



جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي

استخدام تكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي
-دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر فرع "مستغانم -

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

قالب للايداع بالمكتب
د. غالم عبد الوهاب

من إعداد الطالبين

* مسالتي محمد الأمين

* عزيرية عبد القادر

أمام لجنة المناقشة

الصفة

الرتبة

اللقب والاسم

رئيساً

أستاذ محاضر

د.....

مشرفاً

أستاذ محاضر

د. غالم عبد الوهاب

مناقشاً

أستاذ مساعد

د.....

السنة الجامعية: 2020 / 2021

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد

خاتم الأنبياء والمرسلين

في بادئ الأمر نحمد الله العليّ القدير الذي وفقنا على إتمام هذا العمل ومتابعة مسيرتنا الدراسية التي قدرها لنا الله فما كان من شيء يجري في ملكه إلا بمشيئته جلّ جلاله. ويطيب لنا بعد هذا العمل المتواضع أن نجزي الشكر الجزيل والامتنان العظيم للدكتور الفاضل « د. غالم عبد الوهاب » «على سعة الصدر ورحابة نفس وقبوله الإشراف على هذا العمل والذي تابعتنا طوال فترة إعداد هذه المذكرة، وأفادنا بالأفكار والنصائح وملاحظاته وتوجيهاته القيمة.

الأستاذة عيسى نورية عبيدي

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة الإعلام والاتصال ونخص بالذكر أساتذة

الاتصال التنظيمي الذين سهروا على تأطيرنا وتعليمنا من قريب أو بعيد

كما نتقدم بالشكر الخالص لجميع العمال والمسؤولين

وكالة الاتصالات الجزائرية مستغنام

ونخص بالذكر إلى من كانوا لنا أوفياء ... إلى أصدقائنا جميعا

وبخصوص طالب جامعي لخضر بشيخ

وإلى كل من دعمنا وأخذ بأيدينا نحو النور

إليكم جميعا نهدي ثمرة جهدنا ونتاج بحثنا المتواضع

إهداء:

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا إلى إنجاز هذا العمل إذا كان الإهداء يعبر بجزء ولو من الوفاء فالإهداء إلى معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى مثل والدي العزيز

إلى.... أمي الحنونة

إلى.... رمز الحنان ...إلى.... اختي الغالية

إلى.... الوجوه المفعمة بالبراءة ولمحبتهم أزهرت أيامي وتفتحت براعم الغد

كافة الأهل والأصدقاء المخلصين

إلى.... الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاجتماعية ونتوجه بالشكر

الجزيل إلى الأساتذة المشرف على هذا العمل

الدكتور: "عالم عبد الوهاب".

وكل الشكر والاحترام لكل الأفراد الذين أسهموا في نجاح هذه

الدراسة، وتعاونوا في متطلباتها، أفرادا كانوا أو مؤسسات.

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الوكالة الاتصالات الجزائر مستغانم على حسن

تعاملهم ودعمهم المتواصل لإتمام هذا العمل.

-مسالتي محمد الأمين-

إهداء:

إله لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب
الأخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة
ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان أمي الحبيبة
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى والدي العزيز
إلى سندي في الحياة أمي الغالية
إلى الأساتذة الأفاضل من بداية المشوار
إلى أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال
إلى الأستاذ المؤطر: الدكتور غالم عبد الوهاب
إلى رفقاء الدرب جميعا كل من ساعدني من بعيد أو قريب
إلى المؤسسة التي فتحت لنا أبوابها وكالة الاتصالات الجزائرية مستغنام

- عزيزية عبد القادر-

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها وانوعها وكذا وظائفها في حياة الفرد، وكذلك سمات تكنولوجيا وأثرها، وبالإضافة الى ذلك تطرقنا الى مفهوم الأداء الوظيفي عناصره وخصائصه ومؤثرات وكذا الإجراءات تحسن مستوى الأداء الوظيفي، وفي شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة الآراء الموظفين حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة.

واستخدما في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصق تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير في تحسين مستوى الأداء الموظفين داخل المؤسسات استخدمنا عينة قوما 12 مفرد من موظفي اتصالات الجزائر كما اعتمدنا على المقابلة كأداة في جمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الاتي:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية الى طريقة الجديدة وعصرية تتمشى مع خصائصها.

اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت الجهد ونفقات الكبيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة الهيكلة والتنظيم عامل المؤسسة حيث ساعدتها في تواصل داخل المؤسسة وكذا تغير نمطها العامة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأداء الوظيفي، المؤسسة، الموظف.

Summary :

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.

Keywords: modern communication technology, job performance, organization, employee.

فهرس المحتويات.

العنوان	رقم الصفحة
---------	------------

شكر وتقدير.

إهداء.

ملخص الدراسة

مقدمة.

الإطار المنهجية للدراسة.

- 01: إشكالية وفرضيات الدراسة 14
- 02: أسباب اختيار الدراسة 15
- 03: أهمية وأهداف الدراسة 15
- 04: تحديد مفاهيم الدراسة 17
- 05: الدراسات السابقة 20
- 07: منهج الدراسة 23
- 08: مجتمع الدراسة والعينة 25
- 09: الحدود الزمانية والمكانية للدراسة 27

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- تمهيد: 30
- 01: نشأة وتاريخ تكنولوجيا الاتصال الحديثة 31
- 02: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة 32
- 03: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة 34
- 04: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة 36
- 05: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديث 38

- 06: اثار السلبية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....40
- خلاصة:.....45

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة.

- تمهيد: :.....47
- 01: مفهوم الأداء الوظيفي.....48
- 02: عناصر الأداء الوظيفي.....48
- 03: محددات والخصائص الأداء الوظيفي.....48
- 04: الأبعاد ومكونات الأداء الوظيفي.....50
- 05: عوامل الأداء الوظيفي.....52
- 06: مؤثرات الأداء الاجتماعية الإيجابية السلبية للأداء الوظيفي.....56
- خلاصة:.....58

الإطار التطبيقي: دراسة تحليلية للمؤسسة.

- 01: التعريف بالمؤسسة.....61
- 02: تحليل معطيات المقابلة.....65
- 03: نتائج الدراسة.....71
- خاتمة.....73
- قائمة المراجع.....76
- الملاحق...../

مقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شراراتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي افقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها واساليبها والية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل المؤسسات الدولة في صورة انجاز خدمات بشكل أكثر تطور وفاعلية، وتتعمم معني الإنجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسرع التطورات والتغيرات من حولها عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في احداث التغير المنشود لان نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح افرادها وكفاءتها.

في ظل هذه الحثثيات شملت التوجهات الأجهزة الحكومية مختلف الجوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الابعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز الاستخدامات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فان إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث ان رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا الى تحسين ورفع أداء المؤسسي وصولا الى تقديم الخدمة بشكل اسرع وجودة عالية وبما يتوفق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة .

إن هذه التحولات اثبتت ضرورة ادخال التكنولوجيا الحديثة الى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من اشكال التجديد، الذي يمس خاصية العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي، وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي اتاحتها التكنولوجيا الاتصال الحديث في ميدان التسيير وتنظيم، منها مؤسسة اتصالات الجزائر(مستغانم)،حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، الا ان تبني هذه التكنولوجيا لم يكون على مستوى جميع المؤسسات، بل ان اغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية لاتصال.

في تكنولوجيا الاتصال الحديثة تشكل عنصر مهما من عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات، ومما لا شك فيه انا جميع المؤسسات الاقتصادية والمالية وشركات الخدمات قد اصبحت أكثر اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال في تقديم خدماتها، لما لها من قدرة هائلة لتخزين السرعة الفائق في الاسترجاع.

وفي ظل التطورات التكنولوجية الحديثة التي عرفها العالم وبالأخص مؤسسات اقتصادية ظهرت وسائل التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية، مما سهل عليها عملية التواصل بين الموظفين بحيث حققت التكامل وتعتبر التكنولوجيا ركيزة أساسية.

سنحاول في هذه الدراسة التعرف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، وفي إطار ذلك تتبلور مشكلة هذه الدراسة واهدافها التي جاءت في ثلاث قطر حيث يعرض الإطار الأول المسمى بالإطار المنهجي منها إشكالية الدراسة ومنهجيتها بدا من تحديد المشكلة وعرض أسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة مرورا من تحديد المفاهيم والمصطلحات، لنعرج بعد ذلك على الإجراءات المنهجية لدراسة فمنهج البحث للعيينة و عينة الدراسة اخرا الدراسة السابقة وتعقيب عليها.

يتناول الإطار النظري والذي تطرقنا فيه الى فصلين الفصل الأول نشأة وتاريخ التكنولوجيا الاتصال الحديثة ثم ماهية التكنولوجيا وأنواعها وخصائصها وصولا الى الوظائف والآثار. أما الفصل الثاني تطرقنا الى تسليط الضوء على مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره ومحددات وخصائصه وصولا الى مؤثرات وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي:

- إشكالية وفرضيات الدراسة
- أسباب اختيار الدراسة
- أهمية وأهداف الدراسة
- تحديد مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة والعينة
- الحدود الزمانية والمكانية للدراسة

إشكالية وفرضيات الدراسة: الإشكالية:

تعتبر الظاهرة الاتصالية قديمة، صاحب في جل 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 تقديم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

وكذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسة التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية الاستمرارية 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 والتعبير أو التعديل فيها وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة.

فقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في الوقت الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في الدول العالم وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما إنما يتطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايد بالتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصور الإنتاج وأداة تساهم بالفعل في تحقيق أهداف الدراسة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية التكنولوجيا الاتصال الحديث وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، اخترنا شركة الاتصال الجزائري الوكالة التجارية عين تدلس مستغانم، لذلك يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصالات الحديث أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها دور كبير في أداء المؤسسة اقتصادية ومن خلال تأثيرها على استراتيجيات العامة للمنظمة في ظل البيئة التنافسية، وعلى ضوء ما سبق ذكره نطرح التساؤل التالي:

كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية الموظف في المؤسسة العمومية؟

فرضيات الدراسة:

1. تعتمد وكالة اتصالات الجزائر على تكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء الوظيفي.
2. الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية يتوقف على مدى استخدامها للتكنولوجيا الحديثة.

أسباب اختيار الدراسة:

إن من دواعي اسباب اختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وذاتية:

1.2: الأسباب الذاتية:

1. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم التخصص علم اجتماع الاتصال.
2. الشعور بأهمية يمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.
3. أهمية الموضوع وحادثته.

2.2: الأسباب الموضوعية:

1. تزايد دور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسة الجزائرية.
2. معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها.

أهمية وأهداف الدراسة:

أهمية الدراسة:

تعتبر التكنولوجيا الاتصال الحديثة من الوسائل المساعدة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسات العمومية، ولهذا تعتبر من أسباب التي تجذب العمال إليها وتربط فيما بينهم وتسهل عملية الاتصالية ومعرفة طبيعة تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر مع اعتماد على الطرق وأليات تكنولوجيا، خاصة اننا نرى اليوم ان جل المؤسسات ان لم نقل كلها تسعى لتوظيف مختصين في مجال تكنولوجيا الاتصال من اجل لتحقيق أكبر قدر من الأهداف المسيطرة.

اهداف الدراسة:

1. تأثير التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.

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

3. تأكيد للتكنولوجيا فعالية في تحسين الأداء الوظيفي.

مفاهيم الدراسة:

استخدام:

اصطلاحا:

يعتبر الإشباع وإرضاء ورغبة أو بلوغ الهدف أو دافع وتدل الكلمة أيضا على حال التي يتم فيها ذلك رؤية التي تفترض ان يكون التساؤل الأساسي هو الذي يفعله الناس بوسائل الاعلام وليس ما الذي تفعله بوسائل الاعلام بالناس، وعلى رغم أن العديد من الأفكار التي طرحها " كانز وبلوملر " لم تكون جديد آنذاك إلا أن هذه رؤية ومنذ صدور هذا الكتاب اجتذبت عدد هائلا من الباحثين الذين اتخذوا من هذه مقولة من نقطة بداية من لمئات من الباحثون والدراسات.¹

إجرائيا:

تحديد لفظ أو مصطلح بإبراز دلالاته الاستعمالية أو الوظيفية، وتعريف المفردة اللغوية في إطار شبكة من العمليات، كأن نعرف الحاسوب بأنه آلة تستهدف الحوسبة السريعة وبأعداد مرتفعة جدا.

تكنولوجيا معلومات:

اصطلاحا:

هي بحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية، وتعتبر معطيات جديدة إذ يشير إلا أن التقنية ليست مجرد أساليب والآلات وعمليات وأدوات وبرامج ومعدات يمكن شرائها أو مبادلتها ويسهل على من تصل إليه أن يستوعبها بسرعة، إنها أيضا موقف نفسي وتعبير عن موهبة وقدرة على تنظيم معرفة يمكن انتفاع بها وهي تشتمل في مفهومها الكامل على الطرق التي يصنعها بها الانسان ما يريد اذ يحدد احتياجاته المعرفة ويهيئ للتغلب على جوانب صورة طبيعية.²

إجرائيا:

وهي تعني كل ما يستخدم في مجال التعليم من تقنيات معلوماتية كاستخدام الحاسب الآلي

¹ محمد منير حجاب، موسوعة الإعلامية، دار الفجر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص 214.

² حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، القاهرة، 1434هـ/2013م، ص58-59

وشبكاتة المحلية والعالمية (الانترنت)، وذلك بهدف تخزين ومعالجة استرجاع المعلومات كل وقت وفي أي وقت.

المردودية:

لغة:

هي مشتقة من فعل رد لأي ومعناه إعادته على التمام أي بدون نقصان منه على الأقل والمعنى اللغوي لها هو الشيء الذي يمكن أن ينتج لنا مردودا عائدا.

اصطلاحا:

يعتبر من أوسع مصطلحات وهو يختلف باختلاف مجالات تطبيقية فهناك من يرجع أصل عبارة المردودية الترجمة اللغوية مباشرة للمصطلح كما ان الأصل في كلمة المردودية هو المردود حيث تعرف حسب "ريكارد" بأنها عائد الأرض الفلاحية أي عائد استخدام الأرض الفلاحية وبمعنى اخر هي الربح المحصل عليه نتيجة استخدام الأرض ومن الناحية الصناعية تعرف بأنها الفائض الذي يؤيد عن مبلغ الواجب دفعه لبقاء العنصر إنتاجي في صناعة ما¹.

إجرائيا:

هي القدرة على القيام بفعل شيء ما أو إنتاجه دون إهدار الوقت والمواد والطاقة. في الغالب ما يتم الترميز للكفاءة بالنسبة المئوية، بحيث يكون 100 % هو الهدف المرجو إليه بأقصى مرحلة من الكفاءة. يتم إنتاج المنتجات بأقل متوسط للتكلفة الإجمالية، وإبقاء كل شيء ثابتاً.

الموظف:

لغة:

مشتق من وصف توظيف وظيفة وموظفا والتوظيف تعني الوظيفة وهي ما يقدر الإنسان من عمل أو رزق أو طعام، والجمع الوظائف وتأتي بمعنى العهد والشرط وبمعنى المنصب والخدمة معينة وهذا معنى مولدا².

اصطلاحا:

¹ ناصر دادي، يوسف مامش، أثر التشريع الجبائي على مردودية مؤسسة وهيكلها مالي، دار محمدية، الجزائر، ط1، ص12-13

² محمد يوسف المعدوي، دراسة في الوصفية للعامة في نظم المقاومة وتشريح جزائري، ديوان مطبوعات جامعية، الجزائر، ط2، 1988، ص32

يمثل الموظفون القسم الأوفر من الأعوان العموميون فهم يخضعون من ناحية لكل القواعد المسيرة للمرفق العمومي وله مجموعة من القواعد يتميز بها عن غيرهم ويخضعون لها بحكم كونهم موظفين وتتمثل هذه قواعد في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والقوانين الأساسية الخاصة بها.¹

إجرائيا:

هو مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين العمال وأصحاب العمل وتحدد القواعد العمل والموظف ويقوم كل عامل بمهامه خاصة حسب هيكل تنظيمي للمؤسسة.

المؤسسة العمومية:

لغة:

ورد في معجم لسان العرب لابن المنصور كل مبتدئ شيء وقد أسس البناء يؤسسه أس وأسس تأسيس وأسس إذ بنيت حدودها ورفعت من قواعده.²

اصطلاحا:

تعرف بأنها تركية يبتدعها الانسان بالتعاون مع الافراد الاخرين في المجتمع في الحب مثلا ظاهرة أما الزواج هو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم مؤسسة على كل التنظيمات القائمة في مجتمع.³

اجرائيا:

تعتبر مؤسسة لها أهمية كبير في المجتمع تشهد تطورا عظيما في مختلف مجالات اقتصادية، اجتماعية الخ، ويتوجب ذلك معرفة العلاقات رابطة بين أركانها مختلفة لتحقيق اهداف المؤسسة.

¹- محمد يوسف المعدوي، دراسة في الوصفية للعام في نظم المقاومة وتشريح جزائري، مرجع السابق ذكره، ص33

²- جلال الدين بو عطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوصفي مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمود منقوري، قسنطينة، 2008/2009، ص

³- هدى كافي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التسوق الداخلي في مؤسسة، دراسة حالة مدنية العمليات الاتصالات الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، البويرة، 2014/2015، ص36.

دراسات السابقة:

دراسة بده عقبه مزيو علي لعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر للوكالة التجارية بالوادي.

حيث انطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية:

➤ هل التكنولوجيا الاتصال الحديثة في دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة

الاتصالات الجزائر؟؟

معتمدين في هذه الدراسة على المنهج المسحي وقد استخدم ضمن المنهج المسحي " المنهج التحليلي "، كما اعتمدوا على العينة القصدية التي تمثلت في الدراسة حالة بالمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل النار بالشرق **GRTG** بقشطيه، كما استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة.

أما عن الفصل النظري فصلين:

دراسة الأولى:

بعنوان التكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث نطرق في هذا الفصل إلى التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد، مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعنوان الأداء الوظيفي، جاء فيه أهمية الأداء الوظيفي محددات وخصائص الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه عناصر الأداء الوظيفي، ابعاد الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة على الأداء العاملين.

نتائج الدراسة:

ان هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت الشبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام واحتلت شبكة الانترنت الأخيرة لشبكة الاكسترنانت.

وقد كان للعوامل الذاتية للمبعوثين أثر على شبه استخدامهم التكنولوجيا الاتصالية فيما يخص المستوى التعليمي ومنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال الى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

التعقيب:

تم الاستفادة والاستعانة من هذه المذكرة خاصة في الجانب النظري والمفاهيم من خلال ما نطرق اليه من المفاهيم والنظريات الحديثة للإدارة وتطوير الأداء الوظيفي لدى العامل من خلال استخدامات التكنولوجيا الحديثة التي ساهمت في تغيير الطريقة الكلاسيكية الى طريقة عمل عصرية وحديثة فقط تشابهت هذه الدارسة مع دراستنا في دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية:

دراسة نهاد حسين محمد خريس بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء في الأجهزة الخدمة المدنية في الأردن قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية نطرق الباحث في إشكالية على قيام أجهزة الخدمة المدنية بإدخال تكنولوجيا المعلومات إلى أساليب وإجراءات العمل من اجل تحقيق مستويات عالية الأداء وترشيد استخدام موارد البشرية والمادية والتقنية بهدف تحقيق خدمات بجودة عالية وبعد أن قامت الحكومة بإدخال التكنولوجيا ظهرت ضرورة أهمية والكشف عن نجاح استخدام التكنولوجيا المعلومات في تأثيرها على أداء هذه المنظمات وبناء على ذلك فإن عرض من هذه الدراسة هو معرفة مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات وأثرها على المعلومات الخدمة المدنية فرضيات الدراسة، شملت هذه الدراسة ترقية رئيسة ولا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات على اداء المؤسسي قامت الباحثة الاعتماد على الاستبيان و المنهج الوصفي التحليلي اما بالنسبة للعينة فقد كانت عشوائية من خلال اختيار عينة من اجهزة الخدمة المدنية في الأردن .

نتائج الدراسة:

- عبرت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول انا تصورت المبحثن لمستوى تكنولوجيا المعلومات جاء مترفعها بالمتوسط الحسابي 4.25 وبتحليل ابعاد تكنولوجيا المعلومات.
- دله النتائج الاحصائية الواردة في الجدول ان تصورات المبحثن لبعده المكونات المادية بشكل عام جاء مترفعها بالمتوسط الحسابي قدره 4.36.

التعقيب:

لقد علقت الدراسة الموسوعة بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء الأجهزة الخدمة المدنية في الأردن وترشيدها استخدام موارد البشرية، فقد استعنا من هذه الدراسة في الجانب النظري فيما يخص مفاهيم تكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الأداء فقد خصصت هذه الدراسة أداء الأجهزة الخدمة المدنية أما دراستنا الأداء الوظيفي للعاملين.

منهج الدراسة:

لأجراء أي بحث علمي لابد من تحديد المنهج الذي يناسب الموضوع محل الدراسة، استعملنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي وهو يساعد على جمع مختلف المعطيات والمعلومات والبيانات وتحليلها، وقد اعتمدنا عليه عند نزولنا للميدان من خلال التريص التطبيقي "مؤسسة اتصالات الجزائر" بمستغانم واجراء مقابلات مع المدير وموظفه المكلف بالاتصال على مستوى "وكالة الاتصالات الجزائر" بمستغانم.

تعريف المنهج:

هو تلك الدراسة الفكرية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم، وليس المنهج سوى منظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها الى ان يصل الى نتيجة ويعتبر الإجابة عن الأسئلة التي تثيرها الإشكالية البحث.¹ ويعرفها موريس أنجرس "ان المنهج في العلم مسألة جوهرية. هو عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي اتباعها بكيفية كنسقة ومنظمة.²

تعريف منهج الوصفي التحليلي:

يعني الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الواقع الحيز وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات لذلك. ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على الوصف، وجمع المعلومات المتعلقة بالدارسة فقط عن طريق التكميم باستخدام أساليب الإحصائية، بل تتعدى ذلك الى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج "المسحي التحليلي" للوصول الى تفسيرات كيفية تضاق الى النتائج الكمية.³

أدوات الدراسة:

هناك أدوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث العلمي فيمكن أن نميز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات.

¹ عامر مصباح، "منهجية إعداد البحوث العلمية"، موفم للنشر، الجزائر، 2006، ص23.

² موريس أنجرس، "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص36.

³ أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص286

ومن بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا لجمع أكبر عدد من المعلومات والبيانات هي:

الملاحظة:

تعني الملاحظة الاهتمام أو الانتباه الى شيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها.¹

وتعرف الملاحظة على أنها عملية المراقبة أو المشاهدة الدقيقة لسلوك الظاهرة والمشكلات والاحداث ومكوناتها، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بالأسلوب العلمي المنظم، يقصد التفسير وتحديد الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الباحث وتلبية احتياجاته.²

المقابلة

هي تقنية من تقنيات البحث العلمي تستخدم عموماً في البحوث الكيفية وتهدف الى جمع أكبر قدر ممكن من التصورات واعتقادات وآراء المبحثن حول موضوع معين فهي عبارة عن محادثة تختلف طبيعتها حسب طبيعة الموضوع والهدف منه، كما تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة افراد الجماعات الإنسانية وتعد أكثر الوسائل المستعملة لجمع البيانات فهي أسلوب منظم يقوم على مجموعة من الخطوات الإجراءات العلمية والمنهجية التي تنظم اللقاء وتدير الحوار في إطار البحث العلمي.³

¹ جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط4، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص120

² احمد بن موسى، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2007، ص67

³ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع نفسه، ص197

مجتمع الدراسة والعينة

تعريف مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات.¹

يتمثل مجتمع البحث في الدراسة الميدانية للمؤسسة "اتصالات الجزائر" بمستغانم، من مجموعة الأشخاص المعنيين بالاتصال والعلاقات العامة الذين تمثلوا في الموظفين القائمين على مصلحة الإعلام والاتصال بها.

العينة المعاينة غير احتمالية:

1-1 المعاينة العرضية:

المعاينة العرضية هي التي تلك المعاينة غير الاحتمالية التي تواجه صعوبات أقل أثناء انتقاء العناصر، لو أردنا معرفة وجهة عمال مصنع حول موضوع معين، فسالتقي بأولئك المترددين على المقهى أثناء وقت الغذاء أو نرصدهم عند خروجهم من المصنع في نهاية النهار، دون أن نتساءل عن أولئك الذين لا يتناولون غذاءهم بالمقهى في منتصف النهار، ولا عن أولئك الذين لا يخرجون من المصنع ساعة وجودنا للترصد، في مثل هذا النوع من المعاينة، لا توجد هناك أي وسيلة لتقييم الأخطاء، لأننا لا نعرف الأشخاص المبعدين من العينة، يبقى أن نأمل أن المعاينة العرضية لا تتضمن أخطاء كثيرة، لكن يبقى هذا مجرد أمنية فقط، إن اللجوء إلى هذا الصنف من المعاينة يتم عندما لا يكون أمامنا أي اختيار إنما الحالة التي لا تستطيع فيها أن نحصي في البداية مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار العناصر بطريقة عشوائية.²

2-1 المعاينات غير الاحتمالية:

من الممكن أن يهتم الباحث بدراسات الحالة أو ربما يريد التعمق في مختلف أنواع السلوكيات دون اعتبار لوزنها في مجتمع البحث، لكن يبقى من الممكن في كل هذه الحالات سحب عينة عن طريق المعاينة غير الاحتمالية، إن الانتقاء غير الاحتمالي يكون نتيجة الصدفة المجهولة لهذا لا يمكن حساب مقدار خطأ المعاينة ولا درجة تمثليه العينة أيضا وهذا حتى لو ازداد

¹ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في علوم إنسانية، مرجع سابق ذكره، ص298

² موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في علوم إنسانية، مرجع سابق ذكره، ص309-311

حجم هذه العينة مثل الأفراد الذين يتعذر الاتصال بهم رفض الإجابات وتعريض الأفراد، لأن هذه النتائج لا تصل إلى نفس الدقة المنهجية، في كثير من الأحيان تكون المعاينات غير الاحتمالية والتي سمها الاحصائيون أيضا بالمعاينات الامبريقية قل تكلفة وتتطلب أقل وقت، إلا أنه لا يمكن القيام بتقديم الإحصائي لهذه التمثيلة وذلك بتوقيع أربعة انتخابات قام بإعدادها معهد للسير حيث اعتمد الأول على المعاينة الاحتمالية واعتمد الثاني على المعاينة غير الاحتمالية، وهناك ثلاثة أصناف من المعاينة غير الاحتمالية، المعاينة العرضية والمعاينة النمطية والمعاينة الحصيصة وخمس طرق ممكنة للفوز أو الاختيار غير الاحتمالي للوصول إلى عناصر مجتمع البحث والتي تمثل جزءا من العينة.¹

مجالات الدراسة

الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

قمنا في بحثنا هذا بدراسة استطلاعية لاكتشاف ميدان الدراسة بمؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية مستغانم، وقد دامت لمدة شهر من 15/02/2021 إلى 15/03/2021 وذلك لاستغلال فترة التربص وملاحظة والانشغالات بين العمال والمصالح المتوفرة في المؤسسة عن طريق استخدام المقابلات الحرة مع مختلف العمال.

¹ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في علوم إنسانية، مرجع سابق ذكره، ص309-311

الإطار النظري

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

• تمهيد

➤ 1/2 نشأة وتاريخ تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

➤ 2/2 ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

➤ 3/2 أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

➤ 4/2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

➤ 5/2 وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديث

➤ 6/2 اثار السلبية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

• خلاصة

تمهيد

ان التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يوحي ببساطته و سهولة تحديد مفهومه ، انه يعد من المفاهيم المتداخلة لبعض الشيء نظرا لتطور الذي يشهده بالرغم من ان التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية او اكثر ، و ما يمكن اعتباره حديثا هو توسيع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات ، الا انها في السنوات الأخيرة شهدت تطورا سريعا وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأوسع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مما جعلت التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة وضمن هذا الفصل سنحاول التطرق الى :

- 1/ نشأة وتاريخ تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 2/ ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 3/ انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 4/ محددات وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 5/ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 6/ اثار السلبية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1/2: نشأة تكنولوجيا الاتصال وتطورها:

يتناول الباحث في هذا الفصل وبصورة موجز ماهية تكنولوجيا الاتصال مع عرض موجز لتاريخ تلك التكنولوجيا، ثم نبذه عن تلك التكنولوجيا كالأقمار الصناعية، والكمبيوتر، ووسائط التخزين، وبعض الخدمات المصاحبة للكمبيوتر كالإنترنت، والبريد الإلكتروني، وبعض الوسائل الاتصالية الحديثة كالفديو كاست، والفديو ديسك، والفديو تكس، والتلكتست، وكذلك عند المؤتمرات عن بعد، والشبكات الأرضية والألياف الضوئية، ثم الاتصالات الرقمية، وأخيرا تكنولوجيا التليفون والاتصال المتحرك وتكنولوجيا الإذاعة والتلفزيون.¹

تاريخ تكنولوجيا الاتصال:

منذ أن خلق الإنسان وفطره أن يألف ويؤلف، كان لابد له من وسائل يعبر بها عن أفكاره ومطالبه، فبدأ بالحديث والإشارة والرسم ومن ثم الكتابة، وقد استغرق هذا معظم التاريخ البشري.²

ولكن ينقل الإنسان خبراته للآخرين، ويتم التواصل معهم فقد ابتكر حينها وسائل بدائية حسب ما أتيج له فاستخدم صوته ثم يده في الكتابة والرسم والإشارة بها وذلك لكي يوصل مراده للآخرين وكانت تلك هي الثورة الأولى في مجال الاتصال سماه بعضهم وهو دانييل بيل بمرحلة اللغة الملفوطة **Speech**، حتى وصلت أخيرا تلك الرموز والإشارات والكتابات إلى حروف هجائية منظمة ولولا حروف الكتابة هذه لظلت الغالبية العظمى من سكان العالم تعاني من الأمية وسماه "دانييل بيل" بمرحلة اللغة المكتوبة **Weitling**، واستطاع الإنسان بها أن يحفظ ما ابتكره عبر الزمان ويوزعها عبر المكان في سجلات مادية وكانت أكثر فعالية من أقرب وسيلة حينها هي الأحجار والعظام والخشب وإن كان نقلها عبر المكان غير ميسور فاستطاع الإنسان بهذه الوسائل أن يعبر المكان رغم بدائيتها وهي الطبول والنار والحمام الزاجل والمرايا العاكسة.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج اذاعي وتلفزيون، القاهرة، مصر، 2005، ص81-

85

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج اذاعي وتلفزيون، مرجع نفسه ص90-91-92

ثم تطور الأمر إلى اكتشافه ورق البردي فسهل عليه حمله، وظل العقل البشري يتطلع للمزيد من التطور حتى وصل به ذلك إلى اختراع الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر تقريبا، وسهلت تلك لوسيلة سبل المعرفة للإنسان، وبفضلها انتشرت الصحف العالم، وتعد هذه الثورة الثالثة في المجال الاتصال الإنساني، ومهدت هذه الوسيلة أيضا إلى ميلاد وسائل أخرى، تعتمد غالبيتها على وجود أشياء مصاحبة لها يستطيع من خلالها نقل رسائله المبسطة إلى الآخرين.

2/2 ماهية تكنولوجيا الاتصال:

يعرض الباحث هذا اهم تلك التعريفات لها، فمن تلك التعريفات تعريف "روبن" حيث عرفها بأنها أي آلة أو نقدية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج، أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات.¹

ومنهم من يعرفها بأنها مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة، أو الصورة، أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، (من خلال الحاسبات الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية، أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى مكان آخر، وتبادلها وقد تكون تلك التقنيات آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وعرفها آخر أيضا بأنها التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر ويحددها الباحث بأنها تلك الأدوات أو المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أم مصورة أم بيانية أم مكتوبة أم مسموعة أم مرسومة، ليستفيد

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج اذاعي وتلفزيون، مرجع السابق ذكره، ص 81-85

منها الفرد أو المجتمع، وذلك في اختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات يحتاج إليها وتسهل عليه ذلك الاختيار.

ماهية تكنولوجيا المعلومات:

بما أنا تحدثنا عن تكنولوجيا الاتصال وحددنا ماهيتها، فلا بد من الالمام لمفهوم آخر ذي علاقة بها وهو تكنولوجيا المعلومات وهذا ما سنعرفه تباعا.

ويصعب الفصل بينهما، وقد وضح ذلك من مفهومها حيث إن اقتناء واختزان وتجهيز المعلومات في مختلف صورها، سواء كانت مطبوعة أم مصورة أم مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم (مكيزرة) وبثها يحتاج إلى توليفة من المعدات الإلكترونية الحاسبة ووسائل وأجهزة الاتصال عن بعد.

وكذلك فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التليفون أو شبكات أقمار الاتصال، وبذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال، وتطورت كل منهما في طريق كما كان في الماضي، ودخلنا في عهد جديد للمعلومات والاتصال يسمونه الآن " " computer Communication.com

¹ مجد هاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، دار النشر، عمان، ط1، 2012، ص149

3/2 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 نجد¹.

1. الهاتف النقال

وهو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات السلكية رقمية تسمح ببيت واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور". ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعيدها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع... الخ

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 زال يتطور يوما بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر فاعلية وكفاءة في الاستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين.²

2. الأنترنت:

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 الأنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الاتصال في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي الى تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه

¹ مجد هاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، دار النشر، عمان، ط1، 2012، ص149

² مجد هاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، مرجع نفسه، ص149

كلها، وأنه لا يملكها أحد حيث لا توجد نقطة انطلاق مركزية بل أنها ترابط بين كل أجهزة الحاسوب الحكومية التي تملكها مختلف شعوب العالم.

وهذا أدى إلى انتشارها بسرعة كبيرة بالمقارنة بوسائل الاتصال التقليدية الأخرى، مثل الهاتف، التلفزيون، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الأنترنت احتاجت الى 7 سنوات لكي تصل إلى 35% من المستخدمين، مقارنة بـ 31 سنة بالهاتف، و17 سنة بالتلفزيون.

3. الأقمار الصناعية

عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال، الفحص، الكشف. تعد الأقمار الصناعية من أهم وسائل الاتصال الآن وفي المستقبل بل أنها أصبحت العنصر الأساسي في العملية الاتصالية، بتفوقها على مثيلاتها كالكابلات، لاسيما من ناحية رخص كلفتها وتوفيرها برامج مختلفة غير خاضعة للتوجيه كونه يدور حول الكرة الأرضية وتكرر تضخم الإشارات الموجه إليها من الأرض، والذي يمكن بتوجيه عدد كبير من الهوائيات 1 صوبه من استقبال الإشارات المنبعثة من القمر الصناعي.¹

¹ مجد هاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، مرجع السابق ذكره، ص149

4/2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

▪ التفاعلية Interactivity :

من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوارا مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكست) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة.¹

▪ تحديد المستفيد the determination of the beneficiary :

وتعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة التعرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرزم البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات الرغبة ونوعيتها ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الإلكتروني) الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمات.

▪ اللاتزامنية asynchronization :

وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في الوقت إرسالها وهذا يعني إن هناك إمكانية لخرن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة، فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في إي وقت.

¹ محمد منير حجاب، موسوعة إعلامية، دار الفجر والتوزيع، ط1، 2003، ص 96

▪ قابلية التحرك أو الحركية Mobility :

وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال وهاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد، وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسوب الإلكتروني النقال.

▪ قابلية التحويل Convertibility :

وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء الأخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلمية وبالعكس، كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.

▪ قابلية التوصليل Connectivity :

هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقلا لمعلومات بين المستخدمين وبعض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلف.

▪ الشيووع والانتشار Ubiquity :

وتعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفاً، ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن استعمالها من فئات وطبقات مختلفة في المجتمع مثل استعمال التلفون وأجهزة الفاكس وغيرها من التقنيات.¹

▪ العالمية أو الكونية Globalization :

وتعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم، وذلك لتوافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك وهذه السمة من السعة في تناقل المعلومات بين البشر تضيف الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني وفي تناقل الخبرات بينهم وبالتالي يكون التواصل عالمياً.

¹ محمد منير حجاب، موسوعة إعلامية، مرجع السابق ذكره، ص 96

▪ اللامهيريّة Demassification :

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

إن النمط والشكل الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الاتصال الراهنة يتميز إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المراكز والأطراف، أي أن نمط الإعلان الآن قد أصبح يميل إلى الإقليمية ويقضى على سيادة المركز في عملية التدفق الإعلامي فمثلا توجد الآن في مصر شبكة من الإذاعات والقنوات التلفزيونية الإقليمية إلى جانب الخدمات الإذاعية والتلفزيونية المركزية التي تغطي كل أنحاء البلاد.¹

5/2 وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديث 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 أنجح السبل لتغيير الآراء وتوجيه الرأي العام.

¹ محمد منير حجاب، موسوعة إعلامية، مرجع السابق ذكره، ص 96

(2) وظيفة التوثيق

لعبت تكنولوجيا الاتصال الممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية وغيرها دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والعالم وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع العالم بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.¹

(3) الوظيفة التربوية

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

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

(4) وظيفة الترفيه والمتاع

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 تنطوي 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 السلوك وقد قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة للمشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما

¹ محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال الاعلام الحديثة المؤسسة الكنوز، الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011، ص 120

اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الأنترنت.

5) وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية

أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.¹

6/2 أثار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة:

احتلت تكنولوجيا المعلومات مكانة بارزة في المجتمع المعاصرة وأصبحت جزءا أساسيا في حياة البشر نتيجة التقدم التكنولوجي السريع والمتلاحق وانتشار ما يعرف بثورة المعلومات والاتصالات التي شملت جميع المجالات ومختلف جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، وذلك أن لتكنولوجيا المعلومات فوائد كثيرة لا يمكن لأحد إنكارها، فقد ساعدت على توفير أسلوب متحضر للحياة، وساعدت على زيادة إنتاجية السلع وتوفير الخدمات، والحد من الأعمال الشاقة المطلوبة للإنتاج، وتيسير سبل الحياة وتسهيل القيام بالأعمال والتواصل بين البشر بتقصير المسافات بين الدول من خلال التقنيات الحديثة، والحصول على المعلومات والدراسات والأبحاث ومعرفة أحداث العالم وغيرها، وعلى الرغم من الإيجابيات التي حققتها التكنولوجيا الحديثة، إلا أنها قد أفرزت أثارا يمكن أن تكون سلبية على حياة الناس، وأهم هذه الأثار ما يلي:²

الأثار السلبية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

1/ التفاوت الاقتصادي بين دول العالم

لقد استفادت العديد من العديد من الدول من التطورات المتلاحقة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أواخر القرن العشرين، وكان على رأس هذه الدول الصين، حيث ضاعفت اقتصادها بمعدلات مذهلة، تلاها عدد من الدول مثل الهند وروسيا والبرازيل، ويتوقع أن يبلغ الناتج المحلي لهذه الدول الأربع، خلال أقل من 30 سنة قادمة أكثر من ناتج الدول السبع العظمى حاليا ككندا، الولايات المتحدة، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، المملكة

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج إذاعي وتلفزيون، مصر، 2005، ص 90-91-92
² محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال الاعلام الحديثة المؤسسة الكنوز، مرجع السابق ذكره، ص 120

المتحدة، إضافة إلى مجموعة من الدول النامية التي يتوقع أن يرتفع اقتصادها أسوة بتلك الدول، وأشارت نتائج إحصاءات التجارة الخارجية إلى زيادة تفاوت الواردات والصادرات بين الدول نتيجة التطورات المتلاحقة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تزيد لدول معينة فيما تتناقص لدول أخرى، ونتيجة للعولة أصبح بإمكان الدول الصناعية المتقدمة أن تغزو أية سوق في العالم من خلال إمكاناتها الانتاجية، وفرض المنافسة المبنية على المصادر الطبيعية والبشرية، حيث نجد الدول ذات المصادر الطبيعية تنافس بامتلاكها لهذه الثروات كما هو الحال في دول الخليج العربي المنتجة للنفط، أما الدول ذات الاعتماد على المصادر البشرية فهي أصبحت هدفا للدول الرأسمالية بإنشاء المصانع والمنشأة لدى هذه الدول لقلّة تكاليف الأيدي العاملة، كما هو الحال بالنسبة لدول مثل: مصر والأردن ودول جنوب آسيا وبعض دول أمريكا اللاتينية، ما يزيد من الإنتاجية الصناعية في هذه البلدان لامتلاكها التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي زيادة الآثار السلبية البيئية والتجارية على هذه الدول من آثار الشراكة الصناعية بين الدول النامية والدول الرأسمالية.¹

كما أدى امتلاك الدول المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى هيمنة وسيطرة الأقوياء على الضعفاء والأغنياء على الفقراء، فباتت الشركات المتعددة الجنسية هي المسيطرة على العالم، فالاقتصاد العالمي الجديد يعمل على تحطيم الحواجز الاقتصادية والمالية بين الشعوب ليس لهدف إنساني ولكن من أجل مصلحة الشركات العالمية ليس إلا، وفي ظل الاقتصاد العالمي الجديد أخذ التفاوت الصارخ في مستوى التطور يعكس نفسه في التهميش المتزايد لعدد كبير من البلدان العالم لصالح الدول الصناعية القوية، وأدى افتقار الدول النامية لعناصر القوة ووسائل النهضة الاقتصادية من تكنولوجيا وخبرات إلى وقوعها فريسة لعولمة الفقر، وتبين معطيات مصادر الأمم المتحدة اتساع الهوة بين أعنى 20% من سكان المعمورة وأفقر 20% منهم، إلى 74 ضعفا عام 2001، وبحسب معطيات العام 2002 فإن 40% من المبادلات التجارية عالميا تقوم بها الشركات المتعددة الجنسية وهي تمتلك 44% من قيمة الإنتاج العالمي، فيما تبلغ حصة أفريقيا والشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية 4.6% من مجمل الإنتاج العالمي، وبحسب معطيات البنك الدولي فإن حجم الواردات والصادرات للبلدان

¹ - منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، دار المسرة لنشر وتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 399-400

النامية في انخفاض مستمر، ويستحوذ 360 مليارديرا عالميا على ثروة تعادل ما يملكه 3 مليارات نسمة أي حوالي ما يملكه نصف سكان العالم، وأكثر هؤلاء الأثرياء يعيشون في الدول الصناعية وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية.

2/ استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة وحدة قياس تقدم المجتمعات.

اعتمد الباحثون والخبراء منذ فترة طويلة على الناتج المحلي الإجمالي للدول، كمقياس وحيد لقياس تقدم المجتمعات، على الرغم من أنه مؤشر يستخدم الناتج المحلي الإجمالي لتشخيص النمو الاقتصادي فقط، ولا يأخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى، فهذا المؤشر يقيس فقط القيمة الاقتصادية للسلع والخدمات التي تنتجها الدولة، إلا أنه وبعد التطورات المتلاحقة والسريعة خلال العقدين الماضيين للتكنولوجيا الحديثة، فقد أصبح اعتماد الخبراء والمحللين على استخدام واقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوحدة قياس رئيسية في قياس تقدم ورقي المجتمعات التي تركز بالدرجة الأولى على الجانب الاقتصادي ونسبة التعليم لاقتناء أدوات التكنولوجيا الحديثة، والانتقال نحو مجتمع المعلومات من خلال استخدام مؤشرات ترتبط بقياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استخدام مؤشرات الأولوية اللازمة للانتقال نحو مجتمع المعلومات وتمثل جزءا من الجاهزية للانتقال نحو هذا المجتمع وخاصة تلك المتعلقة بالتنمية البشرية¹.

3/ تعطيل سير العمل في المؤسسة

لقد قامت معظم الشركات والمؤسسات بإعادة هيكلة اعمالها، لتحقيق اقصى قدر ممكن من الأرباح والتواصل مع جمهورها بأسرع وقت ممكن، ويختلف تأثير ذلك حسب نوع المؤسسة وطبيعة عملها، وهو ما يطلق عليه الامن في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لقد أصبحت تكنولوجيا شبكات الانترنت هي الجهاز العصبي المركزي في المجتمع، فكل قطاع من قطاعات البنية التحتية يتوقف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما ان الشركات المالية تعمل من خلال أنظمة المدفوعات الالكترونية والتجهيز الالكتروني وتعتمد الحكومة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات وإدارة العمليات عبر المناطق جغرافية متنوعة، ورغم الانشغالات الأمنية هي ابعاد كارثية

¹ - منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، مرجع السابق ذكره، ص 406-401-400

من خلال انشاء منتجات وممارسات ومعايير أكثر امانا عن طريق جهد دولي تعاوني وزيادة امان الانترنت وحماية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الاضطرابات والتدمير يجب ان تكون من بين الأولويات وتعمل على استمرار تطوير الخدمات الجديدة.

4/ النووية العسكرية

لقد أدى التنافس بين القطبين اللذين افرزتهم الحري العالمية الثانية الى تحقيق تفوق علمي تكنولوجي حيث نتج عن هذا التنافس الكثير من المعدات التكنولوجية الحربية في مجال الذرة والليزر والحاسبات الالكترونية ما أدى الى تفوق عدد من دول العالم في المجال العسكري والنووي، وبالتالي تبغية والسيطرة عليها من جانب الدول المتقدمة عسكريا ونوويا، حيث نشطت البحوث والمكتشفات منذ ذلك الوقت بسرعة وساعدت على تقدم في العلوم التكنولوجية على تطوير أجهزة الكمبيوتر الي أصبحت الجزء الأساسي من المنظومة العسكرية واسلحة التدمير الشامل منذ الحرب العالمية الثانية وتبعتها جميع المجالات الحياتية الأخرى.¹

5/ إدارة الحرب الحديثة باستخدام التكنولوجيا الحديثة:

ان الكمبيوتر الالكتروني أيضا فضلا جوهريا في مجال تكنولوجيا الاتصالات لتحقيق القيادة والسيطرة على مسارح العمليات، حيث تتزواج العديد من الكمبيوتر الرقمية التماثلية في الشبكات لنقل البيانات والمعلومات من الوحدات الصغرى الى قيادة التشكيلات، بما يمكن معه تعرف القيادات على المواقف بشكل دقيق وسريع، ومكنت القيادة العليا على اعلى مستوى من ان يكون على علم كامل بكل عناصر المواقف القتالية ليس فقط على مستوى من ان يكون على علم كامل بكل عناصر المواقف القتالية ليس فقط على المستوى الاستراتيجي بل على المستوى التكتيكي أيضا التحركات والقرارات وردود الفعل المتأخرة، وعدم دقتها التي كانت تستغرق اقل من دقائق وربما ثواني وبفضل توافر التكنولوجيا الاتصالات المتقدمة اقامة الولايات المتحدة الامريكية شبكة اتصالات الية، يوجد نظام اتصالات خاص بمجموعة عمليات القوات الجوية الامريكية يطلق عليها سيوب² يستخدم في حالة الإنذار

¹ - منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، مرجع السابق ذكره، ص 400-401-406.

ويشتمل على شبكة الاتصالات الالكترونية منتشرة على اتساع العالم وفي القضاء تضم محطات تتبع جميعها بالكمبيوتر من اجل ضمان الدقيق في الوقت المناسب.

6/ ارتفاع معدلات هجرة العمالة بين الدول المتقدمة والنامية

ظهر ما يعرف بالهجرة الادمغة، اما حاليا فقد برز نتيجة التطورات التكنولوجية الهائلة وثورة الاتصال وظهور شبكة الانترنت ما يسمى باقتصاد المعرفة ويعني به ظاهرة هجرة الوظائف، دون ان تقترب بهجرة الأشخاص اللذين يؤتون تلك الوظائف المرتبطة بالتطورات المعرفية التي يشهدها الاقتصاد الحديث، الا انه قد تغير مفهوم الهجرة من العمال المهنيين الى ظهور فئة واسعة من المتعلمين من علماء ومهندسين وأطباء ومختلف أنواع الاختصاصات من حملة الشهادات العليا، وقد حدث ذلك تحت التأثير المتزايد على العمالة الماهرة في ظروف الثورة العلمية، لمواجهة هذا الوضع تلجا البلدان السريعة التطور الى سد العجز في قوة العمل عن طريق استيراد اليد العاملة من الخارج اما بالنسبة الى البلدان الضعيفة التكور حيث مستوى المعيشة ضعيف والأجور منخفضة، فتصبح الهجرة وسيلة لتخفيض مستوى البطالة، ورفع مستوى المعيشة وتأمين مصادر خارجية للدخل... الخ وان تطور وسائل المواصلات وتدني كلفة الانتقال والسفر نسبيا له دور كبير في تعريف الناس بظروف الحياة والعمل في الدول الأخرى وامكانياتها الاقتصادية والاجتماعية الكبيرة المتاحة فيها، حيث يساهم كل ذلك في حث فئات واسعة من الناس على الانتقال الى الدول الأخرى.¹

7/ الفجوة الرقمي:

كانت نشأته في الولاية المتحدة بصدور تقرير وزارة التجارة الامريكية الشهيرة بعنوان السقوط من فتحات الشبكة الذي لفت الأنظار الى الفارق الكبيرين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والانترنت ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزا النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالميا، وتشير قضية الفجوة الرقمية الى انه إذا كانت هناك اراء تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمنح الافراد الحق في الاتصال تصحح الخل الناتج عن التحكم في سريات المعلومات وتدفعها عبر الدول، الا ان هناك مشكلة تتمثل في عدم

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، مرجع السابق ذكره، ص 400-401-406

المساواة في الاستفادة من هذه التكنولوجيا واستخداماتها، وينطبق ذلك على كل من المستوى الدولي الوطني والكلي بين أجزاء الدول او الواحدة وجماعاتها وتنظيماتها وافرادها.¹

خلاصة

من ما تعرضنا اليه في فصل الاول حولنا توضيح مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتعرف على اهم ابعاد و المجالات استعمالها في المؤسسة، وكذا تم التعرف على وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومن خلال تناولنا لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، نجد أنه على الرغم من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل ميادين الحياة العلمية والطبية والاقتصادية والتعليمية التي تدخل فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى الرغم من المميزات المتعددة التي توفرها لنا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أن هذه التكنولوجيا لها العديد من الأضرار والمساوى.

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، مرجع نفسه، ص 400-401-406

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة

تمهيد

- 1/3 مفهوم الأداء الوظيفي.
- 2/3 عناصر الأداء الوظيفي.
- 3/3 محددات والخصائص الأداء الوظيفي
- 4/3 الأبعاد ومكونات الأداء الوظيفي
- 5/3 عوامل الأداء الوظيفي.
- 6/3 مؤثرات الأداء الاجتماعية الإيجابية السلبية للأداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد

تُعدُّ كلُّ من أنظمة إدارة الأداء وأنظمة المكافآت من الآليات المهمة التي يمكن استخدامها لتعزيز أداء الأفراد والمجموعات وتحفيزهم، بالتالي الارتقاء بالأداء العام للمؤسسة ورفع معدلات إنتاجيتها ونموها. إنَّ أنظمة الأداء وأنظمة المكافآت جزء من ثقافة الشركة، إذ إنَّها تُبيِّن الطريقة المُستخدمة لإدارة أداء (أو ضعف أداء) الموظفين الذين يعملون فيها، ودرجة استعدادها لتقدير أولئك الموظفين ومكافأتهم على أدائهم. لقد ظهرت خلال السنوات الماضية العديد من وجهات النظر حول أفضل الاستراتيجيات والطرق التي تُفضي إلى تقدير الموظفين ومكافأتهم، والتي تُسهم أيضًا في تعزيز أدائهم ودافعيتهم.

لهذا في هذا الفصل تطرقنا الى القاء الضوء على مفهوم الاداء الوظيفي وعناصر ومحددات وكذلك عوامل الاداء الوظيفي ومؤثرته.

1/3 مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء هو القيام بتأدية وإنجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها، وما يتصل بهذه المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة.¹

يعتبر الأداء الوظيفي هو ذلك الجهد العضلي أو الفكري الذي يقع ضمن ومسؤولية الموظف ويشير إلى مدى أدائه لمهامه، سواء إيجابية أو سلبية.²

2/3 عناصر الأداء الوظيفي:

تهتم الإدارة في المؤسسات برفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء، فهي المحرك الديناميكي للعملية الإنتاجية، بمعنى أنها مصدر الطاقة التي تسيطر على الأداء لمختلف العناصر المنتجة.

من جهة الأخرى، مازالت الكفاءة الإنتاجية تتوقف على طريقة التي يؤدي بها الأفراد أعمالهم، إذ أن هؤلاء باستخدامهم للآلات أو بتنفيذهم لمراحل الإنتاج يمكنهم أن يؤثروا على كفاءة التجهيزات، وبالتالي على الإنتاجية التي أصبحت تحسينها يعتمد بشكل أساسي على زيادة القدرة على العمل، وكذا الرغبة فيه، ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي الذي يتعلق بالأداء الجيد داخل المؤسسة.³

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 54

² محسن حماني، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017/2018، ص74

³ دكتور مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الجامد للنشر والتوزيع، ط1، 1437/2016 هـ، ص126

• المقدرة على العمل

هي العنصر الأول من عناصر الأداء، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال:

• حسن اختيار العاملين

تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة، من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم، وكذا فعاليتهم وكفاءتهم في الأداء المناسب، فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل.

التدريب والتكوين الوظيفي

في الحديث عن مردودية التدريب يقال "أنه لن يكون التدريب مجدياً، إلا إذا كان ذا مردود هام بالنسبة للعامل والمؤسسة".

تعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية، كما أنها مكتملة لوظيفة الاختيار والتعيين، لأن هذه البرامج تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال، بالإضافة فإنه وكما يرى «Keep» أن أهداف استراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية ومهارات ومعارف، فضلاً عن امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف.

• الرغبة في العمل الوظيفي

العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على ذلك الرغبة أمراً ضرورياً لرفع الكفاءة.¹

وهذا وتتاثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل تتخلص فيما يلي:

¹ دكتور مصطفى يوسف، إدارة الأداء، مرجع السابق ذكره، ص126

1. بيئة العمل الداخلية والخارجية

تشكل جزءا كبيرا من السلوك البشري فظروف العمل داخل المؤسسة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كتلك المتعلقة بانعدام التهوية والتدفئة أو عدم التحكم في الضوضاء وغيرها، أما المحيط الخارجي فتشكله تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحدد كفاءة الأفراد الإنتاجية، ومنها التنظيمات غير الرسمية لجماعات العمال، التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل، كما يمكن أن توجه العاملين نحو أفضل سبل الأداء ومساعدتهم على تجنب الأخطاء والسلبيات.

2. حاجات الأفراد

العنصر الثاني المؤثر في كفاءة الفرد الإنتاجية، هو ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات ورغبات، فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه، حتى يصنع لنفسه مركزا ومستقبلا.

3. التحفيز

يتمثل في وضع تسهيلات وتشجيعات معينة تهدف إلى تحريك الفرد العامل وتدفعه إلى تحقيق غرض أو نشاط محدد، وقد يكون ماديا متمثلا في الرواتب والعلاوات أو معنويا مثل الاعتراف والتقدير والمشاركة في اتخاذ القرارات ...، وتترك الحوافز أثارا إيجابية إذا حققت الهدف المرغوب من ورائها.

3/3 محددات الأداء الوظيفي

انطلاقا من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثالث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العالقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وأدراك الفرد لدورة الوظيفي.¹

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:

¹ ناصر دادي عدول، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية، الجزائر، ط1، 2004، ص65

. 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.

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.

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. القدرات

تعد القدرة كثنائي محدد لأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها أداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية أدلائهم، 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.

الإدراك

يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة¹.

¹ - ناصر دادي عدول، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، مرجع السابق ذكره، ص65

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 البد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة لأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.

خصائص الأداء الوظيفي

انطلاقاً من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام وانجاز المهام المسندة إلى 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 سلوكاً للإنسان وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي 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 مفرداً¹.

4/3 أبعاد الأداء الوظيفي ومكوناته

الأبعاد الأداء الوظيفي

بعد أن تعرضنا سابقاً إلى مجموعة من التعاريف المفسرة لمفهوم الأداء، نتناول فيما يلي تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، حيث يركز البعض على الجانب الاقتصادي في

¹ - ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2011، ص10.

الأداء، بينما البعض الآخر إلى الأخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل، إذا تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

البعد التنظيمي للأداء

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها مؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.¹

البعد الاجتماعي للأداء

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشري، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات ... الخ).

¹ دكتور مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الجامد للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2016م/1437هـ، ص21-22-23

مكونات الأداء الوظيفي

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين الهامين.

الفعالية:

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة¹.

3/3 عوامل الأداء الوظيفي:

العوامل الأساسية المحددة لمستوى الأداء الوظيفي:

ان السلوك الإنساني هو المحدد الرئيسي للأداء الوظيفي للفرد وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه والأداء ليظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من الداخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الخارجية المحيطة به مما يؤدي إلى ظهور الأداء².

وقد تباينت آراء مختلف الباحثين في تحديد طبيعة هذه القوة وتعددت حيث يرى البعض مستوى الأداء يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما المقدرة على العمل والرغبة في العمل حيث تتحدد العلاقة بينهما من حيث تأثيرها على الأداء بالشكل الآتي.

مستوى الأداء المقدر على العمل، الرغبة في العمل أي انا تأثير المقدرة على العمل في مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل بالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على المستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل. هناك من يرى أن الأداء هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية في الدافعية الفردية ولو أن

¹ - دكتور مصطفى يوسف، إدارة الأداء، المرجع السابق ذكره، ص23.

² - بلغوث محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاجتماعية، 2018-2019، ص62-63....67.

المناخ أو بيئة العمل تؤثر في دفاعية أو رغبة الفرد في العمل، حيث لا يختلف هذا الرأي عن سابقة سوى أنه تم فصل مناخ أو بيئة العمل عن الدافعية ولو أن مناخ أو بيئة العمل تؤثر في دافعية أو رغبة الفردية العمل.

العوامل الجزئية المحددة لمستوى الأداء

ان العوامل الأساسية السابقة (الدافعية القدر والإدراك) تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومرتبطة بعضها بعض لتعكس بذلك الطبيعة المعقدة للعنصر البشري وسنحاول فيما يأتي استعراض أهم هذه العوامل.

العوامل المأثرة على إدراك الفرد يتأثر إدراك الفرد لدوره الوظيفي بعاملين أساسيين وهما غموض الدور وصراع الدور.

غموض الدور: يشير غموض الدور إلى عدم وضوح المهام والواجبات الاختصاصات والسلطات أو الفرق بين ما هو مطلوب هو مفهوم ودون وجود صورة واضحة في ذهن الفرد عن العمل الواجب إنجازه لن يكون باستطاعته تقييم تقدمه أو التأكد من أنه تم العمل بشكل صحيح ويتميز العمل الإداري بالغموض عن العمل الفني التخصصي وإذا كان لبعض الصفات الشخصية تأثير لي الفرد بغموض الدورة كالثقة في النفس لأن الشخص الواثق بنفسه أقل شعور بهذا الغموض من الشخص الأقل ثقة بنفسه إلا ان أهم مسببات غموض الدورة تتمثل اما في عدم وجود توقعات تعليمات وتوجيهات عمل محددة أو أنها موجودة وأولويات وصلاحيات العمل ومعايير وأهداف الأداء بالإضافة إلى توفير تغذية مرتدة مستمرة عن أداء الفرد لتعزيز ادركه.¹

صراع الدور يقصد بصراع الدور أو تعارض الدور أو تعرض مطالب العمل التي ينبغي على الفرد الوفاء بها ولصراع الدور أسباب عديدة لكن ما يؤثر على إدراك الفرد لدوره الوظيفي هم تلقيه تعليمات متضاربة ومتكررة من رئيسة أو من أكثر من رئيس وقد يؤدي ذلك أيضا إلى شعور الفرد بالتوتر والضغط النفسية والاضطرابات العصبية في العمل مما يؤثر على أدائه بالسلب.

¹ - بلغوث محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعية، مرجع السابق ذكره، ص62-63....67

العوامل المؤثرة على أداء الأفراد:

من أهم العوامل المؤثرة على أداء الأفراد التعليم والتدريب والخبرات:

. التعليم

ويتمثل تلك المعارف التي تم الحصول عليها عبر الطرق البيداغوجية والأكاديمية المختلفة كلما كان هناك ارتباط بين مهام عمله كلما زاد اركه لدوره من تم ممارسته له بالشكل المطلوب.

. التدريب

يعرف التدريب على أنه جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات العاملين وتوجهاتهم وأراءهم باستخدام طرق تدريبهم وإرشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقا لمعايير العمل بشكل مقبول ويمكن ان يتم التدريب وفقا ببرامج تدريبية منظمة أو أثناء تأدية العمل ومن الواضح أنه كلما تلقى الفرد التدريب المناسب كلما انعكس ذلك على مستوى أدائه الوظيفي.¹

. الخبرات

إن الخبرة علاقة مباشرة بأقدمية الفرد حيث يحصل من خلالها على القدرة هائلة من الإجراءات والمؤشرات تحسين الأداء الوظيفي.

إجراءات تحسين مستوى الأداء

إن واحد من اهم الأهداف لعملية تقييم الأهداف لعملية تقييم الأداء وإدارة الأداء هو تحين الأداء من خلال الخطوات التالية:

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعايير اذن تحديد أسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما وإذا كانت العملية قد تمت بموضعية وهل ان انخفاض الأداء عائد للعاملين وان ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي كما وان الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء ومن هذه الأسباب الدوافع والقبليات والعوامل الموفقة في بيئة المنظمة والعمل والفعالية تعكس

¹ بلغوث محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعية، مرجع السابق ذكره، ص62-63....67

المهارات والقدرات التي يتمتع بها العامل أما الدوافع فتتأثر بالعديد من التغيرات الخارجية مثل الأجر والحوافز إضافية إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل.

إن غياب واحدة من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة⁴ هذه العوامل بدقة عن تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.

تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول

تتمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها بالتعاون بين الإدارة من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء فاللقاءات المباشرة الأداء المفتوحة والمشاركة في منافسة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.

الاتصالات المباشرة

الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوب وأنماط الاتصال المناسبة¹.

ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

تحسين الموظف وهو أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائما 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 بها.

الربط الأهداف الشخصية حيث يجب ان يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف لاستفادة منها من خلال اظهار التحسين المرغوب، تحسين الوظيفة ان التغيير في مهام الوظيفة يوضع فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها

وبالتالي تحسين الوظيفة يعطي دفعا 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

4/3 مؤثرات الأداء الاجتماعية الإيجابية السلبية:

مؤشرات الأداء الاجتماعية الإيجابية:

1. رضا العامل عن عمله الرضا عن العمل عبارة عن الشعور الذي يشعر به الفرد في القرارات نفسه وان كان يصعب وصفه.¹ كما أنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤديه، فارضا حالة نفسية يشعر بها الفرد وقد تكون إيجابية أو سلبية حتى تلمس اثاره في السلوك فيجب ملاحظة ذلك على العامل في موقع عمله من خلال الزيادة في الإنتاج والحضور في المواعيد فإن كان العامل راض عن عمله فإن الأداء سيكون الأفضل والرضا عامل مهم في دفع الفرد لتحسين عمله الذي يحبه ويجد متعة في أدائه ووسيلة الإثبات قدراته ومهارته.
2. معدل الإنتاج نقصد به الزيادة في مستوى الإنتاج او انخفاضه ضمن المعدلات المقررة ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما أدى اشركت الإدارة العامل في أرباح المؤسسة في هذه الحالة وحتى يتحقق للعامل زيادة فيما يتقاضون من أجور عليهم الرفع من مستوى الإنتاج وذلك من خلال تضافر جهودهم لأجل المشاركة في الربح.
3. التعامل مع الزملاء ونقصد به جود فرصة كبيرة لتكامل جهود العاملين وبالتالي تعاونهم وهذا التعاون يتم من خلال تضافر الجهود واعتماد العمال على بعضهم البعض وبالتالي ارتفاع كفاءة العاملين من خلال التجارب والمعلومات فيما بينهم وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد.

² - بلغوث محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعية، مرجع السابق ذكره، ص62-63....67.

¹ - عادل حسن، إدارة العلاقات إنسانية، دار النهضة العربية، مصر، ط1، ص64

4. الرضا الجامعي ان الرضى الجامعي مستمد من العلاقات الاجتماعية الناشئة بين العمال وإذا ما تحققت المنظمة أو المؤسسة الأداء الجيد فالرضا يعمل على التماسك وترابط أعضائه¹.

مؤشرات الأداء الاجتماعية السلبية:

1/ ارتفاع معدل دوران العمل

وهو التخلي الطوعية أو غير الطوعي على العمل في المنظمة حيث ان ارتفاع معدل دوران العمل يؤدي إلى زيادة كلفة التعيين والاختيار والتدريب وقد قدرت هذه الكلفة في الولايات المتحدة بما يقارب 1500 دولار للعمال الواحد كما أن زيادة معدلات دوران العمل يمكن أن تؤثر على كفاءة المنظمة، حينما يترك الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والخبرة ويجب تعويضهم وإعداد العاملين الجدد لاستلام مواقع المسؤولية.

2/ الغياب

وهو الانقطاع عن العمل وقد تم تقدير كلفة الغيابات فالمنظمات الأمريكية بحوالي 40 مليار دولار للمنشآت سنويا، وفي ألمانيا كلفت الغيابات المنشأة الصناعية أكثر 53.5 دولار سنويا، وعلى مستوى العمل ومن الواضح انه يصعب على المنظمة العمل بسهولة لتحقيق أهدافها ما ان قطع العاملون عن العمل حيث يؤدي ذلك الى تخريب مجرى العمل وغالب ما يضطر إلى تأخير قرارات مهمة في المنظمات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الخطوط الإنتاجية، فإن الغياب يكون له تأثير كبير من التفكيك إذا يمكن ان تؤدي إلى انخفاض كبير في المنتجات وفي بعض الأحيان قد يؤدي إلى غلق المصنع ولكن مستوى الغيابات إلى ما دون المعدل الاعتيادي في أي منظمة يؤثر مباشرة على كفاءة قابلية المنظمة².

خلاصة

من خلال هذا الفصل لاحظنا ان المؤسسة تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث ان هذه الاخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين العديد من مجالات اعمالها من بينها تنمية المسار الوظيفي الذي يركز على تحقيق التوافق والتناسق بين

¹ عادل حسن، إدارة العلاقات إنسانية، مرجع السابق ذكره ص64

² عادل حسن، إدارة العلاقات إنسانية، مرجع نفسه، ص64

الافراد من جهة وبين الوظائف والنمو الوظيفي من جهة اخرى وهذا ما يساعد الموظفين على معرفة اوصافهم وامكانياتهم وتعريفهم بالوسائل الأزمة لتحقيق هذه الاهداف والتبصر بمستقبلهم وواقعهم الحالي.

ومن خلال التطرق للدراسات السابقة في الفصل الأول والثاني لاحظنا ان معظم الدراسات هدفت الى إثبات أهمية تطبيق تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي... الخ.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع: دراسة تحليلية للمؤسسة.

➤ 1/4 التعريف بالمؤسسة

➤ 2/4 تحليل معطيات المقابلة

➤ 3/4 نتائج الدراسة

1/4 التعريف بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مستغانم:

1/1 تقديم مجمع اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال قدره 50.000.000.000 دج تنشط في سوق الاتصالات، نشأت بموجب قرار وزاري رقم 2000/03 المؤرخ في 2000/08/05 والدايمي إلى استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم من خلال هذا القانون فصل قطاع البريد عن قطاع المواصلات، وكانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بتاريخ 2003/01/01 لكي تبدأ المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال حيث أصبحت معبرة على إثبات وجودها في عالم الاقتصاد المنافسة في شرسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر.

يتفرع عن مجمع اتصالات الجزائر 03 فروع وهي:¹

1/ اتصالات الجزائر للهاتف المحمول (Mobilis): مختص في الهاتف الخليوي حيث يعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة، وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

2/ اتصالات للأنترنت: مختص في التكنولوجيا الأنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفي الأنترنت ذو سرعة الفائقة.

3/ اتصالات الفضائية: مختص في تكنولوجيات السائل والأقمار الصناعية.

2/1 الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مستغانم:

تعد الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مستغانم مؤسسة اقتصادية خدماتية ذات أسهم ورأس مال عمومي عملي في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، تقع الوكالة

بشارع بوجمعة وسط المدينة مستغانم.

تعتبر الوكالة الواجبة الأمامية للمؤسسة لكونها الفضاء الذي يمكن للزبون من خلاله الحصول

على مختلف الاتصالات من خدمة للهاتف إلى الأنترنت والشبكات المتخصصة، كما تعمل

¹ -معلومات مقدمة من طرف بالمؤسسة.

جاهدة لإقناع الجمهور الخارجي وجود وفعالية خدماتها.

مهام وكالة اتصالات الجزائر فرع مستغانم:

- رفع مستوى التحصيل وترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية.
- العمل على زيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت الخطي واللاسلكي بالإضافة إلى خدمة

ADSL

إصلاح الاعطاب والتشوهات التي تمس الخطوط المشتركين.

-تحصيل بطاقات الدفع المسبق الخاصة بالإنترنت ADSL و LG.

-تحصيل الفواتير المتعلقة بالهاتف الثابت السلكي واللاسلكي والإنترنت.

-بيع أجهزة المودم وشرائح G4.

إصلاح برنامج أجهزة المودم Configuration du modem.

إنشاء خطوط رابطة بين الوكالة والعملاء.

مهمة أقسام الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مستغانم¹:

ينقسم الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مستغانم إلى:

1/ القسم المالي: وتتمثل مهامه الرئيسية في:

-مراقبة محاسبة الوكالة.

-معالجة قائمة الزبائن المدنيين الذين لم والفواتير.

-معالجة الشبكات.

-متابعة رقم أعمال الوكالة التجارية.

2/ القسم التجاري:

-معالجة الطلبات الخطية.

-متابعة تطور الطلبات وضمن الجودة.

-معالجة المشاكل التجارية والتي تحدث على مستوى نظام الإعلام الآلي.

-تحديث قاعدة المعلومات الخاصة بالزبائن.

3/ القسم الزبائن:

¹ -معلومات مقدمة من طرف بالمؤسسة.

-لهم الواجهة الأمامية للوكالة.

-يمثل الفضاء المادي لاستقبال الزبائن تلقي مختلف الطلبات التجارية.

-يقوم الزبائن من خلاله بتسديد مختلف الفواتير.

4/ خدمات التي تقدمها وكالة اتصالات الجزائر فرع مستغانم:

1-خدمة الهاتف الثابت: تتمثل هذه الخدمة في توفير خط اشتراك هاتفي للزبائن وفق

الاشتراكات التالية:

1-1-1 اشتراك 500 دج للشهر: بدون رسوم جميع المكالمات المحلية والوطنية نحو الهاتف

الثابت غير محدودة.

1-1-2 اشتراك 1000 دج للشهر: بدون رسوم جميع المكالمات المحلية والوطنية نحو

الهاتف

الثابت غير محدودة مع تخفيضات تصل إلى غاية 30% نحو الهاتف المحمول.

1-1-3 اعلام بنداء في الانتظار: هذه الخدمة تقوم بإعلام المتحدث أن هناك مكالمة ثابتة في

الانتظار.

1-1-4 الحوار بين ثلاث: كما تسمى بالمحاضرة الثلاثية وهي خدمة تسمح بالنداء لثلاثة

مشتركين في نفس الوقت.

2-خدمة الهاتف الثابت اللاسلكية WLL: تعتبر شبكة WLL من أنسب الحلول المثالية

لتقديم

خدمات الاتصالات في المناطق التي يصعب فيها إنشاء شبكة للمشاركين في خدمة الهاتف

الثابت.

3-خدمة الأنترنت IDOOM ADSL:

*اشتراك 1600 دج للشهر: سرعة التدفق تصل إلى M1

*اشتراك 2100 دج للشهر: سرعة التدفق تصل إلى M2

*اشتراك 3200 دج للشهر: سرعة التدفق تصل إلى M4

*اشتراك 5000 دج للشهر: سرعة التدفق تصل إلى M8

بداية من 2019/01/01 تم إلغاء خدمة اشتراك ذات السرعة تصل إلى M1 وأصبحت ذات

التدفق M2 بسعر 1600 دج لشهر.

ويمكن أيضا تعبئة الرصيد ببطاقات التعبئة وهي كالتالي:

*بطاقة التعبئة ذات 500 دج.

*بطاقة التعبئة ذات 1000 دج.

*بطاقة التعبئة ذات 2000 دج.

*بطاقة التعبئة ذات 3000 دج.

4-خدمة التعبئة الاحتياطية: هي عبارة عن خدمة تسمح المشترك بإعادة تفعيل حساب الإنترنت

ADSL خاص به في حال انقضاء صلاحية اشتراك في وقت متأخر أو عطلة، للاستفادة من هذه خدمة يجب الاتصال بالرقم 1500 واتباع المراحل ومنه يتم تفعيل حساب ADSL لمدة 36 ساعة إضافية.

5-خدمة الجيل الرابع G4: هي عبارة عن خدمة خاصة بالإنترنت فائقة السرعة، تم إنشائها بهدف توفيرها للمناطق الريفية وذات المساحات الشاسعة التي لا تتوفر فيها خدمة ADSL إلى

الاستجابة للطلبات فائقة السرعة والتي تصل إلى سرعة MG100 ميغا بايت/ثانية، ويتم شحنها كالتالي:¹

بطاقة الشحن 500 دج 500 ميغا اوكتي

بطاقة الشحن 1000 دج 1 جيغا اوكتي

بطاقة الشحن 2500 دج 3 جيغا اوكتي

بطاقة الشحن 3500 دج 5 جيغا اوكتي

بطاقة الشحن 6000 دج 10 جيغا اوكتي

¹ -معلومات مقدمة من طرف بالمؤسسة.

عرض وتحليل نتائج المقابلة:

يمثل الجدول وصف السمات العامة للمبحثن

المبحثين	الجنس	المنصب	الاقدمية في العمل	المستوى الدراسي
01	أنثى	سكرتيرة المدير	30 سنة	التكوين المهني
02	ذكر	المحاسب	10 سنوات	دراسات جامعية
03	ذكر	الأمين الرئيسي	16 سنة	دراسات جامعية
04	أنثى	مراقبة	27 سنة	دراسات جامعية
05	أنثى	مشرفه مكتب	14 سنة	دراسات جامعية
06	أنثى	إدارة تكنولوجيا معلومات	8 سنوات	معهد الاتصالات السلوكية واللاسلكية
07	ذكر	مستشار العملاء	3 سنوات	دراسات جامعية
08	ذكر	مستشار العملاء	5 سنوات	دراسات جامعية
09	ذكر	عون الامن	5 سنوات	التعليم المتوسط
10	أنثى	مراقبة	5 سنوات	دراسات جامعية
11	ذكر	مدير	15 سنة	دراسات جامعية
12	ذكر	عون ادارة	5 سنوات	مستوى ثانوي

المحور الأول: أنواع الاتصال الرسمي المستخدمة في المؤسسة الاتصال فرع مستغانم.

س1: ماهي شبكة الاتصال التي تخدم مؤسستكم؟؟

اغلبية المبحثن أجابوا بان شبكات الاتصال الرسمي تستخدم مجملها في عملية التواصل داخل المؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم حيث ان لكل موظف طريقة ومهام ومن هنا نستشهد بقول المبحوث رقم 4 مراقبة بقولها "ان شبكات الاتصال التي تخدم المؤسسة تتمثل في الشبكة الدائرية، السلسلة النجمة والعجلة فهي تختلف المنصب وطريقة التواصل او الشخص الذي ستتواصل فالالاتصال مع المدير يختلف عن الاتصال مع زميل المحاسب"

س2: ما نوع الاتصال الرسمي الذي تقدم عليه مؤسستكم؟؟

لقد اشترك اغلبية المبحثن في كلمة واحدة مفادها انه لا يوجد نوع محدد للاتصال وهذا ما جاء في قول المبحوث 2 المحاسب بقوله:

" قالنا كاين بزاف بعض الأحيان يستعملوا وتبعوا جميع أنواع اتصال رسمي في وكالة وميكونش فيها نوع معين في اتصال سواء كان النازل ولا الصاعد ولا افقي ويكون عن طريق كتابة ولا اتصال مباشر".

والتي ترجمته " ان في الكثير من الأحيان يتم استعمال او اتباع جميع أنواع الاتصال الرسمي في الوكالة بدون تحديد نوع معين من الاتصال سواء نازل او صاعد او افقي يكون عن طريق الكتابة او الاتصال المباشر".

في حين اقرى المبحوث رقم 10 مراقبة على ان نوع الاتصال المتبع هو الاتصال النازل عن طريق الكتابة بقوله " تركز الوكالة على الاتصال الرسمي وبتمثلها نوع في الاتصال النازل اذ تقوم باستلام التعليمات والقرارات من فوق وتكون على شكل مكتوب".

س3: عن طريق ماذا يتم ابلاغهم التعليمات والقرارات الجديدة؟؟

أجاب معظم المبحثن بانه يتم ابلاغهم بالتعليمات والقرارات عن طريق بعثة التعليم او القرار في حسابات الخاصة لكل موظف " البريد الالكتروني" وهذا ما أكد قوله المبحوث 6 إدارة التكنولوجيا بقوله:

"كاغ تعليمات وقرارات يجونا في في ايميل كل واحد في مؤسسة يرسلوا في حساب تعه" والتي ترجمته "يتم ابلاغنا بالتعليمات والقرارات الجديدة عن طريق البريد الالكتروني وذلك بإرسال لكل موظف بالوكالة القرار الصادر في حسابه الخاص" من خلال هذا المحور تمكن من التعرف على أنواع الاتصال الرسمي المستخدمة في وكالة الاتصالات الجزائر فرع مستغانم حيث تنقسم الى قسمين الأول من حيث التنظيم فالاتصال في الوكالة يكون من الرئيس او المرؤوس وذلك بتوجيه تعليمات من المرؤوسين الى الرئيس عن طريق ابداء آرائه واقتراحتهم بالإضافة الى الاتصال الاولي ويكون بين العمال للمشاركة في العمل اما القسم الثاني فيتمثل في الاتصال المباشر ويكون بين العاملين والمدير، الاتصال الكتابي وذلك بكتابة التقارير، كما تخدم الوكالة التجارية مجموعة من الشبكات الاتصال الرسمية و المتمثلة الاشكال التالية الدائرية، السلسلة، النجمة والعجلة ويتم ابلاغ الموظفين بالتعليمات والقرارات لجديدة عن طريق البريد الالكتروني وذلك خاص بكل موظف.

المحور الثاني: دور الاتصال الرسمي في مؤسسة اتصال الجزائر فرع مستغانم

س1: هل الاتصال الرسمي فعال في المؤسسة؟؟

ابلاغنا جل الباحثين بان الاتصال الرسمي فعال داخل المؤسسة وهذا ما أكد عليه قول المبحوث رقم 5 مشرف مكتب الأساسي بقوله:

"في مؤسسة تعنا تعتمد على اتصال رسمي وبلزاف يكون هذا الاتصال"

والتي ترجمته " ان الاتصال الرسمي فعال داخل المؤسسة بمعنى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بولاية مستغانم فهي تعتمد عليه أساسا"

س2: هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال تنافس من خلالها مشاكل المؤسسة

على حسب قول المبحوثين يتم عقد الاجتماعات تنافس فيها المؤسسة مشاكل العمال وهذا ما أكد قول المبحوث رقم 1 سكرتيرة المدير بقولها:

"حاج باين يكون فيها تحور ومناقشات مع العمال لحل مشاكل خصوصا إذا كان يمس معظم العمال هنا لازم ديروا اجتماع ومحولة خروج بحلول (Solution) يرضي العمال وإذا كان مشكل يخص واحد هنا يكون لحل شخصيا".

والتي ترجمته " بطبع يتم مناقشة مشاكل العمال فان كان المشكل يخص او يمس معظم عمال المؤسسة فهنا يجب عقد الاجتماع يتم من خلاله مناقشة المشكل ومحاولة الخروج بحل يرضي جميع العاملين اما ان كان المشكل يخص شخص واحد من الوكالة او القطاع فيتم حله معه شخصيا "

س3: هل الاتصال الرسمي دور في حل المشاكل داخل المؤسسة؟؟

اتفق اغلبية المبحثن على ان الاتصال الرسمي له دور كبير في حل المشاكل داخل المؤسسة كما أكد المبحوث رقم 03 الأمين الرئيسي بقوله:

" بطبع حاج باينا عندوا دور كبير في حل المشاكل في مؤسسة تعانا نديرو التخطيطات ونحل بعض المشاكل في المؤسسة ونوجه العمال توعدنا باش نقدر ونحق الأهداف توعدنا وتكون الرقابة اجبارية عليهم ونخرجوا بقرارات مناسبة لمؤسسة " والتي ترجمته:

"بتأكيد الاتصال الرسمي له دور كبير في حل المشاكل الواقعة داخل المؤسسة وذلك من خلال القيام بوضع تخطيطات تكون كحل لبعض المشاكل المتوقعة بالإضافة الى توجيه العاملين لتحقيق الأهداف المرجوة واجتتاب الوقوع في مشاكل يصعب حلها ووضع الرقابة عليهم بالإضافة الى اخذ الدقة اللازم للخروج بقرارات مناسبة"

س4: هل تعتمدون في بعض الأحيان على الاتصال الغير الرسمي؟؟

توحدت كلمة عند المبحثن في اجابتهم ألا وهي في الكثير من الأحيان نعتمد على الاتصال الغير الرسمي ومنه كان قول المبحوث رقم 02 بقوله:

"نعتمد على الاتصال الغير الرسمي في الآونة الأخيرة كثيرا وذلك إثر تطبيق نظام المعلوماتي الجديد "

المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه الاتصال الرسمي في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم.

س1: ماهي الصعوبات التي تواجهها في عملية الاتصال داخل المؤسسة؟؟

اجب الأغلبية المبحثن بحيث كانت إجابة المبحوث رقم 11 المدير بقوله:

(Pas savoir Quelle Poste ou Occupe Dans P'orgauigranne)

والتي ترجمته:

بحيث كان تصريح المبحوث رقم 07 المستشار العملاء بقوله:

" تعذر وصول الرسالة للشخص المفروض ان تصل إليه "

وأجاب المبحوث رقم 12 عون الأمن بقولها:

" ديفوا ما نقدرش نتوصل مع المدير بسكوا أوقات تاعه في الوكالة محدودة "

والتي ترجمته:

"أجد صعوبة في التواصل مع المدير وفي الكثير من الأحيان عندما نكون بحاجة إليه لا

يكون موجود فالأوقات تواجهه في المؤسسة جد محدودة".

وفي حين كان تصريح المبحوثين رقم 8 و9 المستشار العملاء وعون الأمن بقولهم:

" بأنهم هناك نقص في عملية التواصل ولا يأخذ بعين الاعتبار "

س2: ماهي الاقتراحات التي تراها قادرة على تحسين الاتصال الرسمي داخل المؤسسة؟؟

أجاب المبحوث رقم 02 المحاسب بقوله:

(Choisir la bonne personne au bon endroit) بالإضافة إلا ان هناك قرار

جديد يجب دراسة جيدا قبل طبيعته أو عرضه على الوكالات وذلك لمعرفة ان كان هذا

القرار صحيح أم خاطئ وما هي عواقبه.

ان هذا المحور يحتوي أو يتمثل في الصعوبات التي يواجهها موظف الوكالة التجارية

لاتصالات الجزائر فرع مستغانم داخل المؤسسة والتي تتمثل في:

- تعذر وصول الرسالة للشخص المفروض.
- عدم أخذ الاتصال بعين الاعتبار.
- عدم توجده المدير في المؤسسة.
- عدم تعرف الموظفين على مناصبهم وقيامهم بمهام ليست من واجبهم.
- وقد اقترح الموظفون بالوكالة مجموعة من الاقتراحات والمتمثلة:
- إعطاء المكان المناسب للشخص المناسب.
- العمل الجماعي.

- تهيئة الجد المناسب للعمل.
- حسن المعاملة.
- الانضباط واخذ المعلومة بجدية.

والتي ترجمته:

"اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب، بالإضافة إلى المهارات والكفاءات".

عرض النتائج العامة للدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي داخل كل المؤسسة وفي هذا السياق تناولنا هذه النتائج التالية:

✓ استخدام معظم شبكة الاتصال في عملية التواصل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.

- ✓ اختلاف الشبكات الاتصال الرسمي على حسب المنصب من حيث طريقة التواصل بين المدير والعامل.
- ✓ ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديث في تغير طبيعة العمل داخل المؤسسة اتصالات ولاية مستغانم.
- ✓ دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير الأداء الوظيفي من طرقه الكلاسيكية إلى طريقة جديد وعصرية.
- ✓ استعمال بشكل كبير لاتصال الرسمي في الوكالة بدون تحديد نوع الاتصال سواء النازل أو الصاعد أو أفقي.
- ✓ إبلاغ الموظفين بالتعليمات وقرارات الجديدة عن طريق البريد الالكتروني.
- ✓ ان الاتصال الرسمي فعال في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمستغانم كما أنها تعتمد عليه بشكل كبير.
- ✓ اعتمادهم على اجتماعات في مناقشة مشاكل العمال ومحاولة بخروج حل يرضي الجميع.
- ✓ يعتبر الاتصال الرسمي الأهم في حل مشاكل داخل المؤسسة من خلال وضع التخطيطات.
- ✓ أصبح الاتصال الغير الرسمي معتمدا عليه في الآونة الأخير من طرف المؤسسة إثر تطبيق نظام معلومات جديد.

خاتمة

هدفنا من تناول هذه الدراسة إلى معالجة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين، وحوالنا مناقشة من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات من خلال الفصلين النظري والتطبيقي، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم ففي الفصل الثاني حولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع و مقارنتها بالدارسات الحالية، أما في الفصل الثالث قمنا بتحديد منهجية الدراسة الأدوات المستخدمة من أجل المقابلة وبغرض تحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حوالنا الإجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الملاحظة وبالأخص المقابلة بجمع آراء عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.

بحيث استخلصنا بمجموعة من النتائج:

- 1- تساهم جودة الخدمة في تحقيق ميزة تنافسية من خلال قدرتها على تحقيق رضا العميل وضمن ولاءه والتواصل في التعامل معها.
- 2- يساهم التسويق الداخلي في رفع حجم مستوى الأداء الذي يؤدي إلى تحسين الجودة وبالتالي الحصول على رضا العميل من خلال تطبيق تقنيات التسويق الداخلي بشكل أفضل.
- 3- يساعد نظام الشكاوي بحل مشكل العميل وبالتالي محاولة التقليل من المخاطر المحتملة وهذا ما يجعل الأشخاص راضيين عن المنظمة وبالتالي تحقيق ولائهم، ومما يؤدي إلى نجاح المؤسسة من خلال ارتفاع في مستوى الأداء الكلي لها وبالتالي زيادة مستوى ربحيتها والتخفيض من حجم التكاليف.

الاقتراحات والتوصيات:

- 1- القيام ببحوث تسويقية خاصة بالزبائن بصفة دورية ومستمرة لمعرفة تطلعاتهم ورغباتهم من أجل تحديدها بنجاعة وفعالية.
- 2- الاهتمام بالشرائح الأكثر مربحة بوضع برنامج تسويقي خاص بها. وخدمات مميزة مع مراعاة باقي الشرائح وذلك بتقديم خدمات ممركرة لكل نوع من الزبائن وحسب حاجاته.
- 3- الاهتمام بمعالجة شكاوي الزبائن بشكل أسرع من الوقت الراهن والاستجابة لشكاويهم من أجل ضمان ولائهم والبقاء مع المؤسسة.

قائمة المراجع

1. أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
2. احمد بن موسى، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2007.
3. بلغوث محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاجتماعية، 2018-2019.
4. جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمود منقوري، قسنطينة، 2008/2009.
5. جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط4، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011.
6. حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، القاهرة، 1434هـ/2013م،
7. دكتور مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الجامد للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2016م/1437.
8. سهيلة محمد عباس، مدخل استراتيجي، دار وسائل للنشر وتوزيع، عمان، ط1، 2003.
9. عادل حسن، إدارة العلاقات إنسانية، دار النهضة العربية، مصر.
10. عامر مصباح، "منهجية إعداد البحوث العلمية"، موفم للنشر، الجزائر، 2006.
11. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج اذاعي وتلفزيون، القاهرة، مصر، 2005.
12. مجد هاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، دار النشر، عمان، ط1، 2012، ص149
13. محسن حماني، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017/2018.
14. محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال الاعلام الحديثة المؤسسة الكنوز، الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011.
15. محمد عبد الوهاب حسن عشموي، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
16. محمد منير حجاب، موسوعة الإعلامية، دار الفجر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003.
17. محمد يوسف المعدوي، دراسة في الوصفية للعامة في نظم المقاومة وتشريح جزائري، ديوان

- مطبوعات جامعية، الجزائر، ط2، 1988.
18. معلومات مقدمة من طرف بالمؤسسة.
19. منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات، دار المسرة لنشر وتوزيع، عمان، ط1، 2014.
20. موريس أنجرس، "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
21. ناصر دادي عدول، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية، الجزائر، ط1، 2004.
22. ناصر دادي، يوسف مامش، أثر التشريع الجبائي على مردودية مؤسسة وهيكلها مالي، دار محمدية، الجزائر، ط1.
23. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2011.
24. هدى كافي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التسوق الداخلي في مؤسسة، دراسة حالة مدنية العمليات الاتصالات الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، البويرة، 2015/2014.

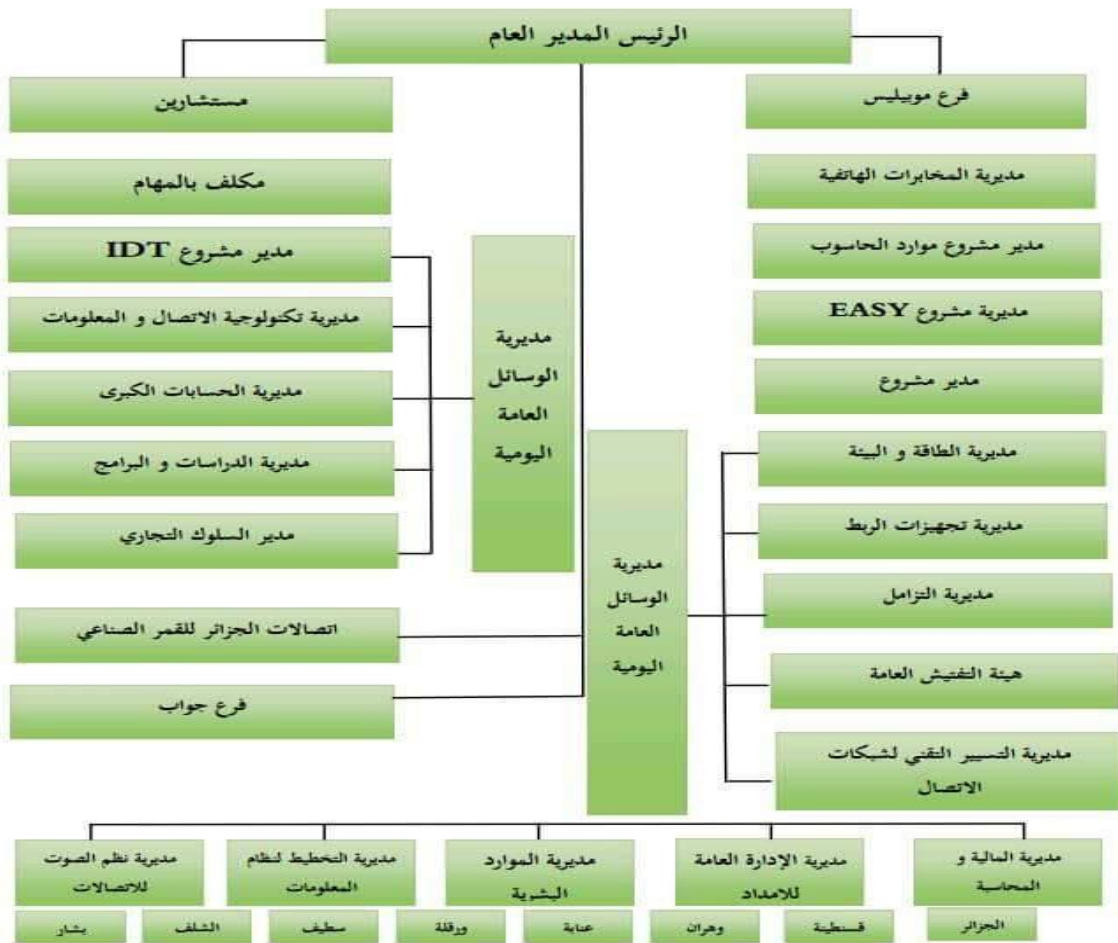
الملاحق

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الام اتصالات الجزائر

64

الفصل الثالث ، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الام اتصالات الجزائر



المصدر : وثائق المؤسسة اتصالات الجزائر بخميس مليانة

65

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم

Organigramme de la sous-direction commerciale

