

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية



اتصال جماهيري و الوسائط المتعددة

قسم علوم الإعلام و الاتصال

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز

ولاية النعامة

تحت إشراف الأستاذ :

بن عجايمية بو عبد الله

إعداد الطالبتين:

حنان شيخي

ميموني سعاد



اللجنة	الأستاذ
رئيسا	فلاق شبرة صالح
مناقشا	سعيد محمد بعلي
مشرفا ومقررا	بن عجايمية بو عبد الله

السنة الجامعية 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخَوِّضُ الْغَوَّاصِينَ
الَّذِي يُصَوِّرُ السَّحَابَ
كَمَا يَشَاءُ أَلْوَانًا
مُتَنَوِّعًا إِنَّهُ عِنْدَ
رَبِّهِمْ يُرَوِّدُونَ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ
وَإِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُعَلِّمُ الْقُرْآنَ
بِالْقَلَمِ وَإِنَّمَا يُعَلِّمُهُ
رَبُّهُ إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

الشكر و العرفان

الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه و الشكر له على كل نعمة و فضله و كرمه .

تبارك الله ذو الجلال و الإكرام

اللهم صلي و سلم و بارك على سيدنا محمد و على اله .

نتقدم بخالص الشكر و عظيم التقدير إلى :

الأستاذ المشرف بن عجايمية بو عبد الله

والى كل من وقف ودعمنا من قريب أو بعيد على

انجاز هذا البحث بجهده ووقته ودعائه ودام ودمنا معه أوفياء

الإهداء

إلا هي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك و لا تطيب الجنة إلا برويتك سبحانك ربي جل جلاله .
الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة الى خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم .

نهدي هذا العمل الى من كان لهما الفضل علينا بعد الله سبحانه وتعال وخاصة الى روح والدي الكريم رحمه الله واسكنه فسيح جنانه والسأمي اطال الله في عمرها ووالدة صديقتي سعاد ميموني رحمه الله والى الإخوة و الأخوات شيماء و صبرين وعبد الإله .

ملخص

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ، إذ ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تغيير طبيعة العمل للمؤسسة حيث طورته من طرق كلاسيكية الى طريقة جديدة و عصرية تتماشى مع خصائصها ، أثرت هذه الأخيرة على أداء العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز حيث وفرت عليهم الوقت و الجهد و النفقات الكبيرة .

و لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمنا المنهج المسحي الذي يعتبر المنهج الملائم في دراستنا كما اعتمدنا على الأدوات التالية الملاحظة و الاستبيان لجمع المعلومات و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة على 50 عامل من الشركة ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق برنامج SPSS. S لقد كان لتكنولوجيا الاتصال دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم الشركة حيث ساعدتها على تغيير نمطها و أدائها العام .

الكلمات المفتاحية : دور تكنولوجيا الاتصال- الأداء الوظيفي- الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز- المؤسسة

Summary:

The study aims to identify the role of communication technology in changing the functionality of the Algerian Company for Electricity and Gas Communication technology has changed the nature of the organization's work, developing it from classic to new and modern methods in line with its characteristics. The latter affected the performance of the Algerian Company for Electricity and Gas, saving them time, effort and large expenses

In order to achieve the objectives of the study, we used the survey curriculum, which is the appropriate approach in our study. We also relied on the following observations and questionnaires to collect

information. The distribution process was limited to the method of the intentional sample, so that the sample of the study was numbered 50 workers from the company and then analyzed the data contained in the questionnaires through the program s .spss

Communication technology has played an important and significant role in the restructuring and organization of the company, helping it to change its pattern and overall performance

Keywords: the role of communication technology – job performance – the Algerian company for electricity and gas – the institution

مقدمة

في ظل تكنولوجيا الاتصال عرفت الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا الاتصال و التقنيات الحديثة في أدائها لدى فان إدارة الموارد البشرية وتغيير مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام حيث رفع مستوى الأداء يقود الى رفع الأداء المؤسسي وصولا الى تقديم الخدمة أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات مستوى الخدمة ، وقد استفادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال في ميدان التسيير والتنظيم منها الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ولاية النعامة حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية ، إلا أن هذه الأخيرة لم تكن على مستوى جميع المؤسسات بل هناك مؤسسات لازالت تعتمد على الطريقة الكلاسيكية للاتصال ، كما أن تبني الشركة لهذا المدخل [التكنولوجيا] لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال 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 الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة ولهذا سنحاول في هذه الدراسة معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز كميدان للدراسة بحيث تركز الدراسة على دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي وكذا دراسة تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة الدراسة وأهدافها والتي جاءت في أربع فصول :
يعرض الفصل الأول إشكالية الدراسة بإتباع منهجية الدراسة العلمية بداية بتحديد المشكلة وطرح الأسئلة الفرعية وتحديد المفاهيم وعرض أسباب اختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، وأخيرا الدراسات السابقة .

ويتناول الفصل الثاني الإطار المعرفي لتكنولوجيا الاتصال ، تمهيد ، أولا :مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال تناول ثلاث عناصر هي النشأة والمميزات والأشكال أما ثانيا

:تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها كذلك ثلاث عناصر الوظائف والعوائق وأثار انتشار استخدام تكنولوجيا الاتصال.

أما الفصل الثالث الأداء الوظيفي، تم البدا ب تمهيد ، أولا : الإطار النظري للأداء الوظيفي تناول ثلاث عناصر ماهية وأهمية تقييم أداء العاملين وأهدافه وأخيرا المعايير، ثانيا: تطوير الأداء الوظيفي

باستخدام تكنولوجيا الاتصال تناول ثلاث عناصر المحددات والخصائص والعلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي .

ويتناول الفصل الرابع والأخير الدراسة الميدانية أولا الإجراءات المنهجية للدراسة لمحة عن المؤسسة مع تحديد مجتمع البحث و عينة الدراسة ، منهج الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، ثانيا : تفرغ الجداول و تحليل النتائج ثم فيه تفرغ الجداول والنتائج العامة للدراسة وأخيرا الاقتراحات والتوصيات والخاتمة.

الإشكالية

أحدثت التكنولوجيا في عصرنا الحالي العديد من التغيرات والتسهيلات خاصة في الحياة العملية في أي ميدان من الميادين حيث أن استخدام التكنولوجيا الاتصال تستعمل لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس ... الخ وبطريقة آلية وفورية .

أصبحت تلعب دورا فعالا في المؤسسات والإدارات وذلك لتغير الأداء الوظيفي واستمرار العملية الإدارية من خلال بناءها التنظيمي وأيضا مختلف العلاقات الوظيفية التي تربط أعضاء الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز و كذا اعتمادها على أسلوب جديد للإدارة لتقليل التكاليف وخلق نوع من المنافسة .

فالأداء الوظيفي هو عبارة عن المهارات و الإمكانيات و القدرات التي يمتلكها العاملين في الشركة والتي تميز كل عامل عن الآخر نظرا للخبرات و المكتسبات فالأداء يعكس صورة الشركة وكفاءتها وتحديد أوجه القوة لتميتها و كذا أوجه القصور لتصحيحها من خلال اهتمام إدارة المؤسسة بالأداء والتحكم فيه وهذا ما عمل على ظهور تكنولوجيا الاتصال لتساعدنا بدورها على توصيل المعلومات وتسريع الخدمات لأن أداء الشركة إما يكون ممتاز أو جيد أو متوسط وذلك يربطه بالنتيجة النهائية لنشاط المؤسسة التي تسعى بدورها إلى

تحقيق أهدافها المؤطرة باستخدام الوسائل و الأساليب و الموارد التي تتمثل بها الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز وفي هذا السياق ثم طرح السؤال التالي :

ماهو الواقع الفعلي لتطبيق تكنولوجيا الاتصال في الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ؟

ويندرج من خلال هذا التساؤل الرئيسي مجموعة تساؤلات فرعية :

- ماهو مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز؟

- هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تغيير أداء الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز؟

- ماهي المشاكل و المعوقات التي تواجهها الشركة الجزائرية و الغاز في تطبيق التكنولوجيا

1- أسباب اختيار الموضوع :

من المعروف أن لكل بحث أسبابه ودوافعه ،فمن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ترجع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية ،الأولى تتمثل في :

الأسباب الذاتية :

1- إسقاط الخبرات النظرية المكتسبة في مجال الاتصال و الإعلام وتطبيقها في المؤسسات

2- الميل و الرغبة في دراسة الموضوع خاصة وأنه يخص مجال دراستنا و التوسع فيه .

3-خوض تجربة تطبيقية لمكتسباتها النظرية لكسب بعض الخبرة العلمية .

الأسباب الموضوعية:

1-نقص الأبحاث و الدراسات المتعلقة بموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تغير الأداء الوظيفي .

2-نقص تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات بالرغم من أهميتها في الأداء الوظيفي ،وكذا ديناميكية العمل

3-تأثير إنتاجية المؤسسة واقتصادها بتكنولوجيا الاتصال و الدور التي تلعبه من خلال الأداء الوظيفي القائم بنشاطاتها.

3- أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في الشركة ، حيث أنها تمثل عصب المنظمات الحديثة في سعيها للتكيف مع متطلبات العصر .
- إبراز أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تغير الأداء الوظيفي .
- إلغاء الضوء على مفهوم الأداء و أهميته في الشركة .

4-أهداف البحث

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال وكيفية بناء هيكل المؤسسة من ناحية التطور و إبراز قيمة تكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية .
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال مكون أساسي للنظام الخاص بالمؤسسة
- اختيار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز.
- توضيح مفاهيم مقاييس ومؤشرات الأداء الوظيفي .
- الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقة بين أفراد المؤسسة .

5-مجتمع البحث وعينة الدراسة :

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث ، وهي تتطلب دقة بالغة ، حيث يوقف عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتاجه ويواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل أي اختيار مجتمع البحث أو العينة التي ستجرى عليها الدراسة ، تهدف الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي ، ومن أجل هذا قمنا بتوضيح في العناصر التالية ،في شركة توزيع الكهرباء والغاز ولاية النعامة وهي مؤسسة اقتصادية ذات مسؤولية .

1.2 مجتمع البحث :

و في سياق إتمام العمل كان لازما علينا تحديد هذا العنصر الذي سوف نجري عليه الدراسة التطبيقية و الذي يناسب بطبيعة الحال موضوع هذه الدراسة و المتمثل في تكنولوجيا الاتصال و تطبيقاتها ، و من خلال الموضوع المطروح للبحث تبين لنا أن مجتمع بحثنا

على مستوى الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز يقدر عددهم في مختلف المصالح ب 200 موظف و موظفة .

2.2 تحديد العينة :

تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه يتعذر الحصول عليها من المجتمع برمته ، و يشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث¹.

تعرف العينة على أنها " مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي 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 تعم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا ، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك².

وتم الاعتماد على العينة القصدية لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز . ولاية النعامة .

3.2 العينة القصدية :

بأنها " العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث لتوفر 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 الأصلي³.

بلغ عدد أفراد العينة المختارة 50 موظف و موظفة و ذلك بأخذ نسبة 25 بالمائة من المجتمع الأصلي للدراسة و هم الموظفين الإداريين لشركة الجزائرية للكهرباء والغاز البالغ عددهم ب 200 موظف و موظفة و يعتبر هذا العدد كافي نظرا لتجانس مجتمع الدراسة

¹- المختار محمد إبراهيم ، مرحلة البحث العلمي و خطواته الإجرائية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2005 ، ص47.

²- صلاح مراد ، فوزية هادي ، طرق البحث العلمي [تعميماتها و إجراءاتها] ، دار الكتاب للحديث ، الكويت ، 2002 ، ص97،

³- فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي حفاة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ،

حيث قمنا باختيار عينة الدراسة بهذه الطريقة الموضحة كالتالي $200 \times 25 \div 100 = 50$ و بالتالي ستكون عينة بحثنا هي 50 موظف.

6- منهج الدراسة:

باعتبار مناهج البحث متعددة ومتنوعة فإنه يحتم اختيار المنهج المناسب الذي يخدم البحث بطريقة علمية ومنهجية سليمة ، وكما نعلم أن هناك العديد من الدراسات وكل دراسة تتطلب منهج معين من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة ، و بما أن دراستنا تتمحور حول " دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز " ، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال ، التي تقوم على تفسير الوضع القائم لظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها و العلاقة بين متغيراتها ، بهدف الانتهاء إلى وصف علمي و دقيق و متكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة ، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال ، و أثر هذا الاستخدام على المؤسسة ، فللقيام بجمع و جرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع ، و كذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام " المنهج المسحي " الذي يعتبر من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة و ذلك ان هذا المنهج يستهدف تسجيل و تحليل و تفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها و عن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمةة التي تحدد نوع البيانات و مصدرها و طرق الحصول عليها من هذا المنهج⁴.

7- أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى و طبيعة الموضوع و إمكانية الباحث للحصول على البيانات و المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة ، و طبيعة الموضوع تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا في دراستنا على الأدوات المنهجية الآتية :

1.4 الملاحظة :

⁴ محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003 ، المجلد 6 ، ص 2316.

تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع البيانات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته و مشاعره وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام الطرق الأخرى بجمع المعلومات ، كدالك تفيد الملاحظة في الحالات التي يرفض فيها مجتمع أو عينة الدراسة تعاون مع الباحث ، فالملاحظة عبارة عن تفاعل و تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر ، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين ، و يلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوثين .

كما تعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها ، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف ، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين متغيراتها والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته⁵.

وقد استعملنا بالملاحظة المباشرة أثناء تواجدنا في الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز للعمال أثناء الإجراء ، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات التي تخدم بحثنا ، وقد اقتصر مجال الملاحظة على التعرف على الظروف الداخلية للعمال والموظفين وكذا الوسائل المستخدمة لتأدية العمال .

2.4 الاستمارة [الاستبيان]:

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات و الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة و الحصول على استجابات كاملة⁶.

و قمنا باختيار الاستمارة و توزيعها على المحكمين و ذلك بتعديل بعض الاسئلة و حذف بعضها و إضافة بعض الأسئلة لتصل الى شكلها النهائي بصياغة 22 سؤال .
وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة محاور هي :

1. البيانات الشخصية
2. تكنولوجيا الاتصال واستخدامها من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز .
3. دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير أداء المؤسسة.

⁵- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد عزيم ، أساليب البحث العلمي [الأسس النظرية والتطبيق العلمي] ، ط2، دار الصفاء ، الأردن ، 2008، ص120.

⁶- منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص91.

4. المعوقات و الصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال.

8-الدراسات السابقة :

إن أثير أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة، و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات ودورها في تغير أداء العاملين ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال دراسات العديد من الباحثين من بينها :

الدراسة الأولى :

❖ هاجر خليل . صباح حمية .

❖ نوع الدراسة :الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال 2015/2014.

❖ عنوان الدراسة : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي [الانترنت نموذجاً].

❖ أهمية وأهداف الدراسة :

أ- معرفة مدى تأثير شباب المجتمع المحلي السوفي بالانترنت

ب- معرفة تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية

ت- معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوفي لثقافة دخيلة عليه و مدى العمل بها

❖ المنهج المتبع : اعتمد الباحث في دراسته هذه المنهج الوصفي التحليلي .

❖ عينة الدراسة : استخدم الباحث عينة محددة بلغ أفراد العينة 25 موظف و موظفة .

❖ أدوات البحث :استخدم الباحث الاستمارة [الاستبيان

❖ نتائج الدراسة :

تهدف أي دراسة إلى التوصل إلى نتائج ذات قيمة علمية أهمها :

أ- تكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي .

ب- تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات و تقاليد المجتمع المحلي

ت- تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي.

الدراسة الثانية :

❖ بشير كاوجة [2013]

❖ نوع الدراسة : الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التسيير .

❖ عنوان الدراسة : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

❖ أهمية و أهداف الدراسة :

محاولة تقييم و تحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية و مدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها

❖ المنهج المتبع : اعتمد الباحث في دراسته هذه المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة

❖ عينة الدراسة : استخدم الباحث عينة قصدية تتكون متمثلة في دراسة حالة مستشفى

محمد بوضياف بورقلة

❖ أدوات البحث : استخدم الباحث الاستبيان ، المقابلات، الملاحظة، تحليل الوثائق .

❖ نتائج الدراسة :

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

ب- عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97 بالمائة من المستجوبين كما حسن من تنسيق حسب الرأي حوالي 90 بالمائة منهم كما خفض من الاشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80 بالمائة

❖ لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توافرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و يبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهمية و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى خاصة ما يعانيه من الموظفين من أعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 بالمائة من المستجوبين يشتكون من الاعطاب المتكررة.

الدراسة الثالثة:

❖ حورية بالعويدات [2008]

❖ نوع الدراسة : الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة

❖ عنوان الدراسة : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

❖ أهمية و أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

تتعلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي و خارجه و بالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال و دورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات و تحسين سيرورتها وتبادلها حيث أصبحت كيفية و طرق اقتنائها و كذا استخدامها و أخيراآثارها المفرزة الشغل الشاغل المسؤولين عن هذا المجال .

❖ المنهج المتبع :استخدام الباحث المنهج المسحي و قد استخدم ضمن المنهج المسحي ، المسح التحليلي

❖ -)عينة الدراسة :عينة قصدية تمثلت في دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة

❖ أدوات البحث : استخدم الباحث الملاحظة و الاستبانة و المقابلة

❖ نتائج الدراسة :

أن هناك استخدامات متباينة لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام و احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الاكسترانت

- وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي و المنصب و الاستفادة من التدريب الحالي فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك و قد أدت تكنولوجيا الاتصال الى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي كما حسنت الإنتاجية و محيط العمل .

9- علاقة الدراسات السابقة بدراستنا:

تعتبر هذه الدراسات السابقة جزءاً من دراستنا المطروحة حيث كل دراسة كان لها سياقها الخاص لكن الموضوع الذي سوف ندرسه أشمل وأوسع من هذه الدراسات حيث تم إبراز العلاقة بين أهمية تكنولوجيا الاتصال ودورها الكبير على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة من خلال توفير الجهد و الوقت و النفقات الكبيرة حيث طورت العمل من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها ، وإعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها في تغيير نمطها وأدائها العام، وفي هذا السياق تناولنا في الشق النظري تكنولوجيا الاتصال وخصائصها و أنواعها وكذا وظائفها في حياة الفرد بالإضافة إلى ذلك تطرقنا لأهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا تغيير مستوى الأداء.

2- المفاهيم

تحديد المفاهيم:

اصطلاحاً:

دور: يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم⁷.

التكنولوجيا: هي التطبيق العلمي على نطاق تجاري وصناعي للاكتشافات العلمية و الاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي وإنما الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية وذلك بهدف توصيل إلى أساليب جديدة بغرض أنها أجدى للمجتمع⁸.

الاتصال: هو عملية يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين أي مستقبلي الرسالة⁹.

⁷- محمد عاطف غيث وآخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية 1995 د ط ، ص 392.

⁸- بشير العلق، قاموس دار العلم ،التكنولوجيا للمعلومات والاتصالات ،الطبعة الأولى ، دار العلم للملايين ،بيروت ،2006،ص283،

⁹- سعاد جبر سعيد، بسيكولوجية الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان ،2011،ص11.

الأداء الوظيفي: هو تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط بوظيفته ويعني النتائج الذي يحققها الموظف في¹⁰
إجراء:

الأداء الوظيفي: هو ذلك النشاط أو المهارات أو الجهد المبذول من طرف موظفي شركة الجزائرية للكهرباء و الغاز من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له . حيث يحدد هذا السلوك تعبيراً بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل الشركة.
التكنولوجيا: ومن خلا كل ما سبق نعني بالتكنولوجيا هي تطبيق المعرفة و الخبرات و المهارات المكتسبة في المهام العلمية للشركة ، و تتمثل مجموع الوسائل و الأساليب و التقنيات التي تستخدمها الشركة في مختلف النواحي الإدارية .
الاتصال: تبين لنا انه عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالشركة ، و يحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم وبذلك يساعد على الارتباط و التماسك .

¹⁰- سعد بن مبارك البردي، تطبيقات علم النفس ، مهنة و تربية ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب للنشر، العين ، الإمارات العربية المتحدة ، 2011، ص136.

الإطار النظري

الفصل الأول : تحديد الإطار المعرفي

لتكنولوجيا الاتصال .

تمهيد .

المبحث الأول : مدخل عام لتكنولوجيا

الاتصال .

المطلب الأول : نشأة وتطور تكنولوجيا

الاتصال .

المطلب الثاني : مميزات تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثالث : أشكال تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال

واستخداماتها .

المطلب الأول : وظائف تكنولوجيا الاتصال .

المطلب الثاني : عوائق تكنولوجيا الاتصال .

مطلب الثالث : آثار انتشار استخدام

تكنولوجيا الاتصال

تمهيد

من خلال التعرض للجانب النظري من الدراسة حاولنا توضيح ميزات تكنولوجيا الاتصال و التعرف على أهم وظائفها وآثار استخدامها ، وموضوع تكنولوجيا الاتصال هو موضوع يعرض المتغيرات الواسعة في أنماط الاتصال ويفرض نفسه على الساحة خاصة أن هذا العصر يزخر بمتغيرات عديدة تمثل ثورة لا حدود لآثارها السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية فإن تكنولوجيا الاتصال ومنجزاتها المستمرة وما يتصل بها من تكنولوجيا المعلومات إنما يمثلان ثورة أخرى انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا باحتياجات ذلك المجتمع الجديد وتلك البيئة ، وهكذا أوجدنا على مدى تاريخ العمليات الاتصالية التي فرضها وجود الإنسان ذاته كمخلوق ، فالعالم الذي نعيش فيه أصبح مجتمع كبير يتميز بما نطق عليه مجتمع تفجر المعلومات ، أي زيادتها بقدر تعجز معه وسائل المعلومات وتخزينها من أجل استرجاعها عند الحاجة أدى إلى تطور واسع في تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الأول : مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال**المطلب الأول : نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال**

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل ، ولكن لكل عصر مميزاته و خصائصه التي تميزه عن باقي العصور السابقة ، فإذا كان عصر البخار وعصر ثورة الذرة وعصر الثورة الزراعية ثم عصر الثورة الصناعية هي أكبر الاكتشافات تأثيرا في حياة البشر فان العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال و المعلوماتية ، فلم تعد الرسالة واحدة صالحة لجميع الجماهير وهذا ما يدل على التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال التي جعلت من هذه القرية الكونية بناية واحدة تتكون من مجموعة من الغرف كل واحدة يتفاعل في غرفته مع العالم الخارجي و لكنه منعزل عنك في المكان نفسه الذي تتواجد فيه معه ، فقد توالى ثورات الاتصال لترفق ذال الصعود الإنساني في مدارج الرقى بحيث شكلت كل ثورة من هذه الثورات مرحلة فاصلة في تاريخ تطور الاتصال الإنساني فقفزت به إلى الأمام نحو المزيد من التقدم وذلك وفقا للتتابع الآتي ¹¹ :

الثورة الأولى :

بدأت الثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر في صياغة عبقرية عن رغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم والمعاني المشتركة ، وبالتالي كانت ثورة الاتصال هي ثورة اللغة ، وذلك قبل الميلاد فظهرت أولا مرحلة الكلام في 40000.90000 ق م وفي سنة 35000 ق م بداية استخدام اللغة كوسيلة اتصال .

الثورة الثانية :

بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ و تسجيل المعاني البشرية المشتركة و إنقاذها من النسيان والضياع ، وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثانية هي ثورة الكتابة التي ظهرت ما بين 3600.4000 ق م .

¹¹- محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال [دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية لتكنولوجيا الاتصال] دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 20-21.

الثورة الثالثة :

بدأت عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر ، وأتاحت اللغة المكتوبة الأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والشيوع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين ، وينطلق بها إلى الآفاق الواسعة الأنشطة الطباعة الآلية بواسطة المطبعة وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثالثة هي ثورة المطبعة التي كانت على يد الألماني يوحنا جوتنبرغ .

الثورة الرابعة :

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرض لتخطي حاجز المكان والمسافة ، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجز على تخطي هذا الحاجز ، ثم جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر عندما استطاع صامويل مورس اختراع التلغراف عام 1837 م وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط ، وقد تم اختراع التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند ، وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية ففي عام 1876 استطاع جرهام بيل ، أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة ثم تمكن العالم " اميل برلجر " في عام 1887 م من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت . وفي سنة 1919 م يعتبر الألمان والكنديون أول من بدا في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية ، ثم ما لبث حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي وسرعان ما تطورت ليزيل حاجز الزمن تماما¹².

الثورة الخامسة :

بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين :
 . تمثلت الأولى في ظهور الحاسب الآلي الكمبيوتر سنة كذلك لحفظ و تحليل المعلومات .
 . الثانية تمثلت في إطلاق الأقمار الصناعية سنة 1945 كأذان وعيون صناعية خارقة ولقد أدى الاندماج ما بين هاتين المرحلتين إلى اندماج ما يسمى بظاهرة انفجار المعلومات .

الثورة السادسة :

¹²- محمد محفوظ ، مرجع نفسه ، ص 21.

يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأن ثم ثورة سادسة لتكنولوجيا الاتصال أخذة في التشكل تحت أنظارنا ، وتتمثل في شبكة الانترنت التي تعتبر النموذج الأمثل لشبكة المعلومات ولذلك يطلق عليها شبكة الشبكات ، فان ما تطرحه فعاليات الطريق السريع للمعلومات المتمثلة في القدرة على الجمع بين كافة الأشكال والأنواع الاتصالية ، ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات الفائقة الذكاء ، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعرفة والتي كانت نتيجة امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض التي شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية .

المطلب الثاني : مميزات تكنولوجيا الاتصال :

تعمل تكنولوجيا الاتصال على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة و اللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر من أقمار صناعة والحاسبات الشخصية والبريد الإلكتروني وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة... وغيرها ، وبما أن هذه التكنولوجيات اكتشفتها وتطورها يكون دائما في صالح المؤسسات و المجتمعات اللذان يسايران كل ما تطرحه عليهم من جديد من أجل الاستفادة منها في حياته اليومية ، هذا ما دفعنا لمعرفة خصائص وسمات هذه الوسائط و ما يميزها عن الوسائل التقليدية ، فهناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال هي¹³:

1- التفاعلية :

حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق عليهم القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من مننديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد ، مما يجعل الملثقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا .

2- اللامجاهيرية :

ما يؤخذ على وسائل الاتصال تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الوسائل وتصنيفها لتلاؤم جماعات نوعية أكثر من تخصص ، و تشير الدلائل إلى أن رؤية

¹³- محمد شطاح و آخرون، القنوات الفضائية و تأثيراتها على القيم الاجتماعية و الثقافية و السلوكية لدى الشباب الجزائري ، دراسة ميدانية ، دار الهدى و التوزيع ، عين مليلة ص 100.

مارشال ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم و الحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيرية ، قد أصبحت في حاجة إلى النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون ، حيث تتجه وسائل تكنولوجيا الاتصال إلى جعل خبراء القراءة والاستماع و المشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى ماكلوهان ، وبذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية .

3-اللا تزامني :

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه ، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل : الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة .

4-قابلية الحركية :

تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ، ثم نقلها إلى مكان آخر حركته مثل الهاتف والتلفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة ، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر و سهولة .

5- قابلية التحويل :

هي قدرة وسائل الاتصال عن نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة¹⁴ .

6-قابلية التوصيل و التركيب :

لم تعد شركات صناعية أدوات الاتصال تعمل بعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال و لوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها

¹⁴- مؤيد عبد الجبار ألتحدثي ، العوامة الإعلامية ، ط1، الأهلية للنشر و التوزيع ، عمان 2002،ص54.

في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه ، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية : الصحن من صناعة الشركة ايستون ، والديمو [المحلل] من صنع شركة ناكست واف¹⁵.

7- التوجه نحو التصغير [قابلية التحرك أول الحركية] :

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم و ظروف المستهلك ، هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل أو التحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ، ومن الأمثلة على هذه الوسائل تلفزيون الجيب والهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية ، ونعني به تغلغل وسائل الاتصال حول العالم فتكنولوجيا الاتصال تتجه من التلصخيم إلى التصغير ومن معقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر الذي يتميز في أجيالها الأولى بالضخامة ليصبح فيما بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات¹⁶.

8- الكونية :

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة على حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي تعيش فيها وصف القرية العالمية ، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة انه بوجود وسائل الإعلام والاتصال لم يعد التفاعل على الأرض الواحدة هو الباحث الأول للتجميع ، بل أصبح التفاعل يتم عبر تكنولوجيا و وسائل المعلومات والإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية¹⁷.

¹⁵- سعد محمد الهجرسي ، الاتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية للنشر ، الإسكندرية ، 2001،ص48 .

¹⁶- خلاف جلول ، وسائل الاتصال الحديثة و تأثيراتها على العلاقات الأسرية ، مذكرة ماجستير ، الأمير عبد القادر ، قسم دعوة و إعلام 2002. 2003، ص40.

¹⁷- خلاف جلول ، مرجع نفسه ، ص42.

9- التعقيد و كثافة الاستخدام :

تكنولوجيا الاتصال و بالذات المتقدمة منها تتم بكثافة الاستخدام رأس المال والتعقيد الشديد و ارتفاع التكلفة ، وهي بذلك تأخذ طبعة احتكارية ، حيث تتركز عادة على بناء القوة و النفوذ السائد في المجتمع.

10- الاحتكارية و سيطرة قلة قليلة عليها :

إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى و من طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول ، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على المستورد لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي¹⁸.

المطلب الثالث : أشكال تكنولوجيا الاتصال :

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية و منها المؤسسات بمختلف أنواعها وأنشطتها ، حيث أن متطلبات العمل باتت في السنوات الأخيرة تتحتم بضرورة استخدام هذه التكنولوجيات ، وفيما يلي سنوجز أهم التكنولوجيات الاتصالية :

1-الهاتف و خطوطه:

إن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد و إنما هو نظام اتصالي داخلي معقد ، فمن خلال الهاتف يمكن عمل قنوات اتصال لعقد المؤتمرات بين الأفراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة ، كما يقوم الهاتف بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الإلكترونية لإدخال البيانات و تحليلها و استرجاعها ، وهناك كمية ضخمة من المعلومات تنقل عن طريق الاتصال الهاتفي سواء داخل الدولة أو خارجها¹⁹.

2-بنوك الاتصال المتلفزة :

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو تكس من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات ، وهي

¹⁸- عبد الفتاح عبد النبي ، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة ، الغربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1990 ، ص81.

¹⁹- حسن عماد مكاي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط2 ،الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ،2003 ، ص 222.

حالة متطورة الاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية²⁰

3-الفاكس [الناسخ الهاتفي] :

الفاكس هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل و لنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي ، ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به فالإرسال وثيقة أو رسالة ما بالفاكس ما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز ثم يضع رقم الهاتف جهاز فاكس المرسل إليه فتصل له²¹.

4-الحاسوب :

هو عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم بمهمات متعددة ، بناء على ما يتم برمجته وإدخاله من المعلومات وتخزينها في ذاكرة وذلك بتخزين التعليمات الخاصة بالبرامج التطبيقية للقيام بمعالجة تلك المعلومات ، ذلك بتنفيذ الأوامر وإخراج المعلومات المطلوبة بسرعة شديدة ، كما أنه يقوم بإتباع تعليمات ويؤدي مهمات مخططة ومبرمجة مسبقا²².

5-الشبكات :

الشبكة هي عبارة عن مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض ، أوهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال و لا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط ، بل تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال ونذكر منها²³ :

أ- الإنترنت :

تعرف شبكة الانترنت بأنها شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي ،تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم .

ب- الانترنت :

²⁰- ربحي مصطفى عليان و محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن،1995 ، ص 109.

²¹- مفتاح دياب ، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، الدار الدولية للنشر ، القاهرة ، 1995 ، ص 63 .

²²- محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، القاهرة ، 1990 ، ص52.

²³- مراد شلبيية ووائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، ط2، دار الميسرة، عمان، 2003، ص 19 .

شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح ، حيث تمنح الانترنت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة .

ت- الإكسترنات :

تعد الإكسترنات نتاج تزاوج كل من الانترنت والانترانت ، فهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها ، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنح ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة .

المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال و استخداماتها :

المطلب الأول : وظائف تكنولوجيا الاتصال .

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة المجتمعات ومؤسساتها حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين ، ومما لا شك فيه أن الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد وهو خدمة الإنسان ، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال نذكر منها²⁴:

1-وظيفة التوثيق :

لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة ، وكالات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لجميع عمليات التجميع .

2-وظيفة الإعلان و التسويق و الدعاية : أصبح لها صدى كبير المعلنين وأصحاب

الشركات والمؤسسات وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام عليها.

3- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته وبتيح هذا الحاسوب قائمة

ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات التي تقدمها شبكات

²⁴- محمود علم الدين ، مرجع سابق، ص 75.

المعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو المؤسسي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات ، كما يحتوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة ، مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس ميلي و البريد الإلكتروني²⁵.

4- للأجيال الجديدة من أجهزة استقبال منحت الجمهور فرصة متابعة Tele _ tax .
قدمت أنظمة²⁶

الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال وهي قابلية للتحويل

5- أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الآلي الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني ، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة الكمبيوتر أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يسلمه المستفيد من منزله أو مكتبه.

6- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل : الفيديو تكس والتليتكست والبريد الإلكتروني و الأقراص المدمجة الصغيرة التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير .

7- هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغرافي إلى الراديو في النصف الأول من القرن ومن ذلك [الفيديو كاست ، أقراص الفيديو ، ألعاب الفيديو ، الفيديو الرقمي]

8- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الانترنت ، تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية ، حول الوقائع و الأحداث

²⁵- إياد شاكر البكري ، تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003، ص25.

²⁶- محمد عبد الحميد ، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت ، ط1، عالم الكتب ، القاهرة ، 2007 ، ص52.

التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة تراها هذه المواقع²⁷

9- ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية ، مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق لكابل ويقدم خدمات متعددة وبتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية ، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة ، وحدثت تطورات كبيرة في وجود الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة²⁸.

المطلب الثاني : عوائق تكنولوجيا الاتصال:

إن أهم العوائق التي يمكن أن تؤدي إلى صعوبات في تطبيق تكنولوجيا ووسائلها وتجعل هذه التقنية عبئا على المنظمة والأفراد على حد سواء نذكر²⁹:

- 1- صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على التكنولوجيا
- 2- مشكلة مقاومة التغيير
- 3- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا الاتصال .
- 4- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا الاتصال .

المطلب الثالث : آثار انتشار استخدام تكنولوجيا الاتصال:

- 1- آثار تكنولوجيا الاتصال على الجمهور :
 - أ- التأثيرات الإيجابية : لا أحد ينكر تأثيرات تكنولوجيا الاتصال على الجمهور بشتى أنواعه بمختلف طبقاته وفي عدة جوانب هي :
 - تتعدى قنوات الاتصال والبرامج المسموعة والمرئية أمام الفرد ، حيث أصبح بالإمكان المشاهدة و الاستمتاع لمئات القنوات دون أن يكلفه ذلك أي عناء مادي أو معنوي .

²⁷- محمد شطاح ، التلفزيون والطفل ، مجلة المعيار ، جامعة الأمير عبد القادر ، قسنطينة ، 2003 ، عدد 21 جانفي ، ص 23.

²⁸- عبد الأمير عبد الفيصل ، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق، عمان، 2005، ص ص 19-20.

²⁹- سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بالقايد، تلمسان 2015، ص 26.

- انقسام تكنولوجيا الاتصال بالتفاعل بين مرسل والمستقبل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية .
- إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثير على عادات استخدام الجمهور لوسائل الاتصال ومن أمثلة ذلك التلفزيون السلبي الذي يتيح زيادة إمكانية وفاعلية استقبال قنوات تحمل مواد تلفزيونية وجهاز التحكم عن بعد .
- ب- **التأثيرات السلبية** : كما أن لتكنولوجيا الاتصال آثار إيجابية على الجمهور فإن لها آثار سلبية أيضا و تتمثل التأثيرات السلبية في :
 - تكنولوجيا الاتصال زادت الأغنياء غنى وتفوقا في مجال التقنيات الحديثة، وزادت الفقراء فقرا و تخلفا في مجال المعلومات والتقنيات الحديثة .
 - حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية .
 - تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية و بالذات المجتمع الأمريكي، وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال القدوة³⁰.
- 3- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال على المضمون:
 - ❖ **التأثيرات الإيجابية:**
 - إن الوسائل الاتصالية الجديدة كالتلفون أو البريد الإلكتروني المرئي أدى إلى ظهور المزيد من التفاصيل المرئية عن حالة طرفي اتصال وموقعهما بما يضيف مزيدا من الواقعية على الرسالة الاتصالية من خلال الوسائل المحمولة .
 - كما لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في نقل الإنتاج من الركود إلى السلعة والانتشار، ومن المحلية إلى العالمية، ومن الرتابة إلى الحداثة والجدب والتأثير، وازداد الاهتمام بمضمون الرسالة الإعلامية .
 - فالتقنيات الاتصالية قد ساهمت في تسهيل العملية الإنتاجية و تسريعها في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية عالية³¹.
 - ❖ **التأثيرات السلبية :**

³⁰- عبد السلام ابو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية ، دار الجامعة، الإسكندرية ، 2004.

³¹- محمد محفوظ ، مرجع سبق ذكره ، ص 215.

. ليس كل ما تقدمه التكنولوجيا الاتصال خيرا كله ، فقد ظهرت المعلومات المضللة والكاذبة الخبيثة كما ظهرت المعلومات التي تسيء إلى الأديان والقيم ، وظهر نوع م السرقات للمعلومات وكذلك ظهور تدمير قواعد البيانات من خلال الفيروسات المدمرة التي يستخدمونها عبر شبكة الانترنت مما يلحق الضرر بالآخرين .

. الحاجة إلى استرداد البرامج من الخارج وكان هذا يسبب زيادة قنوات الاتصال وعدم قدرتها على سد احتياجاتها من البرامج ولجودة المستورد ورفض ثمنه وتوافره بكثرة ، كل هذا يؤدي إلى إغراء القائمين على الاستعانة بهذه المواد بصرف النظر عن الآثار الثقافية والمهنية التي تترتب عن هذا الوضع .

. لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي مسموع للاستهلاك ، ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة و تقنية المرئي وهذا المشهد في الواقع بسلب الوجود الإنساني منه التجربة الحقيقية والمعنى ، بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعيشة ذاته.³²

4- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال:

❖ التأثيرات الإيجابية:

إن تكنولوجيا الاتصال أدت إلى التقدم التقني في الوسائل الاتصالية القديمة فقد حررتها من الثبات واكتسبتها الحركة ، فيمكن أن تشغل الوسيلة مكان القائم بالاتصال أثناء غيابه أو انشغاله ، كما أن تشغل الوسيلة مكان الملتقي أيضا غيابه أو انشغاله وذلك لإمكانية التخزين الآلي للرسائل .

فتطور تكنولوجيا الاتصال بشكل ضخم غير الفيلم السينمائي بعد ظهور الصوت و اللون كذلك الجرائد والمجلات بظهور مستحدثات جديدة في صف الجريدة وتوضيحها في نظم الطباعة ونظم إرسال الصفحات عبر الأقمار الصناعية مما أثر على أساليب التحرير والإخراج والإنتاج بشكل عام³³.

❖ التأثيرات السلبية :

³²- ياسر خضير البياتي ، الاتصال الدولي و العربي، ط1، دار الشروق ، عمان ، 2006 ، ص88.

³³- عبد الجواد محمد ربيع ، التعرض للانترنت و علاقته ببعض الآثار النفسية و الاجتماعية لدى الشباب ، أبحاث في المؤتمر للإعلام الجديد ..تكنولوجيا جديدة ..لعالم جديد / جامعة البحرين 2009 ، ص 388.

بالإضافة إلى المشاكل الناجمة هي توزيع الذبذبات الإذاعية ، جاءت الأقمار الصناعية أظهرت مشكلة أخرى تتمثل في المدار الثابت للأقمار الصناعية التي أوجدت فجوة للدول النامية المستقبلية ، كذلك الإرسال المستورد لذلك الإنتاج التقني فهي لن تجد في ظل هذا التنافس مكان لأقمارها في المستقبل³⁴.

³⁴- عبد الرحمان عزي، دراسات في نظريات الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ،2003، ص140

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد .

المبحث الأول : لإطار النظري للأداء الوظيفي

المطلب الأول : ماهية الأداء .

المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين و

أهدافه.

المطلب الثالث : معايير تقييم الأداء

المبحث الثاني : تطوير الأداء الوظيفي

باستخدام تكنولوجيا الاتصال

المطلب الأول : محددات الأداء .

المطلب الثاني : خصائص الأداء الوظيفي .

المطلب الثالث : لعلاقة بي تكنولوجيا الاتصال و

الأداء الوظيفي .

تمهيد

من المتعارف عليه في علم مجال علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد من موارد المنظمات وذلك لأن أدائهم يعد عنصرا ضروريا لاستمرارها وارتقائها . حيث يعتبر الأداء علما يتمتع به العاملون في المنظمة من مهارات وقدرات وإمكانات ومن منطلق أن أداء العاملين يتصف بالديناميكية فلا بد من متابعة بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة و المراقبة ، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويرها ، وأوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب ، من أجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أسمى أهدافها بأقل التكاليف .

المبحث الأول : لإطار النظري الأداء الوظيفي

المطلب الأول : ماهية الأداء

أثار موضوع الأداء اهتمام الباحثين و المفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي له في المنظمات الإدارية ، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين و بلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة .

1- مفهوم الأداء: " هو محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي "الفعالية " و هي الوصول إلى الأهداف المرجوة " . " النجاعة " وهي تخفيض الموارد المستخدمة " . وفي تعريف شامل يمكن تعريف الأداء على أنه " إتمام المهمة باستعمال أدوات بشرية أو مادية و تحقيق التوافق بينها في توقيت مناسب بأقل التكاليف³⁵ .

2- عناصر الأداء: للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن مستوى وجود أداء فعال وذلك يعود لأهميتها في تحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات ، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين³⁶ .

أ- قدرات الموظف : وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات واتجاهات وقيم تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فاعلا يقوم به ذلك الموظف .

ب- متطلبات العمل [الوظيفة] : وهذه تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمال من الأعمال أو وظيفة من الوظائف .

ت- بيئة التنظيم : وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال أما العوامل الخارجية تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال .

³⁵- أسماء بودراف ، استراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي و أثرها على أداء العاملين ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2014/2015، ص57.

³⁶- توفيق عطية توفيق العجلة ، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين 2009، ص 25،26،

المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين وأهدافه

يشكل العنصر البشري أهم مورد من موارد المنظمة ، حيث تتوقف كفاءة و فعالية المنظمة على كفاءة هذا المورد ، وبالتالي تحرص دائما على استثمار هذا المورد والاستفادة منه استفادة مثلى . ولكي يتم الاستفادة منه ، استلزام الأمر التقييم المستمر لأدائه حتى يتم التعرف على أوجه القوة ومن ثم تطويرها و تنميتها ، وأوجه الضعف ومن ثم علاجها وحتى تحقق عملية تقييم الأداء الوظيفي و الأهداف المحددة لها تركز على جوانب الدقة والموضوعية و العدالة في هذه العملية باعتبارها من المرتكزات الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء.

1- مفهوم تقييم الأداء: عرف على أنه " تقييم شخص من العاملين في المؤسسة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتقييم تصرفاته مع من يعملون معه "37.

و كذلك يعرف ب : هو قياس إنتاجية الفرج خلال فترة زمنية معينة ، وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية التي يعمل بها³⁸.

2- أهداف تقييم الأداء :

هناك الكثير ممن ينظر إلى الأهداف الخاصة بتقييم أداء العاملين تقع ثلاثة مستويات هي³⁹:

أ- أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة :

- توفير مناخ تسوده الثقة والتعامل الأخلاقي بين المنظمة و العاملين عن طريق تأكيد مبدأ الموضوعية و الحيادية في إصدار القرارات والمكافآت .
- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة العمل ومستلزماته.
- تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية .

³⁷ مهدي حسن ، إدارة الأفراد في منظور كمي و العلاقات الإنسانية ، دار مجدلاوي ، عمان / الأردن 1993، ص 286.

³⁸ مالك فاطمة ، تأثير و أهمية المعلومات و الاتصال على لرفع أداء العاملين ، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة أكلي محند و الحاج البويرة، 2014، ص 44.

³⁹ لقري عبد الرحمان ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و أثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس، سطيف ، 2016، ص ص 3-4.

ب- أهداف تقييم الأداء على مستوى المدراء :

- التعرف على كيفية أداء الموظفين بشكل علمي و موضوعي .
- الارتقاء بمستوى العلاقات بين الموظفين و مناقشة مشاكل العمل و الأداء بشكل موضوعي .
- تنمية قدرات المدراء في مجالات الإشراف و التوجيه و اتخاذ القرارات فيما يخص التعامل مع الموظفين

ث- أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين :

- . تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين و إقناعهم بأن الجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة ستكون مأخوذة بعين الاعتبار من خلال عملية تقييم الأداء.
- تقديم مجموعة من الوسائل المناسبة لتطوير سلوك و أداء الموظفين و البيئة الوظيفية في المنظمة من خلال الدقة و العدالة الموضوعية في عملية التقييم.

3-أهمية عملية تقييم الأداء :

- يكشف عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم .
- يساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب و قدراته .
- إجراء تعديلات في الرواتب و الأجور إذ أن تقييم الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب و أجور العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم .

- اعتباره مقياس أو معيار مقبولا في تقييم سياسات و تطبيقات أخرى في مجال الأفراد ، و التحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة⁴⁰.

المطلب الثالث : معايير تقييم الأداء

اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من لجأ إلى تخصيص مجموعة معايير لكل مستوى إداري و منهم من قدم مجموعة معايير توصف بإمكانية تطبيقاتها على جميع الوظائف و بصفة عامة فإنها تؤكد على جانبين أساسيين⁴¹:

⁴⁰- القرني عبد الرحمن ، مرجع سابق ، ص 3،4 .

⁴¹- محمود الصيرفي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007، ص 212.

1-موضوعي يعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل وتتمثل في :

. المعرفة بالعمل ومطالبه و يقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل وإجراءات العمل و كيفية أدائه.

. كمية الإنتاج وتشمل مدى إمكانية العامل لتغطية مسؤولية عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف العمل المتاحة .

2-سلوكي ويكشف عن صفات الفرد الشخصية ويتمثل :

- التعاون حيث يقيم ذلك العنصر درجة التعاون بين العامل والمتصلين به من زملاءه بالمنظمة أو المسؤولين أو الجمهور الخارجي .

- درجة الاعتماد عليه ويقيم ذلك العنصر مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى حاجته إلى المتابعة .

3- خطوات تقييم الأداء :

يمر تقييم أداء العاملين بمجموعة من المراحل والخطوات أهمها :

- **تحديد معايير الأداء:** يجب تحديد معيار ملائم ومناسب للأداء الفعال وهناك بعض الخصائص الوجب توافرها في المعيار :الصدق / الثبات / التمييز / القبول / سهولة الاستخدام

- **قياس الأداء :**و هذه الخطواتتتعلق بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي و هناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي : ملاحظة الأفراد العاملين / التقارير الإحصائية / التقارير الشفوية / التقارير المكتوبة .

- **مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء:**تعتبر هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي ، وهذا يوفر القناعة لدى العامل إذ أن نتائج التقييم تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية والتواصل المستقبلي في الأداء .

- **مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين :** يجب أن تتم مناقشة كافة الجوانب الإيجابية و السلبية بينهم و بين المقيم لتوضيح الأمور المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل و خاصة الجوانب السلبية في الأداء

- **الإجراءات التصحيحية:**قد تكون مباشرة وسريعة وهي محاولة لتعديل الأداء وقد تكون أكثر دقة بحيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات وتحديد السبب الرئيسي لذلك بهدف إجراء تحسينات متواصلة في الأداء .

4- طرق تقييم الأداء :

يعتمد تنفيذ الأداء داخل الشركات و المؤسسات على مجموعة طرق تقسم إلى صنفين وهما⁴²:

- الطرق التقليدية في تقييم الأداء : و هي الأساليب المعتمدة على الأحكام والآراء الشخصية للمديرين اتجاه أداء الموظفين لذلك تختلف كل طريقة عن غيرها وفقا لأسلوب المقيم ومحتوى التقييم ومن الأمثلة على الطرق التقليدية طريقة التوزيع الإجباري و طريقة المقارنة الزوجية وطريقة الترتيب البسيط وطريقة التدرج .
- الطرق الحديثة في تقييم الأداء : هي الأساليب التي ظهرت بسبب التطور المؤثر في العملية الإدارية الخاصة بالشركات والمؤسسات ، وطبيعة تعامل الإدارة مع الموظفين و ثقافتها بهم كما تستخدم هذه الطرق في تنمية وتطوير طاقات ومهارات الموظفين و تساعدهم على الوصول للأهداف المطلوبة ومن الأمثلة على الطرق الحديثة طريقة الأحداث الحرجة ، وطريقة الاختيار الإجباري ، وطريقة قوائم المراجعة ، وطريقة التقرير المكتوب .

5-مجالات استخدامات تقييم الأداء :

ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- الترقية و النقل : إذ يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته .
- إجراءات و تعديلات في الرواتب و الأجور : إذ أن تقييم الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين في ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها في تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم .

⁴²- فارسي صبرينة ، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الجليلي بونعامة ، 2015 ، ص 24.

- **التعيين** : يعتبر تقييم الأداء مؤشرا لعمليات الاختيار و التعيين في المؤسسة حيث تعتبر نتائجه معيارا هاما للحكم على مدى سلامة اختيار الفرد وتعيينه في العمل الذي يتلاءم مع كفاءته وقدراته .
- **تخطيط الموارد البشرية** : تقدم نتائج تقييم الأداء معلومات مفيدة لإدارة الموارد البشرية تساعدها في عملية تخطيط هذه الموارد وبالتالي مساعدتها في أداء مهمتها الأساسية على النحو التالي :
- **عندما تشير نتائج تقييم الأداء إلى وجود مستوى عالي في كفاءة الموارد البشرية فهذا مؤشرا لوظيفة طريق تقييم الأداء وما يظهره من نتائج يتم تحديد من يستحق منه علاوة أو مكافأة تشجيعية لنشاطه وأداءه .**
- **التخطيط** بأن عبئ العمل المستقبلي سينفذ في زمن أقل نتيجة ارتفاع هذا المستوى مما يجعل زمن العمل المتاح في المستقبل الذي يخطط له أكبر ، وهذا يشير إلى احتمالية عدم الحاجة لموارد بشرية مستقبلا لتغطية الزيادة المستقبلية المحتملة في عبئ العمل .
- **توضيح** نتائج تقييم الأداء من هم ضعفاء الكفاءة الذين سوف يستغني عنهم ووجوب الاستعاضة عنهم مورد بشرية جديدة من خارج المنظمة وهذا يمثل جوهر و صلب عملية تخطيط الموارد البشرية .

المبحث الثاني : تطوير الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا الاتصال .

المطلب الأول : محددات الأداء:

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 المبذولة و القدرات و الخصائص الفردية وإدراك الفرد لدورة الوظيفي، ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في :

أ- الدافعية :

إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس الأداء العمل ، ولهذا فإن الدافعية يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه، ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكيله باتجاه معين لتحقيق

هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة ، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة
43 .

والواقع يثبت هذه التجارب و الدراسات إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم ،
و لن أيضا في رغبتهم و دوافعهم فتختلف دوافعهم تحقيقها ، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته ،
أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد .

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل ، و التي تعكس درجة
دافعية لأداء العمال ، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال ، كل عامل حسب قدرته
ومهاراته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين ⁴⁴ .

ب- القدرات :

تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء
والدافعية في تحديد الأداء و القدرة و الذي يتكون بها و منه 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 السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا
الاستعمال بين القدرات الفطرية و القدرات المكتسبة ، و تعني قدرة الفرد على قيامه الفرد
على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة
على الرسم ⁴⁵ .

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 و انطباعات معينة تتكون لدى العامل
والأفراد في عملهم و عن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها .

⁴³- ناصر دادي عدوي ، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ، ط ، دار المحمدية ، الجزائر 2004 ، ص 65 .

⁴⁴- زكية عفري ، نمط الإشراف و علاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع
تنظيم و العمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الحاج لخضر باتنة / الجزائر 2002 . 2003 ، ص 59 .

⁴⁵- زكية عفري، مرجع سبق ذكره ، ص 59 .

و لهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وانه لا بد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهمية في أدائه .

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.⁴⁶

المطلب الثاني : خصائص الأداء الوظيفي :

انطلاقاً من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام و إنجاز المهام المستندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات و القدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور و المهارات المختلفة، وبالتالي فالأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن انجازها 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]⁴⁷
 . سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد .
 . سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس ، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل و توجيه السلوك في اتجاهات معينة .
 . سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد.⁴⁸

المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي:

- تتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي في:⁴⁹

⁴⁶- ناصر قاسمي ، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم العمل ، ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011، ص 10.

⁴⁷- ناصر قاسمي ، مرجع سابق ، ص 11.

⁴⁸- ناصر قاسمي ، نفس المرجع ، ص 12.

⁴⁹- بوقلقول هادي ، الأداء التنظيمي ، في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية ، " المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 8.9 مارس 2005، جامعة ورقلة ، ص 259.

- التوفير و السهل للوثائق المختلفة و لمتوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة ، و التقليل من استتساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال .
- تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة و تحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات .
- التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة ، ونقل و تبادل الخبرات والمعرفة بينهم ، وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحاور الالكتروني . الخ ، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي ، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية .
- إعطاء الشركات الخارجيين ثقة أكبر ، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة ، وتقليص قنوات الاتصال بما يزيد من سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات .
- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

المبحث الأول : الإجراءات المنهجية

المطلب الأول : مجالات الدراسة

المطلب الثاني : نبذة عن المؤسسة و

الهيكل التنظيمي

المبحث الثاني : تفريغ تحليل النتائج

المطلب الأول : تحليل الجداول

المطلب الثاني : الاقتراحات و التوصيات

المبحث الأول : الإجراءات المنهجية**المطلب الأول : مجالات الدراسة :**

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات التي لا يمكن إغفالها في أي دراسة فمن خلالها يتم التعرف على الأفراد المبحوثين والمنطقة التي أجريت بها الدراسة بالإضافة الى الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة وعليه فإن دراستنا تكون على النحو التالي :

1- لمجال البشري:

و يقصد به المجموع الكلي لعدد الموظفين الإداريين لشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ولاية النعامة وقدر عددهم 200 موظف .

2- المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ولاية النعامة هذه الأخيرة لها عدة فروع في دوائر وبلديات ، إلا أننا اعتمدنا على المديرية الموجودة على مستوى ولاية النعامة .

3- المجال الزمني :

ثم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ بداية شهر ديسمبر 2021 و انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين :

جانب نظري : استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من ديسمبر 2021 إلى غاية بداية شهر مارس 2022.

جانب ميداني: و تم الشروع فيه منذ شهر أبريل، حيث تمت الموافقة على طلب الترخيص من طرف الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز وذلك بهدف إعطاء الموضوع المدروس جانب تطبيقي واقعي وكان ذلك 9 ماي 2022 من خلال مقابلة أجريت مع المكلفة بالاتصال من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، وعليه عملنا فيه هذه المدة على إنجاز الاستمارة و توزيعها على عينة البحث دام ذلك 7 أيام .

المطلب الثاني : نبذة عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز :

هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تلعب دور كبير في الاقتصاد الوطني إذ تحتل المرتبة الثانية بعد شركة السوناطراك .

تقع مديرية سونا لغاز لولاية النعامة في وسط المدينة بالحي الإداري 50 مكتب وتحتوي على أربعة طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضي.

يبلغ عدد زبائن مديرية التوزيع بالنعامة 60205 زبون كهرباء و 40100 زبون غاز حيث تبلغ مساحة الشبكة الكهربائية 1660,10 كم بينما تقدر مساحة شبكة الغاز 412,100 كم.

يسهر على خدمة زبائن مديرية توزيع بالنعامة 300 عامل موزعين على: مقر المديرية ، العين الصفراء ، مشرية.

ثلاث مقاطعات للكهرباء هي : مقاطعة الكهرباء بمديرية النعامة ، مقاطعة الكهرباء مشرية ، مقاطعة الكهرباء العين الصفراء

ثلاث مقاطعات للغاز و هي :

مقاطعة الغاز بمديرية النعامة ، مقاطعة الغاز مشرية ، و مقاطعة الغاز العين الصفراء. مهام المديرية :

1- لضمان السير الحسن للمؤسسة

2- تقديم الخدمات الجيدة

توجد عدة مهام تقوم بها المديرية و هي كالتالي :

1- السهر على ضمان التموين بالطاقة الكهربائية و الغازية لزبائننا الكرام و ذلك ضمن

شروط الأمان و الاستمرارية و التوعية .

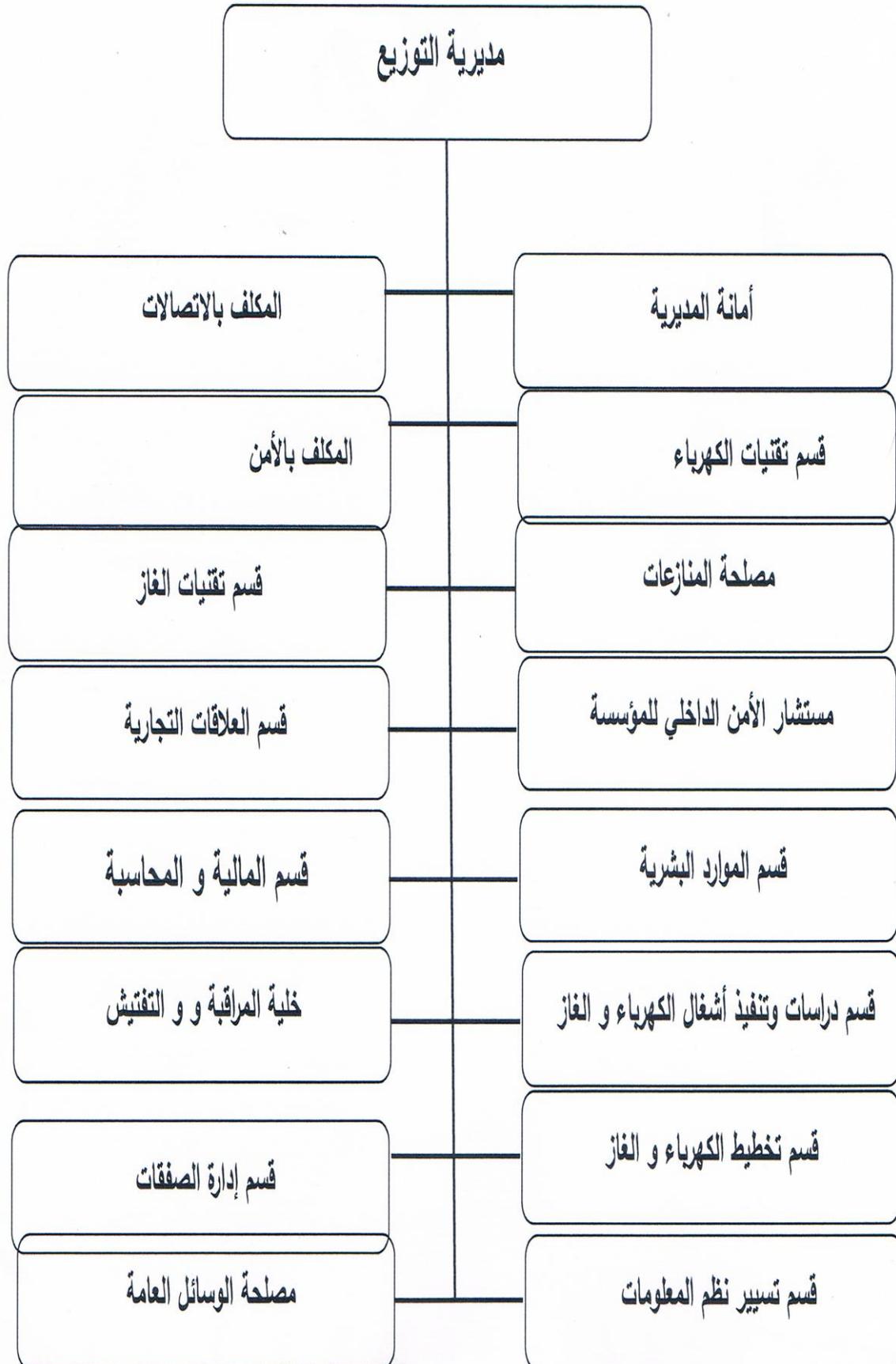
2- تلبية كل الطلبات التموين مع مراعاة كل الشروط .

3- ضمان إنجاز برامج تطوير الشبكات الكهربائية و الغازية.

4- الالتزام بالمراعاة المساواة بين جميع الزبائن عند وجود شروط متطابقة.

5- مواكبة التكنولوجيات المعاصرة و مسايرة التطورات الحديثة.

الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالنعامة⁵⁰



المبحث الثاني : تفريخ وتحليل النتائج

المطلب الأول : تحليل الجداول :

سنقوم في هذا المبحث بتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان حول دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز"

1- التحليل الوصفي للعينة

في هذا المطلب سنقوم بالتحليل الوصفي الإحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديموغرافي (الجنس، السن، المستوى المهني، الخبرة المهنية)، سيتم تحديد نسبة و تكرار كل عامل من هذه العوامل في ما يلي:

1.1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	34	68
أنثى	16	32
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي)

(V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن عدد الذكور يبلغ 34 بنسبة 68% من حجم العينة المختارة في حين بلغ عدد الإناث 16 بنسبة 32% من إجمالي العينة. و يعود هذا التقارب في توزيع أفراد العينة حسب الجنس إلى طبيعة العمل الذي يتلاءم مع الجنسين.

2.1. توزيع أفراد العينة حسب السن:

يتراوح سن أفراد العينة ما بين (20 و 50 سنة) و النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

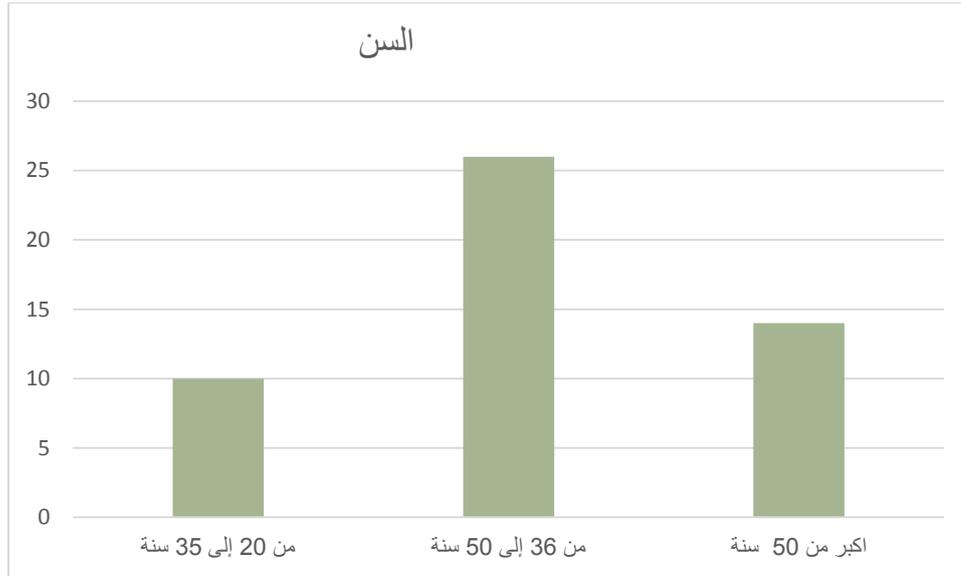
الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 35 سنة	10	20
من 36 إلى 50 سنة	26	52
أكبر من 50 سنة	14	28
المجموع الكلي	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (02) توزيع أفراد حسب العينة حيث نسجل في فئتي (من 36 سنة إلى 50 سنة) 26 شخص بنسبة 52% وهي أعلى نسبة، بينما سجلنا 14 فرد في فئتي (أكثر من 50 سنة) بنسبة 28% من إجمالي العينة، أما باقي العينة بلغ عددهم 10 يندرجون في فئتي (من 20 إلى 35 سنة) بنسبة 20%، و نلاحظ أن أغلب أعمار عينة الدراسة تفوق 20 سنة مما يدل على أنهم يتمتعون بالخبرة و الكفاءة و الأقدمية.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي.

3.1. توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

الإجابة المحصلة عليها موضحة في الجدول التالي:

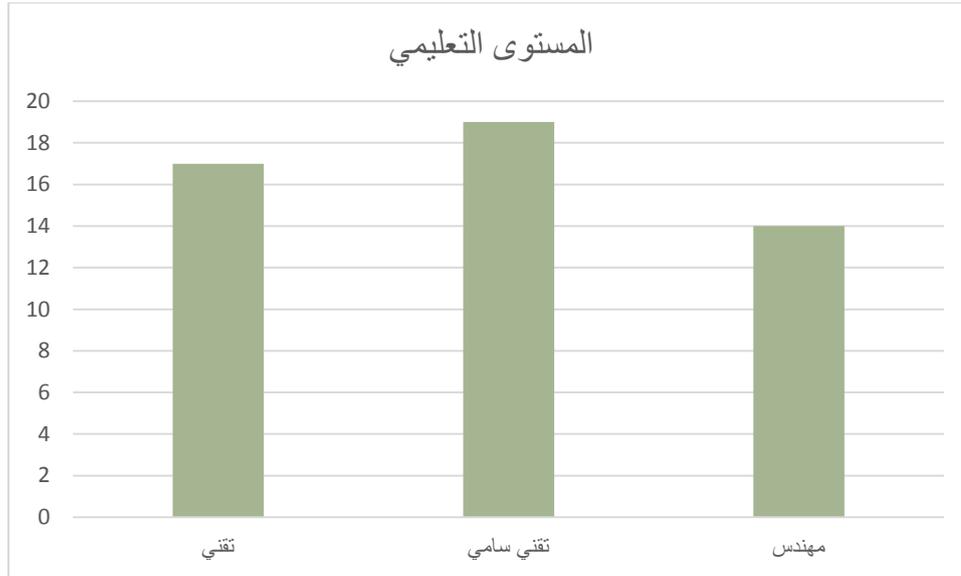
الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
34	17	تقني
38	19	تقني سامي
28	14	مهندس
%100	50	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (03) والرسم البياني الموالي المتعلق بالمستوى التعليمي يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة هم من لهم مستوى تقني سامي بنسبة 38% من إجمالي العينة المدروسة، ونسبة 34% من الأفراد الذين يحملون مستوى تقني، في حين أن الأفراد الذين يحملون شهادة مهندس فكانت نسبتهم 28% من الأفراد العينة المدروسة.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي.

4.1. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

تم توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية كما هو موضح في الجدول التالي:

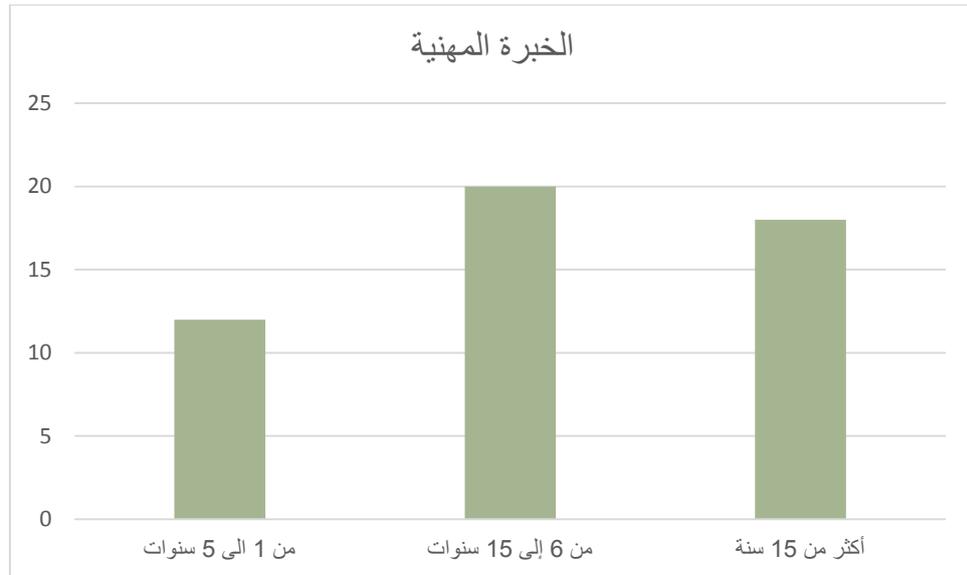
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
من 1 الى 5 سنوات	12	24
من 6 إلى 15 سنوات	20	40
أكثر من 15 سنة	18	36
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يتضح من الجدول رقم (04) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية أن ما نسبته 40% من عينة الدراسة لهم سنوات تعامل من 6 إلى 15 سنوات، و تليها نسبة 36% لهم سنوات تعامل أكثر من 15 سنة، و في المرتبة الأخيرة من 1 الى 5 سنوات بنسبة 24%.

الشكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي.

2- عرض و تحليل المحاور

عرض و تحليل المحور الثاني:تكنولوجيا الاتصال و استخدامها من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب استخدام اجهزة تكنولوجيا الاتصال في العمل

النسبة المئوية	التكرار	
56	28	نعم
44	22	لا
%100	50	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي)

(V.22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 56% وهذا يدل على أن اغلب العمل في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أن المؤسسة تستخدم أجهزة تكنولوجيا الاتصال في العمل،في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا 44%.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال في العمل حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 56%.
 - نرى أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في زيادة فعالية الأداء داخل هذه المؤسسة مما جعل استخدامها ضرورة حتمية في كامل الإدارات .

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب توفر تكنولوجيا الاتصال مصداقية في العمل

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78
لا	11	22
المجموع الكلي	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 78 % وهذا يدل على أن اغلب العمل في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أن تكنولوجيا الاتصال توفر مصداقية في العمل، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 44%.
 أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على توفر تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة يعمل على مصداقية العمل فكانت الإجابة ب نعم بنسبة 78%.
 - يوضح لنا أن موظفي المؤسسة لهم مصداقية عالية في العمل لأن المؤسسة تعتمد على قواعد بيانات سرية تحافظ على أمن المعلومات .

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب تقليل تكنولوجيا الاتصال من الوقت المطلوب

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	88
لا	6	12
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 88 % وهذا يدل على أن أغلب العمل في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تقليل الوقت المطلوب، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 44%.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تقليل الوقت المطلوب فكانت الإجابة ب نعم بنسبة 88%.

- ساهمت التكنولوجيا في تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود و توفير الوقت اللازم لاتمام العملية الاتصالية بسرعة هائلة و في الوقت الحقيقي .

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال لمعالجة إخفاقات العمل

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	62
لا	19	38
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 62% وهذا يدل على أن أغلب العمل في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أنهم يلجئون الى استخدام تكنولوجيا الاتصال لمعالجة إخفاقات العمل، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 44%

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن المؤسسة تلجا الى استخدام تكنولوجيا الاتصال من اجل إخفاقات العمل فكانت الإجابة ب نعم بنسبة 68%.

- نرى أن تكنولوجيا الاتصال لها دور فعال في مساعدة الموظفين على الإخفاق في العمل ، حيث أنها تعمل على انجاز المطلوب في وقت وجيز .

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب استعمال تكنولوجيا الاتصال لتطوير عمل المؤسسة

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	76
لا	12	24
المجموع الكلي	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 76% وهذا يدل على أن أغلب العمال في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تطوير عمل المؤسسة، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 24%.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن تكنولوجيا الاتصال تستعمل في تطوير عمل المؤسسة فكانت الإجابة ب نعم بنسبة 76%.

- لاحظنا أن تكنولوجيا الاتصال ترسم آفاق مستقبلية للمؤسسة بأعلى درجات التطوير .
وعليه يمكن الاستنتاج بان لتكنولوجيا الاتصال واستخدامها في عمل المؤسسة يساعد على تقليص الوقت و مصداقية في العمل بإضافة أنها تساعد على تطوير عمل المؤسسة.

3- عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير أداء المؤسسة

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب استخدام الوسائل التكنولوجية

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	58
لا	21	42
المجموع الكلي	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 58% وهذا يدل على أن اغلب العمال في مؤسسة سونا لغاز موافقون على أن الوسائل التكنولوجية تحسن من نوعية العمل، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 42%. أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن استخدام وسائل تكنولوجية يحسن من العمل حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 58%.
- نستنتج أن استخدام التكنولوجيا الاتصال يساهم في الكفاءة الفعالة و الجودة الإدارية فمن خلالها يتم نقل و تبادل البيانات .

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب تشجيع المؤسسة موظفيها على استخدام وسائل الاتصال

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
أبدا	9	18
أحيانا	22	44
دائما	19	38
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة ب أحيانا هي أكبر نسبة بلغت 44% وهذا يدل على أن المؤسسة سونا لغاز تشجع في بعض الأحيان على استخدام وسائل الاتصال المتطورة، في حين سجلت نسبة الإجابة ب دائما: 38%، بينما سجلنا نسبة 18% بالإجابة ب أبدا.
أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن المؤسسة تقوم بتشجيع موظفيها على وسائل الاتصال المتطورة حيث كانت الإجابة ب أحيانا بنسبة 44%.
- و من هنا كان لا بد على المؤسسة تشجيع موظفيها على استخدام هذه التكنولوجيات لرفع مستوى الأداء و مواكبة المؤسسات الناجحة .

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب استعمالات جديدة لتكنولوجيا من اجل تطوير العمل

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	96
لا	2	4
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 96% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان مؤسسة سونا لغاز تحاول إيجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا من اجل تطوير العمل، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 4%.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن المؤسسة تحاول إيجاد استعمالات جديدة لتكنولوجيا من اجل تطوير العمل حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 96%.
- و هذا من خلال الإطلاع الدائم و البحث المستمر للمؤسسة في كل ما يخص التكنولوجيا ، حيث أصبح اليوم يحتم على المؤسسة السعي لإيجاد تقنيات حديثة .

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب مختلف الاستعمالات

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
برامج	19	38
تقنيات	27	58
أخرى	2	4
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بتقنيات بنسبة بلغت 58 % و هذا يدل على أن أغلب العينة موافقون بأن أغلب الاستعمالات

تتمثل في تقنيات في حين سجلت نسبة الإجابة ببرامج 38% في الأخير نجد ما نسبته 10 % أخرى .

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن أعلى نسبة من الاستعمالات ، حيث كانت الإجابة بتقنيات بنسبة 58% .

- تسعى المؤسسة إلى تجديد وسائلها الاتصالية بتقنيات أحدث ، و ذلك لغرض جعل المؤسسة مواكبة للتطورات العصرية .

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب تأثير تكنولوجيا الاتصال على الاداء الوظيفي

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
سلبيا	9	18
ايجابيا	36	72
دون تأثير	5	10
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة ب: ايجابيا بنسبة بلغت 72% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان لتكنولوجيا الاتصال تأثير على الأداء الوظيفي ايجابي، في حين سجلت نسبة الإجابة ب تأثير سلبي: 18%، في الأخير نجد ما نسبته 10% دون تأثير.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن تكنولوجيا الاتصال أثرت على الأداء الوظيفي تأثير ايجابي بنسبة 72%.

- يدل هذا على أن تكنولوجيا لها تأثير كبير على تسهيل و تطوير العمل و استقبال الأهداف و تبادل المقترحات بينها و بين الجمهور الداخلي .

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب دورات تدريبية للموظفين على استخدام

تكنولوجيا الاتصال

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	96
لا	2	4
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 96% وهذا يدل على أن أغلب العينة موافقون بأن المؤسسة تقوم بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 4%. أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن المؤسسة تقوم بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 96%. - نرى أن هذه الدورات التدريبية للموظفين تزيد من رفع الكفاءات الانتاجية داخل المؤسسة .

الجدول رقم [16] توزيع أفراد العينة حسب دورات التدريبية

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
أبدا	2	4
أحيانا	30	60
دائما	18	36
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة أحيانا بنسبة بلغت 60% وهذا ما يدل على أن أغلب العينة موافقون بأن المؤسسة تقوم أحيانا بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال في حين سجلت نسبة الإجابة ب دائما 36 % و في الأخير ما نسبته 2 % تعبر عن أبدا .

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن أغلب العينة أجابت ب أحيانا في قيام المؤسسة بالدورات التدريبية ، بلغت الإجابة بنسبة 60%.

- لا بد على المؤسسة القيام بدورات تدريبية لرفع مستوى الأداء الوظيفي و التعليمي .
وعليه يمكن القول إن لتكنولوجيا الاتصال دور في تغيير أداء المؤسسة وذلك من خلال تشجيع موظفيها على استخدام وسائل المتطورة و القيام بدورات تدريبية لموظفيها.

4- عرض وتحليل نتائج المحور الرابع:المعوقات و الصعوبات التي تحول تبني

المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال

الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب وجهة نظر للوسائل التكنولوجية

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
مهمة	47	94
غير مهمة	3	6
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بمهمة بنسبة بلغت 94% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان وسائل التكنولوجيا في العمل مهمة،في حين سجلت نسبة الإجابة بغير مهمة: 6%.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن الوسائل التكنولوجية في العمل مهمة بنسبة 94%.

- هذه النسبة تدل على أن المجتمع أصبح يعتمد أكثر على وسائل الإتصال والتكنولوجيا بمختلف أنواعها وأصبحت من ضروريات العصر .

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب العوامل التي تحول دون استخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيا

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نقص الخبرة	19	38
عدم التخصص	11	22
عدم التحكم الجيد فيها	16	32
أخرى	4	8
المجموع الكلي	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي)

(V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت أكبر نسبة الإجابة بنقص الخبرة بنسبة بلغت 38% وهذا يدل على أن أغلب العينة موافقون بان وسائل التكنولوجيا في العمل تتطلب لخبرة، في حين سجلت نسبة الإجابة ب عدم التحكم الجيد فيها: 32%، ثم ما نسبته 22 % كانت إجابتهم ب عدم التخصص، وفي الأخير ما نسبته 8 % كانت إجابتهم بأخرى.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن العوامل تحول دون استخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات حيث كانت الإجابة أنها تعود لنقص الخبرة بنسبة 38%.
- هذا دليل على أنه لا توجد خبرة كافية حول استعمال تقنيات جديدة حديثة و هذا الأمر نجد فيه سبب لعدم استخدام مثل هذه التكنولوجيات .

الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجه العمال في استعمال تكنولوجيا الاتصال

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92
لا	4	8
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 92% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان وسائل الاتصال على مستوى المؤسسة تحقق الرضي، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 8%.
 أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على انه يوجد صعوبة في استعمال تكنولوجيا الاتصال في العمل حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 92%.
 - و هذا راجع إلى الصعوبات اللغوية كبعض المعلومات تكون بالغات الأجنبية أو وجود صعوبات تقنية كل هذا يؤدي إلى انخفاض نسبة هذه التكنولوجيات .

الجدول رقم (20): توزيع أفراد العينة حسب الوسائل الاتصال في المؤسسة و رضى العاملين عنها

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84
لا	8	16
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 84% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان وسائل الاتصال على مستوى المؤسسة تحقق الرضا، في حين سجلت نسبة الإجابة ب لا: 16%. أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أنهم راضين على مستوى الوسائل الاتصالية الموجودة في المؤسسة حيث كانت الإجابة ب نعم بنسبة 84%. - وهذا يدل على ان مؤسسة سونا الغاز تواكب تطورات العصر وتسعى للوصول إلى الصدارة .

الجدول رقم (21): توزيع أفراد العينة حسب تأثير تكنولوجيا الاتصال في معالجة طلبات الزبون و انشغالاته

الاحتمال	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	6	12
ايجابيا	35	70
لم تؤثر	9	18
المجموع الكلي	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت اكبر نسبة الإجابة ب إيجابيا بنسبة بلغت 70% وهذا يدل على أن اغلب العينة موافقون بان لتكنولوجيا الاتصال تأثير في معالجة طلبات الزبون و انشغالاته،في حين سجلت نسبة الإجابة ب لم تؤثر: 18%،وفي الأخير ما نسبته 12% أجاوابسلب.

أعلى نسبة من عينة الدراسة توافق على أن تكنولوجيا الاتصال أثرت في معالجة طلبات الزبون وانشغالاته تأثير ايجابي وذلك بنسبة 70%.

- وهذا راجع إلى تطوير تقنيات ووسائل التي تستخدمها في تلبية حاجيات الزبون .

المطلب الثاني : اقتراحات وتوصيات

- 1- يجب على المؤسسة الاهتمام بتطوير العاملين في مجال تكنولوجيا الاتصال و كذا المجال الوظيفي
- 2- ضرورة توعية المديرين بأهمية تكنولوجيا من أجل الاستغلال الأمثل لها.
- 3- ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال في المجال الوظيفي.
- 4- ضرورة تقييم الأداء من أجل ضمان السير الحسن.
- 5- الاعتماد على المورد البشري المؤهل القادر على استخدام تكنولوجيا و مراعاة ذلك عند الاختيار و التعيين من حيث التخصص و المؤهلات.
- 6- إعداد برامج و دورات تدريبية عملية و ليست نظرية من أجل تعريف المضيفين بالطرق الفعالة لتعامل مع تكنولوجيا الاتصال.
- 7- تحفيز و توعية الأفراد العاملين بأهمية و دور تكنولوجيا الاتصال بأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة لرفع من أدائهم و تسهيل مهامهم

توصلنا من خلال ما قمنا بعرضه بان تكنولوجيا الاتصال لها طابع في تغيير الأداء الوظيفي بحيث قدمت الكثير من المنافع للموظفين وساهمت في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية كما أنها حسنت من صورة المؤسسة وعملت على إبراز نجاحها ، وبعد التطور الهائل الذي شهدته تكنولوجيا الاتصال أصبح من الضروري لجميع المؤسسات الاقتصادية أو غيره لأن تتبناها لتواكب التقدم الذي أحرزته المؤسسات العالمية خاصة في تغيير الأداء الوظيفي ، كما أصبحت هذه الأخيرة جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للموظفين في أدائهم و نظرا لأهميتها ودورها الكبير في التغيير وزيادة فعالية أنظمة المعلومات في الشركة أصبح لازما عليها أن تتكيف من المداخلات الجديدة وأصبحت عملية التبنى للتكنولوجيا مسألة حتمية ، ومع التطور التكنولوجي السريع زادت قائمة منتجات تكنولوجيا الاتصالات وأيضا تجدر الإشارة إلى أهمية وابرار قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والانتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالمورد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي ولا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة وهذا بفضل تكنولوجيا الإتصال التي استحوذت كل الأنشطة .

المصادر و المراجع

الإطار العام للدراسة :

- 1- محمد عاطف و اخرون، قاموس علم الاجتماع ،دار المعرفة الجامعية ،1995.
- 2- بشير العلاق، قاموس دار العلم التكنولوجيا للمعلومات و الإتصالات، الطبعة الاولى، بيروت2006
- 3- سعاد جبر سعيد ، بسلوكية الاتصال الجماهيري ، ط1، جدار الكتاب العالمي للنشر و التوزيع ، عمان 2001.
- 4- سعيد بن مبارك البردي ، تطبيقات علم النفس مهنة و تربية ، ط1، دار الكتاب للنشر ، العين الإمارات العربية المتحدة ، 2011.
- 5- المختار محمد ابراهيم ، مرحلة البحث العلمي و خطواته الإجرائية ، دار الفكر العربي ، القاهرة 2005.
- 6- صلاح مراد ، فوزية هادي ، طرق البحث العلمي تعميماتها و اجرائاتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2002.
- 7- فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي حفاة ، اسس و مبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ، 2002.
- 8- محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مجلد 6، مصر، 2003.
- 9- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد عزيز ، أساليب البحث العلمي [الأسس النظرية والتطبيقي العلمي] ، ط1، دار الصفاء ، الأردن ، 2008.
- 10- منير عبد الحميد الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، ط2، دار المسيرة ، عمان ، 2007.

هوامش الفصل الأول :

- 1- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال [دراسة الإبعاد النظرية و العلمية لتكنولوجيا الإتصال [، دار المعرفة ، الإسكندرية ، 2005.
- 2- محمد شطاح و اخرون، القنوات الفضائية و تأثيراتها على القيم الاجتماعية و الثقافية و السلوكية لدى الشباب الجزائري ، دراسة ميدانية، دار الهدى و التوزيع ، عين ميله، الجزائر .

المصادر و المراجع

- 3- مؤيد عبد الجبار التحديثي ، العولمة الإعلامية ، ط1، دار الأهلية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002.
- 4- سعد محمد الهجرسي ، الاتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية ، ط1، دار الثقافة العلمية للنشر ، الإسكندرية ، 2001.
- 5- خلاف جلول ، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الاسريه،مذكرة ماجيستير، الأمير عبد القادر ، قسم دعوة و إعلام 2003.
- 6- عبد الفتاح عبد النبي ، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة ، ط2، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1990.
- 7- حسين عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط1، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003.
- رحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس ، وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم ، دار الصفاء ، الأردن ، 1995.
- 8- مفتاح دياب، معجم المصطلحات نظم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995.
- 9- محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، دار العربي ، القاهرة ، 1990.
- 10- مراد شلباية ووائل أبو مغلي ، مقدمة الى الشبكات ، ط2، دار المسيرة ، عمان 2003.
- 11- اياد شاكر البكري ، تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003.
- 12- محمد عبد الحميد ، الاتصال و الاعلام على شبكة الإنترنت ، ط 1، علم الكتب ، القاهرة ، 2007.
- 13- محمد شطاح ، التلفزيون و الطفل ،مجلة المعيار،جامعة الأمير عبد القادر،قسنطينة، 2003،
- 14- عبد الامير عبد الفيصل ، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي ، دار الشروق، عمان ، 2005.

المصادر و المراجع

- 15- سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بالقائد 2015 .
- 16- عبد السلام أبو قحف ، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية 2004.
- 17- ياسر خضر البياني ، الاتصال الدولي و العربي ، ط2، دار الشروق ، عمان ، 2006.
- 18- عبد الجواد محمد ربيع التعرض للإنترنت و علاقته ببعض الآثار النفسية و الاجتماعية لدى الشباب ، أبحاث في المؤتمرات الاعلام الجديد . جامعة البحرين ، 2009 .
- 19- عبد الرحمان عزي ، دراسات في نظرية الاتصال ، ط2، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 2003.
- هوامش الفصل الثاني :**
- 1- اسماء بودراف، استراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي و آثاره على أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة ،الجزائر، 2014 . 2015 .
- 2- توفيق عطية، توفيق العجلة،الابداع الاداري و علاقته بالاداء الوظيفي، رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعه الاسلاميه بغزه، فلسطين ، 2009.
- 3- مهدي حسين ، ادارة الأفراد في منظور كمي و العلاقات الإنسانية ، دار مجدلاوي، عمان ، الأردن ، 1993.
- 4- مالك فاطمة، تأثير وأهمية المعلومات و الإتصال على رفع أداء العاملين،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أكلي محند و الحاج، البويرة ، 2014.
- 5- قري عبد الرحمان،التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال وأثرها على الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية. جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2016.
- 6- محمود الصرفي ، ادارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007.

المصادر و المراجع

- 7- فارس صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الجيلالي بونعامه 2015.
- 8- ناصر داوي عدوي ، ، ادارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ، ط1، دار المحمدية ، الجزائر ، 2004.
- 9- ناصر قاسمي ، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011.
- 10- زكية عفري، نمط الاشراف و علاقاتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية،رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، تنظيم والعمل كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر باتنة .الجزائر ، 2002 . 2003.
- 11- ناصر قاسمي، دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم العمل ، ط ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011.
- 12- بو قلقول هادي، الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية ، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ،جامعة ورقلة،9،8 مارس، 2005.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث التعليم العالي
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية



اتصال جماهيري و الوسائط المتعددة

قسم علوم الإعلام و الاتصال

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز

ولاية النعامة

تحت إشراف الأستاذ :

بن عجايمية أبو عبد الله

إعداد الطالبتين:

حنان شيخي

ميموني سعاد

إن معلومات هذه الإستمارة سرية و لم تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لدى نرجوا

الإجابة بكل موضوعية

ضع العلامة (x) في خانات الإجابة الصحيحة

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: من 20 إلى من 36 إلى 50 5 فما فوق

المستوى المهني: تقني في سامي مهندس

الخبرة المهنية: من 1 إلى 5 سنوات من 6 الى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال واستخدامها من طرف موظفي مؤسسة سونالغاز

هل تستخدم سونا لغاز أجهزة تكنولوجيا الاتصال في العمل؟ نعم لا

في رأيك، هل توفر تكنولوجيا الاتصال مصداقية للعمل؟ نعم لا

هل تقلل تكنولوجيا الاتصال الوقت المطلوب في العمل؟ نعم لا

هل تلجأ المؤسسة الى استخدام تكنولوجيا الاتصال لمعالجة إخفاقات العمل؟ نعم لا

هل تستعمل تكنولوجيا الاتصال في تطوير عمل المؤسسة؟ نعم لا

المحور الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير أداء المؤسسة

هل استخدامك لوسائل التكنولوجيا يحسن من نوعية عملك؟ نعم لا

هل تقوم مؤسستكم بتشجيع موظفيها على استخدام وسائل الاتصال المتطورة؟

دائماً أحياناً أبداً

هل تحاول المؤسسة إيجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا من أجل تطوير العمل ؟

نعم لا

إن وجدت هذه الاستعمالات في ما تتمثل؟ برامج تقنيات
أخرى:.....

كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال على أدائك الوظيفي ؟ سلبيا ايجابيا دون
تأثير

هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، هل كان لها دور في تغيير مهارات الموظفين في التعامل مع
تكنولوجيا الاتصال؟

دائما أحيانا أبدا

المحور الرابع: المعوقات و الصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال

كيف ترى الوسائل التكنولوجية في عملك؟ مهمة غير مهمة

في رأيك، ماهي العوامل التي تحول دون استخدام موظفي المؤسسة لهذا التكنولوجيات؟

نقص الخبرة عدم التخصص عدم التحكم الجيد فيها

أخرى:.....

هل توجد لديك صعوبة في استعمال تكنولوجيا الاتصال في عملك؟ نعم

إذا كانت الإجابة بنعم ماهي هذه الصعوبات ؟

.....

الملاحق

هل أنت راضي على مستوى الوسائل الاتصالية الموجودة في مؤسستكم؟ نعم لا

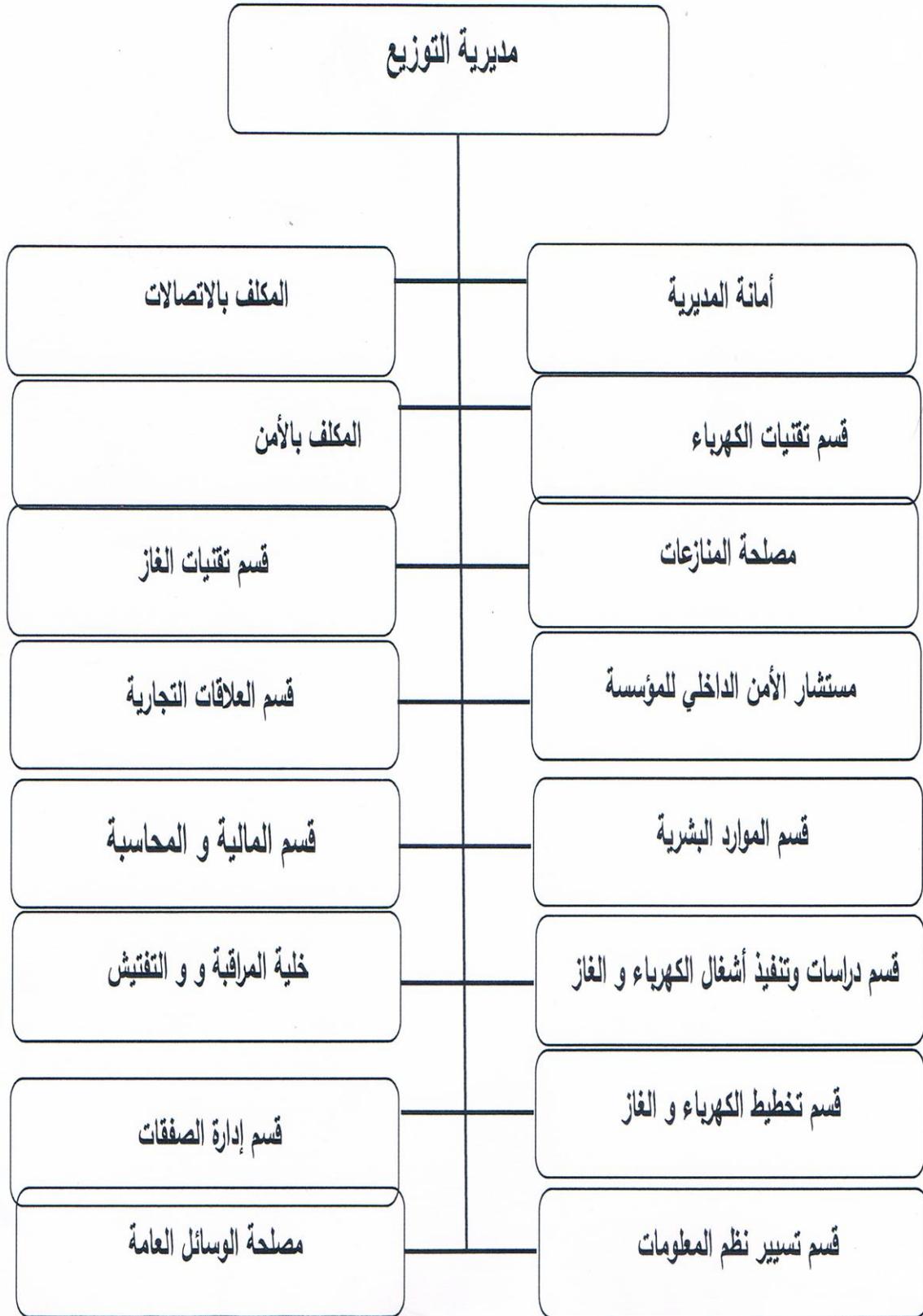
إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟.....

في رأيك كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال في معالجة طلبات الزبون وانشغالاته؟

سلبيا إيجابيا لم تؤثر

في رأيك ماهي الوسائل الحديثة التي تتمنى إضافتها مستقبلا في مؤسستك ولماذا؟

.....

الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالنعامة⁵⁰

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الملخص
01	مقدمة
02	الإشكالية
03	أسباب اختيار الموضوع
04	أهمية البحث
04	أهداف البحث
04	مجتمع البحث
06	منهج الدراسة
06	أدوات جمع البيانات
08	الدراسات السابقة
11	تحديد المفاهيم
27-13	الفصل الأول : تحديد الإطار المعرفي لتكنولوجيا الاتصال
14	تمهيد
20-15	المبحث الأول : مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال
15	المطلب الأول : نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال
17	المطلب الثاني : مميزات تكنولوجيا الاتصال
20	المطلب الثالث : أشكال تكنولوجيا الاتصال
27-22	المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال و استخداماتها
22	المطلب الأول : وظائف تكنولوجيا الاتصال
24	المطلب الثاني : عوائق تكنولوجيا الاتصال
24	المطلب الثالث : آثار انتشار استخدام تكنولوجيا الاتصال
38-28	الفصل الثاني : الأداء الوظيفي
29	تمهيد

35-30	المبحث الأول : الإطار النظري للأداء الوظيفي
30	المطلب الأول : ماهية الأداء
31	المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين و أهدافه
32	المطلب الثالث : معايير تقييم الأداء
38-35	المبحث الثاني : تطوير الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا الاتصال
35	المطلب الأول : محددات الأداء
37	المطلب الثاني : خصائص الأداء الوظيفي
37	المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي
61-39	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي
42-40	المبحث الأول : الإجراءات المنهجية
40	المطلب الأول : مجالات الدراسة
41	المطلب الثاني : نبذة عن المؤسسة و الهيكل التنظيمي
61-43	المبحث الثاني :تفريغ و تحليل النتائج
43	المطلب الأول : تحليل لجداول
61	المطلب الثاني : الاقتراحات و التوصيات
62	خاتمة
66-63	قائمة المراجع
70-67	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	أفراد العينة حسب الجنس	44
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	45
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني	46
04	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	47
05	توزيع أفراد العينة حسب استخدام أجهزة تكنولوجيا الاتصال في العمل	48
06	توزيع أفراد العينة حسب توفر تكنولوجيا الاتصال مصداقية في العمل	49
07	توزيع أفراد العينة حسب تقليل تكنولوجيا الاتصال من الوقت المطلوب	50
08	توزيع أفراد العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال المعالجة إخفاقات العمل	51
09	توزيع أفراد العينة حسب استعمال تكنولوجيا الاتصال لتطوير عمل المؤسسة	52
10	توزيع أفراد العينة حسب استخدام الوسائل التكنولوجية	52
11	توزيع أفراد العينة حسب استعمالات	53
12	توزيع أفراد العينة حسب استعمالات جديدة لتكنولوجيا من أجل تطوير العمل	54
13	توزيع أفراد العينة حسب مختلف الاستعمالات	54
14	توزيع أفراد العينة تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي	55
15	توزيع أفراد العينة حسب دورات تدريبية للموظفين على استخدام التكنولوجيا	56
16	توزيع أفراد العينة حسب دور مهارات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا الاتصال	56
17	توزيع أفراد العينة حسب وجهة نظر للوسائل التكنولوجية	57
18	توزيع أفراد العينة حسب العوامل التي تحول دون استخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيا	58
19	توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجه العمال في استعمال التكنولوجيا	59
20	توزيع أفراد العينة حسب تأثير تكنولوجيا الاتصال في معالجة طلبات الزبون وانشغالاته	60
21	توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال في المؤسسة ورضي العاملين عنها	61

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع	الرقم
46	توزيع أفراد العينة حسب السن	01
47	توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني	02
48	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	03

