف الدراسة:

1- معرفة مدى تأثير شباب المجتمع المحلي السوفي بالإنترنت.

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 205.

- 2- معرفة مدى تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية.
- 3- معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوفي لثقافة دخيلة عليه ومدى العمل بها.
- 5- المنهج المتبع: اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي.
- 6- عينة الدراسة: استخدم الباحث عينة محددة ب25 مفردة.
- 7- أدوات البحث: الاستمارة(الاستبيان).
- 8- نتائج الدراسة: من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
 - لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي.
 - تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المحلي.
 - تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي.
 - تؤثر الانترنت إلى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي.

الدراسة الثانية:

- 1- بشير كاوجة (2013).
- 2- نوع الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير.
- 3- عنوان الدراسة: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية".
- 4- أهمية وأهداف الدراسة: محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها.
- 5- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدم منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني.

6- عينة الدراسة: عينة قصدية متمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

7- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة، وتحليل الوثائق.

8- نتائج الدراسة:

- أثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

- عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97 % من المستجوبين، كما حسن من التنسيق حسب رأي حوالي 90 % منهم، كما خفض من الإشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80 %.

- لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و يبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، خاصة ما يعانيه الموظفين من أعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 % من المستجوبين يشتكون من الأعطاب المتكررة.

الدراسة الثالثة:

1- حورية بولعودات(2008)

2- نوع الدراسة: رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.

3-عنوان الدراسة: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"

4- أهمية واهداف الدراسة: تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية

التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخيرا آثارها المفرزة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

5- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج المسحي وقد استخدم ضمن المنهج المسحي "المسح التحليلي".

6- عينة الدراسة: عينة قصدية تمثلت في دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG بقسنطينة.

7- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة.

8- نتائج الدراسة:

- أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الاكسترنت.

- وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

الفصل الثاني
تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانياً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثالثاً: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رابعاً: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد

خامساً: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة

تمهيد

تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة مهمة مع تزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، وأصبحت هذه التكنولوجيا مطلبا أساسيا في حياة الناس وفي جميع نواحي حياتهم سواء التعليمية أو الاقتصادية أو السياسية أو الترفيهية.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة، على رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، وإنتاجية كبيرة، وجودة متميزة وقد ترجم هذا التنبؤ هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا...

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد شهد عام 1824م اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية وفي عام 1837م استطاع "سامويل مورس" اختراع التلغراف وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط"، أما عام 1876م استطاع "غراهام بل" اختراع التليفون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف¹.

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

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 والمعلومات².

فأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وانماط معيشتة 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

¹ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ط1، ص ص 4-5.

² 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، ص57.

كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التليفون، الفونوغراف، التصوير الفوتوغرافي..) فالعلم السنيماي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)¹.

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 سمي بالثورة التكنولوجية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف².

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" ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية³.

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)⁴.

¹ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2009، ط5، ص44.

² خالد منصر، مرجع سابق، ص44.

³ حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص45.

⁴ بشير كاججة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص5.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية الا أن هناك سمات مميزة للتكنولوجيا الاتصالية الراهنة بأشكالها المختلفة، وهذه الخصائص تساعدنا في تقييم أفضل للخدمات من معالجة للخدمات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة بمختلف أجيالها.

وأبرز خصائص التكنولوجيا الاتصالية الراهنة هي¹:

1- التفاعلية: وذلك لوجود سلسلة من الأفعال الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي والمؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال وكذلك البريد الالكتروني...الخ².

2- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

3- قابلية الحركة: هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان مثل الهاتف النقال، جهاز الفيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع

¹ خالد منصر، مرجع سابق، ص53.

² أحمد زاهر، تكنولوجيا التعليم وتصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1997، ص ص 19-20.

في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة. أو بمعنى آخر إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان الى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل¹.

4- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، والأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أجهزة الفيديو وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل².

5- قابلية التوصيل: إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة (Eston) والديمو(المحلل) من صنع شركة (vewaxtNe)³.

6- الشبوع والانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الاثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة، نلمح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية. وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام للأطراف المعنية كلها، وفي رأي (ألفن توفلر) أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرائق

¹ بشير كاوجة، مرجع سابق، ص 27.

² محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص 9.

³ محمد الفاتح، نفس المرجع، ص 10.

لتوسيع النظام الجديد ليشمل من هم أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها¹.

7- الكونية (العالمية): البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، كتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم ، وأيضا حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة في مسالكها التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وإيابا من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم².

ثالثا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورا خلال العقدين الماضيين 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 ببيت 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... الخ³

¹ سميرة شيخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، 26،(1-2)، 2010، ص 447، حمل من الموقع: www.damascusuniversity.edu.sy، يوم: 14 /03/ 2018، على الساعة: 08:25.

² سميرة شيخاني، نفس المرجع ، ص448.

³ فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص170.

لقد تطور الهاتف النقال تطورا كبيرا 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 يوما بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر فاعلية وكفاءة في الاستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين¹.

2- الإنترنت: 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 الإنترنت 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 العالم².

وهذا أدى إلى انتشارها بسرعة كبيرة بالمقارنة بوسائل الاتصال التقليدية الأخرى، مثل الهاتف، التلفزيون، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الإنترنت احتاجت إلى 7 سنوات لكي تصل إلى 30% من المستخدمين، مقارنة بـ 38 سنة بالهاتف، و 17 سنة بالتلفزيون³.

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

¹ 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، حمل من الموقع: www.jcoeduw.uobaghdad.edu.iq، يوم: 2018/03/14، الساعة: 08:50.

² حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007، ص 57.

³ حورية بولعويديات، نفس المرجع، ص 58.

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 الصناعي¹.

رابعاً: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد

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

1- الوظيفة الإخبارية: تعتبر الوظيفة الإخبارية من جمع مختلف المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها من أهم وظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بأن الخبر هو في حد ذاته تعبير عن رأي وتقبل رأي للتأثير على آراء ، فوسائل الاتصال توزع أخبار 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 العام².

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 الفكري³.

¹ محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديث، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، ط 1، الجزائر، 2011، ص120.

² مريم شوقي، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية، مجلة الحوار المتمدن، (4338)، حمل من الموقع: www.ahwar.org يوم 2018/03/14 ، على الساعة: 09:15.

³ مريم شوقي، نفس المرجع، د.ص.

3- 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 العام¹.

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 والمكان².

4- وظيفة الترفيه والامتع: 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 لتمير 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 السلوك³.

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 الانترنت⁴.

¹ مريم شوقي، مرجع سابق، د.ص.

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

³ مريم شوقي، مرجع سابق، د.ص.

⁴ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص12.

5- وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها¹.

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 تخلوا من مخاطر وسلبيات.

1- 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 حدثت 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 التعليمية².

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.

¹ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 1994، ط1، ص15.

² محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص52.

ت- 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 واحدة¹.

وعموماً فإن أهم مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاداً 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 هائلاً من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج².

2- العيوب:

يمكننا أيضاً 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 إلى صراعات محلية وإقليمية³.

¹ إياد شكري البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق، عمان، 2003، ص ص 25 - 26.

² إياد شكري البكري، مرجع سابق، ص 26.

³ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص 16.

ب- اندماج تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة 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 يتنفسون هواءا جماعيا عالميا إلى درجة كبيرة¹.

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 وأخلاقياتنا، 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 ترع ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي، وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات².

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 والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر³.

¹ 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>، يوم 2018/03/15، على الساعة: 10:13.

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

³ نفس المرجع، ص 17.

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 الكبرى¹.

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، واذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا ومنها تلك التي تنتمي إليها، فإننا نجدها قد سنت حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعروضة على الرأي العام².

خ- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال³.

¹ خالد منصر، مرجع سابق، ص 65.

² محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص 17.

³ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، نفس المرجع، ص 16-17.

خلاصة

مرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال تطورها التاريخي بجملة من المراحل كان أبرزها تلك الصفة الجماهيرية التي اكتسبتها وسائل الاتصال المختلفة والتي أصبحت فيما بعد أحد أبرز الخصائص التي تميزها، بالإضافة إلى خاصية التفاعلية التي تسمح بتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، كما تتميز هذه التكنولوجيا بعدة وظائف داخل المجتمع أبرزها كان الوظيفة الإخبارية لما لها من قوة في توجيه الرأي العام وكذا في تغيير أو ترسيخ فكرة أو موضوع ما.

لقد شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن الماضي تطورات مذهلة ومتسارعة في وسائل تكنولوجيا الاتصالات، لدرجة أنه أصبح من الصعب على الأفراد والمؤسسات متابعة هذه التطورات والاختراعات الجديدة، فقد دخلنا خلال هذا القرن عصر الأقمار الصناعية وعصر الانترنت وتحول هذا العالم إلى قرية صغيرة.

إن التطور السريع في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة وتتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات.

الفصل الثالث
الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

خامساً: أبعاد الأداء الوظيفي

سادساً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء

خلاصة

تمهيد

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على اتم وجه.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأيضا محددات وخصائص الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه وتم التطرق الى عناصر الأداء الوظيفي وأبعاده والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضواً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظراً للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات.

ولقد شكل الموضوع الأداء عنصراً هاماً لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفايتها الإنتاجية.¹

فقد أشار ادم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى الأداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء العمل من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة.²

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

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

ب- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضاً المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من أجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.

ت- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 206

² محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص 52.

ث- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.¹

ثانيا: محددات وخصائص الأداء الوظيفي

1- محددات الأداء الوظيفي

انطلاقا 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، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدورة الوظيفي.

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:

أ- 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.

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة.²

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد.

¹ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص 66.

² ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص 65.

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته ومهارته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين.¹

ب- القدرات:

تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، وتشبوا إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.²

ت- الإدراك:

يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.

إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها.

ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وأنه لا بد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

¹ زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع

تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003، ص59.

² زكية عفري، مرجع سبق ذكره، ص59.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.¹

2- خصائص الأداء الوظيفي

انطلاقاً من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام وانجاز المهام المسندة إلي العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات المختلفة .

وبالتالي فالأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

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

❖ سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).²

❖ سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على اي حال ليس ثابت على المنوال واحد.

❖ سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

❖ سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد.³

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص10.

² ناصر قاسمي، مرجع سابق، ص11.

³ ناصر قاسمي، نفس المرجع، ص12.

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

1-أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي الى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ- الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو؛ ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة.

ب- الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية.¹

وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة، والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي، أما معيار الطبيعة فيقسم الى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية وسياسية.

¹ عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة الفعلية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2011، ص89.

2-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

أ-العوامل الإيجابية المؤثرة في الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض أن الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء والوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص لنمو الوظيفي تعد أيضا محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء.¹

ويمكن القول إن محددات الأداء تستند الى ثلاث متغيرات:

- الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.

- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.

- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.²

إن القدرات والدافع المتوافران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحيانًا يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل

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

² عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د.ط، دار المريخ، الرياض، 1983، ص53.

والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فيندعم توافر للعلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.

ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية:

- إن محددات أداء الأفراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى.

- إن محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة معينة ليست بضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة أخرى.

- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.¹

ب-العوامل السلبية المؤثرة في الأداء:

-**غياب الأهداف المحددة:** إن المنظمات التي تعمل دون إذن يكون لديها أهداف محددة للأعمال ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات أو أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفضيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أدائه محدودا أو معدوما، وعلى رغم من وجود تقارير للأداء فان عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.²

¹ العربي محمود، الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 161.

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

وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.

-عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضخ القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.¹

-إختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على أداء مؤثر وهذا يتطلب نظاماً لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

-مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. ويمكن القول إنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال - العادات والتقاليد كما

¹ محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص298.

يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بيئة العمل - كالترقي والتكليف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل وعوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.¹

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

-**ضعف نظام الحوافز:** لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهارتهم وعدم التوصل الى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم بالتالي على أدائهم.

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

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

- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركها لفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعه والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

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.

- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.¹

- المثابرة والثوق: وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

خامسا: أبعاد الأداء الوظيفي

تعني أبعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي:

- كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.²

- الجهد المبذول:

تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

¹ السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة،

جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004، ص55.

² محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص220.

- نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل وأساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات 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 إجراءات بحث أو دراسة.¹

سادسا: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

إن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الفرد تكون أحيانا خارج سيطرته أو بالأحرى يكون غير قادر على التحكم بهذه العوامل، إما تتعلق به أو بالوظيفة التي يستغلها وهذا التقييم هو الذي اعتمدنا كمعيار لتبيان هذه العوامل:

1-العوامل المتعلقة بالعامل

هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم التي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال، مثل فئات العمر والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعمال، بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع قيم واتجاهات وطموحات يسعى العمال لإشباعها.²

¹ محمد سعيد أنور سلطان، نفس المرجع، ص221.

² محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التدبير معاهدالعلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التدبير، جامعة المدينة، 2007/2008، ص54.

2-العوامل المتعلقة بالمؤسسة

إن هناك عوامل تؤثر على أداء الفرد تسببها المؤسسة بحد ذاتها وأهمها:

أ- **الظروف المادية:** إن الظروف المادية غير المرغوب بها مثل: الضوضاء ودرجات الحرارة غير العادية والفوضى... الخ، من شأنها التأثير سلبا على أداء الفرد والعكس صحيح أي أن الظروف المادية الجيدة تؤثر بشكل ايجابي على مردودية العامل وفعاليتته.

ب- **الاغتراب الوظيفي:** إن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكرثائه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له ولا قيمة. ويمكن إرجاع ظاهرة الاغتراب إلى عدة أسباب:

- انعدام التكامل في أنساق التنظيم.

- فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات.

- عدم التوافق بين الوسيلة والهدف.

- فقدان الاعتقاد بالقيم الأخلاقية.

- الشعور بفقدان الدليل أو الهدف.

- تكرار الأعمال بشكل روتيني.

إن وجود ظاهرة الاغتراب ليس بالأمر المستتر وإنما هناك مظاهر أو نتائج مترتبة عنها تظهرها للعيان وهي:

- المراوغة والانسحاب والعزلة.

- المجارة اللاشعورية لما يحدث وكذلك المجارة القهرية.

- القلق الدائم وفقدان الثقة بالنفس وأيضا فقدان الثقة بالغير.

- قتل التفكير الابتكاري.

إن الملاحظ لهذه المظاهر والنتائج يخلص بنتيجة وهي أن ظاهرة الاغتراب تقلص فعالية الأداء لدى الأفراد وتقضي على بواعث الابتكار لذا على كل مؤسسة أن تتخذ تدابير تكون وقائية وليس علاجية للحيلولة دون تفشي هذه الظاهرة داخل بيئتها الداخلية.¹

3- النزاع التنظيمي:

النزاع أو الصراع يعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية، تأتي نتيجة بعض العلاقات التي تسود تجمع الجماعات في العمل، وينتج كصدى لاختلاف وجهات النظر أو صراع الأدوار والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة، ولا شك في أن الضغوط البيئية تلعب دوراً رئيسياً في إيجاد الصراع والنزاع بين الأفراد سواء منها الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية لأنها تقود بدورها إلى الضغط النفسي الذي ينتج عنه عاملين رئيسيين وهما:

- آلية تنسيق العمل بين الجماعات ويقصد بالتنسيق هنا تحديد المهام وتوضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات والرقابة المرنة.²

- أنظمة الرقابة التنظيمية ونقصد بالرقابة هي آلية التحكم في أداء الجماعة وتوزيع الموارد، وهنا تتداخل المصالح وتتشابك وتتعارض، فينتج عن هذا كله نزاع داخل الجماعة وبين الجماعات والأقسام.

سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء

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

1- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء ، كما وأن الصراعات بين الإدارة

¹ ناصر محمد العدل ، إدارة السلوك التنظيمي ، بيروت، لبنان، 1993، ط 1، ص 251.

² ناصر محمد العدل، مرجع سابق، ص 252.

والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبيًا أو إيجابيًا كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل.... الخ.¹ إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الإنخفاض في الأداء.

2- تطوير خطة العمل للوصول إلى الحل: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووقوع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين والاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى. فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.²

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

أ- **تحسين الموظف:** وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائمًا بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق:

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار وجود

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

² سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص 158.

علاقة نسبية بين رغبة الأداء وتؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.

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

ب- **تحسين الوظيفة:** إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.²

¹ سهيلة محمد عباس، نفس المرجع، ص 159.

² سهيلة محمد عباس، نفس المرجع، ص 159.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الحديث عن الأداء بصفة عامة و عن تقييمه بصفة خاصة، و تبين لنا أن نجاح و تقدم أي مؤسسة أو منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر البشري و زيادة فعاليته و إنتاجه، فان تقييم أداء العامل يساهم في تزويد الإدارة ببيانات القوة و الضعف في قدرات و مهارات الأفراد و يجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل و تحديد الحاجات التكوينية، و نقائص الأداء و العلاوات المرتبطة بمناصب العمل، التي ترتبط بوظيفة تسيير الموارد البشرية، وأيضا تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالمورد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: تحديد العينة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً : أدوات جمع البيانات

خامساً: عرض وتحليل البيانات

سادساً : عرض النتائج العامة للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني:

أ- **النشأة:** تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم ،فيها لمنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

ب- **التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي:**

هي مؤسسة عمومية ذات أسهم تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر ،وتأسست وفق القرار 03/2000 المؤرخ في 5 أوت سنة 2000 المحددة للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر، وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية اجتماعية المؤسسة ذات أسهم ولها رأس مال والمقدر 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري تحت رقم 0018083B02 يوم 11 ماي 2002، وكانت الانطلاقة الرسمية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي في 26 جانفي 2003 .

وتقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي شارع الطالب العربي بلدية الوادي يحدها شمالا شارع طالب العربي وجنوبا فندق سوف وشرقا ولاية القديمة وغربا ساحة الشباب كما أنها تتربع على مساحة تقدر 1105.61 م² وعدد العمال 200.

ب- المجال الزمني:

بدأت الدراسة الميدانية حول " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدي الموظفين" من تاريخ 2018/04/17 إلى غاية 2018/04/23، حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر مارس، ثم بدأنا دراستنا الميدانية في شهر أبريل ودامت مدة الدراسة 07 أيام.

ج- المجال البشري:

الدراسة الراهنة حددت في مجالها البشري على مجموعة من الموظفين اللذين يعملون بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي البالغ عددهم 200 موظف وقد إختارنا 50 موظف من مجموع الكلي للموظفين.

ثانيا: تحديد العينة

"تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه، يتعذر الحصول عليها من المجتمع برمته، ويشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث"¹.

تعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك"².

¹ المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث العلمي وخطواته الاجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص47.

² صلاح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها واجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002، ص197.

وتم الاعتماد على العينة القصدية لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي شركة اتصالات الجزائر-الوكالة التجارية بالوادي-.

وتعرف العينة القصدية بأنها: "العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي¹.

بلغ عدد أفراد العينة المختارة 50 موظف وموظفة، وذلك بأخذ نسبة 25% من المجتمع الأصلي للدراسة، وهم الموظفين الإداريين لشركة اتصالات الجزائر والبالغ عددهم 200 موظف وموظفة ويعتبر هذا العدد كافي نظرا لتجانس مجتمع الدراسة حيث قمنا بإختيار عينة الدراسة بهذه الطريقة الموضحة كالتالي:

$$50 = \frac{200 \times 25}{100}$$

وبالتالي ستكون عينة بحثنا هي 50 موظف.

¹ فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص198.

ثالثا: منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر"، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال. والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فلقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام "المنهج الوصفي التحليلي".

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج وتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها".¹

رابعا: أدوات جمع البيانات

- الاستمارة (الاستبيان):

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة.²

ويعرفه محمد عبد الحميد على أنه " أسلوب لجمع البيانات يستهدف استشارة أفراد العينة بطريقة منهجية ومنتقنة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة في

¹ محمد الصاوي - محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص32.

² منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص91.

موضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي لأفراد العينة في هذه البيانات¹.

وقمنا باختبار الاستمارة وتوزيعها على المحكمين وذلك بتعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها وإضافة بعض الأسئلة، لتصل إلى شكلها النهائي بصياغة 24 سؤال.

وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة مستويات منها:

1- البيانات الشخصية.

2- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3- تحسين وسائل الاتصال الحديثة أداء المؤسسة.

4- دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعادة هيكلة المؤسسة.

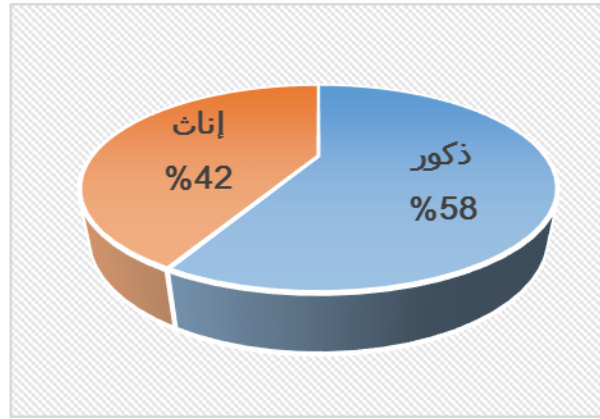
اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الاحصائي في شكلها البسيط للتكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات.

¹ محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، د.ط، عالم الكتاب، القاهرة، 1993، ص133.

خامسا: عرض وتحليل البيانات

الجدول رقم (01) يوضح جنس المبحوثين.

النسبة %	التكرار	الجنس
58%	29	ذكور
42%	21	إناث
100%	50	المجموع



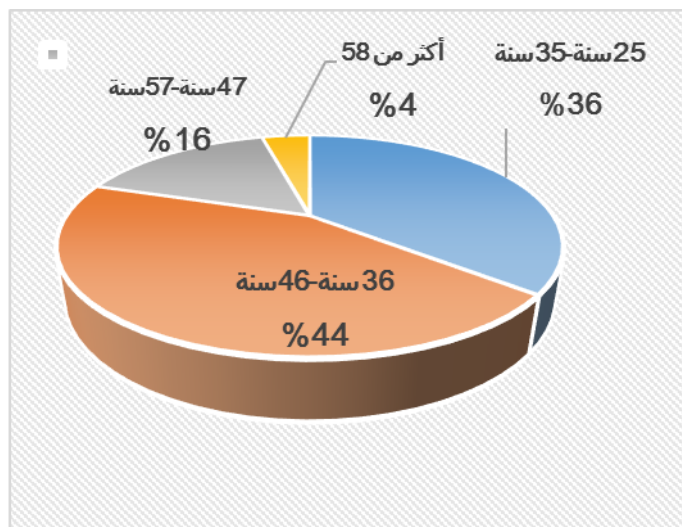
الشكل رقم (01) يوضح جنس المبحوثين.

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن أعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة الذكور وتقدر بـ 58%، وتليها نسبة الإناث والمقدرة بـ 42% من أفراد العينة.

وذلك راجع لطبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر التي يغلب عليها الطابع التقني أكثر من الإداري.

جدول رقم (02) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين.

النسبة %	التكرار	السن
36%	18	[25 سنة - 35 سنة]
44%	22	[36 سنة - 46 سنة]
16%	8	[47 سنة - 57 سنة]
4%	2	أكثر من 58 سنة
100%	50	المجموع



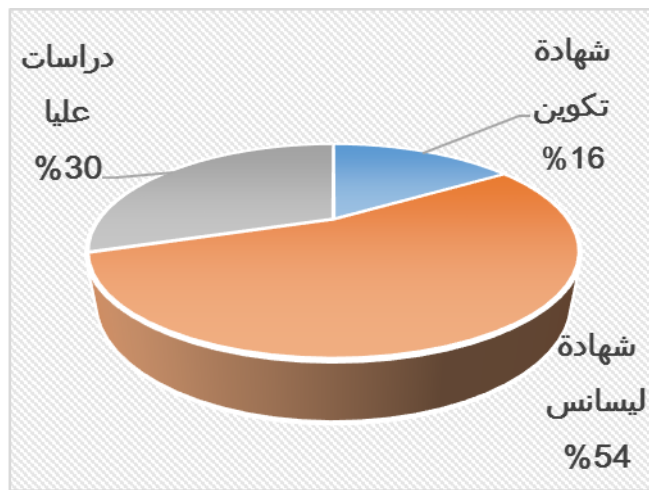
الشكل رقم (02) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين.

يعد عامل تحديد السن من أهم محددات العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقاً من الجدول رقم (02) نلاحظ أن 44% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 46 سنة يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة فاحتلوا المرتبة الثانية بنسبة بلغت 36%، تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 47 و 57 سنة وقدرت نسبتهم بـ 16%، أما الأفراد الذين يبلغون 58 سنة فما فوق فكانت نسبتهم هي الأضعف مقارنة بباقي الفئات حيث بلغت نسبتهم 4%.

نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية [36- 46] راجع إلى هذه الفئة تتميز بالعطاء والقدرة على الإنجاز والحماس والنشاط وتحمل المسؤولية مقارنة بفئات أخرى.

الجدول رقم (03) يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
16%	08	شهادة تكوين
54%	27	شهادة ليسانس
30%	15	دراسات عليا
100%	50	المجموع



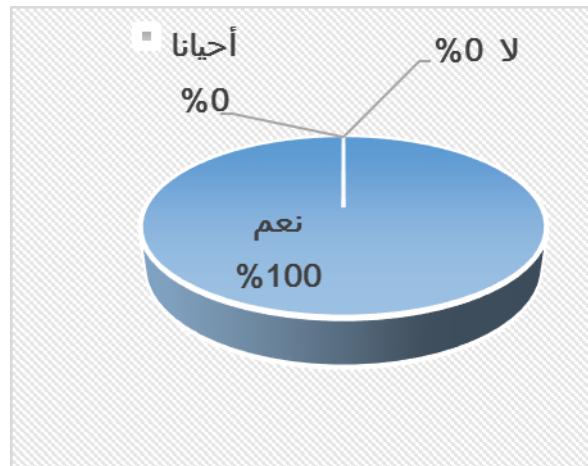
الشكل رقم (03) يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل أي مؤسسة، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي والذي يمثله الجدول رقم (03) إلى أربعة فئات رئيسية، احتل فيها الجامعيون المتحصلين على شهادة ليسانس النسبة الأكبر حيث بلغت هذه النسبة 54%، بينما قدرت نسبة ذوي الدراسات العليا 30%، يليها ذوي المستوى التكويني والبالغة نسبتهم 16%،

نستنتج مما سبق أن شهادة ليسانس هي أعلى مؤهل علمي للمبحوثين وذلك لأن متطلبات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءة عالية ومستوى ومؤهل علمي يساعدهم على تسيير العمل بأفضل شكل وتقديم أحسن أداء ممكن لهم.

الجدول رقم(04): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الكمبيوتر . الانترنت . الهاتف...) في العمل.

النسبة	التكرار	البدائل
100%	50	نعم
00%	00	لا
00%	00	أحيانا
100%	50	المجموع



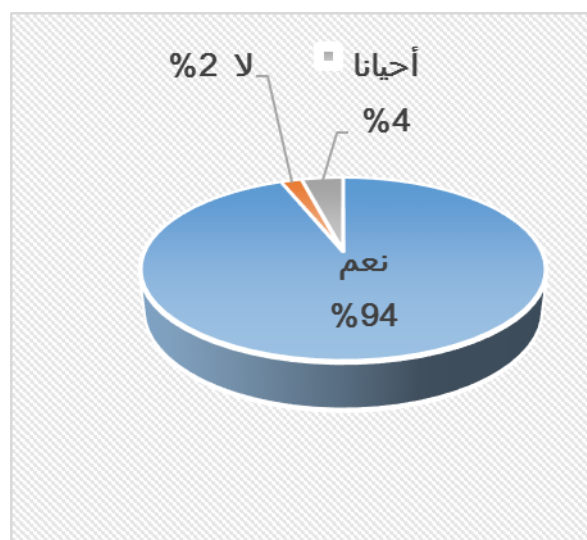
الشكل رقم(04): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (04) أن كل الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وبالغية نسبتهم 100% يستخدمون في عملهم مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات التي تسعى لمواكبة عصر التقدم والثورة التكنولوجية والعلمية بحيث أنهم يستخدمون الهاتف، الكمبيوتر، الانترنت، الكمبيوتر... الخ، والتي تعتبر من الوسائل التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة.

الجدول رقم(05): يوضح قدرة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	البدائل
94%	47	نعم
02%	01	لا
04%	02	أحيانا
100%	50	المجموع



الشكل رقم(05) يوضح قدرة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

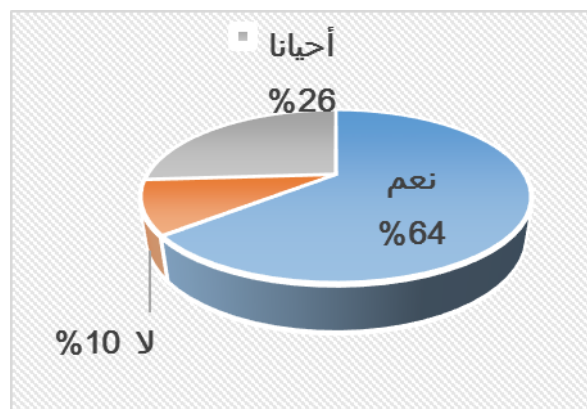
يتبين لنا من خلال الجدول رقم(05) أن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث بلغت نسبتهم 94% من أفراد العينة، بينما أجاب 4% فقط بأنه أحيانا يكون بإمكانهم التحكم في بعض تكنولوجيا الاتصال

المختلفة من خلال استخدامهم لها، يليها نسبة 2% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج أنه خدمة لطلبات الزبائن والسهر على تقديم الخدمات في وقتها يتطلب منهم احترام المواعيد، وهذا يتحقق أكيد بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة كالايميل (البريد الالكتروني) والهاتف والحاسوب والانترنت وغيرها من هذه التكنولوجيات.

الجدول رقم(06): يوضح ضمان المؤسسة للحصص التدريبية لزيادة التحكم في وسائل الاتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	البدائل
64%	32	نعم
10%	05	لا
26%	13	أحيانا
100%	50	المجموع



الشكل رقم(06): يوضح ضمان المؤسسة للحصص التدريبية لزيادة التحكم في وسائل الاتصال الحديثة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بـ"نعم" على أن المؤسسة تضمن لهم حصص تدريبية لزيادة التحكم في وسائل الاتصال الحديثة حيث

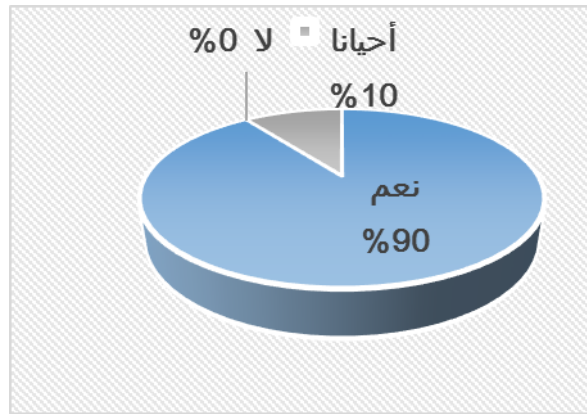
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

بلغت نسبتهم 64%، بينما أجاب 26% من المبحوثين بأن المؤسسة أحيانا ما تقوم بهذه الحصص التدريبية، بينما نفت نسبة قليلة منهم هذه الحصص التي تقوم بها المؤسسة وقدرت بـ 10%.

نستنتج مما سبق أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسهر على السير الحسن لنشاطها وخدمة زبائنها وتدعم ذلك بتوفير حصص تدريبية للموظفين يتسنى لهم من خلالها القدرة على التحكم بشكل أفضل في مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة المعمول بها في المؤسسة.

الجدول رقم (07): يوضح دور الحاسوب في تمكين الموظفين من تدوين وحفظ المعلومات بسهولة.

النسبة	التكرار	البدائل
90%	45	نعم
00%	00	لا
10%	05	أحيانا
100%	50	المجموع



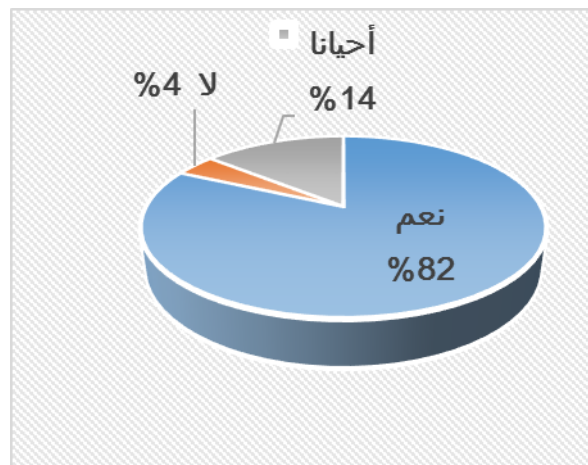
الشكل رقم (07): يوضح دور الحاسوب في تمكين الموظفين من تدوين وحفظ المعلومات بسهولة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (07) أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن جهاز الحاسوب فعلا يمكنهم من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة من خلال استخدامهم له حيث بلغت نسبتهم 90%، بينما أجاب 10% من المبحوثين بـ "أحيانا".

نستنتج أن الحاسوب هو الوسيلة الأساسية في تدوين وحفظ المعلومات بالمؤسسة إذ أصبح من الأساسيات التي يعتمد عليها في العمل فهو يسرّع انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن في وقتها وبسرعة كبيرة.

الجدول رقم (08): يبين استخدام الإنترنت المتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
82%	41	نعم
04%	02	لا
14%	07	أحيانا
100%	50	المجموع



الشكل رقم (08): يبين استخدام الإنترنت المتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.

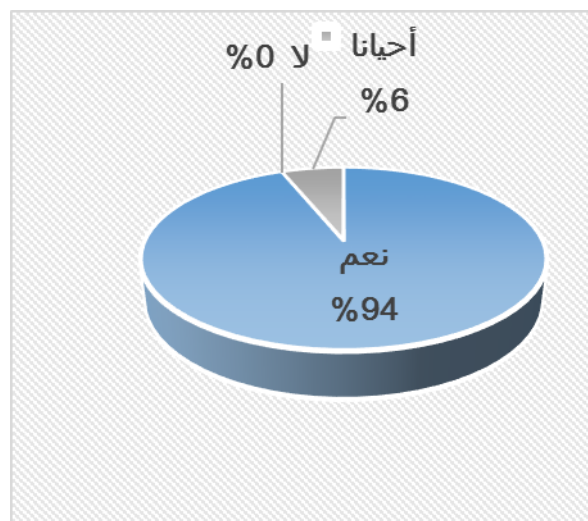
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (08) أن أغلب إجابات المبحوثين تمحورت حول أن استخدام شبكة الإنترنت يساهم في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة وذلك بنسبة بلغت

82%، بينما أجاب 14% من أفراد العينة بـ "أحيانا"، في حين نفت نسبة 4% من أفراد العينة أن تساهم شبكة الإنترنت في الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة.

نستنتج أن تواصل الموظفين تجاوز الاتصال التقليدي القائم على تنقل الموظفين بين المكاتب لتقديم خدمات معينة أو أية مهام أخرى، بل تحول هذا كليا إلى عهد التكنولوجيا الحديثة التي سهلت عملية الأداء وتقديم الخدمات وكل هذا بأقل وقت وبأفضل طريقة.

الجدول رقم (09): يوضح تسهيل شبكة الانترنت لعمل الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
94%	47	نعم
00%	00	لا
06%	03	أحيانا
100%	50	المجموع



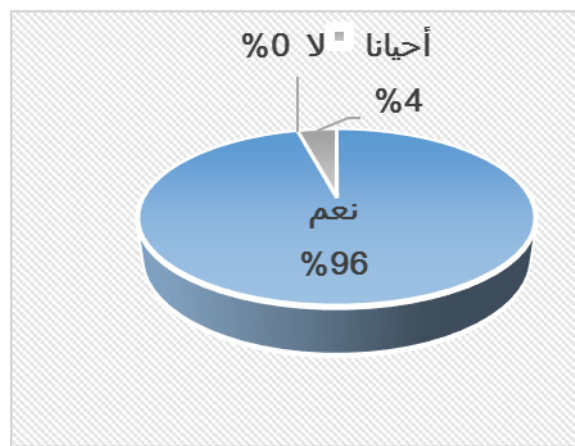
الشكل رقم (09): يوضح تسهيل شبكة الانترنت لعمل الموظفين داخل المؤسسة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (09) أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن شبكة الإنترنت سهلت عليهم عملهم حيث كانت نسبتهم 94%، بينما أجاب 6% منهم بـ "أحيانا"، ويرجع

هذا لكون شبكة الإنترنت لديها من الميزات والخصائص العديدة التي تمكن كل موظف في المؤسسة من إتمام مهامه ووظائفه بسرعة وسهولة كبيرة، فأصبحت التكنولوجيا هي المقود الرئيسي في تحسين الأداء الوظيفي للموظف بعد ما كانت جل الأعمال تؤدي يدويا وتحتاج تكلفة وجهد كبيرين.

الجدول رقم (10): يبين توفير شبكة الإنترنت للوقت والجهد في تسيير شؤون العمل.

النسبة	التكرار	البدائل
96%	48	نعم
00%	00	لا
04%	02	أحيانا
100%	50	المجموع



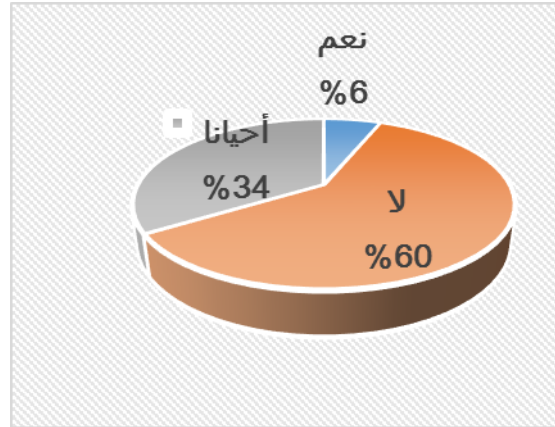
الشكل رقم (10): يبين توفير شبكة الإنترنت للوقت والجهد في تسيير شؤون العمل.

من خلال الجدول رقم (10) تبين لنا أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن شبكة الإنترنت ساهمت فعلا في توفير الوقت والجهد من خلال أدائهم لأعمالهم وكانت نسبتهم 96%، بينما أجاب 4% من المبحوثين بـ "أحيانا". ومنه نستنتج أن الانترنت وسيلة حديثة تقدم خدمات

كبيرة للمؤسسات التي تسعى إلى ضمان الأداء الأفضل والأسرع وتقليل الوقت والجهد والتكلفة التي كانت ستضر المؤسسة.

الجدول رقم (11): يوضح وجود صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمال هذه التكنولوجيات المختلفة.

النسبة	التكرار	البدائل
06%	03	نعم
60%	30	لا
34%	17	أحيانا
100%	50	المجموع



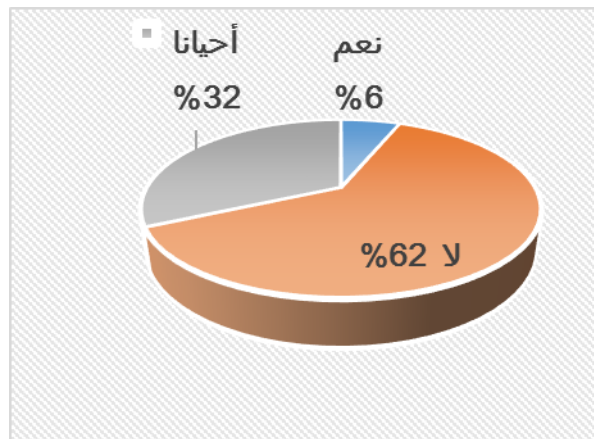
الشكل رقم (11): يوضح وجود صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمال هذه التكنولوجيات المختلفة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11) أن غالبية المبحوثين أكدوا على أنه لم تكن لديهم صعوبة في الاتصال مع الزبائن من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة قدرت بـ 60%، في حين أجاب 34% من المبحوثين بـ "أحيانا" ما تكون لديهم صعوبة في الاتصال مع الزبائن، في حين أجاب 6% من أفراد العينة بصعوبة الاتصال مع الزبائن. ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد سهلت الكثير على الموظفين من الأعمال

وتقديم الخدمات وصارت هذه التكنولوجيات تستعمل على نطاق واسع وتشمل كل المستويات والشرائح دون أي إستثناء.

الجدول رقم (12): يبين وجود مشاكل في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	البدائل
06%	03	نعم
62%	31	لا
32%	16	أحيانا
100%	50	المجموع



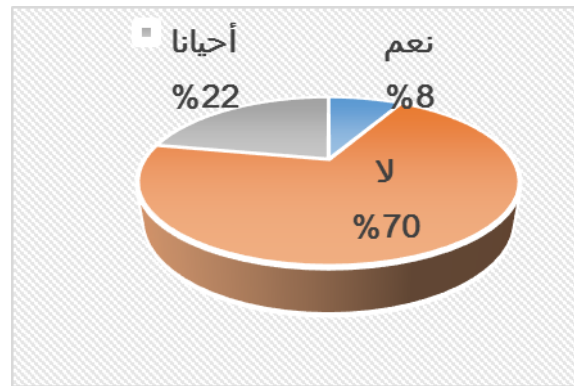
الشكل رقم (12): يبين وجود مشاكل في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (12) أن غالبية المبحوثين لم يواجهوا أي مشاكل فيما يتعلق بعملهم عند استخدامهم لهذه التكنولوجيا وبلغت نسبتهم 62%، في حين أجاب 32% بأنهم أحيانا ما يواجهون بعض المشاكل في عملهم، بينما أجاب 6% فقط وفي مرتبة متأخرة بأنهم دائما ما يواجهون المشاكل في أعمالهم عند استعمالهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشتى أنواعها ساهمت في تبسيط العمل والأداء الوظيفي إلى حد بعيد وسرّعت من عملية تقديم الخدمات للزبائن.

الجدول رقم (13): يوضح وجود صعوبات في استخدام شبكة الانترنت.

النسبة	التكرار	البدائل
08%	04	نعم
70%	35	لا
22%	11	أحيانا
100%	50	المجموع



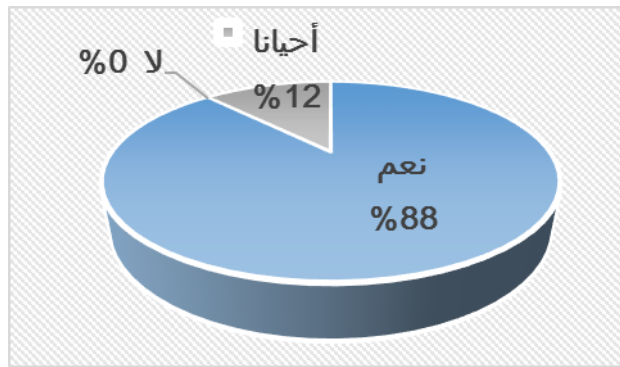
الشكل رقم (13): يوضح وجود صعوبات في استخدام شبكة الانترنت.

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا أن نسبة 70% من المبحوثين أجابوا بأنهم لم يواجهوا أي صعوبات عند استخدامهم لشبكة الانترنت في أداء وظائفهم، بينما أجاب 22% من المبحوثين بأنهم أحيانا ما يواجهون بعض المشاكل، في حين أجاب 8% بأنهم فعلا يواجهون مشاكل في مهامهم عند استخدامهم لشبكة الانترنت.

نستنتج أن شبكة الانترنت من التكنولوجيات الغير المعقدة في استخدامها بحيث تجعل كل مستخدم يفهم كيفية استعمالها وتقدم له الخدمة بدون أي صعوبات أو تعقيدات فهي في متناول المستخدم وتسهل عليه أداءه الوظيفي.

الجدول رقم (14): يبين تطور تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	البدائل
%88	44	نعم
%00	00	لا
%12	06	أحيانا
%100	50	المجموع



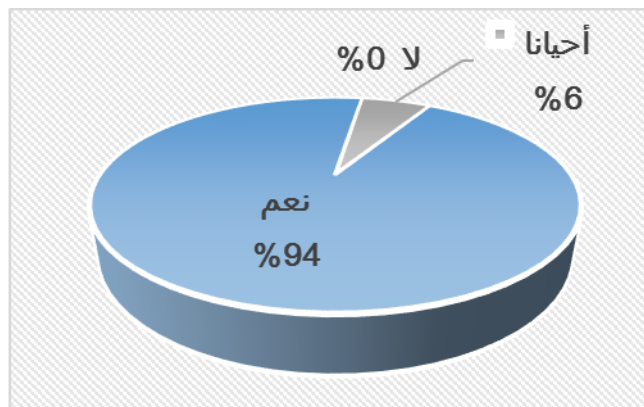
الشكل رقم (14): يبين تطور تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (14) أن هناك فعلا تطور في تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما مثلته إجابات المبحوثين بنسبة %88، في حين أن باقي المبحوثين أجابوا بأن هذا التطور غير كبير بنسبة قدرها %12.

نستنتج أن التكنولوجيات الحديثة أعطت ميزات عديدة للمؤسسة جعلتها تقدم خدماتها بشكل أفضل ومتطور عما سبق فهذه التكنولوجيا ألغت كل ما هو تقليدي وساهمت في تقدم وتطور الخدمات في المؤسسات.

الجدول رقم (15): يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد.

النسبة	التكرار	البدائل
%94	47	نعم
%00	00	لا
%06	03	أحيانا
%100	50	المجموع



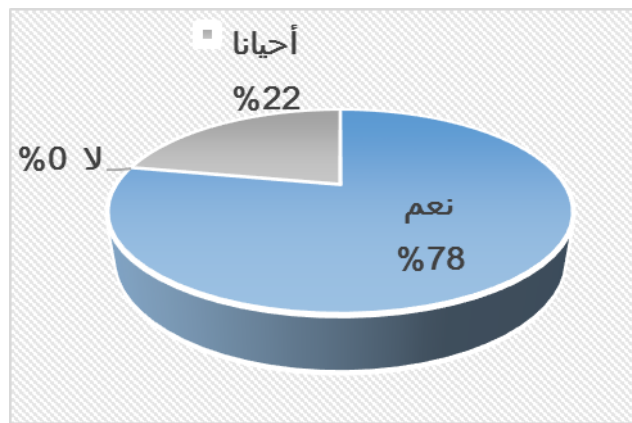
الشكل رقم (15): يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة كبيرة من المبحوثين أقرت بأن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة بنسبة بلغت %94، بينما أجابت نسبة %6 بـ"أحيانا".

ومنه نستنتج أن المؤسسة وبعد تبنيها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نجحت في توفير جهد ووقت كبير لموظفيها ومستخدميها وأيضاً لزيائنها وسهلت في ذات الوقت تقديم الخدمات لهم.

الجدول رقم (16): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل.

النسبة	التكرار	البدائل
%78	39	نعم
%00	00	لا
%22	11	أحيانا
%100	50	المجموع



الشكل رقم (16): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل.

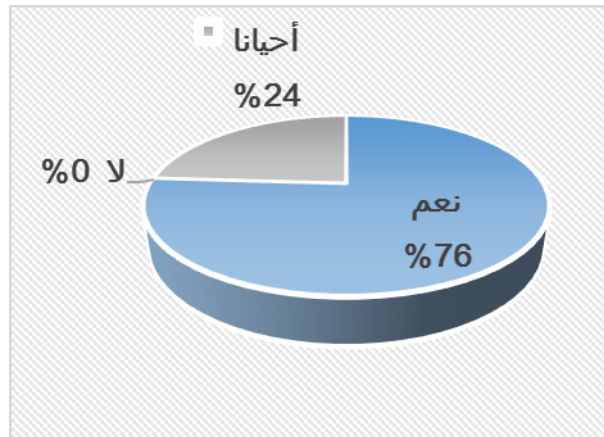
يتبين من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة 78% أجابت بأنه عند استخدام وسائل الاتصال الحديثة انخفضت تكاليف العمل للمؤسسة، بينما أجابت نسبة 22% بـ"أحيانا" ما تساهم هذه التكنولوجيا في تقليل حجم تكاليف العمل لهذه المؤسسة.

نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قللت من استخدام الوسائل التقليدية التي كانت تكلفها مصاريف باهضة حيث وفرت عليها أموال كانت ستصرف في سبيل إنجاز مهامها والسير الحسن بها ودفعها للتقدم وكذا تقديم الخدمات بشكل أفضل وهو راجع للخصائص التي تتميز بها التكنولوجيا كالتزامنية والتفاعلية والعالمية...، التي تطرقنا إليها في الجانب

النظري وكذلك ما أكدته دراسة هاجرة خليل وصباح حمية أن من خصائصها التزامنية والتفاعلية...

الجدول رقم (17): يبين دور استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدايل
76%	38	نعم
00%	00	لا
24%	12	أحيانا
100%	50	المجموع



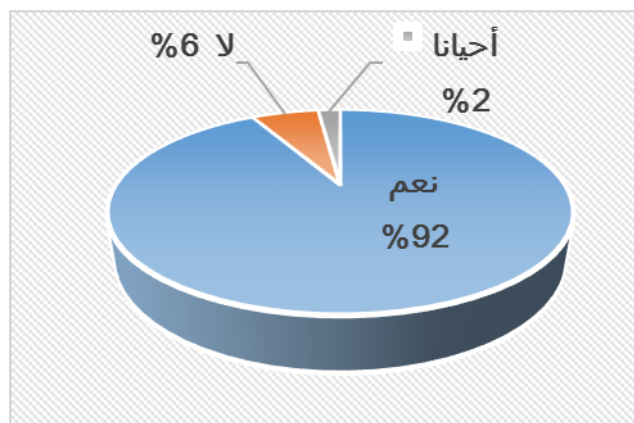
الشكل رقم (17): يبين دور استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

من خلال الجدول رقم (17) تبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابت بأن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت فعلا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 76%، بينما لم يؤكد الآخرون حقيقة هذا الأمر حيث أجابت نسبة 24% بـ "أحيانا".

ومنه نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة ذات سرعة عالية ودقة كبيرة في إيصال المعلومات والأوامر الموجهة للموظفين داخل المؤسسة وكذا تحقيق الانسيابية في العمل والتحرر من الوسائل التقليدية التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة وتسرع من الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (18): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
92%	46	نعم
06%	03	لا
02%	01	أحيانا
100%	50	المجموع



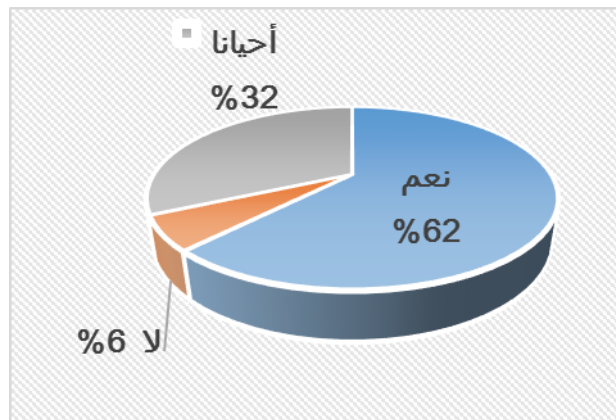
الشكل رقم (18): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (18) أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن إدخال وسائل الاتصال الحديثة رفع من معدلات الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة بنسبة بلغت 92%، بينما نفى عدد قليل هذا الأمر بنسبة بلغت 6%، في حين أن نسبة 2% أجابت بـ "أحيانا".

نستنتج أنه بسبب مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها الكثيرة فإنها قد ساهمت وبشكل كبير في فعالية الأداء الوظيفي ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم لأنها بذلك تكون قد وفرت وقتاً وجهداً كبيرين كانا من ضمن معوقات الأداء في السابق وبالتالي إعاقه السير الحسن للمؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح خلق المؤسسة لقنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم.

النسبة	التكرار	البدائل
62%	31	نعم
06%	03	لا
32%	16	أحيانا
100%	50	المجموع



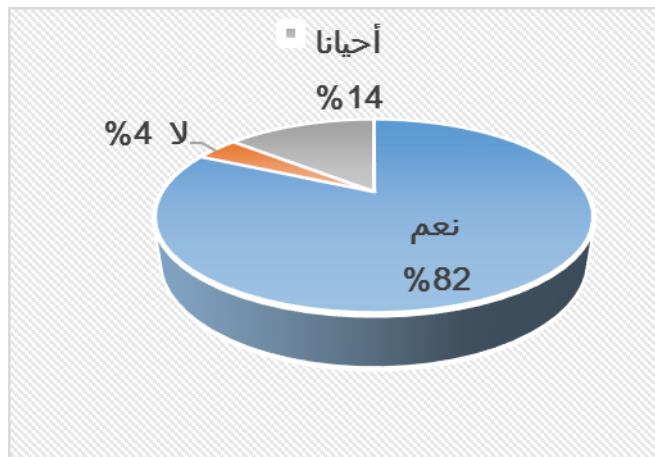
الشكل رقم (19): يوضح خلق المؤسسة لقنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم.

تبين لنا من خلال الجدول رقم (19) أن نسبة كبيرة من المبحوثين أقرت فعلاً بأن المؤسسة دائماً ما تقوم بخلق قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم حيث بلغت نسبتهم 62% بينما أجابت نسبة 32% بأنه أحيانا ما تقوم المؤسسة بهذا الأمر، في حين نفت نسبة 6% هذا الأمر.

نستنتج مما سبق محاولة المؤسسة ضمان كل الحقوق للموظفين حتى يتسنى لها الحفاظ على أدائها المتواصل من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (20): يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و فعالية الاتصال الخارجي.

النسبة	التكرار	البدائل
%82	41	نعم
%04	02	لا
%14	07	أحيانا
%100	50	المجموع



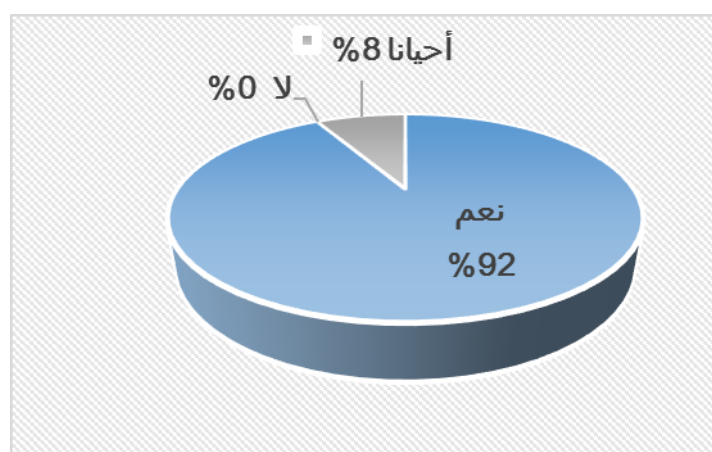
الشكل رقم (20): يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفعالية الاتصال الخارجي.

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت من فعالية الاتصال الخارجي للمؤسسة لما أجابت نسبة 82% بذلك، في حين أجابت نسبة 14% بـ "أحيانا"، تليها نسبة ضعيفة بلغت 4% أجابت بعكس ذلك.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تسعى لتقديم خدمات أفضل وأسرع لكل زبائننا عند اتصالهم بالمؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يسهل ذلك الاتصال بفعالية أكبر، ويجنب المؤسسة تدمير وسخط الزبائن.

الجدول رقم (21): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
92%	46	نعم
00%	00	لا
08%	04	أحيانا
100%	50	المجموع



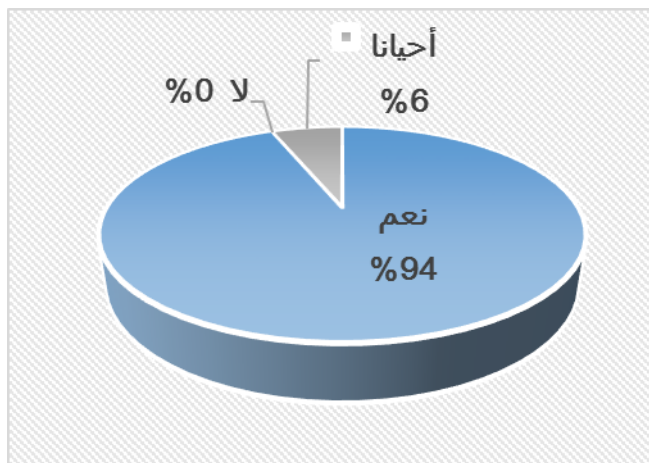
الشكل رقم (21): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة 92% اجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت فعلا من محيط العمل داخل المؤسسة، بينما لم يجزم باقي المبحوثين هذا الأمر عندما اجابت نسبة 8% بـ "أحيانا".

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها توفر خدمات عديدة للموظفين داخل المؤسسة تجعل من منظومتها تسيير على نسق متسارع ومتواصل وتقديم أداء وظيفي أفضل وبنائج عالية.

الجدول رقم (22): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد نمط العمل بالمؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
94%	47	نعم
00%	00	لا
06%	03	أحيانا
100%	50	المجموع



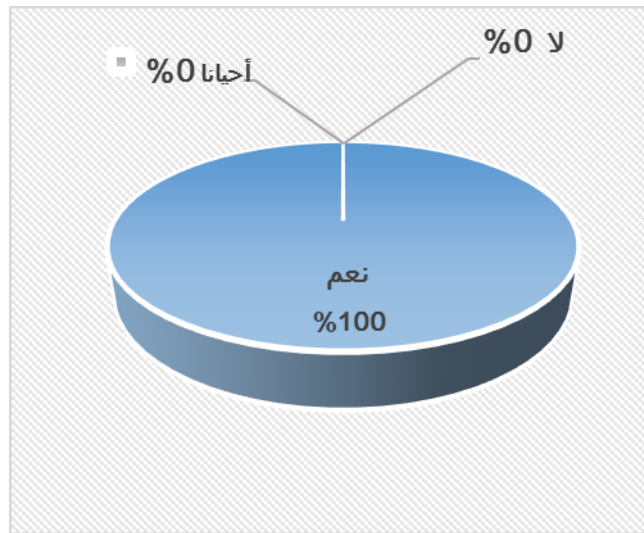
الشكل رقم (22): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد نمط العمل بالمؤسسة.

من خلال الجدول رقم (22) تبين لنا أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديدا لنمط العمل في المؤسسة من خلال اجابات المبحوثين بنسبة 94%، بينما اجابت نسبة ضعيفة بلغت 6% بـ "أحيانا".

نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تقديم الخدمات العديدة للمؤسسة مما جعل مؤسسة اتصالات الجزائر تغير من نمط العمل وتواكب التطورات الخدمية الجديدة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية العالمية الجديدة.

الجدول رقم (23): يبين امتلاك المؤسسة شبكة إلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال.

النسبة	التكرار	البدائل
100%	100	نعم
00%	00	لا
00%	00	أحيانا
100%	50	المجموع



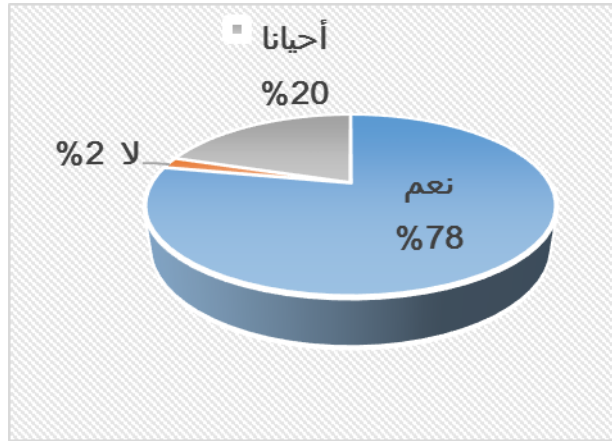
الشكل رقم (23): يبين امتلاك المؤسسة شبكة إلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال.

اتضح لنا من خلال الجدول رقم (23) أن المؤسسة تملك شبكة إلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال عندما اجابت نسبة 100% بذلك.

نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر وظيفتها الأساسية هي إمداد الزبائن بالإنترنت وهذا ما يتطلب بالدرجة الأولى استعمالها هي الأخرى للشبكة الإلكترونية لتسهيل تدفق المعلومات وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (24): يبين ضمان الاتصالات الإلكترونية للأمن وجودة المعلومات للموظفين.

النسبة	التكرار	البدايل
78%	39	نعم
02%	01	لا
20%	10	أحيانا
100%	50	المجموع



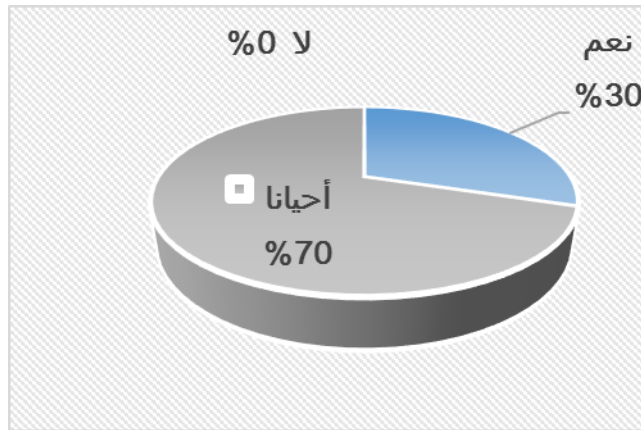
الشكل رقم (24): يبين ضمان الاتصالات الإلكترونية للأمن وجودة المعلومات للموظفين.

من خلال الجدول رقم (24) يتضح لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تضمن فعلا جودة المعلومات للموظفين فأجابت نسبة 78% بـ "نعم"، وأجابت نسبة 20% بأن هذه التكنولوجيات لا تضمن دائما هذه الجودة للموظفين، ونفت نسبة ضعيفة ذلك بنسبة بلغت 2%.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي وسيلة متطورة تقدم المعلومات بطريقة منظمة تسيير وفق قانون معين ومنهج متطور وجودة عالية تجعل منها منظمة ناجحة.

الجدول رقم (25): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين في اتخاذ القرار بالمؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
30%	15	نعم
00%	00	لا
70%	35	أحيانا
100%	50	المجموع



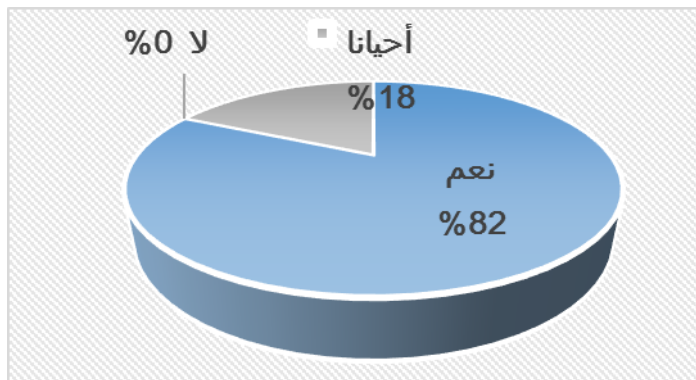
الشكل رقم (25): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين في اتخاذ القرار بالمؤسسة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أن أعلى نسبة من المبحوثين أجابت بأن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يؤدي بالضرورة إلى إشراك الموظفين في اتخاذ القرار حيث أجابت نسبة 70% بذلك.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في إدماج وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بالمؤسسة لأن طابع المؤسسات يغلب عليها الاتصال النازل المتعلق بإصدار الأوامر والقرارات ولا علاقة ولا تأثير لتكنولوجيا الاتصال على ذلك.

الجدول رقم (26): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات بالمؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
82%	41	نعم
00%	00	لا
18%	09	أحيانا
100%	50	المجموع



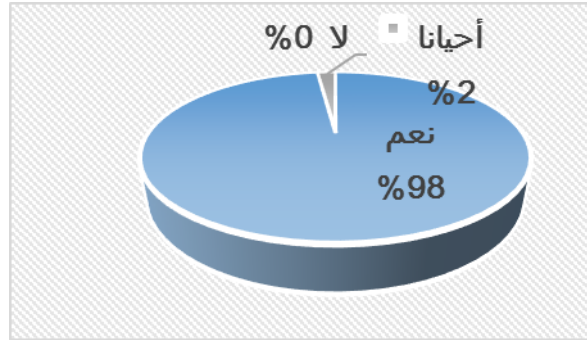
الشكل رقم (26): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات بالمؤسسة.

من خلال الجدول رقم (26) يتبين لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة وذلك من خلال اجابات المبحوثين الذين أجابوا بـ "نعم" وذلك بنسبة 82%، في حين أجابت نسبة 18% بـ "أحيانا".

ومنه نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة المختلفة ألغت الوسائل التقليدية مثلا كبعث رسالة ورقية ما من مسؤول إلى إداري فقد تحرّف أو تعدّل وقد لا تصل لكن وبفضل التكنولوجيا فإنها سرعت وأمنت ذلك وبالتالي حققت الكثير من المصداقية والشفافية.

الجدول رقم (27): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة في تحسين أدائها ومنحها صورة جديدة لها.

النسبة	التكرار	البدائل
98%	49	نعم
00%	00	لا
02%	01	أحيانا
100%	50	المجموع



الشكل رقم (27): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة في تحسين أدائها ومنحها صورة جديدة لها.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (27) أن غالبية المبحوثين أجابوا بـ "نعم" وذلك بنسبة 98% أي أن تكنولوجيا الاتصال حسّنت من أداء المؤسسة بشكل فعلي، بينما أجابت نسبة 2% بـ "أحيانا". وهذا راجع إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفرت خدمات كبيرة للمؤسسة حسّنت من أدائها العام وساهمت في منحها صورة جديدة لم تكن ستحظى بها في ظل الوسائل التقليدية.

سادسا: عرض النتائج العامة للدراسة

تهدف أي دراسة إلى التوصل إلى نتائج ذات قيمة علمية، وذلك قصد الإجابة على التساؤلات والتحقق من أهداف الدراسة التي وضعها الباحث في بداية بحثه، وفيما يخص الدراسة الحالية والتي هي بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين"، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

النتائج في ضوء التساؤلات الجزئية للدراسة:

اختبار التساؤل الجزئي الأول:

"هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟".

1- نستنتج من الجدول رقم (01) أن أعلى نسبة كانت للذكور في هذه المؤسسة وذلك بنسبة 58%، بينما نسبة الإناث كانت 42%، وذلك راجع لطبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر التي يغلب عليها الطابع التقني أكثر من الطابع الإداري.

2- نستنتج من الجدول رقم (02) أن أعلى فئة عمرية تمثلها [36 - 46 سنة] بنسبة 44%، ثم تليها الفئة العمرية [25 - 35 سنة] وذلك بنسبة 36%، ثم تليها الفئة العمرية [47 - 57 سنة] بنسبة 16%، وأخيرا الفئة العمرية [أكثر من 58 سنة] بنسبة 4%، ونلاحظ هنا أن الفئة الشبابية هي الغالبة على هذه المؤسسة وذلك لأن هذه المرحلة تعتبر مرحلة العطاء وبذل المجهودات الكبيرة سواء أكان ذلك داخل المؤسسة (في الإدارة) أو خارجها (المصالح التقنية).

3- نستنتج من الجدول رقم (03) ارتفاع نسبة الموظفين الحاصلين على شهادة ليسانس وذلك بنسبة 54%، وفي المرتبة الثانية أصحاب الدراسات العليا بنسبة 30%، ومن ثم المتحصلين على شهادة التكوين المهني وذلك بنسبة 16%، ويرجع تفوق أصحاب الشهادات الجامعية العليا إلى حساسية العمل في مثل هذه المؤسسات التي تحتاج إلى مجهودات فكرية

أكثر من الجهودات العضلية وذلك أدى إلى تفوق أصحاب الشهادات العليا على من يملكون شهادات تكوينية أو شهادات دون المستوى الجامعي.

4- من خلال نتائج الجدول رقم (04) نستنتج أن كل الموظفين التابعين لمؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامهم سواء كان بالكمبيوتر أو بالهاتف أو من خلال الشبكة العالمية (الإنترنت)، وذلك عندما بلغت نسبة المستخدمين لها 100%.

5- من خلال نتائج الجدول رقم (05) نستنتج أن عدد كبير من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لديهم قدرة كبيرة وتحكم عالي في استخدامهم لهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهذا من خلال إجابات المبحوثين الذين صرحوا بذلك والبالغة نسبتهم 94%.

6- نستنتج من الجدول رقم (06) أن أكبر نسبة من أفراد العينة الذين وافقوا بنسبة 64% على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضمن لموظفيها فعلا حصص تدريبية لتكوين الموظفين بشكل جيد للتمكن أكثر من التحكم في التكنولوجيات الحديثة.

7- نستنتج من الجدول رقم (07) أن نسبة الاجابة بـ "نعم" بلغت 90% عن احتمال استخدام الموظفين لجهاز الحاسوب يمكنهم من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة وهذا راجع إلى أن أغلب الموظفين لديهم قدرة جيدة على التحكم في جهاز الحاسوب

8- نستنتج من الجدول رقم (08) أن نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون الإنترنت لغرض الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروع المؤسسة الخارجية الموزعة في مناطق ولاية الوادي وذلك لأن الإنترنت تعتبر أقل تكلفة وأكثر سرعة من ناحية الاتصال وذلك بنسبة 82%.

9- من خلال الجدول رقم (09) تبين لنا أن شبكة الانترنت أعطت تسهيلات كبيرة للموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر ومنحتهم راحة أكبر في وظائفهم ووفرت عليهم

مجهودات كبيرة وتبين لنا ذلك من خلال نسبة أفراد العينة الذين أقرروا بدور الإنترنت الكبير في ذلك حيث بلغت هذه النسبة 94%، وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الأول.

اختبار التساؤل الجزئي الثاني:

"هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟".

10- من خلال نتائج الجدول رقم (10) اتضح أن للإنترنت دور كبير في تقليل حجم الجهد المبذول من طرف الموظفين وأيضا تقليل حجم الوقت المستغرق في أداء مهامهم وذلك عندما بلغت نسبة المجيبين بـ "نعم" على صحة هذه المعلومة 96% .

11- من خلال نتائج الجدول رقم (11) نستنتج أن الموظفين لم يواجهوا صعوبات في الاتصال بالزبائن عند استعمالهم لتكنولوجيات الاتصال أي أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تقليل هذه الصعوبات وتحجيمها وتسهيل مهمة الاتصال بالزبائن وذلك من خلال النسب الآتية (6% أجابوا بـ نعم) على أنهم واجهوا بعض الصعوبات في الاتصال بالزبائن و(60% أجابوا بـ لا) أي أنهم لم يواجهوا صعوبات في الاتصال بالزبائن.

12- من خلال نتائج الجدول الرقم (12) نستنتج أن أغلبية الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ذو كفاءة مهنية عالية وعلى درجة كبيرة من الحرفية ظهر ذلك جليا عندما بلغت نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم لم يواجهوا أي صعوبات في فهم الأمور المتعلقة بأداء وظائفهم 62%.

13- نستنتج من خلال نتائج الجدول رقم (13) أن عدد كبير من الموظفين لديهم قدرة جيدة على التحكم في استخدام شبكة الانترنت وذلك بالنظر إلى نسبة المبحوثين الذين صرحوا من خلال إجاباتهم أنهم لم يواجهوا أي صعوبة في استخدام شبكة الانترنت حيث بلغت نسبتهم 70%.

14- من خلال الجدول رقم (14) نستنتج أن هنالك تحسن كبير وتطور في خدماتها وذلك بعد تبنيها لتكنولوجيات الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها ومساهمتها الكبيرة في تسهيل الخدمات الوظيفية لكل مستعمليها وذلك بنسبة موافقة بلغت 88%.

15- من خلال نتائج الجدول رقم (15) لاحظنا أن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل وتخفيض حجم الجهد المبذول لكل موظفي المؤسسة وأيضاً ومدى مساهمتها في سيرورة أداء المؤسسة بشكل كامل، وذلك عندما بلغت نسبة تأييد من المبحوثين وصلت 94%، وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الثاني.

اختبار التساؤل الجزئي الثالث:

"هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل؟".

16- نستنتج من بيانات الجدول رقم (16) أن هناك انخفاض في التكاليف الباهظة التي كانت تنفقها المؤسسة في سبيل إنجاز مهامها الإدارية والخدماتية بعد أن صارت تستخدم وسائل الاتصال الحديثة، تؤكد هذا الشيء عند حصولنا على نسبة تأييد من أفراد العينة بلغت 78%.

17- نستنتج من بيانات الجدول رقم (17) أن وسائل الاتصال الحديثة بشتى أنواعها أعطت أريحية وسهولة كبيرة في جودة الاتصال داخل المؤسسة وأصبح هناك مرونة واضحة في نجاح العملية الاتصالية، وظهر هذا الكلام عندما أجاب أفراد العينة على موافقتهم على صحة هذه المعلومة وأصبح هناك فرق كبير عن ما كانت عليه قبل دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى المؤسسة، وهذا عندما حصلنا على نسبة موافقة من المبحوثين بلغت 76%.

18- من خلال نتائج الجدول رقم (18) تبين لنا أن معدل الأداء الوظيفي ارتفع في ظل وجود مثل هذه التكنولوجيات الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في ذلك ونلاحظ ذلك عندما نرى استجابات أفراد العينة التي أجابت بالموافقة على هذا الرأي وذلك بنسبة بلغت 92% .

19- من خلال نتائج الجدول رقم (19) نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دائما إلى حماية حقوق موظفيها وذلك بخلق قنوات اتصال دائمة معهم تمنحهم كل الصلاحيات وتخول لهم كل مستلزماتهم سواء كانت المادية أو المعنوية، وتبين لنا ذلك من خلال استجابات الموظفين الذين أجابوا بالموافقة بنسبة بلغت 62%.

20- نستنتج من بيانات الجدول رقم (20) أن المؤسسة ومن خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح هناك زيادة في فعالية الاتصال الخارجي والذي يشمل الزبائن الذين يطرحون انشغالاتهم وكل طلباتهم عن طريق الاتصال الخارجي الذي يكون خارج المؤسسة، وتمكنا من معرفة ذلك عن طريق إجابات أفراد العينة المجيبين بـ "نعم" والبالغة نسبتهم 82%.

21- نستنتج من بيانات الجدول رقم (21) أن المؤسسة استفادت كثيرا تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث عملت على تحسين جودة العمل وتسهيل كل المهام المستعصية التي تتطلب جهد كبير في إنهاؤها وبشكل عام عملت على تحسين محيط العمل للمؤسسة، لوحظ ذلك من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة الذين أقرروا بدور التكنولوجيا الحديثة في ذلك بنسبة موافقة بلغت 92%.

22- نستنتج من الجدول رقم (22) أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تغير كليا شكل الأعمال والمهام التي كانت تستخدمها المؤسسة في النظام القديم أي أنها أي تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت ثورة كلية في تسهيل وتبسيط وتنظيم الأعمال التي كانت توكل لكل فرد من أفراد المؤسسة، وتأكدنا من ذلك عندما أجاب أفراد العينة بذلك بنسبة 94%.

23- من خلال الجدول رقم (23) نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تملك شبكة إلكترونية تسير كل المهام التي توكل إلى موظفيها وتوضح لكل فرد مهامه بكل بساطة دون أي صعوبات أو مشاكل تعطل سيرورة عمل هذه المنظومة، حيث أجاب أغلب أفراد العينة على حقيقة هذا الأمر بنسبة 96%.

24- نستنتج من خلال الجدول رقم (24) أن من إيجابيات التكنولوجيات الحديثة المتعددة أنها تعمل على إيصال المعلومات بجودة ودقة عالية وسرعة كبيرة وهذا الأمر جعل عمل

المؤسسة يسير بمرونة جد كبيرة سواء كان للموظفين داخل المؤسسة أو الزبائن خارج المؤسسة، ومن خلال إجابات المبحوثين لاحظنا هذا الشيء بنسبة تأييد بلغت 78%.

25- نستنتج من بيانات الجدول رقم (25) أنه وبالرغم من أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في تحسين وتطوير وتغيير سير عمل المؤسسة إلى الأفضل إلا أن ذلك لم يفقدها طابع الاتصال النازل الذي تتبناه معظم المؤسسات ولم تعطي للموظفين حرية المشاركة في اتخاذ القرار أي أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تعمل على تغيير هذا الجانب الذي يعتبر جانب سلبي في كل المؤسسات التي يغلب عليها طابع الاتصال النازل، وهذا من خلال إجابات المبحوثين الذين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 70%.

26- من خلال الجدول رقم (26) نستنتج أن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام وواضح في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة واتضح هذا عندما بلغت نسبة إجابات المبحوثين المؤيدين والموافقين على هذا الأمر نسبة 82%.

27- من خلال نتائج الجدول رقم (27) نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ساهم في تحسين أدائها وصنع صورة جديدة لها دفعتها إلى تقديم خدمات أفضل وساهمت في تطوير مهامها بشكل أحسن وأسرع، وهذا عندما أجابت نسبة 98% بتأييدهم لهذا الأمر، وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الثالث.

من خلال ما سبق نصل إلى صحة التساؤل الرئيسي بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر.

التوصيات

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها ارتأينا من خلال دراستنا تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه الدراسة:

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة.
- وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة من هذه التكنولوجيا حتى لا يكون لها الانعكاس السلبي وذلك عن طريق المخططات الشاملة.
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة وليس العكس.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.
- عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة فعالية أنظمة التردد على كافة المستويات بالنسبة للمؤسسة لأن أكبر مورد للمؤسسة في إطار اقتصاد المعلومات هو الحصول على أكبر كم من المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيب مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للمؤسسات وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها، ولما لا الاعتماد على القرصنة أنفسهم لحماية أنظمتها المعلوماتية مثلما تفعله حاليا مؤسسات عالمية.
- حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة لأن أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام، وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات.

- أما على المستوى الحكومي فيمكن تشجيع انشاء ما أصبح يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية وهو عبارة عن نظام معلوماتي ضخم، لتسهيل حصول المؤسسة على المعلومات المتعلقة بالمحيط في الوقت الحقيقي ودون أية عوائق جديدة.

الخاتمة

أصبح لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، فهي تعتبر مصدر أساسي للمعلومات وتسعى دائما إلى جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الاتصال والمعلومات حيث استحوذت على نشاط كل المنظمات بشتى أنواعها ومن هذه المنظمات المؤسسات الحكومية عامة والمؤسسات الاقتصادية خاصة، وبعد التطور الهائل والمذهل الذي أفرزته تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المؤسسات الاقتصادية أن تتبنى هذه التكنولوجيات الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات العالمية الأخرى .

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والمنظمات الاقتصادية، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية، ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لزاما عليها أن تتكيف مع المدخلات الجديدة وأصبحت عملية التبني للتكنولوجيا مسألة حتمية.

**قائمة المصادر
والمراجع**

❖ قائمة الكتب

1. محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007.
2. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
3. إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط 4، 2004.
4. أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، (د،م،ن)، 2005.
5. أحمد زاهر، تكنولوجيا التعليم وتصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، ط 1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1997.
6. أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984.
7. الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية، 1994.
8. العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988.
9. المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث العلمي وخطواته الاجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
10. النضر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990.
11. إياد شكري البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق، عمان، 2003.
12. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط 5، 2009.
13. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، د.س.
14. رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، د.ط ، 2005.

15. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
16. صلاح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002.
17. طاهر محسن منصور العالي، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الأردن، ط 1، 2007.
18. عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د.ط، دار المريخ.
19. عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2011.
20. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الأشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
21. فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن).
22. فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.
23. فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفكر، (د، م، ن)، ط3، 2005.
24. محمد الصاوي - محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.
25. محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010.
26. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
27. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007.

28. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، د.ط، عالم الكتاب، القاهرة، 1993.
29. محمود محمود عفيفي، التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1994.
30. محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994.
31. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992.
32. منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، (د، د، ن)، (د، م، ن)، (د، س، ن).
33. منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007.
34. ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004.
35. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
36. ناصر محمد العدل، إدارة السلوك التنظيمي، بيروت، لبنان، ط 1، 1993.

❖ قائمة الرسائل والمذكرات

37. السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004.
38. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.

39. حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.
40. 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.
41. زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003.
42. سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الارشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 2014.
43. محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2008/2007.

❖ المجالات والقواميس

44. ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956.
45. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013.
46. فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د، س، ن.
47. محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، د.ط، 1995.

❖ الملتيقيات:

48. خديجة بلعلياء، سورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011.

❖ المواقع الالكترونية:

49. سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، 18، (1)، سوريا، 2002، ص218، حمل من الموقع: <http://www.damascusuniversity.edu.sy>، يوم 2018/03/15، على الساعة: 10:13.

50. سميرة شيخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، 26، (1)- (2)، 2010، ص 447، حمل من الموقع: www.damascusuniversity.edu.sy، يوم: 2018/03/14، على الساعة: 08:25.

51. مريم شوقي، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية، مجلة الحوار المتمدن، (4338)، حمل من الموقع: www.ahwar.org، يوم 2018/03/14، على الساعة: 09:15.

52. 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، ص963، حمل من الموقع: www.jcoeduw.uobaghdad.edu.iq، يوم: 2018/03/14، الساعة: 08:50.

الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع والاتصال

استمارة البحث حول موضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر -الوكالة التجارية بالوادي-

يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان الخاص بإنجاز دراسة ميدانية في إطار مذكرة تخرج مستوى ماستر في علم اجتماع الاتصال ونرجو منكم ملئ هذه الاستمارة بالإجابة على هذه الأسئلة بكل مصداقية حتى يتسنى لنا الوصول إلى معلومات تفيدنا في هذه الدراسة، لتكون قد ساهمت في إثراء البحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر.

تحت إشراف الأستاذة:

د/ نبار ربيحة

من اعداد الطلبة:

*بده عقبة

*مزيو علي

السنة الجامعية: 2018/2017

محور البيانات الشخصية

1- الجنس:

- ذكر - أنثى

2- السن:

- من 25 سنة إلى 35 سنة - من 36 سنة إلى 46

- من 47 سنة إلى 57 سنة - أكثر من 58 سنة

3- الخبرة المهنية:

- من 1 سنة إلى 5 سنوات - من 6 سنوات إلى 11 سنة

- من 11 سنة إلى 16 سنة - من 17 سنة إلى 22 سنة

- أكثر من 23 سنة

4- المؤهل العلمي:

- شهادة تكوين - شهادة ليسانس - دراسات عليا

المحور الاول : أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر

5- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة (كمبيوتر- انترنت - هاتف...) في

عملك؟.

نعم لا أحيانا

6- هل لديك قدرة جيدة في التحكم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة عند استخدامك لها؟.

نعم لا أحيانا

7- هل تضمن لكم المؤسسة حصص تدريبية أكثر لزيادة التحكم أكثر في وسائل الاتصال الحديثة؟.

نعم لا أحيانا

8- هل استخدامك لجهاز الحاسوب يمكنك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة؟.

نعم لا أحيانا

9- هل استخدامك للإنترنت يتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى؟.

نعم لا أحيانا

10- هل سهّلت عليك شبكة الإنترنت من طبيعة عملك داخل المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

11- هل وفّرت شبكة الإنترنت الجهد والوقت في تسيير شؤون عملك؟.

نعم لا أحيانا

12- هل واجهت صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالك لهذه التكنولوجيات المختلفة؟.

نعم لا أحيانا

13- هل واجهت بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعملك من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟.

نعم لا أحيانا

14- هل تواجهك صعوبات في استخدام شبكة الانترنت في مهامك؟.

نعم لا أحيانا

المحور الثاني : تحسين وسائل الاتصال الحديثة أداء المؤسسة

15- بعد استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة هل لاحظت تطور في تحسين

خدمات المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

16- هل استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة ساهم في كسب الوقت والجهد

في الأداء العام للمؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

17- هل استخدام وسائل الاتصال الحديثة في مؤسستكم ساهم في تقليل تكاليف

العمل لها؟.

نعم لا أحيانا

18- هل ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال داخل

المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

19- هل ترى أن ادخال وسائل الاتصال الحديثة في مؤسستكم رفع معدلات الأداء

لدى الموظفين داخل المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

20- هل تقوم المؤسسة بخلق قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم؟.

نعم لا أحيانا

21- هل تعتقد ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي؟.

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعادة هيكلة المؤسسة:

22- هل تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت من محيط العمل داخل المؤسسة.

نعم لا أحيانا

23- هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

24- هل تملك المؤسسة شبكة إلكترونية تسيّر تدفق المعلومات بين العمال؟.

نعم لا أحيانا

25- هل تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن و جودة المعلومات للموظفين؟.

نعم لا أحيانا

26- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدّى إلى إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة.

نعم لا أحيانا

27- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة؟.

نعم لا أحيانا

28- هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها؟.

أحيانا

لا

نعم

فہارس

فهرس المحتويات

بسملة

شكر وعران

ملخص بالغة العربية

ملخص بالغة الإنجليزية

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال

مقدمة..... أ- ب

الفصل الأول: موضوع الدراسة

- أولاً: إشكالية الدراسة..... 5
- ثانياً: أسباب اختيار الموضوع..... 6
- ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة..... 7
- رابعاً: تحديد المفاهيم..... 8
- خامساً: الدراسات السابقة..... 12

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تمهيد..... 20
- أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 21
- ثانياً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 23
- ثالثاً: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 25
- رابعاً: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد..... 27
- خامساً: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 29
- خلاصة..... 33

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

36	تمهيد
37	أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
38	ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
41	ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
45	رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي
46	خامساً: أبعاد الأداء الوظيفي
47	سادساً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
49	سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء
52	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

56	أولاً: مجالات الدراسة
57	ثانياً: تحديد العينة
59	ثالثاً: منهج الدراسة
59	رابعاً: أدوات جمع البيانات
61	خامساً: عرض وتحليل البيانات
88	سادساً: عرض النتائج العامة للدراسة
94	التوصيات
98	الخاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
106	الملاحق

فهرس الجداول

- الجدول رقم (01) يوضح جنس المبحوثين.....61
- جدول رقم (02) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين.....62
- الجدول رقم (03) يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.....63
- الجدول رقم(04): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الكمبيوتر - الانترنت - الهاتف...) في العمل.....64
- الجدول رقم(05): يوضح قدرة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....65
- الجدول رقم(06): يوضح ضمان المؤسسة للحصص التدريبية لزيادة التحكم في وسائل الاتصال الحديثة.....66
- الجدول رقم (07): يوضح دور الحاسوب في تمكين الموظفين من تدوين وحفظ المعلومات بسهولة...67
- الجدول رقم (08): يبين استخدام الإنترنت المتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.....68
- الجدول رقم (09): يوضح تسهيل شبكة الانترنت لعمل الموظفين داخل المؤسسة.....69
- الجدول رقم (10): يبين توفير شبكة الإنترنت للوقت والجهد في تسيير شؤون العمل.....70
- الجدول رقم (11): يوضح وجود صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمال هذه التكنولوجيات المختلفة.....71
- الجدول رقم (12): يبين وجود مشاكل في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.....72
- الجدول رقم (13): يوضح وجود صعوبات في استخدام شبكة الانترنت.....73
- الجدول رقم (14): يبين تطور تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة.....74
- الجدول رقم (15): يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد.....75
- الجدول رقم (16): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل.....76
- الجدول رقم (17): يبين دور استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة..77
- الجدول رقم (18): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة.....78
- الجدول رقم (19): يوضح خلق المؤسسة لقنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم.....79
- الجدول رقم (20): يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفعالية الاتصال الخارجي.....80
- الجدول رقم (21): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة..81
- الجدول رقم (22): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد نمط العمل بالمؤسسة.....82
- الجدول رقم (23): يبين امتلاك المؤسسة شبكة إلكترونية تسيير تدفق المعلومات بين العمال.....83
- الجدول رقم (24): يبين ضمان الاتصالات الإلكترونية للأمن وجودة المعلومات للموظفين.....84
- الجدول رقم (25): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين في اتخاذ القرار بالمؤسسة.....85
- الجدول رقم (26): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات بالمؤسسة.....86
- الجدول رقم (27): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة في تحسين أداؤها ومنحها صورة جديدة لها.....87

فهرس الأشكال

- 61..... الشكل رقم (01) يوضح جنس المبحوثين.
- 62..... الشكل رقم (02) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين.
- 63..... الشكل رقم (03) يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.
- 64..... الشكل رقم(04): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل.
- 65..... الشكل رقم(05) يوضح قدرة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- الشكل رقم(06): يوضح ضمان المؤسسة للحصص التدريبية لزيادة التحكم في وسائل الاتصال الحديثة.
- 66
- 67..... الشكل رقم (07): يوضح دور الحاسوب في تمكين الموظفين من تدوين وحفظ المعلومات بسهولة.
- 68..... الشكل رقم (08): يبين استخدام الإنترنت المتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.
- 69..... الشكل رقم (09): يوضح تسهيل شبكة الانترنت لعمل الموظفين داخل المؤسسة.
- 70..... الشكل رقم (10): يبين توفير شبكة الإنترنت للوقت والجهد في تسيير شؤون العمل.
- الشكل رقم (11): يوضح وجود صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمال هذه التكنولوجيات المختلفة.
- 71..... الشكل رقم (12): يبين وجود مشاكل في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- 72..... الشكل رقم (13): يوضح وجود صعوبات في استخدام شبكة الانترنت.
- 73..... الشكل رقم (14): يبين تطور تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة.
- 74..... الشكل رقم (15): يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد.
- 75..... الشكل رقم (16): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل.
- 76..... الشكل رقم (17): يبين دور استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.
- 77..... الشكل رقم (18): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة.
- 78..... الشكل رقم (19) : يوضح خلق المؤسسة لقنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم.
- 79..... الشكل رقم (20): يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفعالية الاتصال الخارجي.
- 80..... الشكل رقم (21): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة.
- 81..... الشكل رقم (22): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد نمط العمل بالمؤسسة.
- 82..... الشكل رقم (23): يبين امتلاك المؤسسة شبكة إلكترونية تسيير تدفق المعلومات بين العمال.
- 83..... الشكل رقم (24): يبين ضمان الاتصالات الالكترونية للأمن وجودة المعلومات للموظفين.
- 84..... الشكل رقم (25): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين في اتخاذ القرار بالمؤسسة.
- 85..... الشكل رقم (26): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات بالمؤسسة.
- 86..... الشكل رقم (27): يوضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة في تحسين أدائها ومنحها صورة جديدة لها.
- 87.....