جـــــامعة عبد الحميد ابن بـــاديس – مستغـــانم–

كلية العلـــوم الاجتمـــــــاعية

قسم العلـــــوم الإنســـانية

شعبة علوم الاعلام الاتصـــال

قابلة للإيداع على المكتبة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي بعنوان:

دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي - دراســـــة ميدانيـة بولاية مستغـانم -

من اعداد الطالبة:

✓ داود فاطمة الزهراء

✓ حداق غنية

تحت اشراف الأستاذة:

أ.د لمياء مرتاض نفوسي

امام اللجنة المناقشة مشكلة من الأساتذة:

الأستاذ	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء	طبيعة العضوية
أ.د لمياء مرتاض نفوسي	أستاذة التعليم العالي	جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم–	مشرفا ومقررا
د. حسينة بوعدة	أستاذ محاضر	جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم–	رئيساً
د. فطيمة لحياني	أستاذ محاضر	جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم–	عضوا مناقشاً

السنة الجامعية/ 2021-2022

شكر وتقدير

«الحمد لله رب العـالمين الذي وفقنـا لإتمام هذا العمل المتواضع »

فبو افر التقدير والاحترام نتقدم بجزيـل الشكر لأستاذتنا المحترمة الدكتورة

لميـاء مرتـاض نفـوسي على دعمها لنا بعدم بخلها علينا بتقديم الإرشادات

والمعلومات لما تزخر به من رصيـد معرفي في البحث العلمي.

"فالوصول إلى قلب الطالب أهم من الوصول إلى عقله"

يقول سقراط: «كيف أُعلمه وهو لا يُحبني »

فلها كل المودة والاحـترام

كما أشكر كل موظفـي مصلحة التنشيط المحلي بمديرية الإدارة المحلية

لولاية مستغانم.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إن أمي هي التي صَنَعتني، لأنها كانت تحترمني وتثق في. أشعرتني أنني أهم شخص في الوجود. فأصبح وجودي ضرورياً لأجلها وعاهدت نفسي ألا أخذلها كما لم تخذلني قط. (مقولة لتوماس إديسون)

قال الله تعالى "وقل رَبِّي ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَيَانِي صغيراً" (سورة الإسراء، الآية 24)

- أُقدم هذا العمل كثمرة لجهد من كان السبب في صناعة الطريق لي من أجل أن أخطو نحو النجاح، وفخراً بكلمة " يَرْحَمْ مَنْ رباكِ".
- وكل من قدم لي يد العون من قريب وبعيد في إتمام هذا العمل المتواضع.

داود فاطمة الزهراء

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفضهما الله وأطال في عمرهما، إلى أختي عفاف، لويزة، عائشة، أمينة، نادية وحسيبة

وإلى أخي محمد الأمين.

وإلى أصدقائي فاطمة الزهراء بصفة خاصة وصورية وسيد علي.

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى عائلتي الصغيرة من كبيرها إلى صغيرها وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل، سواء من قريب أو بعيد.

غنية حداق

الفهرست

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
الفهرست	
مقدمة	
الإطار الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
1 الدراسة الاستطلاعية	14
2 الدراسات السابقة والمشابهة	16
2-1 الدراسة الأولى: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء	16
2-2 الدراسة الثانية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية	17
2-3 الدراسة الثالثة: أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على أداء الإدارة المحلية في الجزائر.	19
2-4 الدِّراسة الرابعة: بعنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	20
2-5 التعقيب الشامل على الدراسات السابقة	21
3 أسباب اختيار الموضوع	23
4 أهمية الدراسة والهدف منها	23
5 الإشكالية	24
6 الإطار المفاهيمي	27
7 نوعية الدراسة	32
8 المنهج المستخدم	32
9 التقنيتان المستخدمتان	34
10-1 الملاحظة بالمشاركة	34
10-2 المقابلة	35
10 مجتمع البحث والمعاينة والعينة	36
11 الإطار الزماني والمكاني للدراسة	38

12-1 الإطار المكاني	38
12-2 الإطار الزمني	38
12 المقاربة النظرية المتبناة	38
الإطار الثاني: الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: ماهية تقنيات الاتصال	
تمهيد	43
1-1 نشأة ومراحل تطور تقنيات الاتصال	44
1-2 أنواع تقنيات الاتصال الحديثة	47
1-2-1 الأقمار الاصطناعية	47
1-2-2 تكنولوجيا الاتصال عن بعد	48
1-2-2-1 تكنولوجيا الاتصال الكابلي	48
1-2-2-2 تكنولوجيا الألياف الضوئية	48
1-2-2-3 تكنولوجيا الاتصالات الرقمية	49
1-2-3 تكنولوجيا الاتصال الهاتفي	51
1-2-4 الفاكسميلي (الناسخ الضوئي)	51
1-2-5 الأنترنت	52
1-2-5-1 البريد الإلكتروني (Electronic Mail)	53
1-2-5-2 تقنية ضغط البيانات	53
1-2-6 تقنية عقد المؤتمرات عن بعد	53
1-2-6-1استخدامات المؤتمرات أو الاجتماعات عن بعد	55
1-3 معوقات مخاطر استخدام تقنيات الاتصال	56
1-3-1 معوقات استخدام تقنيات الاتصال	56
1-3-2 مخاطر استخدام تقنيات الاتصال	57
خلاصة	58
الفصل الثاني: الأداء الوظيفي والعمل عن بعد	
تمهيد	59
2-1 عناصر الأداء الوظيفي	60
2-2 معايير الأداء الوظيفي	60

2-3 محددات الأداء الوظيفي	62
2-4 تحسين الأداء الوظيفي	62
2-5 تأثير تكنولوجيا الاتصالات على الأداء الوظيفي	63
2-5-1 على مستوى الأفراد	63
2-5-2 على مستوى المنظمة	64
2-6 الأداء الوظيفي للعمال عن بعد	65
2-6-1 التركيز على إدارة الأداء	65
2-6-2 التركيز على الرَّقْمَنَة	66
2-6-3 الجوانب المختلفة التي يتعين مراعاتها عند الانتقال من العمل القائم على المكتب وجهاً لوجه إلى العمل عن بعد	67
2-6-4 التركيز على الاتصالات	68
خلاصـة	70
الإطـار الثاني: الإطار الميداني	
تمهيد	72
الفصل الأول: بطاقة تقنية عن ولاية مستغانم	
بطاقة تقنية عن ولاية مستغانم	73
الفصل الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
تمهيد	
2-1 استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل منتظم في مصلحة التنشيط المحلي	77
2-2 تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي كانت مستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex للتواصل مع الجهات الخارجية	78
2-3 التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الفعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex	80
2-4 صعوبات الاتصال مع الجهات الخارجية أثناء فترة الحجر الصحي	81
2-5 صعوبات استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex، من البداية إلى يومنا هذا	82
استنتاج	84
الفصل الثالث: تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex على الأداء الوظيفي	
تمهيد	85
3-1 تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex على الأداء الوظيفي	86

3-2 رفع مستوى الأداء الوظيفي باستخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex	87
3-3 تنمية تقنية التحاضر عن بعد Webex، روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين	88
3-4 تأثير الفروقات الفردية في الحصول على المعلومات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex	90
3-5 التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة	91
استنتاج	93
استنتاج عـام	94
خاتمة	94
قائمة المصادر والمراجع	99
الملاحق	
الملخص	

مـقدمة

مقدمة

لقد تَمَخَّض عن الثورة التكنولوجية والمعرفية التي تشهدها المجتمعات الإنسانية المعاصرة تطور رهيب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونَتَج عنها العديد من التغيرات السريعة المتتالية في شتى مجالات الأنشطة الإنسانية، مما جعل كلا من الدول النامية والمتقدمة تبذل جهوداً كبيرة لتوظيف هذه التكنولوجيا بغرض إتاحة الفرصة لأفرادها للانتفاع بما تَحْويه من معارف ومهارات، بحيث أصبحت بدورها الإدارات على اختلاف أنواعها مُرغمةً على توظيف هذه التقنيات الحديثة لما لها من مزايا عديدة وآثار حميدة على عمل الإدارة. بيد أنه بالمقابل هناك العديد من المتطلبات يَفْرضها توظيف هذه التقنيات على الإدارات حتى تستفيد هذه الأخيرة من إيجابيتاها. ولَعَلَ أهم هذه المُتطلبات هو حسن اختيار أجود الشبكات المعلوماتية التي تسهر على إدارة الإدارة بكفاءة عالية، الشيء الذي يُحتم على الإدارات الحرص على إدارة هذه الشبكات بشكل جيد حتى تُحقق الأهداف المنشودة بنجاح، وهذا يتطلب منظومة مُتكاملة لإدارة هذه التقنيات المُستعملة من قبل الإدارة لضمان سرية المعلومات وصيانة الشبكات ، وهذا ما سوف تُسلط عليه الضوء دراستنا بعرض نوع من التقنيات التي تسهم في ضمان السير الحسن للمصلحة ألا وهي تقنية التحاضر عن بعد Webex، لما تحظى به هذه التقنيات الحديثة من أهمية كبيرة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه وإتاحة الخدمات للموظفين والمتعاملين معه ، خصوصا في الفترات الحرجة والأزمات التي يشهدها العالم على المستوى العام والمستوى المحلي، لا سيما في فترة جائحة كورونا، حيث أصبحت السلطات المحلية مُرغمة على تبني تقنيات التحاضر عن بعد لملأ الفجوة الوظيفية التي خلقتها جائحة كورونا لما تكتسيه من قدرة عالية في تسيير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة والمسؤولية، من خلال تمكين الموظفين من الحصول على الخدمات المُعاملاتية المُتاحة على شبكة الإنترنت والمعلومات العامة وتوفير قنوات اتصال وتواصل ما بين الموظفين والجهات الخارجية. فالإدارة بحاجة لأنْ تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية لحاجيات موظفيها وتنظيم عملها بإدماج تقنية التحاضر عن بعد Webex، كونها تعتبر عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية.

ومن هذا المنطلق، تطرقنا إلى دراسة موضوع دور تقنية التحاضر عن بعد في فعالية الأداء الوظيفي، وهذا لما يكتسيه هذا الموضوع من أهمية في الإدارات من خلال توظيف واستخدام تقنيات الاتصال في عمل الادارة المحلية وعلى هذا الأساس قمنا بدراسة بحثية أكاديمية ميدانية.

وعليه، تتكون دراستنا من ثلاثة أطر. القسم الأول تمثل في الإطار المنهجي الذي بدأنا فيه باستعراض الدراسة الاستطلاعية وعرض نتائجها، ثم الدراسات السابقة لموضوعنا. وكذلك تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة. وبعد ذلك، قمنا بعرض الإشكالية مع تحديد الرهانات المرتبطة بموضوع الدراسة. بعد ذلك، تم تحديد المفاهيم المعتمدة في الدراسة، ثم قمنا بصياغة الفرضيات محاولين الإجابة عنها. وكذلك حددنا مجتمع البحث والعينة والمعاينة، وأيضا الإطار المكاني والزماني للدراسة ثم الخلفية النظرية المتبناة.

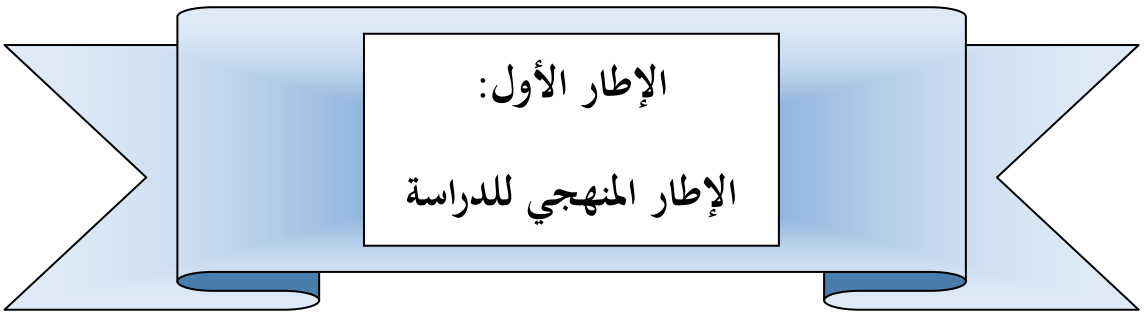
أما القسم الثاني لهذه الدراسة، فيتمثل في الإطار النظري والذي يضم فصلين اثنين وهي كالآتي:

الفصل الأول، بعنوان: ماهية تقنيات الاتصال من خلال ثلاثة محاور. أما الفصل الثاني فهو بعنوان: الأداء الوظيفي والعمل عن بعد، من خلال سبعة محاور.

أما القسم الثالث فيتمثل في الإطار الميداني الذي قمنا فيه بعرض بطاقة تقنية عن ولاية مستغانم، ثم عرجنا إلى تحديد خصائص العينة، ثم تطرقنا فيه إلى تحليل محتوى المقابلات، ثم الوصول إلى عرض أهم النتائج المتوصل إليها، فمقابلتها بالفرضيات التي انطلقنا منها، وصولا إلى الخاتمة والتي هي حوصلة لكل ما تعرضنا له في دراستنا.

ثم عرضنا قائمة المراجع المعتمدة في هذه الدراسة. وفي الأخير، قمنا بتقديم الملاحق الخاصة بموضوعنا.

وبادئ ذي بدء سنشرع في عرض الإطار المنهجي للدراسة.


الإطار الأول:
الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

يعتبر عرض الإطار المنهجي لأي دراسة كانت مرحلة لا تخلو من الأهمية في البحث العلمي، والذي تطرقنا فيه إلى خطوات منهجية مهمة والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، فعرض الدراسات السابقة والمشابهة، فتحديد أسباب اختيار الموضوع، ثم تبيين الهدف من القيام بهذه الدراسة.

حينئذ، سنقوم بعرض الإشكالية فصياغة الفرضيات فتحديد الإطار المفاهيمي، بتحديد أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة. ثم نصل إلى تبيين نوعية الدراسة فالتقنية الموظفة، مع تبيين طبيعة مجتمع البحث والمعاينة وعينة الدراسة، وصولا إلى تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة (حدود الدراسة). وفي الأخير، سنقوم بعرض الخلفية النظرية المتبناة كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة، للإحاطة بكل الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية هي مجموعة البحوث التي تَهدف إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة والتي يرغب الباحث دراستها للتعرف على أهم الفروض التي يُمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، بصياغة دقيقة تُيَّسِر في بحثها لمرحلة لاحقة، إنها بحوث تَتَناول موضوعات جديدة لم يتناولها باحثٌ من قبل أو لا تَتوَافر عنها معلومات أو بيانات أو يجهل الباحث الكثير من جوانبها وأبعادها، وهي تهدف إلى الكشف عن حلقات مفقودة، بالتعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه حتى يتم مراعاة ذلك في اختيار عينة الدراسة الأساسية وهذا من أجل:

- تحديد وضبط أدوات جمع البيانات.
- التأكد من السلامة اللغوية لأدوات الدراسة.
- الاطمئنان على مدى صلاحية أدوات الدراسة في قياسها لما صُممت له في الدراسة الأساسية.[1]

[1] مروان عبد المجيد إبراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان،2000، ص. 38.

على ضوء ذلك، قمنا بدراسة استطلاعية للمجتمع الأصلي للبحث والمتمثل في الموظفين بمصلحة التنشيط المحلي لمديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم، والتي تضم 12 عامل هادفين بذلك في الأخير إلى:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- معرفة مدى قابلية الموضوع للدراسة.
- اختيار أداة البحث المناسبة.

وقد قمنا في هذه المرحلة بصياغة تساؤل عام مبدئي على مجموعة من المبحوثين على الشكل التالي:

ما هو دور تقنية التحاضر عن بعد عبر Webex في تحسين الأداء الوظيفي في فترة جائحة Couvid 19 بمديرية الإدارة المحلية؟

وثم صياغة ثلاثة تساؤلات فرعية:

- ما هي الاستراتيجية المتبناة في الاتصال بمدرية الإدارة المحلية خلال فترة الجائحة؟
- ما هي الأساليب المتبعة من أجل تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الإدارة المحلية؟
- هل يتم تحقيق الأهداف المرّجوَة باستخدام تقنية التحاضر عن بعد عبر Webex في تحسين الأداء الوظيفي؟

تَمت الدراسة الاستطلاعية بمصلحة التنشيط المحلي بمدرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم، بحيث كانت الدراسة الاستطلاعية عبارة عن تصور أولي لمعرفة هل يوجد مُلاءمة بين طبيعة الموضوع وإمكانية دراسته بمديرية الإدارة المحلية. وأجرينا في هذه المرحلة مُقابلات استطلاعية مع موظفي المصلحة، بعد أخذ الإذن وتوضيح الهدف من هذه الدراسة لتسهيل الأمر علينا في التجاوب وإثرائنا بالمعلومات المطلوبة.

وبناءاً على هذه المقابلات، فقد أضيئت لنا الطريق وأوضحت لنا الصورة من أجل تحديد عنوان الدراسة بشكل أدق والتأكد من قابلية الموضوع للدراسة، وأيضا بناء الإشكالية وصياغة فرضيات، مع الاعتماد على عناصر أساسية لبناء دليل المقابلة الذي يتكون من مجموعة من الأسئلة المُندرِجة في محاور الدراسة.

كما أن الدراسة الاستطلاعية المتواضعة أَضْحَتْ وزادت من تحمسنا للموضوع، حيث استطعنا أن نقوم بجملة من الإضافات على مستوى البناء العام للموضوع وطريقة طرحه. وانطلاقاً من النتائج التي أَسْفَر عنها هذا البحث الاستطلاعي قَرَرْنا انتهاج الدراسة الكيفية من خلال الاعتماد على المقابلة بهدف جمعنا للبيانات التي تخدم موضوعنا محل الدراسة، مع الإبقاء على المتغيرين الأساسين في الدراسة " تقنية التحاضر عن بعد Webex و"الأداء الوظيفي".

2- الدراسات السابقة والمشابهة:

إن الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي تُعتبر المجال الواسع الذي يُمكننا من فهم الموضوع والاستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل. فمن المهم جداً على أي باحث أن يَطَّلِعَ على البحوث التي سبقت بحثه لتجنب التكرار وفهم موضوعه أكثر. كما تُفيدنا الدراسات السابقة بالاطلاع على مناهج البحث التي اعتمد عليها الباحثون السابقون ونوعية الدراسة التطبيقية التي اعتمدوا عليها لجمع المعلومات. ولهذا قمنا بالاطلاع على مختلف الدراسات التي لها علاقة بموضوع بحثنا لكي تَعُمَ الاستفادة وننطلق مما انتهى الذين سبقونا فيها. وعلى هذا الأساس، سلطنا الضوء على أربع دراسات سابقة وهي كالاتي:

2-1 الدراسة الأولى:

بعنوان: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، للطالب محمد بن علي المانع، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، سنة 2006 م.

وقد اعتمد الباحث في دراسته على ما يأتي:

اعتمد في البداية على تساؤل رئيسي جاء على النحو الاتي: إلى أي مدى يساهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟

وقد تفرع عنه مجموعة من الأسئلة وهي:

ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية؟

إلى أي مدى يُسهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام؟

ما طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن في المملكة العربية السعودية؟

ما أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات؟

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء أفراد الدراسة حول محاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفقا لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم؟

وبالنسبة إلى المنهج الذي اتبعه الباحث في الدراسة فقد قام باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استعان أيضاً بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث

ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة واستخدم أداة الاستبيان لجمع المعلومات كونها الأداة الأكثر ملائمة لهذه الدراسة.

وبالنسبة لنتائج الدراسة فقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

– أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع مُتدني أو متأخر.

– أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سَيُحَقِقْ بدرجة كبيرة جداً فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.

– أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً على أن من أهم هذه المعوقات التي تُواجه استخدام التقنية هو قِلة هذه الأجهزة، وانخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها، بالإضافة إلى صيانتها الصيانة الوقائية مما يؤدي إلى كثرة أعطالها.

2–2 الدراسة الثانية:

بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية.

بحيث تناولت هذه الدراسة موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، للباحثة طويهري فاطمة، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة وهران 2 كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، وهذا سنة 2015.

واعتمدت الباحثة في دراستها على تساؤل رئيسي في البداية وهو: ما الأثر الذي يُخلِفُه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟ وتَندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

–إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟

أ –هل يَختلف إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ:

الجنس.

ب–هل يَختلف أثر استخدام تكنولوجيا والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ:

المستوى التعليمي.

جـ –هل يَختلف أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ:
الأقدمية في الوظيفة.
د–هل يَختلف أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ:
درجة الوظيفة.
هـ–هل تُوجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟
و–ما تَطلُعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت فيما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد؟

أما بالنسبة للمنهج المعتمد عليه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، ركزت الدراسة على 189 عاملاً من أصل 230 عاملا في الشركة بإجابتهم على استبيان كأداة أولى في جمع البيانات، نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري كونه يُعتبر المنهج الأنسب لدراسة حالة لشركة جزائرية، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميًا وكيفيًا. وبعد ما أثبتته النتائج الموصل إليها من حقائق تعكس الأثر البارز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت من خلال تحسين أساليب الاتصال، ونقل البيانات وتوفير نمط اتصالي جماعـي، بواسطة الشبكات بين المستخدمين ما سـاهم في تعزيـز العلاقات والمصالح وبالتالي تحسين بيئة العمل وهذا النوع من التكنولوجيا المتطورة على مستوى الشركة خفف الضغوط المترتبة عن الأعمال اليومية المتكررة والروتينية.

كما أظهرت نتائج الدراسة تبَاين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية باختلاف:

- الجنس.
- الاقدمية.
- المستوى التعليمي.
- الدرجة الوظيفية.

بحيث تم عرض ومناقشة كل مُتغير على حدي:

أولاً الجنس: هناك فروق بين عينتين مستقلتين بلغ عدد الذكور 148 بالمقابل عدد الإناث 41.

ثانياً الأقدمية: هناك تباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية باختلاف الأقدمية في الوظيفة بالاعتماد على اختيار الفروق بين عينتين مستقلتين، حيث بلغ عدد العمال ذو أقدمية 10 سنوات حوالي 100 عاملاً، بينما ذو الاقدمية الأقل من 10 سنوات بعدد 89 عاملاً.

ثالثا حسب المستوى التعليمي: يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية باختلاف المستويات الثلاث (شهادة البكالوريا، الليسانس، ما بعد التدرج).

رابعا مستوى الدرجة الوظيفية: يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية باختلاف الدرجة الوظيفية وفقا لدرجة الوظيفية المقسمة إلى (إطار مُسير، إطار، إطار سامي، عون تحكم)

– تُعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، بحيث يتجلى بأن للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تنمية وتحسين أداء المورد البشري.

2-3 الدراسة الثـالثة:

بعنوان: أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على أداء الإدارة المحلية في الجزائر.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على أداء الإدارة المحلية في الجزائر، دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية، قام بها بن عطاء الله أستاذ محاضر كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة غرداية الجزائر، دراسة للتعرف على مساهمة توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تسهيل تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، مجلة المفكر، العدد الثامن عشر (18) رقم الإيداع 1257-2006 م.

من هذا المنطلق، أراد الباحث دراسة موضوع دور توظيف إمكانيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عمل الإدارة المحلية، من خلال دراسة بحثية أكاديمية ميدانية في تطبيقات النموذج الجزائري، ليستطلع بذلك واقع توظيف تكنولوجيا الاتصال في تسيير الشأن العام المحلي، حيث أراد الباحث من خلال دراسة ميدانية في مجموعة من بلديات الجزائر قياس مستوى توظيف الحكومة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عمل الإدارة المحلية من جهة، وقياس مستوى كفاءة الإدارة المحلية من جهة ثانية، بحيث تمحورت إشكالية الدراسة حول السؤال التالي: إلى أي مدى يساهم توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في رفع كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر؟

ولمناقشة هذه الإشكالية تم التطرق للمباحث التالية:

مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

علاقة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالإدارة العامة.

دراسة ميدانية لقياس أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر

أما بالنسبة للمنهج المتبنى فقد قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام منهج دراسة الحالة، باعتبار هذا المنهج يستعمل لدراسة الظواهر المرتبطة بسلوك الأفراد وتصرفاتهم، حيث يقوم منهج دراسة الحالة على جمع البيانات المتعلقة بوحدة معينة سواء أكانت فرداً أو مؤسسة بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها، واستخدم كذلك المنهج الوصفي لدراسة وإيضاح خصائص الظاهرة كما هي كائنة في الواقع، وتفسيرها وتحديد علاقتها في إطار ظواهرها والمتغيرات المحيطة بها، بالإضافة إلى استخدامه للنهج التحليلي كون هذا المنهج يعني تمحيص الوقائع وإخضاعها لتفسيرات سببية ومقارنات، واختيار صحة الفروض، والقيام بتجارب معتمدا على القياس الكمي أكثر من النوعي للوصول للحقائق العلمية، في إطار ما يجب أن يكون، ومن ثم يمثل التحليل إطار منهجي يفسر ويُمحص ويُحلل ما وصف بالفعل، في إطار تحليل وتفسير البيانات أو المعلومات المجمعة ودلالاتها.

-وبالنسبة لنتائج الدراسة فقد أظهرت الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث في شقها المتعلق بتوظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عمل الإدارة المحلية بحيث تبين للباحث أن لتكنولوجيا الاتصال دور مهم وفعال في رفع كفاءة التنظيم الإداري إذا ما توفرت التجهيزات المناسبة والكفاءات البشرية المدربة بحيث كانت نتائج الدراسة الميدانية كما يلي:

هناك توظيف متوسط لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية في الجزائر.

هناك كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر.

هناك علاقة طردية بين توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر، تعبر عنها المعادلة التالية: (كفاءة الإدارة المحلية) (توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات) علما أن نسبة 52.40% من كفاءة الإدارة المحلية يعود لتوظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

2-4 الدِّراسة الـرابعة:

بعنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة أم البواقي – نموذجاً-2012.

دراسة وصفية تحليلية، للطالب علاوة محمد، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم، سنة 2011-2012.

انطلق الباحث في بداية دراسته من إشكالية رئيسية تتمثل في كيف أترث تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على أداء الموظفين العاملين بها؟

كما تمَحورت الإشكالية حول متغيرين، أحدهما مستقل، والمتمثل في العلاقة التي تربط الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وانعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع، وذلك من اجل ضمان تحقيق الأداء المهني، وإقناع الجمهور بالخدمة.

والمنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، فقد قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المهني بالمؤسسة الخدماتية.

أما بالنسبة للنتيجة الرئيسية للدراسة تتمثل في: أن أغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة أم البواقي) يرون أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني، وأنها أثرت على مستوى أدائهم المهني إيجابا وسهلت لهم الأداء.

2-5 التعقيب الشامل على الدراسات السابقة:

لقد حَظيت تقنيات الاتصالات الإدارية وأيضا الأداء الوظيفي باهتمام خاص من قبل الباحثين لما لها من دور حيوي ومهم في إدارة أجهزة المنظمات هذا من جهة، ولما لها من قدرة على تدفق المعلومات اللازمة لتسيير وتحسين العمل الإداري عبر قنوات الاتصال المختلفة بسرعة ملحوظة من جهة أخرى. ولذلك تعددت الدراسات في هذين المجالين مجال تكنولوجيا الاتصالات الإدارية ومجال الأداء الوظيفي.

وعلى هذا الأساس تم اختيارنا لتلك الدراسات السابقة الذكر؛ فالاختيار الأول للدراسة راجع للشبه الكبير بين دراسة الباحث ودراستنا التي تَرمي إلى نفس الغرض. وبالتالي، تم اتخاذها من قبلنا كدراسة سابقة، حيث قام الباحث بدراسة تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، بحيث تعتبر هذه التقنيات مجموع التكنولوجيات المستخدمة في الاتصال سواء أكانت تستخدم في الاتصال الداخلي أو الخارجي. ونحن خصصنا دراستنا حول دور تقنية الاتصال المستخدمة في مديرية الإدارة المحلية وكيف تسهم في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الإدارة المحلية. أما بالنسبة للدراسة الثانية والتي هي تحت عنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، ونظرا لتشابه دراسة الباحثة بدراستنا، هذا ما جعلنا نَتَخِذها كدراسة سابقة كون أن الباحثة قامت بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية في المؤسسة –دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت–حيث يُعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قُدرات المورد البشري وتحسين أدائه. كما يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد

البشري في الشركة وفقا لمتغيري: الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية. كما توجد علاقة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري بالشركة؛ فالنجاح الباهر الذي حققته التقنيات المتطورة بفتح أبواب عدة كانت مؤصدة بالاعتماد على تقنيات أحدثت نقطة تحول نقلت التقنية ونتائجها المرجاة من مجرد فرضية علمية إلى حقيقة مرجوة فعلياً. ونحن خصصنا دراستنا حول تقنية الاتصال المستخدمة بمديرية الإدارة المحلية وكيف تُسهم تلك التقنية في تحسين الأداء الوظيفي بالإدارة. هذا من جهة. ومن جهة أخرى، الدراسة الثالثة المعتمدة كدراسة سابقة حول أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أداء الإدارة المحلية في الجزائر يعود لملائمة هذه الدراسة دراستنا التي تدور حول دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنشيط المحلي لمديرية الإدارة المحلية مستغانم، والتي ترمي لنفس الغرض. وعلى هذا الأساس، تم اتخاذها من قبلنا كدراسة سابقة، حيث قام الباحث بدراسته للبحث عن مدى مساهمة توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالنسبة إلى الحكومات في عصر المعلومات لما تُوفره هذه التكنولوجيات من جهد ومال، بحيث يُعزز توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أداء الإدارة المحلية في الجزائر في تسيير الشأن العام المحلي. كما أن استخدام التقنيات له دور كبير وفعال في تحسين كفاءة الإدارة المحلية، ونحن خصصنا دراستنا حول دور تقنية الاتصال المستخدمة في مديرية الإدارة المحلية وحاولنا فهم كيفية إسهامها في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الإدارة المحلية.

وفي الأخير اخترنا الدراسة الرابعة كدراسة سابقة التي تحمل عنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، كون أن هذه الدراسة تدخل ضمن مجال دراستنا والتي تتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها في الأداء المهني للموظفين الجزائريين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. ويتبين من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا المتعلقة بدور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنشيط المحلي بمديرية الإدارة المحلية مستغانم وبتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بحيث يُعتبر مجالا هاما في دراستنا والمرتبط أساساً بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا المؤسسة الخدماتية وقد استفدنا من هذه الدراسة كونها أتاحت المرْتَكَزْ الذي يَدعمنا في دراستنا هذه. واستخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم بشكل كبير في زيادة فعالية الأداء المهني للموظفين الجزائريين.

ونظرا لتعدد المقاربات وتناقضها في التوافق في أوجه الشبه بين الدراسات، تم التعقيب من قبلنا على هذه الدراسات لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية التي هي موضوع دراستنا والدراسات السابقة ومجالات استفادتنا من تلك الدراسات، مما سيُضفي على دراستنا الحالية لوناً من التجديد ومواكبة جميع التطورات الراهنة في المجال العلمي والإداري، وكذلك التعرف على التحديات والرهانات التي يشهدها العالم، خاصة مع جائحة كورونا التي هي بدورها غيرت وأثرت في النظرة الشاملة للعالم، ومن أجل رفع

التحديات والتقليل من وثيرة الصعوبات التي أثرت في العمل الإداري بسبب جائحة كورونا، إذ تكمن أهمية موضوعنا أنه تناول كيفية تأثير تقنية التحاضر عن بعد كتقنية جديدة تم تبنيها أثناء الأزمات، وتحديدا في بداية الحجر الصحي بفعل تفشي جائحة كوفيد 19.

3-أسباب اختيار الموضوع:

وراء كل دراسة أسباب معينة تدفع صاحب البحث لإثارة مشكلة ما والسعي وراء إيجاد حلول لها. ومن بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي:

-التعرف على الدور الذي تلعبه تقنية التحاضر عن بعد Webex في مجال العمل.

-ملاحظة تزايد احتياجات المؤسسات المتكررة في الوقت الحالي إلى الاعتماد على التكنولوجيات الاتصال الحديثة ومزايا تطبيقاتها على مستوى العمل.

-محاولة فهم المشاكل التنظيمية التي كانت تعاني منها المؤسسة قيد الدراسة وانعكاسات تقنية التحاضر عن بعد Webex على الأداء الوظيفي.

4-أهمية الدراسة والهدف منها:

تكمن أهمية هذه الدراسة في البحث عن تأثير تقنيات التحاضر عن بعد في تحسين الأداء بالمنظمات، وذلك عن طريق الإضافة التي تُقدمها في فضاء العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال تحسين استخدام المعلومات بشكل أسرع وأدق، وذلك عن طريق إبراز الأهمية الكبرى التي تلعبها تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفيي واستغلال استخدام المعلومات بشكل أسرع وأدق من طرف الموظفين.

فبالرغم من تطرق العديد من الدراسات إلى تأثير التكنولوجيا الجديدة في الأداء الوظيفي، يبدو أنه حسب معرفتنا لم تتطرق دراسة أخرى إلى تقنية التحاضر عن بعد Webex التي تُستخدم في الإدارة المحلية، بحيث ظهرت أهميتها خُصوصاً أثناء جائحة كوفيد 19.

وبالتالي، كانت هنالك رغبة شخصية للتطرق لموضوع يُعالج زاوية جديدة تخدم المعرفة العلمية، إذ نعتقد بأن دراستنا ستملأ الفراغ العلمي في هذا الموضوع. هذا من جهة. ومن جهة أخرى، نَبتغي تَسليط الضوء على واقع العلاقة بين تقنية التحاضر عن بعد Webexوالأداء الوظيفي، نظرا للدور الذي تلعبه مديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم في خدمة المواطن، وذلك عبر القيام بتحليل كيفي للمعطيات المجمعة من الميدان، بُغية تقديم حوصلة على انعكاسات تقنية التحاضر عن بعد Webex بمصلحة التنشيط المحلي بمديرية الإدارة

المحلية لولاية مستغانم، وخصوصاً على مستوى تداول المعلومة وتسييرها والنظر في انعكاساتها على الأداء الوظيفي وبالتالي على الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

5-الإشكـالية:

يشهد العالم حالياً تغيرات جوهرية في مجال التطبيق التقني خاصة في مجال المعلوماتية، حيث تُعتبر جودة التعامل مع المعلومات من العوامل الأساسية التي يمكن أن تُغير من الوضع الحالي غير المقبول في العمل الإداري في دول العالم الثالث خاصة مع بُزوغ القرن الواحد والعشرين، القرن المبني على المعرفة والإدارة بالمعلوماتية.

فقد تَبَين بأن الكثير من المنظمات تتجه نحو تَبَني سياسات واستراتيجيات تعتمد على التكنولوجيا، كونها لم تُحط بموضوع التطبيق التنموي للتكنولوجيا كمنهج يهدف التطوير على إيجاد نظام إداري مُتقدم يعتمد على تكنولوجيا المعلومات. وبما أن هذا العصر يمتاز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، فهو عصر المنظمات وعصر التغيير؛ فكلُّ فرد وكلُّ منظمة قائمة على المعلومات، لأن جميعها مَبْنية على تداول وتبادل هذه الأخيرة. لذلك فإن المعلومات هي المقياس الذي نقيس به فعالية وقوة المنظمات، بِحيث من يمتلك المعلومة في الوقت والمكان المناسب في هذا العصر يمتلك القوة والمال وكذلك السيطرة. فهي السِّلاح الفعال الذي يُوصل الأشخاص إلى تحقيق أهدافهم ويُوصل المنظمات إلى الرِّيادة، إذ من لديه المعرفة وكيفية إدارة هذه المعرفة بالتقنيات الحديثة سوف يُسَيْطِر على غيره ولو بعد حين.

بالإضافة إلى ذلك، فإن المعلومات الهائلة والتي يتم تبادلها تحتاج إلى أدوات وأجهزة تقوم بمعالجتها وتنظيمها وحفظها واسترجاعها عند الحاجة بالسرعة الممكنة، كالحاسوب والإنترنت والبرمجيات والتقنيات المختلفة، كما تحتاج أيضاً إلى عناصر بشرية تَضُم عناصر إدارية ومستخدمين ومتخصصين.

وبما أن أي إدارة تحتاج من يقودها إلى النجاح وتحقيق الأهداف الموضُوعة والمسطرة، فإن المنظمات تعتمد بشكل أساسي على القيادة الجيدة والتي تقوم بوضع الخُطط والأهداف والعمل على تحقيقها بِنجاح وذلك باستخدام كل التقنيات الحديثة المتوفرة. فقد أَضْحت تكنولوجيا الاتصال ضرورة حتمية في ضوء هذه التغيرات المـُتسارعة في العديد من الجوانب، وأصبحت تُمثل القاعدة للانطلاق في مجال إدارة المؤسسات وتلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل المؤسسات.

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل انطلاقة واسعة من القدرات والعناصر المتنوعة المُستخدمة في تخزين البيانات ومعالجتها وتحليلها، واسترجاع المعلومة وتوزيعها، إضافة إلى دورها في تأمين المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب. وتلك المعلومة في صيغة امتزاج ثُلاثية: امتزاج النُظم الحِسابية والبرامج الحاسوبية وشبكات الاتصال، التي تَعمل على نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين.[1]

وتُؤدي هذه العملية إلى تسهيل العملية الاتصالية كون أن الاتصال وسيلة إدارية في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشُودة وأدائها لتحقيق الكفاءة والفعالية. لذلك تَبْرُز أهمية الاتصال الإداري في كونه العصب الحيوي والمحرك الرئيسي للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم، حيث يَرفع الاتصال الفعال بين القائد ومرؤوسيه الروح المعنوية لدى المرؤوسين ويُنمّي لهم روح الفريق ويقوي لديهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم، كما يُعرِّف القائد بحاجات مرؤوسيه.

وباعتبار أن الاتصال يُعد بمثابة إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يَتَزَود بها كل مسؤول من أجل تحقيق التكامل الوظيفي اللازم بين نشاط المؤسسة ونشاطات أفرادها، كما أنه أساس قيام العلاقات الإنسانية، لهذا يبقى الاتصال إحدى الدعائم الهامة التي يَرْتَكز عليها البناء التنظيمي للمنظمة. وقد أضحى من الضروري في ظل التكنولوجيا الحديثة النظر في أسلوب الاتصال الإداري والوسائل المستخدمة فيه على حدٍ سواء، بما يَتَماشى مع أهم متطلبات المنظمات وأهدافها المنشودة.

وعليه، تَعمل هذه الأخيرة على تحسين الأداء الوظيفي بالاعتماد على أساليب وتقنيات حديثة لتكنولوجيا الاتصال، بحيث تحسين الأداء الوظيفي مُرتبط بالدرجة الأولى على مدى تدفق وانْسياب المعلومات وتخزينها ونشرها. وعلى هذا الأساس، أُوْلت المنظمات اهتماماً كبيراً في كيفية إيصال المعلومات وتحويل الاتصال من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني. ومنه فإن تكنولوجيا الاتصال تَظَّل من القضايا الهامة التي يزداد الاهتمام بها في مختلف البلدان. وبما أن هنالك حاجات (needs) جديدة ومُتَجددة تَؤَدُ المنظمة تلبيتها لتستمر، وهي مرتبطة بالبيئة المحيطة بها، حيث تُعتبر الأخيرة مُضطربة بفعل التغيرات التي تَحدث داخلها وخارجها. وقد شهد العالم بأسره في الآونة الأخيرة تغيرات عديدة مست أنساقه المختلفة بفعل تفشي جائحة Covid19، بما فيها الأنساق داخل المجتمعات المحلية.

[1] خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012-1433 هـ، ص. 10.

فمن بين الأنساق التي تأثرت بمُخَلَفَات الجائحة مديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم باعتبارها تُقدم خدمات متعددة للمواطنين. ولكن، نظراً لصعوبة التواصل مع الجهات الخارجية في فترة الحجر الصحي بفعل الجائحة، فقد تَبنت تقنية Webex لملأ الفجوة التي طرحتها الجائحة في مجال العمل، بغية التواصل مع المنظمات التي لها علاقة مباشرة معها، بهدف مواكبة التحولات التي تحدث في بيئتها ولتحسين أدائها الوظيفي.

وبناءاً على ذلك سنقوم بطرح التساؤل المركزي الموالـي:

كيف تُسهم تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي؟

ومن خلال هذا السؤال المركزي، طرحنا التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هي الإشباعات التي تُحقق من خلال استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex من قبل موظفي مديرية الإدارة المحلية بمصلحة التنشيط المحلـي؟

-ما هي طبيعة العلاقة بين استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex وبين تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنشيط المحلي لمديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم؟

6-تحديد الإطار المفاهيمي (المفاهيم المستخدمة):

قبل الشروع في أي بحث علمي لا بد من ضبط المفاهيم الموظفة في الدراسة والتي تُتيح للباحث فهم أوسع للموضوع المدروس. وفي دراستنا هذه عَمدنا إلى تحديد المفاهيم الخاصة بالموضوع المُعالج، والمتمثلة فـي: الدور، التقنية، التحاضر عن بعد، تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي.

_ الدور: Role

لغةً: الدور هو الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض،[1] عُرف في لسان العرب: دار الشيء دوراً ودوراناً ودورا واستدار وأدرته أنا ودورته وأدار غيره وأدرت، واستدرت وداوره مدارة، دار معه.[2]

[1] معجم عربي من إصدار مجمع اللغة العربية: **معجم الوسيط**، بالقاهرة، 2005.ص. 422.

[2] الإمام العلامة ابن منظور، **معجم لسان العرب**، باب الدال "د" ، ص. 324.

اصطلاحاً: يُعرف علماء الاجتماع الدور بأنه " مجموعة من معايير السلوك التي تحكم وضعاً معيناً في البناء الاجتماعي، وتتكون هذه المعايير من مجموعة من التوقعات التي يُكونها الآخرون والتي لا تَضم فقط كيف يُؤدي الفرد دوره، وإنما تَضم كيف يجب أن يُعامل الفرد الآخرين أثناء تأدية دوره.

والدور حسب " **زالف لينتون**" هو سلسلة من التعيينات، يتوقع أن يقوم بها الشخص المنوط به الدور، والذي يحتل موقعاً في إطار مؤسسي اجتماعي أو مهني وذلك في مقابل مواقع أخرى مرتبطة أو متكاملة.[1]

إجرائيـاً: الدور مجموعة من المهام المنوطَة لتأدية عمل ما، والتي تُسهم تكنولوجيا الاتصال من خلالها في تحقيق هدف داخل الإدارة عن طريق تحسين الأداء الوظيفي. وهو وجه من أوجه النشاط المرتبط بنوع الوسيلة والغرض من استخدامها من طرف المنظمة.

_ التقنية:Technique

لغـةً: تقنية اسم (إتقان، أتقن، تَتَقن، تَقنَ، مُتقِن، تِقني، تِقنية) تقِنَ الشخص حذِق وأجاد.

تقنية جديدة: أسلوب مختص بفن أو مهنة أو حرفة.

مصدر صناعي من تِقن: أسلوب في انجاز عمل أو بحث علمي ونحو ذلك، أو جملة الوسائل والأساليب والطرائق التي تختص بمهنة أو فن.

أتقن العمل: أحكمه، أجاده، ضَبَطه، وأتقن عدداً من اللغات.[2]

أتقنه: أحكمه في القران الكريم " صُنع الله الذي أتقن كل شيء".[3]

اصطلاحاً: يُعرف البكري التقنية بأنها "نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوى أعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف إلى تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج، ومصطلح التقنية لا يعني بالضرورة ارتباط التقنية بالمنهج العلمي التجريبي، كما ظهر وساد في أوروبا خلال القرون الثلاثة الماضية وما تبع ذلك من التطور الخاطئ أن التقنية هي كنشاط إنساني أو نمط من الفعالية الإنسانية، غريبة الطابع والنشأة.[4]

وبما أن موضوع دراستنا يتناول تقنية Webex تطرقنا إلى تعريفها كونها تُعتبر أحد تقنيات الاجتماعات عبر الإنترنت الشائعة الاستخدام. حيث تُتيح هذه التقنية الانضمام إلى الاجتماعات أو عقدها أثناء

---

[1] محمد بن مكرم بن منظور المصري جمال الدين أبو الفضل، **لسان العرب**، دار صادر للنشر، بيروت، 1443/1993، ص. 105.

[2] أحمد مختار عمر، **معجم اللغة العربية المعاصرة**، دار عالم الكتب للنشر، القاهرة،2008، ص 225.

3 القران الكريم، سورة النمل الآية 88.

[4] إياد شاكر البكري، تقنيات **الاتصال بين زمنيين**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص. 16.

مشاركة الشاشات أو حتى الدردشة وجهاً لوجه مع الأعضاء الآخرين، ويمكن جدولة المواعيد مع هذه التقنية باستخدام البريد الإلكتروني. هذا ما يتيح بدء الاجتماعات بسرعة وسهولة. وتحتل تقنية Webex مرتبة عالية في العديد من القوائم التي تصنف من أفضل تقنيات الويب.[1]

إجرائياً: هي الطريقة المُتبعة لإنجاز وتنفيذ عمل ما من خلال انتهاج طريقة لتوصيل المعلومات للموظفين، باعتبارها نشاطات يتم من خلالها تطبيق المعارف وجميع المهارات، بهدف تحقيق مصلحة أو هدف معين، وترمي لتوصيل المعارف عبر الوسائل أو الآلات أو الأدوات الرقمية لتقديم خدمة معينة بمديرية الإدارة المحلية.

- **التحاضر عن بعد: Vidéoconférences**

هو التواصل المرئي باستخدام تقنية الفيديو الرقمي للاتصال عن بعد بين عدد من الموظفين المتواجدين في أماكن مختلفة في الاجتماعات والندوات لتبادل المعارف والخبرات وجميع المكتسبات بهدف تقديم خدمة تَخدم الصالح العام للمؤسسة.

- **الحضور عن بعد : Présence à distance**

هو عملية استخدام تقنية الفيديو الرقمي والاتصال عن بعد لتمكين المستخدم من التفاعل، وكأنه موجود بنفس المكان، ومن أشهر الأمثلة هو عملية الاتصال المرئي أو الاجتماعات بالفيديو بين عدد من الموظفين الموجودين في أماكن مختلفة حول العالم، وذلك بواسطة كاميرات الفيديو والميكروفون والشاشات الكبيرة، ظهر مفهوم الحضور عن بعد عام 1942 في قصة خيالية قبل ظهور الحواسيب وتطور التقنية إلا أنه كمصطلح بمفهومه الحالي تمت صياغته من قبل العالم الأمريكي " مارفنمينسكي" في عام 1980.[2]

- **الأداء الوظيفي:Fonctionnel performance**

لغةً: من معاجم اللغة الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، واسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به.[3]

اصطلاحاً: هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أُسند إلى الشخص أو مجموعة للقيام به.

ويُعرف الأداء على أنه " أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يُغير المحيط بأي شكل من الأشكال.[4]

---

[1] سيسكو http:// e3arabi.com/p=302870، بتاريخ: 15مارس 2022 على الساعة 11:00.

[2] Norman P. Jouppi, **First stepstowardsmutually-immersive mobile telepresence**, Proceedings of the 2002 ACMconference on Computer supportedcooperativework, p.p 354-363

[3] ابن منظور، مرجع سبق ذكره، ص.26.

[4] مصطفى عشوري، **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي**، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري،1992، ص. 214.

ولقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي والتي يمكن ذكر البعض منها:

الأداء الوظيفي يُشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المُكلفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يُحقق أو يتبع بها الفرد مُتطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين أداء، والجهد يُشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد.[1]

ومن خلال هذا التعريف؛ إن الأداء يَدل على ما يُحققه العاملون وفق معنوياتهم وتكوينهم الذي يُحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاجية سواء نوعية أو كمية، وبالتالي هذا التعريف يرتبط بطبيعة العمل وسلوكيات ومتفرقات العمل.

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

إجرائياً: هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي مديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، ويُحْدِثْ هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفعالية في تحقيق الأهداف المُسطرة من قبل مديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم.

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن التمييز بين ثلاث إبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يُقاس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة المرجع.

-تكنولوجيا الاتصال: technology communication

لغةً: يعد لفظ " تكنولوجيا " من الكلمة اليونانية **Technologie** والتي هي مشتقة من كلمتين **Techno** وتعني تقنية أو فن وكلمة **Logos** وتعني علم زائد دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ (**Littre**) في قاموسه الصادر سنة 1876، إن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة.[3]

---

[1] حسن رواية، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص. 209.

[2] طاهر محسن منصور العالي، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن،2007، ص 47.

[3] نور الدين هادف، **التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2008، ص. 18.

كما ورد تعريف تكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات.[1]

إصلاحاً: يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، ولكن من المتفق عليه أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة.

وتُعرف تقنيات الاتصال بأنها الأدوات والأوعية والأساليب والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم تَوظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر.[2]

ويعرفها " فضيل دليو" بأنها تعني أساساً تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالاً وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً وتنظيم المؤسسات خصوصاً.[3]

إجرائياً: هي مجموعة من المكونات أو التجهيزات المادية والبرمجيات التي تُسخرها مديرية الإدارة المحلية والتي تُسهل إدخال نظم الاتصال بمديرية الإدارة المحلية لنقل المعلومات وعندما يتم الاتصال تستطيع مشاركة هذه المعلومات بين موظفي المصلحة، وهذه المشاركة يمكن أن تكون وجهاً لوجه أثناء الاتصال عن بعد، بربط جميع المخترعات التي توصل إليها العلم والوسائل الحديثة التي تُسهم في نقل المعلومات، وهي تلعب دور جد فعال في الإدارة بحيث تُعزز عملية الاتصال بين الموظفين بحيث لا يمكن الاستغناء عنها.

– تقنية التحاضر عن بعد Webex:

تُعتبر تقنية التحاضر عن بعد Webex إحدى تقنيات الاجتماعات عبر الإنترنت الشائعة الاستخدام، حيث تتيح هذه التقنية الانضمام إلى الاجتماعات بمشاركة الشاشات أو حتى الدردشة وجهًا لوجه مع الأعضاء الآخرين. كما يمكن لمستخدمي هذا التطبيق مشاركة شاشاتهم مع باقي الحضور في مختلف الاجتماعات. ولم يتم استخدامها بالإدارة المحلية لولاية مستغانم إلا مؤخرا، مع تفشي جائحة كورونا حيث كان نظام الاتصال الوحيد في الفترة الممتدة بين مارس وسبتمبر 2020. وهي مستخدمة إلى يومنا هذا كنمط جديد للتواصل مع الجهات الخارجية.

---

[1] محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي**، دار الفجر، القاهرة،2004، ص. 166.

[2] حسن مكاوي، تكنولوجيا **الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص. 43.

[3] فضيل دليو، أسس **البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة الجزائر، 1996، ص. 147

7-نوعية الدراسة:

تَصُب دراستنا في الدراسات الكيفية وهذا ما يتناسب مع عدد المبحوثين بمديرية الإدارة المحلية لمصلحة التنشيط المحلي والذي يتماشى مع طبيعة موضوعنا، بحيث لا يَتطلب الأمر عدداً كبيراً من العناصر كما هو الأمر بالنسبة للمناهج الكمية، لأن الأمر يتطلب فهم المعاني والسلوكيات والمواقف، ولا يمكن القيام بذلك على نطاق واسع، إذ إن ذلك سيتَطلب وقتاً وجهداً طويلاً. كما أن الهدف لا يتمثل في تجميع معطيات كمية، بل معطيات كيفية تَهدف أساساً فهم الظاهرة موضوع الدراسة.[1]

8-المنهج المستخدم:

إن استعمال كلمة منهج عادةً ما يكون مقروناً بنعت يحدد ما هو المنهج المأخوذ بعين الاعتبار: مناهج كمية، كيفية، منهج علمي، تجريبي، تاريخي، أو تحقيق ميداني، وذلك على سبيل ذكر بعض منها فقط.[2]
ويُشير قنديلجي إلى أن المنهج هو " الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تُهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.[3]
إن كل دراسة تَسْتوجب منهجاً يتلاءم مع طبيعة الموضوع المدروس وصولا إلى الهدف والنتيجة المسطرة، كما أن المنهج يوجه اتجاه البحث كإستراتيجية شاملة، وذلك يتم بمطابقة الهدف من البحث.

وتتعدد المناهج المستخدمة في حقل العلوم الإنسانية، منها ما أُخذ من علوم الطبيعة وطُبق في حقل الأخير كالمنهج التجريبي ومنها ما هو خاص بهذا الحقل كمنهج الدراسة الميدانية. فكل منهج إلا ويُطبق على ظواهر معينة ولا يُطبق على ظواهر أخرى، لذلك لكل واحد خصائص وفي ذات الوقت هذه الخصائص تمثل محدوديته للتطبيق على كل الظواهر. وعليه، ونظرا لتعددية المناهج في حقل العلوم الإنسانية.[4]

وملائمةً لموضوع دراستنا فقد ارتأنا تبني **المنهج الاثنوغرافي** الذي "يُعتبر منهجاً مرناً في المجتمعات الحديثة، بحيث يمكن من دراسة المستخدمين حتى وإن كان ليس لديهم وجود مادي (كما هو حال الجماعات التي تتشكل عبر مواقع التواصل الاجتماعي) في موقع جغرافي مُحدد، بملاحظة تصرفاتهم في حياتهم اليومية وهي تحدث بتسليط الضوء على السياق الذي تتم فيه عملية الاتصال، إذ تحول اليوم مع الدراسات

---

[1] لمياء مرتاض-نفوسي، **ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية**، الجزائر، دار هومة، 2015، ص.43.

[2] موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص.98.

[3] قند ليجي عامر، **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص. 88.

[4] لمياء مرتاض نفوسي، **ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية**، مرجع سبق ذكره، ص. 44.

الانثروبولوجية الحديثة Home إلى Field وField إلى Home. كما أضحت تجربة الباحث جزءاً لا يتجزأ من مسار البحث، بحيث غدا موضوع الدراسة جزءاً لا يتجزأ من التجربة اليومية للباحث التي يعيشها كطرف فعال فيها".[1]

كون أن هذا المنهج نوع خاص من مناهج البحوث الكيفية وتتنوع تسمياته، بحيث يطلق عليه احياناً البحث النوعي، أو الكيفي أو البحث الحقلي أو الطبيعي أو البحث التفسيري، هذا عن التسمية أما عن التعريف تؤكد الأدبيات العلمية عدم اتفاق الباحثين على تعريف موحد للمنهج الاثنوغرافي، ويرجع ذلك إلى طبيعته الخاصة التي ترتبط بأسسه الابستيمولوجية وتصميمه وكيفية إجرائه، وتمثل كلمة إثنوغرافيا الترجمة الحرفية للمصطلح Ethnography المكون من قطعتين، الأول Ethno ويعني جنس أو شعب والثاني graphy ويعني وصف، وبذلك يعني مصطلح اثنوغرافيا وصف لثقافات وحياة الشعوب إذ يشير المعنى الحرفي لكلمة اثنوغرافيا الكتابة عن ثقافة الشعوب.[2]

وعرفه الباحث " زيتون" أنه منهج لوصف الواقع، واستنتاج الدلائل والبراهين من المشاهدة الفعلية للظاهرة المدروسة، ويتطلب هذا المنهج من الباحث معايشة فعلية للميدان أو الحقل موقع الدراسة[3]، بحيث يهدف المنهج الإثنوغرافي وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، وهو بهذا لا يهدف إلى الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها؛ لذا فإن وضع النظريات والفرضيات والقياسات قبل الدخول إلى الميدان، سوف يشوه فهمنا لما يدركه الفرد الذي نقوم على دراسته ذاتياً، والحقائق الاجتماعية لا يمكن فهمها أو إدراكها إلا من خلال معطيات ومعانيها بالنسبة للأفراد في ذلك المجتمع.[4]

واهتمام الأنثروبولوجيا بالتقنيات المستخدمة في الحياة اليومية لا يعني الاهتمام بالأدوات فحسب؛ تستند أيضا التقنية "في المقام الأول إلى المهارات، بمعنى فعالية تتضمن عناصر إدراكية قوية للتحكم في المسار"[5].

---

[1] لمياء مرتاض نفوسي، **دور ارتداء الكمامة في تغيير الحياة اليومية بالجزائر–دراسة أنتروبولوجية لرصد التمثلات والممارسات –**مجلة الأنثروبولوجيا التابعة لمركز فاعلون للبحث في الأنثروبولوجيا والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 العدد 02/ديسمبر 2021، ص.32.

[2] فهد بن سلطان السلطان، **المنهج الاثنوغرافي**–رؤية بحثية تجديدية لتطوير واقع العمل التربوي.

[3] كمان زيتون، **تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها الكرتونية**، دار عالم الكتب، القاهرة، 2006، ص. 40.

[4] الحمداني موفق، **مناهج البحث العلمي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، سنة 2006، ص. 66.

[5] **Anthropologie des techniques**, http://www.utb-chalon.fr/media/files/Groupes_de_travail/Ethique_et_societe/Technologie/anthropologie_des_techniques.pdf, consulted December 24th, 2019

وفي المجتمعات التي يتواصل فيها الأفراد رقميا، يعتبر المنهج الاثنوغرافي منهجا مرنا بحيث يمكن دراسة المستخدمين حتى وإن كان ليس لهم وجود مادي في موقع جغرافي محدد، بملاحظة سلوكاتهم في حياتهم اليومية وهي تحدث، بتسليط الضوء على السياق الذي تتم فيه عملية الاتصال.[1]

والمنهج الاثنوغرافي ليس مجرد علاقة قصيرة تدوم بعض سويعات بين الباحث والمبحوث، فهو يتطلب تواجد الباحث لمدة طويلة في الميدان، بحيث سيستفيد من هذا التواجد لتجميع ملاحظاته (عن طريق الملاحظة بالمشاركة) وللقيام بمقابلاته. لذلك، يقتضي البحث القيام بالمعايشة المباشرة.[2]

وبما أن المنهج الاثنوغرافي يتطلب تواجدنا في ميدان البحث لمدة ليست بالقصيرة وهذا ما سمحت لنا الفرصة بانتهاج هذا المنهج كوني تعايشت لمدة طويلة في ميدان العمل من خلال تجميع الملاحظات والتي كونت لدينا رصيدا معرفيا.

9-التقنيتان المستخدمتان:

التقنية هي أداة لجمع المعطيات، وسيلة للتقصي العلمي، يستخدمها الباحث في مجاله معتمدا على مجموعة إجراءات منهجية، تختلف من حقل إلى أخر، وحتى من بحث إلى أخر في نفس الحقل الواحد، تحدد حسب طبيعة المعطيات المراد تجميعها، طبقا لهدف البحث وطبيعة الإشكالية، كما أن اختيار واحدة منها مرهون بما تتوفر عليه التقنية في حد ذاتها من إمكانيات.[3]

وبفعل اعتمادنا على المنهج الاثنوغرافي فقد قمنا باعتماد كل من: الملاحظة بالمشاركة والمقابلة.

9-1 الملاحظة بالمشاركة:

الملاحظة بالمشاركة من أقدم أشكال الملاحظة التي تمت ممارستها في العلوم الإنسانية، لا سيما مع رحلات المستكشفين والأنتروبولوجيين؛ يتطلب هذا النوع تواجد في البيئة التي يود ملاحظتها لمدة زمنية ليست بالقصيرة بتعايشه مع المجموعة الاجتماعية محل الدراسة، متعلما لغتها، مشاركاً إياها في حياتها الاجتماعية والثقافية مع ما تُسيره من نظام رمزي خاص، هذا ما فعله على سبيل الاستدلال كل من Franz Boas Margaret Mead أو Bronislaw Malinowski مؤسس الملاحظة بالمشاركة.[4]

---

[1] لمياء مرتاض-نفوسي، **من أجل أنثروبولوجيا الاتصال الرقمي**، الأردن، دار الحامد، 2022، ص.123.

[2] لمياء مرتاض نفوسي، **تغيير الأنساق والحياة اليومية بالجزائر مع أزمة فيروس كوفيد 19**، **ألفا للوثائق للنشر والتوزيع**، الجزائر، 2022، ص. 94.

[3] لمياء مرتاض نفوسي، **هندسة البحث الكيفي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص. 201.

[4] لمياء مرتاض نفوسي، **هندسة البحث الكيفي**، مرجع سبق ذكره، ص. 178

وقد قمنا بتبني الملاحظة بالمشاركة بفعل عملي كموظفة بمديرية الإدارة المحلية لولاية منذ سنوات*، الأمر الذي مكنني من جمع معلومات لا يمكن الحصول عليها من خلال المقابلة، ومما جعل المعلومات المجمعة تكون بطريقة سلسة بدون أن يحس المبحوثين (الموظفون بالإدارة) بأنهم محل دراسة، وبالتالي تفادي إحساسهم بأنهم مراقبون.

وقد تم تجاوز بما أن الملاحظة بالمشاركة تتطلب تواجد الباحث في البيئة التي يود ملاحظتها لمدة زمنية ليست بالقصيرة، بتعايشه مع المجموعة الاجتماعية محل الدراسة[1]، وذلك من خلال ملاحظة المراحل التي مر بها تبني هذه التكنولوجيا في فضاء العمل وكيفية اندماج الموظفين فيها، تبعا لسنهم وجنسهم ومستواهم الدراسي، والنظر في المعرقلات التي كانت تحول في بدايتها دون اندماجهم مع هذه التكنولوجيا، وملاحظة أيضا التغيرات التي حدثت على المستوى التنظيمي والأداء الوظيفي

9-2 المقابلة: Entretien

تعتبر المقابلة** تقنية مباشرة تمكن الباحث من جمع معطيات كيفية. وتعرفها Madeleine Grawitz على أنها "سيرورة للبحث العلمي تستعمل فيها سيرورة اتصال شفوي، لجمع معلومات لها علاقة بالهدف من البحث".[2]

ويدرجها D. Hymes ضمن " مجموعة كبيرة من التصرفات الشفهية المسماة بأحداث الكلام بعناصرها السبعة "المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة، الشفرة، المحتوى والوضعية".[3] ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا استخدمنا كل من تقنية الملاحظة بالمشاركة وتقنية والمقابلة.

وعلى هذا الأساس تم اختيارنا لتقنية المقابلة كونها التقنية الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا والهدف المرجو من دراستنا. واستخدامنا المقابلة كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بالوظيفة والدور الذي تؤديه تقنية التحاضر عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة المحلية، وهذا ما يفرض علينا إجراء مقابلات مع الموظفين حتى نتمكن من استخلاص ردود أفعال المبحوثين حول موضوع دراستنا.

أما عن نوع المقابلات المتبنى فسيتم الاعتماد في هذه الدراسة على:

---

* الباحثة: فاطمة الزهراء داود

[1] لمياء مرتاض نفوسي، **من أجل أنثروبولوجيا الاتصال الرقمي**، مرجع سبق ذكره، ص.43

** أنظر ملحق رقم 01 خاص بدليل المقابلة

[2] Madeleine Grawitz, **Méthodes des sciences sociales**, France, Dalloz, 11ème édition, 2005, p.644

[3] Alain Blanchet, Rodolphe Ghislaine, Jean Massonnat, Alain Trognon, **Les techniques d'enquête en sciences sociales**, Paris, Dunod, 2005, p.81

المقابلة نصف الموجهة أو غير المقننة (Unstructured interview)

هي نوع المقابلة الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية. سُميت كذلك لأنها ليست مفتوحة بشكل كلي، كما أنها لا تحتوي على عدد كبير من الأسئلة التي ستوجه مسار المقابلة بشكل تام. في هذه الحالة، تُطرح على المبحوث مجموعة من الأسئلة استنادا إلى دليل المقابلة المحضر مسبقا ولكن، ليس شرطا أن يُتبَع تسلسل الأسئلة كما جاءت فيه. وفي هذا النموذج من المقابلة تتبع "المقابلة ديناميكيتها الخاصة."[1]

10-مجتمع البحث والمعاينة والعينة:

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات، كمثال على ذلك سكان الجزائر، أي مجموع الأشخاص أو الأفراد المقيمين في الجزائر.

فمجتمع البحث هو مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يُجري عليها الباحث الدراسة. وباعتبار أن دراستنا تهدف لمعرفة دور تقنية التحاضر عن بعد Webexفي تحسين الأداء الوظيفي.

ومن خلال قيامنا بدراسة استطلاعية بمديرية الإدارة المحلية بمصلحة التنشيط المحلي لولاية مستغانم، فقد تبين بأن مجتمع البحث هو مجتمع صغير لا يتجاوز 12 موظف، كون أن مجتمع البحث المُتمثل في مجموع العمال هو نفسه العمال الذين يستخدمون هذه التقنية، فبالتالي مجتمع البحث هو نفسه العينة. أما المُعاينة فقد كانت غير احتمالية نمطية.

نوع المعاينة غير احتمالية نمطية: باعتبارها "نوعاً من المعاينة يكون فيها احتمال انتقاء عنصر من عناصر مجتمع البحث ليصبح ضمن العينة غير معروف."[2]

وصنف هذه المعاينة غير الاحتمالية هو نمطي، أي أننا سنختار أفراد عينتنا بطريقة عمدية أو قصدية، إذ ستتوفر فيهم بعض الخصائص بهدف خدمة أهداف البحث. [3]

وفي دراستنا، المعاينة غير الاحتمالية النمطية كانت مع الموظفين العاملين بمديرية الإدارة المحلية مصلحة التنشيط المحلي لولاية مستغانم الذين يستخدمون تقنية التحاضر عن بعد دون الموظفين الآخرين التابعين لمصالح أخرى والذين لا يستخدمون هذه التقنية.

---

[1] Jean- Claude Combessie, **La méthode en sociologie**, Alger, Editions Casbah, 1998, p.25

[2] مورس أنجرس، مرجع سبق ذكره، 2004، ص. 302.

[3] لمياء مرتاض-نفوسي، **ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية**، مرجع سبق ذكره، ص. 209.

أما عن نوع تحليل محتوى المقابلات المعتمد في الدراسة فقد تم توظيف التحليل الموضوعاتي في دراستنا هذه. يتم من خلال هذا التحليل تقليص المعطيات المجمعة في المقابلات التي تم إجراؤها.

فيتم تحديد المواضيع والمواضيع الفرعية التي تُستخرج من كل موضوع. يقوم الباحث بهذا النوع من التحليل عند القراءة المتعددة لكل مقابلة. فالمواضيع لا تظهر دائما من الوهلة الأولى؛ فهي تتحدد تدريجيا عند كل قراءة، خصوصا المواضيع الفرعية.[1] وقد ضَمَتْ عينتُنا أثني عشر (12) مبحوث تابعاً لمديرية الإدارة المحلية مصلحة التنشيط المحلي لولاية مستغانم. وفي الدراسات الكيفية التي تتبنى المقابلة "يقترح بعض الباحثين بأن عدد المقابلات يجب أن يتراوح بين 20 إلى 50 مقابلة"[2]. فلو كان عدد الموظفين المعنيين بهذه الدراسة يتجاوز الاثني عشر موظفا، لقمنا بعشرين مقابلة على الأقل. وسنعرض خصائص العينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: خصائص العينة

السمات العامة	الجنس	السن	المستوى (الشهادة)	المنصب	الاقدمية
المبحوث 01	ذكر	44	ليسانس قانون	متصرف اداري	12 سنة
المبحوث 02	أنثى	34	ليسانس اعلام والاتصال	متصرف اداري	06 سنوات
المبحوث 03	ذكر	33	سنة ثانية جامعي	عون إدارة رئيسي	06 سنوات
المبحوث 04	ذكر	39	ليسانس قانون	متصرف اداري	10 سنوات
المبحوث 05	أنثى	34	سنة ثانية جامعي	عون إدارة رئيسي	05 سنوات
المبحوث 06	أنثى	43	شهادة محاسبة	محاسب اداري رئيسي	13 سنة
المبحوث 07	ذكر	42	شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية إدارة أعمال	مساعد متصرف	11 سنة
المبحوث 08	أنثى	42	شهادة محاسبة	محاسب اداري	10 سنوات
المبحوث 09	ذكر	40	تقني سامي في الاعلام الآلي	عون ادرة رئيسي	09 سنوات
المبحوث 10	أنثى	33	ليسانس اعلام والاتصال	متصرف اداري	06 سنوات
المبحوث 11	ذكر	46	مهندس دولة في البناء والتعمير	رئيس مكتب ممتلكات	18 سنة
المبحوث 12	ذكر	39	مهندس في الإحصاء	رئيس مصلحة	12 سنة

[1] لمياء مرتاض-نفوسي، **تقنيات البحث الكيفي: المقابلة**، مرجع سبق ذكره، ص. 194.

[2] المرجع نفسه، ص.178.

من خلال الجدول المشار إليه أعلاه المتضمن السمات العامة للمبحوثين ومن خلال المقابلات التي أجريناها مع كل مبحوث، يتبين لنا بأن عدد المبحوثين الذكور يفوق عدد المبحوثين الإناث. وبالنسبة إلى سن أفراد العينة فيتراوح ما بين ثلاثة وثلاثين (33) سنة إلى ستة وأربعين (46) سنة. وأما بالنسبة إلى مستواهم الدراسي والشهادات المتحصلين عليها فأغلبية أفراد العينة متخرجين من الجامعة وخبرتهم تتراوح من خمسة (05) سنوات إلى ثمانية عشر (18) سنة، وهذا مؤشر جيد يدل أن مصلحة التنشيط المحلي تتكون من موظفين مؤهلين يمتازون بالخبرة في تسيير أعمال المصلحة.

11-الإطار الزماني والمكاني للدراسة:

11-1 الإطار المكاني:

تمَ إجراء هذه الدراسة بمصلحة التنشيط المحلي لمديرية الإدارة المحلية التابعة ولاية مستغانم. واختيارنا لهذه الإدارة كمجال للدراسة راَجع لاستخدامها لتقنيات الاتصال، كونها تَوَفَت فيها مُتطلبات الدراسة الملائمة لموضوع دراستنا، وكذا التسهيلات المتاحة لنا من أجل الإلمام بمعلومات التي من شأنها إثراء محتوى موضوعنا.

11-2 الإطار الزماني:

تم الشروع في إنجاز دراستنا الميدانية في شهر ماي 2022، حيث كان نزولنا لميدان الدراسة، وشرعنا في القيام بمقابلات من يوم 05 ماي 2022 وانتهينا يوم 23 ماي من نفس السنة لمدة 15 يوم، وباشرنا خلالها بمقابلات ميدانية مع عينة من موظفي مصلحة التنشيط المحلي. ولكن علمنا الميداني الفعلي كان منذ أكثر من سنة بفعل قيامنا بالملاحظة بالمشاركة وذلك من أجل الحصول على معلومات ومؤشرات عن موضوع دراستنا، وتعقب كل التغيرات التي حدثت بفعل تبني تقنية التحاضر عن بعد منذ مارس 2020.

12-المقاربة النظرية المتبناة:

النظرية المتبناة هي النظرية البنائية الوظيفية كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة. فالبحث العلمي يمثل مرتكزا محوريا للوصول إلى الحقائق العلمية، فهو وسيلة للاستعلام المنظم والدقيق الذي يقوم به الباحث بغرض

اكتشاف معلومات أو تفسير وتحليل معلومات موجودة من قبل وتطويرها من أجل إيجاد حلول لمشكلات قائمة ولتأسيس لما سبق يجب المقاربة النظرية للدراسة والممثلة في النظرية البنائية الوظيفية وهي ذلك الدور الذي يؤديه الجزء في الحياة الاجتماعية وفي الكل الذي هو البناء (النسق) الذي يتألف من أجزاء وأنساق اجتماعية، تتوافق فيما بينها.

وترجع تسمية هذا الاتجاه إلى استخدامه لمفهومي البناء والوظيفة، في فهم المجتمع وتحليله من خلال مقارنته وتشبيهه بالكائن العضوي أو الجسم الحي، ويعد هاذين المفهومين العمود الفقري لهذا الاتجاه بحيث ترتكز على العلاقات العامة بين الأجزاء والكليات (الكل) وتحتوي هذه النظرية على أساسين مترابطين ومتكاملين هما البناء والوظيفة.

فالبناء: هو نسق من التحولات التي توافق القوانين قصد المحافظة على العناصر الأولية للنظم بدون أن تخرج هذه العناصر الخارجية، وكلمة البناء تحتوي على ثلاثة خصائص، الكلية، التحول، الضبط الذاتي.

أما الوظيفة فتهدف إلى تحليل المجتمعات ومعرفة مساهمة أجزاء المجتمع في وظيفة الكل، باعتبار الوظيفة هي تلك النتائج أو الآثار الملاحظة التي تؤدي إلى التكيف والتوافق في نسق معين.

كانت الدراسات الإمبريقية بالولايات المتحدة الأمريكية هي المهيمنة على الحقل السوسيولوجي: دراسات حول المدينة قامت بها مدرسة شيكاغو ومونوغرافيا الأزواج من طرف Lind وأبحاث الاتصال الجماهيري بقيادة.Lazarsfeld

فقد هيمنت لفترة طويلة بالولايات المتحدة الامريكية في الحقل السوسيولوجي الدراسات الإمبريقية. فواجه Talcott Parsons هذا التيار الذي يعتمد بالأساس على القياسات الكمية، مقترحا نظرية لتفسير البناء الاجتماعي والذي يرتكز على افتراض وجود توازن مستمر لهذا البناء، من خلال دراسة وظائفه التي هي متكاملة.

وقد أرسى **Parsons** المبادئ النظرية للبنائية–الوظيفية عام 1937 لما ألف كتابه :

The Structure of Social Action، بتبنيه فكرة أن "الكل الاجتماعي متكون من عناصر مترابطة."[1]

[1]Michel Lallement : **Fonctionnalisme**, lingalog.net/dokuwiki /_media/lyon2 /ic/i3... /fonctionnalisme _michel_lallement .pdf, consulted on September11th, 2018

والمبادئ التي ترتكز عليها البنيوية الوظيفية مبادئ أساسية متكاملة فكل مبدأ يكمل المبدأ الآخر وهي على النحو الآتي:

-يتكون المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة من أجزاء ووحدات مختلفة إلا أنها مترابطة متساندة ومتجاوبة مع الأخرى مهما يكن عرفها وحجمها .

-المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة يمكن تحليلها تحليلا بنيويا وظيفيا إلى أجزاء وعناصر أولية أي أن المؤسسة تتكون من أجزاء وعناصر لكل منهما وظائفها الأساسية.

-إنَّ الأجزاء التي تحلل إليها المؤسَّسة أو المجتمع أو الظاهِرة الاجتماعيّة، إنَّما هِي أجزاء مُتكامِلة، فكلّ جُزء يُكمل الجُزء الآخر، و في حالة حدوث تَغيير يَطرأ عَلى أحدِ الأجزاء، لبُدَّ أن يَنعَكس عَلى بَقية الأَجزاء وَ بِالتالي يَحدث ما يُسمَّى بِعملية التَغير الاجتماعي، بتغير جزئي يطرأ على أحد الوحدات أو العناصر التركيبية فهذا التغيير سرعان ما يؤثر في بقية الأجزاء إذ يغيرها من طور إلى طور أخر.

-الجماعة أو المؤَسَّسة يُمكِن تَحليلها تَحليلاً بُنيويّاً وظيفيّاً، إلى أَجزاءِ وَعَناصِر أوليّة، أَي أنَّ المؤَسَّسة تَتَكون مِن أجزاءِ أو عَناصِر لِكلّ مِنها وَظائفها الأساسيّة.

-الوَظائِف التي تُؤديها المؤَسَّسة أو الجَماعة ، إنّما تُشبع حَاجات الأفراد المنتَمين أو حَاجات المؤسَّسات الأُخرى، و الحَاجات التّي تُشبعها المؤسَّسات قَد تَكون حَاجاتٍ أساسيّة، أو حَاجات اجتماعيّة.

فكل جزء من أجزاء المنظمة أو النسق له وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء، وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية، وعلى الرغم من اختلاف الوظائف فإن هناك تكاملاً واضحاً بينهما، فمثلا وظيفة المدرس في المؤسسة التربوية تختلف عن وظيفة الطالب، ولكن وظائف كل منها تُكمِل بعضَها البعض، المدرس لا يستطيع أداء وظائفه التعليمية دون أن يكون هناك مدرس، إذاً فالاختلاف والتفاضل في المركز هو الشيء الوظيفي بالتماسك والتكافل الاجتماعي في المؤسسة التربوية.[1]

وبالرغم من الانتقادات المتعددة التي وجهت إلى البنائية-الوظيفية من خلال السياق الذي ظهرت فيه، بيد أنها لا تزال تمثل إطارا تفسيريا للعديد من الظواهر الحالية. وبذلك، فقد تم تبني هذه المقاربة لفهم دور تقنية

[1] إسماعيل زكي محمد، **الانثروبولوجيا والفكر الإنساني**، شركة مكتبات عكاظ للنشر والتوزيع، جدة، 1982، ص228.

التحاضر عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الإدارة المحلية التباعة لولاية مستغانم ضمن هذا النسق، باعتبار أن لكل جزء من أجزاء المديرية (مديرية الإدارة المحلية) وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء؛ فالكل يكمل الآخر. وبالرغم من اختلاف وظائفها إلا أنها متكاملة فيما بينها؛ فوظيفة تقنية التحاضر عن بعد تنعكس على أجزاء المنظمة (مديرية الإدارة المحلية) من خلال وظائفها والخصائص التي تتسم بها والتسهيلات الوظيفية التي تقدمها للمديرية (المنشأة) مما يُؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الإدارة المحلية.

فتبني هذه المقاربة النظرية هو من باب محاولة تفسير مدى تأدية Webex للوظائف المنتظرة منه، من خلال البحث عن تأثيرها في الأداء الوظيفي لهذه المصلحة ..

وبعدما انتهينا من الإطار المنهجي للدراسة نعرج الآن إلى الإطار النظري الخاص بها.

الإطار الثاني:

الإطار النظري للدراسة

- **تمهيد الإطار النظري:**

يعتبر الاتصال من المواضيع التي تناولها الباحثين بالدراسة. وتكتسي تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية بالغة في الدراسات الحديثة. وعند الحديث عن تقنيات الاتصال يجب نضع في الحسبان بأننا نبحث في موضوع يصعب متابعة تطوره، بحيث أن تقنيات الاتصال تشهد تطورات مذهلة وسريعة في الآونة الأخيرة.

وعلى هذا المستوى، تعتبر هذه الدراسة نظرية توثيقية حاولنا من خلالها الإلمام بفصلين اثنين. الفصل الأول كان بعنوان: ماهية تقنيات الاتصال.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان: الأداء الوظيفي والعمل عن بعد.

الفصل الأول: ماهية تقنيات الاتصال

- **تمهيـــد:**

يَجِّب أن يتَوَافر لدى المنظمات التقنيات الملائمة لنشاطاتها مثل تقنيات الحاسب الآلي والمعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة، إضافة إلى توافر الأجهزة والبرامج والتطبيقات ذات العلاقة بتشغيل هذه التقنيات والأدوات الفنية المساعدة في الصيانة ودعم حلول أمن المعلومات.

كما تحتاج المنظمات إلى إعادة النظر في النظم واللوائح ذات العلاقة بالأعمال الإلكترونية وتحديثها بما يتلاءم مع طريقة عملها، ونشير هنا إلى أن الكثير من الخدمات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال تؤدي التغييرات ملحوظة في الإدارة، حيث من الصعب مواءمة الأعمال الإلكترونية مع اللوائح الخاصة بأداء الأعمال التقليدية التي أجبرت الإدارة على إدماج تكنولوجيا الاتصال لأداء مهامها.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى المحتويات التالية:

- تقنيات الاتصال نشأتها ومراحل تطورها.
- أنواع تقنيات الاتصالات الحديثة.
- معوقات ومخاطر استخدام تقنيات الاتصال.

1-1 نشأة ومراحل تطور تقنيات الاتصال:

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات ووسائل الاتصال إلى زيادة قُدرتها على سرعة إيصال المعلومات، وهذا ما مَنَحَها مِيزة كبيرة نسْبياً مُقارنة بوسائل الاتصال القديمة، فقد أدت إلى زيادة القُدرات الاتصالية وتوفير مساحة عريضة من الوضوح للرسالة ومُفرداتها بين المرسل والمستقبل وبذلك حققت هذه التقنيات قدراً كبيراً من الانتشار ونقل المعلومات بسرعة وكفاءة بين مختلف بنوك ومراكز المعلومات، كما أن إنشاء شبكات المعلومات واتصالاتها (الانترنت) قد أَسْهَمَ إلى حدٍ كبير في ثورة الاتصالات وزاد من قدرة الإدارة على اختراق الحدود الدولية والاتصال بالشركات والمنظمات العالمية.[1]

كما أن تطوير تقنيات الاتصال رَافَقَهُ ابتكار وسائط وأدوات مُسانِدة جديدة تُعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة، وهي ذات قدرات تخزينية عالية تختزن كمية كبيرة من المعلومات على حيز صغير جداً. وقد أدى النُمو والتنوع المتواصل لتقنيات الاتصال الجديدة إلى مزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها فمن التَلْفزة العادية إلى تَلْفزة الهوائي المقعر، إلى تلفزة الكابل التفاعلي، من الفاكس إلى الفاكسميلي. [2] وكانت البداية في طرح تقنيات الاتصال عام 1876 عندما أرسل "بيل" أول رسالة تليفونية سلكية ونجح " ماركوني" في إرسال واستقبال رسائل لاسلكية، بحيث مَهَدت هذه العملية إلى بزوغ الاتصال السريع فيما بين القارات عام 1957 بواسطة الكابل البرقي تحت مياه المحيط الأطلنطي بين أمريكا وأروبا وسبق ذلك تشغيل أول كابل تليفوني عبر الأطلسي عام 1956، وتم إطلاق أول قمر صناعي للاتصالات عام 1962م.

وعلى التوالي أُدخل الحاسب الآلي في ميدان الاتصالات وأدى التزاوج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والأقمار الصناعية إلى أثار مُذهلة في تطوير وسائل الاتصال، فنشأ ما يُسمى بالتبادل الثنائي والإرسال من عدة دول في آن واحد من خلال القمرين الصناعيين انتلسات (1960) وانترسبوتنك (1971) واللذين تم إنشاؤهما لإرسال جميع أنواع الرسائل عبر الفضاء التلغراف والتلكس والمواد المطبوعة والصور والبيانات

1حسن أبو حشيش، **تقنيات الاتصال، الجامعة الإسلامية**، ديوان المطبوعات، غزة، 2005، ص. 35.

[2] أحمد بيوض، **وسائل الإعلام الجديدة**، مجلة العلوم الإدارية، عدد 227، دمشق، 1995، ص. 71.

المحولة من أجهزة الكمبيوتر إضافة إلى البرامج الإذاعية والتلفازية، بعد ذلك تم تحقيق الانتشار الفوري للرسائل الموجهة في جميع أنحاء العالم بواسطة الربط بين الشبكات الأرضية الوطنية والإقليمية.[1]

وتَّم تعرضنا إلى مرحلة ابتكار نظم اتصالات حديثة يمكنها بث البرامج مباشرةً دون الحاجة للمحطات والشبكات الأرضية. فقد أُبتكرت الكابلات المحورية والموجات القصيرة جداً والألياف البصرية مما أدى إلى حل مشكلة التداخل بين الموجات وكذلك أدى إلى زيادة كفاءة البث وعدم تأثره ببعد المسافة وأدى استخدام الموجات الدقيقة إلى فتح المجال أمام قنوات جديدة للاتصال بحيث عند استخدامها بترددات طَيْفية مُعينة، أصبحت تخترق باطن الأرض وأعماق البحار لتكشف عن معلومات ذات جدوى اقتصادية ولم يقتصر الأمر على ذلك فقط. بل تم اختراع الهاتف المرئي الذي يُضيف الصورة إلى الصوت وأخذت الدول المتقدمة في تعميمه.

وهذا ما نلاحظه على أرض الواقع بحيث أن حوالي**9%** من التقارير أصبحت تصدر بشكل إلكتروني، مع انتشار شبكات الاتصال الدولية التي تُيَسر الحصول على المعلومات والمراسلات ونقل الرسائل وتبادل المعلومات الإدارية، وسهولة التواصل بين الشركات وفروعها في جميع أنحاء العالم، مما ينعكس إيجابيا على الأعمال الإدارية.[2] هذا من جهة ومن جهةٍ أخرى فإن التطور المستمر في تقنيات الاتصال الذي وصل ذروته من خلال الانترنت، والذي عمل على تطور تبادل الرسائل من الرسالة المحمولة يدويا إلى الرسالة المنقولة هاتفيا إلى المعلومة المبثوثة عبر الأجهزة ثم الشبكة المحلية وأخيراً نقل المعلومات عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

بحيث عملت هذه الأخيرة على احتواء كل ما سبقها وصاغته في كيان جامع احتوى العلم أجمع، فهي ليست كغيرها من وسائط الاتصال، بل هي أهم مُنجزات التقدم الفني الكبير الذي شهدته الألفية الثالثة، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد من أحدث الابتكارات أثراً في البشرية.[3]

---

[1] يونس ثامر موسى، **شبكات الحاسوب**، بيروت، دار الراتب الجامعية،1994، ص. 45.

2 فاروق أو زيد، **الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات**، مجلة الدراسات الدبلوماسية، العدد 8، 1991، ص. 143.

[3] فريدة كيت، **الخصوصية في عصر المعلومات**، ترجمة محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999، ص. 122.

وعلى ضوء التنوع البشري فالناس باختلاف ألوانهم وأعمارهم وعقائدهم وأفكارهم لا يَلْتَقُونْ، ولكن يَجدون فيها الفرصة بأن يتبادلون الأفكار والمعلومات، في عالم متنوع بذاته وَفَرَ للمستخدمين سُبُلْ الاستفادة من المعلومات دون قيد أو حدود، كما هَيَأ لهم الحصول عليها ونشرها والاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان. حيث يستطيع شخص في أقصى الغرب بواسطة أجهزة الاتصالات وعن طريق الحاسب الآلي أن يتحدث آنياً مع أخر في أقصى الشرق ويستطيع بنفس السهولة أن يرسل له عشرات الوثائق والصور والتسجيلات الصوتية، فالشبكة في طريقها إلى أن تصبح وسيلة الاتصال الأساسية سواء في الاتصالات الشخصية أو الاتصالات الإدارية التي تتولى القيام بالأعمال الإدارية المختلفة[1]

وإضافة إلى ذلك فقد أتاحت تقنيات الاتصال الفرصة كاملة أمام الدول الأكثر تقدماً في إحكام سيطرتها على عقول ومقدرات الدول الأخرى، بعد أن دخل عنصر التَسَلُط التقني جنباً إلى جنب مع التَسَلُط الاقتصادي والتَسَلُط السياسي وتَسَلط الثقافة الأقْوى، وفي العقد الأخير من القرن العشرين كانت تقنيات الاتصال تتغير بسرعة كبيرة في الغرب إلى حد لا يمكن فيه النظر إلى النظام كما هو غير خاضع للمناقشة وأصبح النظام نفسه موضوعا لمناقشة السياسات، وهناك خصائص مختلفة من تقنيات الاتصال عملت على تغيير المجتمعات الصناعية في الربع الأخير من القرن العشرين وهذه الخصائص هي:

بروز مجتمع إعلامي.

تَقَارُب أشكال الأجهزة والتقاؤها في عدة نقاط مُشْتركة.

عدم تَأَثر التكاليف بالمسافات، أي ثبات التكلفة وانخفاضها لا يتأثر بالرغم من تباعد المسافات وكثافة الاتصالات.[2]

وبما أن الوقت الذي نعيشه رهين التغيير والتطور السريع، مما يُعجزنا عن رصد التطور التاريخي المستمر لتقنيات الاتصال والغير مُحدد بفترة انتهاءه، ولكن الأمر المسلم به هو أن تقنيات الاتصال مرت بمراحل عبر عصور يمكن اختصارها فيما يلي:

اختراع الكتابة: يُعتبر اختراع الكتابة بداية الخطوة الأولى في التواصل، حيث كانت الوسيلة الوحيدة للتواصل في نقل الرسائل المكتوبة بين العمال.

[1] يونس ثامر موسى، مرجع سبق ذكره ص. 48.

[2] أبو حشيش حسن، مرجع سبق ذكره ص. 57.

الصحف والمجلات: بدأت الطباعة في عصر النهضة ولكنها اقتصرت على نسخ الكتب وفي القرن السابع عشر أصبحت الطباعة تُوظف بشكل رئيسي لطباعة الصحف والمجلات، كما تغيرت طريقة نقل الرسائل فأُوجد ما يسمى البريد وثم توظيف مجموعة من الأشخاص لنقل الرسائل بين الناس.

اختراع الهاتف: كان اختراع الهاتف نقلة كبيرة، فأصبح بإمكان الناس التواصل صوتياً، وكلما زاد عدد العوامل المشاركة في التواصل زادت التفاعلية والأهمية لوسيلة التواصل، فبنقل الرسائل تنتقل الأفكار ويوجد صعوبة في نقل العواطف وهذا ما يسهله التواصل الصوتي.

العصر الإلكتروني: هنا تم استخدام الحقول الكهرومغناطيسية في نقل الموجات، مما أدى لقفزة كبيرة في تقنيات الاتصال، فأصبحت تستطيع الاتصال صوتاً وصورة مع أي شخص تريد، واستمرت تقنيات الاتصال في التطور لتصبح على وضعها الحالي.[1]

ومروراً على هذه المراحل التي أَفْرزت العديد من تقنيات الاتصال، الأمر الذي ساهم في تطور العمليات الإدارية وتسهيل العمل الإداري بمختلف المنظمات. لذا نجد المنظمات اليوم تسعى إلى امتلاك أكبر قدر من التقنيات لمواكبة التطورات التكنولوجية الجارية.

1-2 أنواع تقنيات الاتصال الحديثة:

أهم أنواع تقنيات الاتصال الحديثة التي تخدم الأعمال الإدارية نذكر ما يلي:

1-2-1 الأقمار الاصطناعية:

عملت الأقمار الاصطناعية على تغطية خدمات الاتصال التقليدية بالإضافة لخدمات الارتباط، كاستخدام الهاتف والتلكس، هذه العمليات تفيد الإدارة في كافة أعمالها ومراسلاتها كما أن وضع القمر الاصطناعي في مداره يوفر خدمات متعددة الجوانب في دعم الاتصالات فيما بين مختلف المستخدمين سواء كانوا مرتبطين في شبكات تقليدية أو غير مرتبطين بالإضافة إلى تسيير الاتصالات مع الأهداف المتحركة كالبواخر والطائرات وغيرها.[2]

---

[1] إياد البكري، **تقنيات الاتصال بين زمنين**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص. 16.

[2] أحمد بيوض، مرجع سبق ذكره، ص. 93.

1-2-2 تكنولوجيا الاتصال عن بعد:

1 -2-2-1 تكنولوجيا الاتصال الكابلي:

يعتبر الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص، إما بالأسلوب التماثلي Analog أو بالأسلوب الرقمي Digital وتعتمد عملية نقل الرسائل عن بعد على كهرومغناطيسية الطيف Electromagnetic Spectrum كما هو الحال في إرسال الراديو والتليفزيون أو على الاتصال السلكي والكابل الذي هو أحد أشكال الاتصال السلكي.

كما يُتيح الاتصال الكابلي لمستخدمه العديد من المزايا والتي من أهمها:

إمكانية الحصول على برامج الحاسب الإلكتروني من خلال الاتصال بنظم استرجاع المعلومات.

إتاحة حَقْن الحاسب الإلكتروني المركزي بالبيانات الأساسية التي تمَد المشتركين بالمعلومات التي يحتاجونها في أي وقت.

توفير إرسال واضح لجميع قنوات التليفزيون التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية.

إمكانية تقديمه خدمات بَرَامجية تناسب ظروف الجماعات المستهدفة.

يتيح عدد كبير من الخدمات من داخل المنزل أو المكتب مثل: التعامل مع البنوك والشراء والخدمات الطبية.[1]

1-2-2-2 تكنولوجيا الألياف الضوئية:

تُعد الألياف الضوئية Optics Fiber أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو والتليفزيون ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني.

وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية Glass Filaments بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات ويمكن أن يحمل كل زوج من الشعيرات حوالي ألف محادثة تليفونية، كما أنها سهلة الاستخدام أو التهيئة،

[1] حسن مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،1998، ص43.

وأكثر مرونة من وسائط الاتصال الأخرى وتوفر حماية أكبر عند التشغيل وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف، وبسبب هذه الترددات العالية جدا تستطيع الألياف الضوئية أن تحمل كميات ضخمة جداً من المعلومات غير أن كلفة استخدامها لا تزال أعلى بكثير من كلفة استخدام الميكروويف.[1]

وتستخدم الألياف الضوئية في الاتصال في الحالات التالية:

تُستخدم في الاتصالات الهاتفية من خلال مدكابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض.

تُستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جداً من المحادثات الهاتفية أو تسمح بمرور البيانات بين نقطتين، وبوجود كميات ضخمة من اتصال البيانات ودوائر الهاتف تجمع بين استخدام الإشارة المفرد mode Single والإشارة الرقمية Digital Mode ذات المعدل المرتفع من نقل البيانات، ومن خلال استخدام الإرسال المتعدد يمكن أن تحمل الألياف الضوئية أعداداً ضخمة من الدوائر الهاتفية واتصال البيانات، وهناك نظم عديدة للألياف الضوئية تستخدم عدة "أزواج" من الألياف ويحمل كل زوج إشارات عديدة، مما يؤدي إنتاج عشرات، أو حتى مئات الآلاف من المحادثات الهاتفية.

– تُتيح الألياف الضوئية حلولاً لكثير من المشكلات الناجمة عن الاستخدام السلكي والكابلات المركزية، والميكروويف، ونظم الاتصال التي تُشع بالهوائيات، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى، فهي مُحصنة ضِّد تفريغ البرق وضد التداخل الكهرومغناطيسي، كما أنها غير معرضة للتشويش وتوفر قدرا عاليا من الأمان عند استخدامها. [2]

وتعتمد المنظمة على الاتصال الرقمي لتحسين وتطوير أدائها خاصة أن تقنيات الاتصال الرقمية أصبحت اليوم الركيزة التي تستند عليها أي منظمة.

1-2-2-3 تكنولوجيا الاتصالات الرقمية:

تعمل تكنولوجيا الاتصالات الرقمية على تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية Analog Signa وتختلف الإشارات التماثلية حسب اختلاف الإشارات الأصلية

[1] حسن مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص. 131.

[2] المرجع نفسه، ص.137.

وخلال عقد الثمانينيات أصبح من الممكن إعادة تقديم الإشارات التماثلية في صورة إشارات رقمية Digital Signal ويحقق الاتصال الرقمي مزايا عديدة عند مقارنته بالاتصال التماثلي، ويُستخدم الاتصال الرقمي في نقل بيانات الحاسبات والصوت عبر الهاتف، وإرسال الراديو والتلفزيون بقدر عال من الدقة والجودة.[1]

ويُتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي Digital Communication

العديد من المزايا وتكمن هذه المزايا فيما يلي:

يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة: التي تجعل الاتصال مؤسساً ومُصاناً كوحدة متكاملة عالية الجَوْدة، كذلك يَتَفَوَقْ الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات عديدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية Optical Fiber التي تُحافظ على قوة الاتصال من البداية حتى النهاية، وتَكْمُن قوة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل: مُقَاَومة التشويش، ومقاومة التداخل في الحديث وتصحيح الأخطاء إلكترونياً والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.

تَتَسِم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يُمكن أن يُصَمِم النظام الرقمي لكي يُراقب أَوْضاع القناة بِصفة مُسْتمرة ويُصحح مَسَارها.

تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة Flexibilité: حيث تَخضَعْ النُظم الرقمية عادةً للتَحَكُمْ من جانب برامج Software بالحاسب الإلكتروني مما يَسْمَحْ بتَحْقيق قَدْر عالٍ من جودة الاستخدام.

يتسم الاتصال الرقمي بالشمول: Générique: حيث يَسْمَحْ بِنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتَتِّم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يُمكن أن تَنْقُل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة Multiplexe في وقت واحد.

يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال: Security حيث سبق استخدام نُظُم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات كذلك يستخدم شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.[2]

[1] حسن مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص. 143.

[2] المرجع نفسه، ص. 152.

1-2-3 تكنولوجيا الاتصال الهاتفي:

نظراً للدور الكبير الذي يلعبه الهاتف في المنظمة بحيث يبدو أنه من الغريب إقحام الاتصال الهاتفي ضمن خدمات التكنولوجيا الحديثة، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى عام 1886. غير أن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد، فمن خلاله يمكن عمل قنوات اتصال لعقد المؤتمرات لمن يقيمون في أماكن متباعدة، كما يقوم بربط المنازل والمكتبات بأجهزة الحاسبات الإلكترونية المركزية لإدخال البيانات والمعلومات وتحليلها واسترجاعها، وهناك كميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريق الاتصال الهاتفي سواء داخل الدولة أو خارجها.[1]

فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتلقي سواء في أماكن الإقامة أو العمل وتعتبر الحاسبات الآلية من تقنيات الاتصال الحديثة التي لعبت دوراً مُهماً ومُؤثر في زيادة فعالية الأعمال الإدارية والأمنية وغيرها من المجالات الأخرى، إلا أنها لم تدخل من السلبيات، فقد أدى تطور طرق وأساليب الاتصال عن طريقها إلى نشأة أنواع جديدة من الجريمة، حيث فتح المجال أمام تطوير الجريمة من خلال عمليات الاختراق غير المشروعة للأنظمة للاستيلاء على أموال الشركات والمنظمات الإدارية ومعلوماتها فغالبية التطبيقات تعرضت لجرائم الاحتيال والسرقة والتعدي والتخريب.[2]

1-2-4 الفاكسميلي (الناسخ الضوئي)

هو جهاز يستطيع نقل الرسائل المكتوبة أو المطبوعة عبر الاتصال الهاتفي إلى أي مكان في العالم وتستقبل في الحال، وبذلك يتم توفير الوقت والجهد الذي يستغرقه نقل الرسائل وقد أسهم في فعالية الاتصالات الإدارية وفي إنجاز الأعمال الإدارية المختلفة التي لا تحتمل التأخير. [3]

---

[1] عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السمرائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن 2002، ص. 216.

[2] فضيل دليو، **تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة**، دار هومة، الجزائر،2014، ص. 153.

[3] مراد شلباية وعلي فاروق، **مقدمة إلى الانترنيت**، دار المسيرة، الأردن، 2001، ص. 12.

1-2-5 الإنترنت:

هي شبكة تربط جميع أنحاء العالم يتم من خلالها تبادل المعلومات. وعند مقارنة شبكة الإنترنت مع التلفاز والمذياع والصحف والمجلات نجد أن تلك الوسائل ناشراً وحيداً يعمل على صياغة المعلومات، ويَبثها مجموعة من المتلقين يستفيدون من تلك المعلومات ولكن في حالة الانترنت الكل ناشر ومتلقي مما يعطي مستخدم الإنترنت قدرة لا مثيل لها في بث ما يريد نشره.[1]

كما أصبحت الإنترنت واقعاً ملموساً فرض نفسه في عصر اتسم بسرعة توفير المعلومة فلا يمكن لأحد تجاهله أو إنكار تأثيره على الدول والمجتمعات والأفراد الذين سعوا إلى الإسراع في استغلاله إفادةً واستفادةً، حيث حَظِّي برواج لم يحظ به نظراؤه من وسائل الاتصال ففي دراسة لمؤسسة "مروجان ستانلي " Morgan Stanley "، للأبحاث عام 1997م في الولايات المتحدة الأمريكية تُوضح أن شبكة الإنترنت استقطَبَتْ ما يقارب 50 مليون مستخدم في أقل من أربع سنوات العدد الذي استقطبه جهاز التلفاز في 13 سنة وجهاز المذياع في 38 سنة.[2]

وهي شبكة واسعة النطاق موزعة على أغلب مناطق العالم يمكن من خلالها تبادل المعلومات بين كل الأجهزة المرتبطة بها على نطاق العالم، وقد ازداد عدد الأجهزة المرتبطة بالشبكة بحيث أصبحت تُكَون شبكة كبيرة من شبكات أخرى موزعة على نطاق العالم وأصبح المشتركون فيها من شتى الهيئات والتخصصات والجنسيات، لقد أصبحت الشبكة تحوي ملايين الحاسبات التي تملكها جامعات أو مصالح حكومية أو شركات خاصة أو أفراد عاديون، وأهم ما يُميز شبكة الإنترنت تركيزها على تقديم نوعين من الإمكانات: استرجاع البيانات والاتصالات على نطاق العالم، وكلاهما يتوافر عن طريق المكتبات ووسائل الطباعة وشركات التليفون وهناك البريد والتليفزيون وغيرها من وسائل الاتصال عن بعد[3]

فخاصية التفاعل في الاتصال، التي حققتها الأنترنت باعتبار شبكة الإنترنت تفاعلية قبل أي شيء وعلى نطاق العالم. بحيث أنها تمتاز بفورية في طلب أي مستند من أية جهة على نطاق العالم، والحصول عليه فوراً، ولا يمكنك تحقيق ذلك باستخدام أي طريق اخر، فمثلاً يوفر التليفزيون إمكانية إرسال المعلومات على

---

[1] عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت**، دار الراتب ناشرون، 2001، ص.105.

[2] مراد شلباية وعلي فاروق، مرجع سبق ذكره. ص. 20.

[3] عبد المالك ردمان الدناني، نفس المرجع. ص. 115.

نطاق العالم وفورا، لكنه لا يُمكن من التخاطب أو التفاعل من خلاله فلا يمكن طلب برنامج معين فوراً، وكذلك بالنسبة للمكتبات، فإنها تختزن حجما هائلا من المعلومات، ولكنها محصورة فيما هو متاح لدى هذه المكتبات، أما البريد السريع، فهو سريع حقاً ولكنه ليس فورياً، وهكذا نجد أن الإنترنت وبخاصة ما يوفره من ويب (**www**) هو شيء فريد حقاً.[1]

تستطيع المنظمات الإدارية عن طريق الإنترنت الاتصال بفروعها وبمثيلاتها لإنجاز أعمالها ومهامها والترويج لمنتجاتها، حيث ويتسم الاتصال بالإنترنت بواسطة الحاسب الآلي بالسرعة والدقة في نقل البيانات عن طريق الوسائط التالية:

1-2-5-1 البريد الإلكتروني Electronique Mail:

البريد الإلكتروني معناه باختصار: بث البيانات والمعلومات بين مستعملي الحاسب، من خلال شبكة اتصالات للبيانات، يُغطي البريد الإلكتروني في مفهومه كل أنواع الرسائل الإلكترونية، والبرقيات البريدية والتلكس الفاكسميلي، وأصبح البريد الالكتروني شريكا فيما يدعى خدمة " صندوق بريد الحاسوب".

ويسمح للأفراد ببيع وشراء واستبدال السلع أو الخدمات أو المعلومات دون الاعتماد على البريد أو الهاتف أو المقابلة وجهاً لوجه. ومن فوائد البريد الإلكتروني الاستغناء عن غرف البريد والوقت الضائع في المكالمات الهاتفية أو التكاليف المرتفعة في الإدارة بسبب وقت الإملاء على السكرتارية أو الطباعة أو إرسال المذكرات والرسائل بالبريد[2]

1-2-5-2 تقنية ضغط البيانات:

وهي تقنية تسمح لكميات كبيرة من البيانات (كلمات أرقام صور) بأن تُنقل من مكان إلى أخر في جزء يسير من الوقت فيمكن نقل فلم مدته ساعات إلى المنزل أو المكتب في دقائق إذ يمكن إرسال كتل من البيانات دون ربط خطوط اتصال مُكلفة.[3]

---

[1] محمد حجازي وعبد الوهاب عبد الفتاح، **وسائط الاتصال الرسمي في المملكة العربية السعودية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1987. ص. 68.

[2] عبد الرحمان الصباح، **نظم المعلومات الإدارية**، دار زهران للنسر، عمان، 1998. ص. 119.

[3] المرجع نفسه، ص. 123.

1-2-6 تقنية عقد المؤتمرات عن بعد:

يمكن تحديد المؤتمرات أو الاجتماعات عن بعد. باعتبارها وسيلة حديثة تُسْتَخْدم للاتصال الإلكتروني بين ثلاثة أشخاص أو أكثر في مكانين مختلفين أو أكثر وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر أو الاجتماع عبر المسافات البعيدة، بحيث لا يحتجون إلى الاجتماع وجهاً لوجه لتحقيق أهداف الاجتماع، وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها، وأشكالها، الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق والرسوم والبيانات بين المجتمعين.[1] وقد وُجِدت الحاجة لاستخدام تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد منذ سنوات بعيدة، حين قامت بعض الحكومات بعمل تجارب على ذلك منذ أوال الستينيات، بحيث أدت زيادة تكاليف وسائل النقل Transportations في السبعينيات، والرغبة في تطوير نظم الإدارة وزيادة فعاليتها، إلى أن أصبحت المؤتمرات عن بعد جزءاً من صناعة الاتصال الحديث، وتتطور الأجهزة والمعدات اللازمة لعقد المؤتمرات عن بعد بسرعة كبيرة، فقد أدركت العديد من المؤسسات أهمية هذه الخدمة لتوفير الوقت والجهد والمال، وتم التوسع في طلب هذه الخدمة بشكل متزايد، وأصبح الاتصال عن بعد Transportations هو البديل الأيسر لوسائل الانتقال في عصر المعلومات. حيث ساهمت على: أتاحت زيادة استخدام الأقمار الصناعية الوطنية أسلوبا اقتصاديا لنقل الصورة التليفزيونية الملونة التي يصاحبها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام خطوط الهاتف.

تناقص كلفة معدات الاتصال الالكتروني وزيادة خدماتها.

وضعت لجنة الاتصالات الفيدرالية الأمريكية قواعد جديدة لتشجيع المنافسة في إتاحة خدمات الاتصال.

وفي عام 1985 أَنْفَق مُسْتخدمو المؤتمرات عن بعد أكثر من مائة مليون دولار في عقد أشكال مختلفة من المؤتمرات الالكترونية، حيث يعقد حوالي مليون اجتماع ومؤتمر سنويا داخل الولايات المتحدة وحدها.

وتختلف أشكال المؤتمرات عن بعد حيث تُستخدم بعضها تداول البيانات والنصوص فقط، وتستخدم مؤتمرات أخرى الصوت فقط، ومؤتمرات ثالثة تستخدم الصوت وعناصر أخرى مثل البيانات والرسوم، والشكل الرابع يستخدم الصوت والصورة المتحركة، وتزيد كلفة المؤتمرات التي تستخدم الحاسب الالكتروني عن المؤتمرات التي تستخدم الصوت فقط.

[1] حسن مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص. 229.

ولا جدال في أن المؤتمرات التي تعتمد على المواجهة المباشرة بدون الوسيط الالكتروني هي أكثر أنواع المؤتمرات ثراء، وتتوقف كلفة هذه المؤتمرات على المسافات التي يجب أن يقطعها المشاركون، وعلى طول فترة الاجتماع أو المؤتمر ويمكن تقسيم المؤتمرات عن بعد إلى أربعة أنواع أساسية وهي:

- **مؤتمرات تستخدم الحاسب الالكتروني: Computer Teleconferencing**
- **المؤتمرات الصوتية فقط: Teleconferencing Audio-only**
- **مؤتمرات تستخدم الصوت وعناصره: Teleconferenci Audio Augmented**
- **مؤتمرات تستخدم الصور المتحركة.**

1-2-6-1 استخدامات المؤتمرات أو الاجتماعات عن بعد:

يمكن استخدام " المؤتمرات عن بعد" في كل مواقف الأعمال والمشروعات التي تكون المؤتمرات فيها وسيلة ملائمة، مثل مراجعة تقدم المشروعات، أو حل المشكلات الطارئة، أو عقد المؤتمرات الصحفية. ويتوقف حجم المؤتمر وأسلوبه على الهدف من إقامة المؤتمر، وخصائص المنظم والمشاركين، والتسهيلات المتاحة، كما يمكن عقد" المؤتمرات عن بعد" على المستوى التجاري والمؤسس للأغراض التعليمية والتدريبية، وفي مواقف عديدة حين يكون تدفق المعلومات بعيداً عن التوازن. ويمكن أن تستخدم " المؤتمرات عن بعد" في عملية التعليم الجامعي، حيث يتم نقل الصوت الخاص بالمعلم، وكذلك صورته إلى الطلاب المقيمين في أماكن متباعدة، ويمكن إتاحة ردود أفعال الطلاب بشكل مفيد من خلال استخدام الصوت فقط، وكذا بالنسبة للأنشطة المهنية التي تستهدف عرض التقارير أو أوراق العمل يمكن أن يكون استخدام (المؤتمرات عن بعد) وسيلة مثالية، بحيث يمكن تزويد هذه المؤتمرات بصور الفاكسميلي التي توضح الرسوم والحسابات المطلوبة، ويمكن للمشاركين أن يحصلوا على نسخ من تقارير المؤتمر، ويستطيع كل منهم أن ينتقد مساهمات الآخرين، ويكون لديه موارد المعلومات التي يحتاجها لأنه يتحدث في المؤتمر من مقر إقامته الدائم. [1]

[1] حسن مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 234-237.

1-3 معوقات ومخاطر استخدام تقنيات الاتصال:

هناك عدد من المشاكل والمعوقات التي تعترض سبيل استخدام تقنيات الاتصال في المنظمات. بحيث عملت تكنولوجيا الاتصال على فرض مكانتها في المجال العلمي والوظيفي، فمقابل المُميزات والفوائد الكبيرة التي توفرها تقنيات الاتصال إلا أنها تطرح عند استخدامها مُعرقِلات يمكن حصرها فيما يلي:

1-3-1 معوقات استخدام تقنيات الاتصال:

- **صعوبة ملائمة بعض تقنيات الاتصال للاستخدامات المحلية:**

وهذا راجع لأسباب فنية تتمثل في عدم ملائمة النُظم والتقنيات المستخدمة للأجهزة المستخدمة فعلا في الدول النامية.

- **الكلفة المالية:**

إن الكثير من تقنيات الاتصال المنتجة في الدول الصناعية سواء كان ذلك على مستوى الأجهزة أو النظم، ويُؤثر ذلك بشكل واضح على الدول النامية التي تحتاج إلى استخدام مثل الأجهزة والتقنيات.

- **الجانب النفسي:**

ويتمثل في صعوبة تخلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة التي تعتقد في جدوى استمرارية الاتصال والتواصل وطريقها.[1]

إلا أن كل ذلك لا يمنع من التأكيد على فعالية استثمار التقنيات وخاصة تقنيات الاتصال في التواصل مع الآخرين وتناقل المعلومات نظراً لتأثير ذلك علة زيادة إنتاجية أو فعالية المؤسسات.

[1] علاء الدين الوردي عامر قندلجي، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة، عمان، 2005، ص. 303.

1-3-2 مخاطر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

– **مخاطر داخلية:** المصدر الرئيسي للمخاطر الداخلية يتمثل في موظفي المنظمة، لأنهم الأكثر دراية ومعرفة بنقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلي، لما لهم من صلاحيات في الدخول إلى النظام حيث ساعد الاستخدام الواسع للتكنولوجيا في زيادة المخاطر، ويُؤثر هذا النوع من المخاطر على مراحل عمل النظام المختلفة (مرحلة إدخال البيانات، ومرحلة معالجة البيانات، ومرحلة مخرجات النظام)

– **مخاطر خارجية:** تتمثل في الكوارث الطبيعية وقراصنة المعلومات، وتتمثل هذه المخاطر في:

– **الفيروسات:** من أخطر ما يواجه الشبكات المعلوماتية للمؤسسات إمكانية تدمير ما بها من بيانات أو إتلافها أو تعطيلها عن العمل، وذلك من خلال الفيروس المعلوماتي، وما ساعد في ظهوره وانتشاره ثورة الاتصالات الالكترونية الهائلة، فأصبحت وسائل الاتصال من وسائل انتقال الفيروس غلى مسافات بعيدة جداً من خلال شبكة الانترنت، فيمكن للمشترك فيها استخدامها في نقل الفيروس إلى أبعد مكان في العالم.

– **قرصنة المعلومات:** من الأسباب القوية لتخوف المؤسسات من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة هي المخاطر التي تهدد أمنها الناتجة أساساً عن التعامل عبر الشبكات المفتوحة خاصة الانترنت التي ظهر معها ابتكارات في الأساليب الالكترونية للقرصنة.[1]

[1] عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، **أثر تكنولوجيا الاتصالات على نوعية مجالات العمل في الألفية الثالثة والمتطلبات للاستعداد لها**–دراسة ميداني–، المؤتمر الدولي الأول للتعليم الإلكتروني، البحرين، 19 افريل 2006.

خلاصـة:

يعتبر توظيف تقنيات الاتصال بالنسبة للمنظمات في عصر المعلومات هذا أمراً لا مناص منه، لما توفره تكنولوجيا الاتصال من وقت وجهد، في نجاح وتقدم المنظمات، وفي السير الحسن لها. بحيث تعددت العوامل والأسباب التي دفعت المنظمات إلى الاستعانة بتقنيات الاتصال لتناقل المعلومات وتبادلها حيث أصبحت هذه الأخيرة في تزايد بشكل كبير مما يصعب السيطرة عليها بالطريقة التقليدية، في نقلها واسترجاعها. وكذلك الحاجة إلى السرعة في إيصالها الى المستفيدين.

فضلاً لما فرته تقنيات الاتصال من فوائد فهناك عدد من المشاكل التي تعترض سبيل استخدام مثل هذه التقنيات مما يؤثر على كفاءة الاتصال في تحقيق أهداف المنظمات

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي والعمل عن بعد

تمهيـــد:

يحظى موضوع الأداء باهتمام متزايد من قبل كل المنظمات. باعتباره انعكاس للقيمة المُضافة التي يقدمها الموظف جراء استخدامه للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة المتوفرة داخل المنظمة. بتحسين الأداء ورفع معدلاته لدرجة أنه أصبح معيار ومؤشراً لأي تقدم في مختلف المجالات. كما يحظى الاداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات إبتداءاً من المستوى الموظف العامل أيا كان موقعه داخل المنظمة. وبعدها الى المستوى العام للمحيط الخارجي للمنظمة وصولا إلى الدولة. كما يحتل أهمية كبيرة لدى أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم لأنه الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى المحتويات التالية:

2-1 عناصر الأداء الوظيفي.

2-2 معايير الأداء الوظيفي.

2-3 محددات الأداء الوظيفي.

2-4 تحسين الأداء الوظيفي.

2- 5 تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي.

2-7 الأداء الوظيفي للعمال والعمل عن بعد.

2-8 التركيز على الاتصالات.

2-1 عناصر الأداء الوظيفي:

العناصر التنفيذية: كالقدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل وذلك من خلال تحدد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل، ويُنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.

العناصر الأكاديمية: كالمعرفة بنظم العمل وإجراءاته، والمعرفة بأهداف ومهام العمل، والمعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.

العناصر التطويرية: كالمتابعة لما يتجسد في مجال العمل، وتقديم الأفكار والمقترحات وإمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.

العناصر الأخلاقية: كالمحافظة على أوقات العمل، والقدرة على الحوار وعرض الرأي، والاهتمام بالمظهر، وحسن التصرف.

العناصر الاجتماعية: كالعلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزملاء.[1]

2-2 معايير الأداء الوظيفي:

إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يُؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء. إن الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء لكيلا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تَغيره[2]وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

الجودة: ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل.

---

[1] الخزامي عبد الحكيم أحمد، **تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين**، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999. ص. 19

[2] هلال محمد عبد الغني حسن، **مهارة إدارة الأداء**، مركز تطوير الأداء والتنمية. القاهرة، 1999. ص.90.

والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها أما المعنى الحسي للجودة فإنه يرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها.

الكمية: يُقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي، وقد يُؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز، كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال ليس دخلا، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة. (فالوقت أغلى من الذهب لأنه لا يقدر بثمن). ويعد أحد خمس موارد أساسية في مجال الإدارة.

الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف فالبر غم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات.[1]

[1] عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، **الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي**، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 1983، ص. 53.

2-3 محددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، ونظرا لتعدد هذه العوامل، وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات التي توصلت غليها الدراسات السابقة، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، ونسبتاً لنموذج نظري يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي والتي تتكون من ثلاثة عوامل رئيسة وهي:

الجهد المبذول والذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ودرجة دافعيته.

قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

إدراك الفرد لدوره الوظيفي ويشمل تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها وعن الكيفية التي يمارس بها عمله في التنظيم.[1]

2-4 تحسين الأداء الوظيفي:

هو استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي تُوظف رأس المال بالطريق المثالي، ويتطلب تحسين أداء المنظمة توازن العناصر الأربعة التالية:

الجودة

الإنتاجية

التكنولوجيا

التكلفة

لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار، ويُطلق على هذا المنهج المتكامل (إدارة التحسين الشامل).[2]

ويعتبر تحسين أداء الموظف هو أكثر العوامل صعوبة في التغيير، وتحليل الأداء يُظهر مدى حاجة الموظف إلى تغيير أو تحسين في الأداء. كما أن تغيير وتحسين الوظيفة يُوفر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم

[1] العربي محمود الصباغ، **إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي**، الرياض، السعودية، 1988، ص.161.

[2] النضر سعود وآخرون، **السلوك الإداري**، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990. ص. 43.

محتويات الوظيفة في تدني مستوى الأداء إذا كانت مثبطة للفهم، أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف. بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل الذي يعتبر الوقف الذي يُؤدي الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم المؤسسة، ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال، وفعالية التفاعل المتبادل مع الدوائر ومع المستفيدين من الخدمة.[1]

2-5 تأثير تكنولوجيا الاتصالات على الأداء الوظيفي:

درجة تحقيق وإتمام المهام المكلفة لوظيفة الفرد هو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ويمكن تفسير العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي:

2-5-1 على مستوى الأفراد:

-المساهمة في زيادة السرعة في انجاز الوظائف.

-تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل وتحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.

-زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.

-إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.

-أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.[2]

[1] عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص. 53.

[2] حسن رواية محمد، مرجع سبق ذكره، الدار الجامعية، 2005، ص. 215

2-5-2 على مستوى المنظمة:

- زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع المتغيرات البيئية وذلك من خلال وسائل الاتصالية الحديثة الفعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمتخذي القرارات في الوقت المناسب مما انعكس على الأداء العام والقدرة على التكيف السريع والاستجابة للمتغيرات البيئية المختلفة.

- زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل كلفة ممكنة وذلك من خلال

- زيادة قدرة المؤسسة على الدخول إلى أسواق جديدة والوصول إلى عدد كبير من العملاء في الأسواق المحلية والخارجية وذلك باستخدام الترويجية المناسبة.

- زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وزيادة فعالية الاتصالات الادارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

- ساعدت هذه التكنولوجيات على إيجاد قنوات اتصالات جديدة سواء على مستوى المؤسسة أو على المستوى الاقتصادي العام مما أسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.[1]

[1] النضر سعود محمد وآخرون، **السلوك الإداري**، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1999، ص. 43.

2-6 الأداء الوظيفي للعمال والعمل عن بعد:

من خلال وجود إطار شامل للمجالات التي تؤثر على أداء الموظفين وأداء الأفراد، قد تكون المنظمات أكثر استعداداً لتكييف ترتيبات العمل عن بعد في جميع أنحاء الإدارة مع ضمان أداء الموظف والإنتاجية المستمرة وذلك من خلال ما يلي:

2-6-1 التركيز على إدارة الأداء:

يُعد الحفاظ على أداء الفريق والوفاء بالالتزامات تجاه أصحاب المصلحة والعملاء أحد أهم مصادر الاجتهاد لفريق العمل عن بعد، ولكي يكون العمل عن بعد فعالاً، يجب أن يتوفر الحوار والتعاون بين الإدارة والعاملين، ويصبح ذلك أكثر أهميةً عندما يكون العمل عن بعد إلزامياً. ويحدث على أساس العمل بدوام كامل. بحيث تُشير الدراسات إلى أن أفضل طريقة لإدارة الموظفين العاملين عن بعد؛ هي من خلال عملية تُسمى الإدارة القائمة على النتائج، حيث يتفق المدير والموظف على السواء على آلية مشتركة لقياس الإنتاجية بحيث يمكن أن يشمل ذلك تحديد الاهداف والمهام والمعالم ومراقبة التقدم ومناقشته دون الإبلاغ عن عبء، مما يُتيح للموظفين المرونة والاستقلالية لتنظيم عملهم دون أن يتوجب على المدير التَّحقق باستمرار العمل وتقدمه.

كما لا ينبغي أن يتحمل العمال تكاليف إضافية عند أداء عملهم، كما أنهم يتمتعون بحق الحصول على المعدات والأدوات من صاحب العمل التي تسمح لهم بالعمل، ويؤدي استمرار العمل على معدات والأدوات متدنية المستوى إلى فقدان الإنتاجية والإحباط وانسحاب العمال، لذلك بغية تحقيق مستوى جيد كما هو الحال في العمل داخل مكتب واحد، ويُعد الحوار المستمر بين صاحب العمل والموظفين أمراً حيوياً للكشف عن أي صعوبات تتعلق بالأدوات ولكي يتقدم العمال باحتياجاتهم النوعية من حيث معدات وبرمجيات وتقنيات الاتصال، فضلا هن التدريب ذي الصلة.[1]

[1] **العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد 19 وما بعدها**، دليل عملي، الترجمة دكتور بسام أو الذهب، لصالح الصحة والسلامة المهنية، دمشق، 2020.

يمكن أن تشمل الإجراءات التي يتعين مراعاتها ما يلي:

- القيام بتفصيل المكالمات المُمْكنة بالفيديو لإجراء محادثات الأداء، بهدف انتشار الاتصالات غير اللفظية الأكثر دقة.
- الوضوح بشأن النتائج المتوقعة، كَوْن أن تحديد التوقعات تجاه العمال يُقلل بشكل كبير من الغموض من ناحية. وسوء الفهم من ناحية اخرى، وبالتالي يؤدي إلى مزيد من التمكين والاستقلالية للعاملين عن بعد في إتمام مهامهم.
- وضع في الاعتبار الأسئلة التي يمكن أن تساعد في تحديد النتائج المتوقعة من الموظفين
- عدم نسيان تقديم ردود فعل إيجابية عن عمل يُنجز بشكل جيد.[1]

2-6-2 التركيز على الرَّقْمَنَة:

تُعرف الرقمنة على أنها عملية تقنية اجتماعية متطورة تحدث على المستويات الفردية والتنظيمية والمجتمعية والعالمية وعبر جميع القطاعات، وتشير إلى استخدام الأدوات التي تُحَوِّلْ المعلومات التماثلية إلى معلومات رقمية. تتضمن الرقمنة مجموعة معقدة من التقنيات، لايزال بعضها في المراحل الأولى من التطوير والاستخدام في سياق العمل مكان العمل، وتشير الرقمنة في شكلها الحالي إلى التواجد والاستخدام المتزايد وكذا استخدام أدوات الحوسبة السحابية والجدولة، بالإضافة إلى التطبيقات المستندة إلى الويب عبر منصات مختلفة لتسهيل الوصول عن بعد والعمل التعاوني.[1]

يُوفر العمل عن بعد إلى جانب الرقمنة العديد من الفرص ولكنه يحمل أيضا العديد من الأخطار، لذلك تحتاج المؤسسات إلى موازنة الأخطار مقابل الاحتمالات قبل أن تستثمر وتطرح نموذجاً من التكنولوجيا.

وهناك عدد متزايد من الأدوات والبرمجيات المتاحة لتتبع نشاط العمال ومراقبته، خاصة عند العمل من مواقع بعيدة، وللأدوات التي تتعقب ضربت لوحة المفاتيح أو حركات الفأرة أو موقع العمال، وعلاوة على

[1] بشير عباس العلاق، **الإدارة الرقمية**، المجالات والتطبيقات، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية للنشر، 2005، ص. 51.

ذلك لا ينبغي استخدامها لاستبدال الإدارة القائمة على النتائج والتعبير الواضح لمهام العمل المحددة والمنتجات المتوقعة من العمال ومتى يجب إكمالها.[2]

ومنذ بداية الجائحة تسارعت وتيرة الرقمنة وأدى اعتماد التقنيات الرقمية من قبل الشركات إلى زيادة فرص العمال لمواصلة العمل عن بعد، كما أدت الرقمنة بالفعل إلى تغييرات كبيرة في طريقة تنظيم التوظيف وأماكن العمل مع آثار كبيرة محتملة على متطلبات المهارات ومعايير العمل وأداء العمال. ومع ذلك فإن الرقمنة لا تنتشر على نحو متساو في جميع أنحاء العالم، حيث تعاني بعض الأقاليم من نقص النطاق العريض والاتصال بالأنترنت وكذا أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لتمكين العمل عن بعد، فعلى سبيل المثال لا توجد إمكانية الوصول إلى الانترنت إلا لدى ربع سكان إفريقيا وجنوب الصحراء، مقارنة بأربعة أخماس في أوروبا.[3]

2-6-3 الجوانب المختلفة التي يتعين مراعاتها عند الانتقال من العمل القائم على المكتب وجهاً لوجه إلى العمل عن بعد:

- مراجعة احتياجات التكنولوجيا ومواردها للموظفين العاملين، بالإضافة إلى مستوى مهاراتهم في الوصول إلى تكنولوجيا والعمل معها.
- ضمان أن العمال يعرفون كيفية الوصول إلى موظفي الدعم الفني للفريق إذا احتاجوا إلى المساعدة، خاصة في حالة المنشآت الصغيرة والمتوسطة ذات القدرات الداخلية المحدودة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يمكنهم أن يطلبوا المزيد من الموظفين البارعين في التكنولوجيا لمساعدة زملائهم الذين قد يواجهون المزيد من التحديات المتعلقة بالتكنولوجيا
- توفير فرص تدريب للعاملين على الأدوات المختلفة التي سيُطلب منهم استخدامها، بالإضافة إلى التقييم الذاتي والاختبار الخارجي بشأن القدرات ومستويات المهارات.

[2] Alexander, **BMO Says of Employees May Switch to Blended Home** –office Work Bloomberg.com Business,5 May 2020
[3] Allyn, **Your Boss Is Watching you: Work-from Home Boom Leads to More Surveillance**,13 May 2020

- تضمين سياسة العمل عن بعد أنماط السداد لدعم العمال مالياً لضمان حصولهم على النوع المناسب من المعدات والإنترنت وعرض النطاق الترددي وأدوات الاتصالات في إطار أهداف المؤسسة.
- تنقيح السياسة حول ما إذا كان سيُسمح للعمال باستخدام أجهزتهم الخاصة للاتصال بخدمات العمل والوصول إلى البيانات، أو أنعم سيحصلون بدلاً من ذلك على معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يوفرها أصحاب العمل.[1]

2-6-4 التركيز على الاتصالات:

تعتمد الفرق التي يعمل فيها غالبية الأعضاء عن بعد، بشكل كبير على الاتصال الالكتروني المنتظم لتعزيز التعاون والثقة والشفافية، ومع ذلك هناك بَيِّنَة بحثية على أن الفرق التي تعمل عن بعد تواجه تحديات بشأن الاتصالات أكثر أهمية من الفرق التي تعمل وجها لوجه، وتتضاعف هذه التحديات مع مرور الوقت، لأنه عندما يمضي أعضاء الفريق وقتاً أطول من العمل منفصلين، تزداد درجة الانفصال والعزلة المهنية ويتضاءل تعاون الفرق ببطء لأنه من خلال الاتصالات عبر الوسائل الإلكترونية، يميل العمال إلى تبادل المعلومات مع زملائهم بقدر أقل وفي بعض الأحيان يجدون صعوبة في تفسير وفهم المعلومات التي يتلقونها، كما تميل عملية تقديم ردود الفعل إلى أن تكون أقل ما يحدث عندما تعمل الفرق معاً في نفس الموقع، ويحتاج العمال والمدراء إلى بذل جهود إضافية لضمان أن تكون اتصالاتهم فعالة وأن تكون الرسائل واضحة، علاوة على توفير تدفق مستمر للمعلومات.[2]

ولضمان فعالية الاتصالات ودعم فرق العمل عن بعد يمكن للمؤسسات أن تراعي النقاط التالية:

- النظر في إنشاء خازنة مركزية لجميع التغييرات والتحديات الرئيسية للسياسات والعمليات الداخلية ويمكن أن يكون ذلك تحولاً ثقافياً رئيسياً، خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تفتقر إلى ثقافة التوثيق، ويُعد إبقاء الجميع على إطلاع بأحدث التغييرات على مستوى المؤسسة بشكل فعال أحد التحديات التي يواجهها العاملون في العمل عن بعد، ويمكن أن يوفر ذلك قدرا كبيرا من

[1] Pratt, L., **Kellogg's launches flexible summer hours for 460 employees**,13 May 2020
[2] **Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A piratical guide**

الوقت للعاملين الذين يحاولون العثور على أحدث المعلومات وأكثرها دقة حول السياسات التنظيمية.

- إنشاء معايير للاتصالات بحيث تحتاج الفرق العمالة عن بعد إلى إيجاد معايير جديدة تحدد الوضوح في الاتصالات التي توفر إمكانية التنبؤ واليقين للمحادثات الافتراضية، ويمكن توجد المعايير على المستوى الفردي أيضا مثل وقت الاستجابة المفضل لدى الأشخاص وأسلوب الكتابة والنغمة، وقد تتضمن هذه المعايير أيضاً طول ومستوى تفاصيل الرسائل ووقت الاستجابة والاستخدام.
- لا ينبغي أن تقتصر الاتصالات على المحتوى ولكن ينبغي أن تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية للعمل من خلال خلق فرص للتواصل خارج التزامات العمل، أو الاستمرار بتقاليد المكتب.
- الاستفادة من النطاق الكامل لخيارات الاتصال المتاحة والسماح للعمال بالانجذاب نحو الأدوات التي يجدون أنها الأسهل والأكثر فعالية في الاستخدام، وتُظهر الأبحاث أيضاً أن عقد الاجتماعات والمؤتمرات عبر الفيديو يُعزز فعالية العاملين عن بعد.
- ضمان أن العمال يعرفون متى وكيف يمكنهم الوصول إلى المشرفين المباشرين، ويُعد التواصل الواضح في أفضل الأوقات وأفضل الطرق للتواصل أمراً ضرورياً للعاملين عن بعد، اعتمادا على درجة الاستعجال أو الأولوية للمكالمة، وقد يكون هناك العديد من الخيارات التي يمكن للعمال الانتقاء من بينها للعثور على الطريقة الأنسب للتواصل.
- ينطوي التواصل بين العاملين عن بعد على أخطار التَّحَيز وينبغي أن يتعلم المدراء والمشرفون المباشرون كيفية اكتشاف ومعالجة التحيز المعرفي بشكل فعال فيما يتعلق بتكرار الاتصال وجودته ويشمل ذلك على سبيل المثال، العمال الذين يتواصلون دائماً مع بعضهم البعض
- تقديم التشجيع والدعم لاسيما في سياق التحول المفاجئ من العمل في المكتب إلى العمل عن بعد، حيث يحتاج المدراء إلى الاعتراف بالإجهاد، والاستماع إلى مخاوف العمال والقلق والتعاطف مع الصعوبات التي يواجهونها.[1]

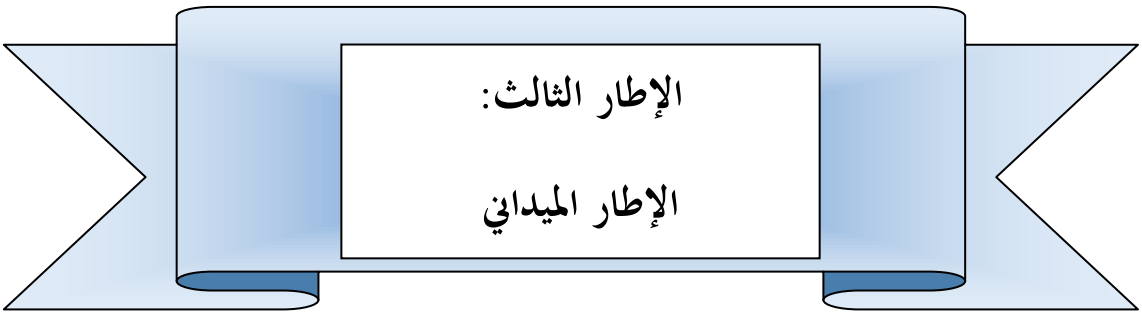
1 Sorensen, **Best practices for managing telecommuting employees**, Capella University , 30 September,2016.

- **خلاصة:**

إن التطور الكبير والسريع في تقنيات الاتصال الذي انعكس بصورة مباشرة على الأعمال الإدارية بصفة عامة وأعمال مديرية الإدارة المحلية بصفة خاصة، بحيث تسعى هذه الأخيرة إلى امتلاك تقنيات اتصال حديثة لتطوير أعمالها. باعتبار العمل الإداري مرهون بتطبيق هذه التقنيات، وكذا الحديث عن الأداء الوظيفي وعن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي بصفة عامة وأداء العمل عن بعد بصفة خاصة، بحيث تلعب تقنيات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً فعال في تحسن الأداء الوظيفي، وتبين لنا أن نجاح وتقدم أي منظمة تسعى لتحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر مع توفير جميع التقنيات الحديثة التي تُسْهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطور أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد، التي تُحسن من الأداء وتزيد من فعاليته، كما تَرْمي تكنولوجيا الاتصالات بقدر كبير في تطوير الأداء التنظيمي للمنظمة من خلال تحسين إدارة المعرفة والمعلومات وتعمل على تحسين وتسهيل العمل عن بعد، كما تجدر الإشارة إلى أن العمل عن بعد سيكون جزءاً أساسياً لخطة استمرارية الأعمال في حالة وقوع حدث غير متوقع (جائحة، حرب، طقس سيء) يمنع الموظفين من العمل في أماكن عملهم الاعتيادية، بحيث أن إمكانية العمل عن بعد يُتيح لهم أداء العمل والحفاظ على بقاء المنظمة بحالة تشغيل.

وبالتالي ضمان السير الحسن للمنظمة ونجاحها مَرْهُون بإدخال ودَمْج تقنيات الاتصال الحديثة التي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.

وبعدما انتهينا من الإطار النظري للدراسة نعرج الآن إلى الإطار الميداني الخاص بها.


الإطار الثالث:
الإطار الميداني

تمهـيد:

تُعد الدراسة الميدانية وسيلة من أهم الوسائل الضرورية في جمع البيانات بأي منظمة وبصورة منهجية، بحيث تساعد على دعم الدراسة النظرية.

فبعد انتهائنا من الدراسة النظرية لدور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنشيط المحلي التابعة لمديرية الإدارة المحلية لولاية مستغانم، سنقوم الأن بعرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بموضوع دراستنا، الذي يدور حول تقنية التحاضر عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي، معتمدين في ذلك على نتائج تحليل محتوى المقابلات التي أجريناها والملاحظات التي قمننا بتجميعها.

وقد قمنا بتقسيم الإطار الميداني لهذه الدراسة إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول: بطاقة التقنية لولاية مستغانم.

الفصل الثاني: استخدام تقنية التحاضر عن بعد.

الفصل الثالث: تأثيـر تقنية التحاضر عن بعد في الأداء الوظيفي.

الفصل الأول: بطاقة تقنية عن ولاية مستغـانم

ولاية مستغانم هي الجماعة الإقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة. تُساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم وكذلك في التنمية الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية. اسمها ومقرها الحالي تم تحديده بموجب مرسوم رئاسي. تَّم إنشائها في **16** ماي **1963** من خلال المرسوم التنفيذي رقم **63-189** الذي نَظم الإقليم الوطني الجزائري في إطار خمسة عشر ولاية. وحالياً تتكون ولاية مستغانم من عشرة دوائر تابعة لها واثنان وثلاثون بلدية تحت تسيير تصرف الولاية.

كيفية الاتصال والتواصل بالولاية:

العنوان المحلي لمقر الولاية: حي 20 أوت مقابل المحكمة طريق وهران (نهج ولد عيسى محمد).

العنوان الإلكتروني: contact@wilaya-mostaganem.dz

الهاتف الثابت: 045 35 35 35

الصفحة الرسمية لولاية:

https://www.facebook.com/WilayadeMostaganem

واب سيت: available on the Cloud Linux web site

تضع الولاية تحت تَصَرُف المتعاملين معها هذه العناوين للاتصال بها وتنشر جميع مستجداتها عبر صفحتها الرسمية.

وبناءاً على تطبيق أحكام المرسوم التنفيذي رقم 94-215 المؤرخ في 23 يوليو سنة 1994 الذي يضْبُط أجهزة الإدارة العامة في الولاية وهياكلها، وكذلك المرسوم التنفيذي رقم 95-265 المؤرخ في 06 سبتمبر 1995 الذي يُحدد صلاحيات هياكلها. يتكون الهيكل الإداري للولاية من الوالي، الديوان، الأمانة العامة، مديرية التقنين والشؤون العامة، المفتشية العامة ومديرية الإدارة المحلية.*

*أنظر الملحق رقم 02.

– **الوالي:** هو ممثل الدولة ومندوب الحكومة على مستوى الولاية، فهو يُنفذ قرارات الحكومة زيادة على التعليمات التي يتلقاها من كل وزير من وزراء الحكومة، بصفته هيئة تنفيذية بالولاية.

– **الديوان:** هو هيئة تحت إشراف الوالي مباشرة، وتحت رئيس الديوان الذي يساعد الوالي في ممارسة وتنفيذ مهامه بالولاية مكلف بالعلاقات الخارجية وبأجهزة الإعلام والاتصال.

–**الأمانة العامة:** هي هيئة تحت إشراف الوالي، وتنظيم هياكلها يكون في عدة مصالح، تضم كل واحد منها ثلاثة مكاتب على الأكثر.

–**مديرية التقنين والشؤون العامة:** تم إنشاء مديرية التنظيم والشؤون العامة وفق الهيكل والصلاحيات الموجودة حالياً بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-265 المؤرخ في 06 سبتمبر 1995 المحدد لقواعد تنظيم وسير مصالح الشؤون العامة والإدارة المحلية.

– **المفتشية العامة:** ويعين مُوظفيها بمرسوم رئاسي تحت سلطة الوالي. يسيرها مفتش عام يساعده مفتشان او ثلاثة من نفس المرسوم، وتسهر على الاحترام الدائم للتشريع والتنظيم المعمول بهما والمطبقين على مهام أعمال الهياكل والأجهزة والمؤسسات.

– **مديرية الإدارة المحلية:** سوف نتطرق إلى مديرية الادارة المحلية بشكل معمق كونها تَضُم مصلحة التنشيط باعتبار هذه المصلحة الحقل الميداني الذي تمت فيه دراستنا الميدانية، وتتكون مديرية الإدارة المحلية من أربعةمصالح هي مقسمة كما يلي:

–**مصلحة الميزانية والممتلكات** : وهي مصلحة تشمل كل ما يتعلق بالنفقات التابعة لهذه المصلحة وهي بدورها تنقسم إلى ثلاثة مكاتب هي :

أ–مكتب ميزانية الدولة: يقوم هذا المكتب بتحضير ميزانية الولاية وتقسيمها على القطاعات المعْنية به، وتكون هذه الميزانية مُخصصة من وزارة الداخلية والجماعات المحلية. وتقوم الولاية بدورها بتوزيعها على قطاعات معينة مثلا: على شكل أجور للموظفين، نفقات خاصة بتسيير الولاية: عتاد، خدمات اجتماعية.

ب–مكتب ميزانية الولاية: يقوم بتسيير الميزانية خاصة بالولاية من نفقات متعلقة بتسيير الولاية، أجور تابعة لميزانية الولاية بالنسبة للموظفين، شراء ألبسة لحراس الأمن الولاية الغير مرسمين.

جـ–مكتب الممتلكات: يختص هذا المكتب بجميع ممتلكات الولاية، ويتكلف بالميزانية الخاصة بالولاية ودوائرها وبلدياتها: فيما يتعلق بصيانة المباني الخاصة بالإطارات في الولاية، حضيرة السيارات...إلخ.

– مصلحة الموارد البشرية: هي التي تتكلف بتوظيف المستخدمين التابعين للولاية والدوائر، والموظفين التابعين لوزارة الداخلية على مستوى المحلي: تتكون بدورها من مكتبين:

أ–مكتب تكوين وتسيير موظفي الولاية: هو المكلف بتوظيف أول إجراء من الإعلان عن التوظيف، ومتابعة المسابقات الخاصة بالتوظيف، وتقديمها للتأشيرة، بالإضافة إلى توظيف في الولاية تقوم هذه المصلحة على متابعتهم عن طريق التكوين والترقية في الدرجة وفي الرتبة، وهذا يتم عن طريق اللجنة المتساوية الأعضاء.

ب–مكتب تكوين وتسيير موظفي البلديات: تقوم الولاية في هذه الحالية بالقيام بسلطة الوصاية والرقابة عن طرق توجيهات وتعليمات، توجه لمسيري الموظفين على مستوى البلديات، وكذلك تبلغ لهم كل النصوص والتعليمات الخاصة بتسيير الموارد البشرية.

مصلحة التخطيط ومتابعة البرامج التنموية: وتنقسم إلى قسمين:

أ–مكتب صفقات تابعة للولاية (أي مسجلة في قطاع الداخلية وميزانية الولاية).

ب–مكتب مراقبة الصفقات التي تُبرمها الولاية في جميع النشاطات إذا كانت مطابقة للقوانين المعمول بها.

– مصلحة التنشيط المحلي: تقوم بمتابعة حركة البلديات، أي الإشراف على الدوائر والبلديات التابعة للولاية والإشراف على مستوى الولاية نفسها عن طريق مراقبة مصالحها وأموالها، ودراسة الميزانية ومراقبتها إلى غاية تنفيذها، أي كل أملاك البلديات تسير من طرف المصلحة من حيث الجانب المالي وجانب الأملاك (العقارية، المنقولة).

أ–مكتب الميزانية وممتلكات البلديات: خاص بكل ما يتعلق بالميزانية والممتلكات العقارية والمنقولة للبلدية.

ب–مكتب النشاط الاجتماعي: يختص النشاطات الاجتماعية بعقد اتفاقيات مع قطاعات مختلفة.

وبعد عرض بطاقة تقنية عن المؤسسة محل الدراسة، سنقوم الآن بعرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل محتوى المقابلات التي أجريت مع المبحوثين، عبر فصلين اثنين. الفصل الأول خاص بتحليل المقابلات الخاصة باستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة. أما الفصل الثاني فارتبط بالتعرف على تأثيـر تقنية التحاضر عن بعد في الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة.

ثم قمنا بعرض استنتاج عام والنظر فيما إذا كانت الفرضيتان المصاغتان قد تم إثباتهما في الميدان أم لا.

.

الفصل الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- **تمهـــيد:**

فيما يخص مسألة الاستخدام، تطرقنا إلى عرض وتحليل إجابات المبحوثين وتفسيرها بالتعليق عليها، مُتحصلين من خلال ذلك على إجاباتهم حول هذه المسألة المسطرة تحت موضوع دراستنا والتي تتمثل في النقاط التالية:

- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل منتظم في المصلحة التنشيط المحلي.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي كانت مُستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex للتواصل مع الجهات الخارجية.
- التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الفعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex.
- صعوبات الاتصال مع الجهات الخارجية أثناء فترة الحجر.
- صعوبات استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex.

2-1- استخدام تكنولـــوجيا الاتصـــــال الحديثة بشكل منتظم في المصلحة التنشيط المحلي:

بالنسبة إلى مسألة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل منتظم داخل المنظمة محل الدراسة رصدنا اتجاها واحدا، والذي يمثله كل المبحوثين الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستخدم بشكل منتظم في المصلحة، مُبررين ذلك، استناداً إلى تصريح " المبحوث 01، متصرف إداري، 44 سنة" قائلاً:

" نعم إذْ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تُستعمل بصفة مُنتظمة في المصلحة وفي الإدارة بصفة عامة، إذْ أصبحت الإدارة لا تستغني عن هذه الوسائل، حتى ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية التي بدأت تتخلى عن الورق وخاصة بربطها بالآليات البصرية، وفي إذْ أصبح ربط مركزي، أي أن الإدارات تتصل فيما بينها. إدارة في العاصمة قادرة أن تتصل مع إدارة في تلمسان أو هنا في مستغانم. كل الإدارات أصبحت مربوطة في بعضها البعض، وكذلك من الجهة البشرية؛ من جهة الموظفين، حيث أصبح أي مكتب أو أي مصلحة لا

تخلو من تقني أو تقني سامي أو مهندس دولة في الإعلام الآلي الذي يتحكم في الأجهزة الحديثة وفي التقنيات الحديثة. ونحن كذلكما بين المصالح نتعامل بالبريد الالكتروني إذْ أصبحنا نستغني على البريد الورقي.

كما يُبرز هذا الواقع أيضا "المبحوث 04، متصرف إداري، 39 سنة" قائلاً:

" نعم تستخدم بانتظام في المصلحة فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تُوفر قاعدة معلوماتية للمصلحة، يتم اللجوء إليها بشكل منتظم عند الحاجة إليها. بحيث الجهات العليا تسعى اليوم إلى عَصْرنة الإدارة المحلية."

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المصلحة تُعتبر أداة مهمة، يتم استخدامها بشكل منتظم لإيصال المعلومات وإرسال الملفات الإدارية. وتساهم بشكل كبير في نقل المعلومات مما يسمح بتسيير مختلف الوظائف والتنسيق مع مختلف الجهات. ونَقيسُ على هذا بأن تكنولوجيا الاتصالات أصبح مدلولها ينصب على تلك الأدوات والمعدات والوسائل التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات أو بيانات من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة وبعبارة أخرى هي مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.[1]

2-2- تكنولـوجيا الاتصال الحديثة التي كانت مستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex للتواصل مع الجهات الخارجية.

أما بالنسبة إلى مسألة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المُستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex للتواصل مع الجهات الخارجية فقد رصدنا اتجاها واحدا، والذي اتفق فيه كل المبحوثين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المُستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex كانت تتمثل في الهاتف الثابت والفاكس الرقمي الذي يحتوي على الماسح الضوئي، البريد الإلكتروني المربوط بشبكة الإنترنت، تبعا لاستخدام كل مبحوث، مُبررين ذلك، استناداً إلى تصريح " المبحوث 07، مساعد متصرف،42سنة" قائلاً:

[1] الجاسم جعفر، **تكنولوجيا المعلومات**، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005، ص. 88.

" قبل ان تظهر تقنية Webex كنت أتعامل على حسب الوسائل المتوفرة. والوسائل المتوفرة هي الهاتف، الفاكس والبريد الالكتروني؛ إذ أنه التعامل نستطيع القول عليه أنه لم يكن فيه نوعية من الحداثة. أستعمل البريد لما يصلني بريد يتضمن ملف أو معلومات قد تم جمعها، ومن ثم يتم من طرفي إعادة ارسالها عن طريق الايمايل."

وتعبر أيضا عن هذا الواقع "المبحوثة 02، متصرف اداري، 34 سنة" قائلةً:

"قبل هذه التقنية كنت أستعمل الايمايل والفاكس لإرسال المراسلات أو التنسيق مع مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية لإرسال البرقيات المستعجلة. وعندما يكون الملف الذي أُشْرف عليه مستعجل جداً أتصل بالهاتف لمتابعة ملفي وأستعمل الاتصال الشفهي للتوضيح ومطالبة الجهات المستقبلة لي ملفي بالاستعجال في الرد."

وبالتالي، يظهر جلياً بأن تكنولوجيات اتصالية حديثة ومتنوعة تستخدم داخل المنظمة محل الدراسة والمتمثلة في: الهاتف الثابت والفاكس الرقمي الذي يحتوي على الناسخ الضوئي والبريد الالكتروني، بحيث عملت هذه التكنولوجيات من خلال استخدامها من طرف الموظفين على نقل المعلومات وتبادلها بينهم بغرض تحقيق أهداف المنظمة، إذ يجب الحرص على مراعاة اختيار الوسيلة المناسبة والملائمة لأي عملية في الاتصال. ونشير إلى الهاتف باعتباره من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أكثرها انتشارا، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنه أداة تلعب دورا هاما في إيصال الخدمات للكثير من المنظمات، وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشرة بين المرسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال. وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات. وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية. يدمج بطريقة الاتصال غير المباشر وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل التلكس والحواسيب والصورة.[1]

بالإضافة إلى الفاكس أو الناسخ الهاتفي الضوئي الذي هو اختصار لكلمة فاكسيملي باللاتينية، وهو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات ويقوم بإرسال نسخ طبق الأصل من الوثائق المراد إرسالها إلى الطرف الآخر. ويستخدم الفاكس لبث واستقبال الصورة.[2]

[1] عامر ابراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمرائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق، الأردن، 2002، ص. 216.

[2] الجاسم جعفر، مرجع سبق ذكره، ص. 90.

2-3- مدى فاعلية تكنولوجيات الاتصال المستخدمة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex:

وبخصوص مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex فقد رصدنا اتجاهين متناقضين اثنين. يصرح ممثلو الاتجاه الأول والذين يمثلون أغلبية إجابات المبحوثين بأن تكنولوجيا الاتصال كانت فعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد. هذا من الجهة. ومن جهة أخرى، سجلنا اتجاها معارضا للاتجاه الأول، يُصرح من خلاله المبحوثين الذين يمثلون الأقلية بأن التكنولوجيا الاتصالية لم تكن فعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد.

بداية أجمع معظم المبحوثين بأن تكنولوجيات الاتصال كانت فعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex، كونها سهلت السير الحسن للمصلحة.

في هذا السياق، صرحت "المبحوثة 05، عون إدارة رئيسي، 34 سنة" قائلةً:

" نعم كانت فعالة، لا نستطيع القول بأنها لم تكن فعالة بل لم تكن كافية لتسهيل المهام الموكلة إلي خاصة في فترة جائحة كورونا. كانت تقوم بإيصال الرسالة، لكن مع القليل من الجهد والمتابعة من طرفي بالهاتف من اجل تزويدي بالمستندات التي احتاجها."

وفي ذات السياق، صرح "المبحوث 03، عون إدارة رئيس، 33 سنة" قائلاً:

" نعم كانت فعالة في وقتها، مقارنة مع الاتصال من قبل الذي كان يتم مع الجهات الخارجية عبر البريد المحمول، الذي يُضيع الكثير من الوقت والجهد من أجل إيصال الرسائل، في الحقيقة كان لها دور وساعدتني في الاتصال مع الجهات الخارجية فقلصت عليا الجهد والوقت."

أما بالنسبة إلى الاتجاه المعارض فقد صرح فيه أحد المبحوثين " المبحوث 09، تقني سامي في الإعلام في الإعلام، 40 سنة" قائلاً:

" أنا في نظري وحسب رأيي الشخصي لم تكن فعالة، لم تكن فعالة نهائياً مقارنة بـ Webex،

كانت بنظري فعالة لوقت ما لأنه لم يكن لدينا خيار."

من هذا المنظور لا يمكن أن نقول أنَّ التكنولوجيا الاتصالية الحديثة لم تكن فعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex. فبالرغم من التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا إلا أنها لم نستطع الاستغناء عنها، وذلك لضرورتها وميزتها. وهذا ما يُدعمه تعامل الموظفين بالوسائل الحديثة التي فرضت وجودها وفعاليتها بالمصلحة، من خلال الإرسال والاستقبال لمختلف الملفات الادارية والتواصل مع الجهات الخارجية. وعلى هذا الأساس نبرهن ذلك من خلال عرض العوامل والأسباب التي تدفع المنظمات إلى اللجوء للاستعانة بتقنيات الاتصال في تناقل المعلومات وهذا للكم الهائل من المعلومات فلقد أصبحت كميات المعلومات متزايدة بشكل كبير يصعب السيطرة عليها بالطرق التقليدية، مما يتوجب الاستعانة بتقنيات الاتصال الحديثة وهذا لميزتها التنافسية حيث تستخدم العديد من المنظمات المعلومات والاتصال لتحسين وضعها من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لها بالمنافسة بصورة أكثر فاعلية. وتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.[1]

2-4- صعوبات الاتصال مع الجهات الخارجية أثناء فترة الحجر:

وعن صعوبات الاتصال مع الجهات الخارجية أثناء فترة الحجر الصحي فقد رصدنا اتجاها واحدا، والذي أجمع فيه كل المبحوثين على أنه كانت هنالك صعوبات في الاتصال مع الجهات الخارجية أثناء فترة الحجر الصحي الخاص بجائحة كوفيد 19، وهذه الصعوبات يرصدها كل مبحوث تبعا للتجربة التي عايشها.

ويبرز هذا التصور استناداً إلى تصريح " المبحوث 10، متصرف إداري، 33سنة":

" بالنسبة إلى فترة الحجر الصحي واجهتنا صعوبات كثيرة بغياب من نتعامل معه، بفعل الإجراءات التي اتخذتها السلطات المركزية في التقليل من عدد الموظفين. في هذه الفترة لم يكن يوجد مع من نلتقي ومع من نتعامل معهم، إذ إن الإدارات لم تكن تشتغل 100%، أي كان هنالك حد أدنى للعمال. فعدم تواجد الموظفين في مكاتبهم واستحالة تجمعهم من أجل إجراء اجتماعات عرقل من مهمة أو إمكانية الاتصال والتواصل بالأطراف المعنية لعقد الاجتماعات ".

كما يبرر مبحوث آخر هذا التصور استنادا إلى تصريح "المبحوثة 08 محاسب إداري رئيسي، 42 سنة": "اه فترة الحجر لم تكن متوقعة جاءت بشكل مُفاجئ، لذلك لمْ يَتَسنى للجهات العليا أخذ التدابير اللازمة

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا **المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع،2010، ص. 28.

والاحتياطات للتأقلم في العمل ومواصلة العمل. في لحظة مُفاجئة تم الغلق وتم إجبارنا على عدم التجمع وعدم التنقل إلا برخصة. أنا لما أردت أن أواصل عملي الموكل إلي وجدت صعوبة في الاتصال مع الجهات الخارجية خاصة التي تفرض عليا اجتماع للإلمام بها. اكيد تواصلت بالهاتف والبريد الالكتروني لكن الامور التي تستدعي اجتماع لمناقشة نقاط ولتوضيح الصورة. تعذر عليا الأمر في الإلمام بها. "

فقد شهدت المصلحة في فترة الجائحة الخاصة بكوفيد 19 فترة عَصيبة للتنسيق مع الجهات الخارجية وتسيير أعمالها.* بسبب عدم قدرة الموظفين الاتصال وعقد الاجتماعات المهمة بسبب فرض إجراءات الحجر الصحي، مما أدى إلى تراكم الأعمال. هذا ما فرضه التباعد الاجتماعي. وفي هذا السياق تطرقنا إلى دعم ذلك بحيث أن في هذه الفترة طغى على وسائل الإعلام والاتصال المتعددة تداول عدة مصطلحات مركزية: الأزمة وكوفيد 19 وكورونا والجائحة ومناطق الظل والحجر الصحي والتباعد الاجتماعي، حيث يعني الاخير أن يتباعد الأفراد عن بعضهم البعض. وبالرغم من أن ذلك التباعد هو بغية عدم نقل العدوى بين الأفراد عبر القيام بوضع مسافة مع الأفراد الذين لا تعرفهم. وكذلك البقاء البيت لأيام وحتى أسابيع وأشهر.[1]

2-5- صعوبات استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex:

وفيما يخص مسألة تقنية التحاضر عن بعد وصعوبات استخدامها من البداية إلى يومنا هذا. رصدنا اتجاه واحد والذي صرح فيه كل المبحوثين على وجود صعوبات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex، خصوصاً في البداية.

مُبررين ذلك، استناداً إلى تصريح " المبحوث 12، رئيس المصلحة مهندس في الإحصاء،39سنة". قائلاً:

" أنا كرأيي الشخصي ألخص الصعوبات في عدم إلمام الموظفين بكيفية استخدام تقنية Webex والتسجيل ضمن هذه التقنية في البداية لان تم عرض هذه التقنية في ظرف قصير من الوزارة لمباشرة العمل بها والتجاوب معهم. لكن الان بعد التعود على استخدامها أصبح الامر عادي."

---

* فقد كان بالجزائر شبه غلق كامل للعديد من المنظمات ما بين مارس وسبتمبر 2020 بفعل جائحة كوفيد 19، خصوصا لدى النساء الموظفات اللواتي بقيت معظمهن خارج فضاء العمل.

[1] لمياء مرتاض نفوسي، تغير **الأنساق والحياة اليومية بالجزائر مع أزمة فيروس كوفيد 19**، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، 2022، ص. 13.

وهذا التصور يؤكده تصريح " المبحوث 07، مساعد متصرف،42سنة":

" بما أنك في الادارة الجزائرية هذا الأمر مفروغ منه. نعم توجد صعوبات وهي تذبذب الأنترنت، وأيضاً لابد من توفير جو للتحاضر بعيداً عن الضوضاء؛ يعني يجب يكون التحاضر في قاعة منعزلة، وفي الشتاء ينقطع الكهرباء. صحيح يوجد مولد كهرباء لكن في وقت التنسيق بالمولد وتشغيله ينقطع الانترنت. ولما ترجع الانترنت إلى وضعها العادي يكون قد فاتني الكثير بما أن الذي هو موجود في العاصمة يتحاضر عادي، ولكن أنا هنا فاتني الكثير. هذه هي الصعوبات التي واجهتها ولا زلنا نواجهها على أمل أن نصل للمستوى المطلوب لمواكبة هذه التطورات. "

فقد واجه موظفو المصلحة صعوبات في بداية استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex، كونها تقنية لم يتم التعامل بها من قبل ولم يتم تعريف الموظفين بها، بكيفية استخدامها في البداية.* لكن سرعان ما تغلبوا على تلك الصعوبات بعد التعود عليها ولكن هناك مشاكل تقنية مثل قلة تذبذب الانترنت لزالت لحد الآن.

وهذا ما تم الإشارة حول هذا الموضوع باعتبار الانترنت ذلك النظام العملاق الواحد يتجلى في مجموعة شبكات الحواسيب المستقلة كلياً، والموزعة عبر أنحاء العالم، إذ تشرف كل شبكة على الصيانة الذاتية لها كأولية خاصة وتنفرد بمسؤولية الإدارة.[1]

ونظراً للدور الذي تلعبه الانترنت في الإدارة بحيث تعتبر ذلك التطبيق الداخلي للإدارة. يستغل التكنولوجيات وجميع الأدوات المستخدمة في عالم الأنترنت، مما يضمن المعلومات وقواعد بيانات ومختلف موارد المنظمة، كونها مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات اليومية داخل المنظمات لتوفير البيانات

*بما أنني باحثة ومبحوثة وأنتمي لمصلحة التنشيط المحلي، كوني موظفة بها فمن خلال ملاحظاتي أن بداية استخدام تقنية التحاضر عن بعد كانت صعبة. فكانت علامات القلق تبدو على تصرفات الموظفين لأن الاستخدام مرتبط بوقت محدد، وكانت علامات الخوف على عدم تدارك أول اجتماع ينعقد عبر تقنية التحاضر عن بعد. لكن بمجرد تثبيت التقنية والعمل من خلالها، تلاشى الارتباك والخوف وصار عقد الاجتماعات أمرا عاديا بدون أي قلق أو توتر، بحيث إن التوتر كان بسبب الخوف من عدم قدرة الموظفين من حضور أول اجتماع رسمي ومهم، وأيضا القلق من عدم وجود تدفق عال للإنترنت.

[1] شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، 2007-2008، ص..12

والمعلومات. [2] وبالتالي إن ازدهار ونجاح الأعمال يستدعي التطوير في شبكات الانترنت لزيادة تدفقها لضمان الاتصال الدائم من نقل وتحويل للبيانات والمعلومات.

- **استنتـــاج:**

بناءاً على إجابات وتصريحات المبحوثين حول مسألة استخدامات تكنولوجيا الاتصال بما فيها تقنية التحاضر عن بعد Webex والصعوبات التي واجهت الموظفين. استنتجنا أن تكنولوجيا الاتصال لعبت دوراً مهم في المصلحة. ودخول تقنية التحاضر عن Webex لم ينهي أو ينْفي دور التكنولوجيات الحديثة. بل جاءت هذه التقنية لتكمل وتتضافر مع تكنولوجيا الاتصال لتُحقق أهداف المصلحة، بحيث ملأت الفجوة الوظيفية التي خلقتها أزمة كورونا وساعدت على استمرارية العمل. وبالتالي نستطيع القول إن كليهما يكمل البعض لما لعبه كل منها من دور مهم؛ فاستخدام هذه التقنيات يضمن إيصال المعلومات بين الموظفين بتحقيق وظائفهم الموكلة إليهم.

[2] غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص. 169.

الفصل الثالث: تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex على الأداء الوظيفي

- **تمهـــيد:**

فيما يخص مسألة تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex في الأداء الوظيفي، فقد تم التعرف على ذلك من خلال تحليل محتوى المقابلات في هذه المسألة تبعا للمحاور الموالية :

– تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex في الاتصال الداخلي وفي تنظيم عمل الموظفين ومع الجهات الخارجية.

– رفع مستوى الأداء الوظيفي باستخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex.

– تنمية تقنية التحاضر عن بعد Webex روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين.

– تأثير الفروقات الفردية في الحصول على المعلومات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex.

– التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل مُنتظم بعد انتهاء الجائحة.

3-1 تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex في الأداء الوظيفي:

بالنسبة إلى تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex في الأداء الوظيفي فقد رصدنا اتجاها واحدا يجيب فيه المبحوثين بأن تقنية التحاضر عن بعد Webex تؤثر في الأداء الوظيفي، بحيث تختلف هذه الإجابات من مبحوث لآخر تبعا لتصور كل موظف، استناداً إلى تصريح "مبحوث 01، متصرف إداري، 44 سنة": " نعم تؤثر تقنية التحاضر عن بعد Webex في الاتصال مع الجهات الخارجية، بحيث مثل ما ردت تقنية الإنترنت العالم كأنه قرية صغيرة، أنا أقول لك نفس الشيء بالنسبة إلى تقنية Webex بإسقاط على ذلك في الإدارة، أصبحت الإدارة وكأنك في مبنى واحد. نحن في المصلحة والوزارة والمديريات وكأننا نشتغل في مبنى واحد مع بعض وفي نفس الوقت. وباستعمال Webex أصبح رئيس المسؤول عني المباشر ليس فقط شرط تواجده بالمصلحة أو في مكتبه، أي أصبح الاتصال مباشرة مع الوزير ومع الوالي في نفس الوقت. وأيضا بالنسبة إلى الاتصال الداخلي فيما بيننا داخل المصلحة."

وتبرر "المبحوثة 06، محاسب إداري رئيسي، 43 سنة" هذا التصور مصرحة بما يلي:

" حسب رأيي الشخصي هذه التقنية نعم أثرت على الأداء الوظيفي بحيث غَيَبَتْ الاتصال الداخلي والاتصال الشفهي فيما بيننا. أما مع الجهات الخارجية فكان تأثيرها إيجابيا لأنها قلصت المسافة بين السلطات المركزية والبلديات والولاية وساهمت في تعميم المعلومات والتعليمات التي تسهل عمل مصلحتنا."

تبعا لإجابات المبحوثين تبين لنا أن تقنية التحاضر عن بعد Webex تعمل بشكل فعال وسريع في تبادل المعلومات والبيانات، حيث تعتبر هذه التقنية مهمة في الاتصال مع الجهات الخارجية وتدعم الاتصال الخارجي. وتمكن الموظفين من القيام بوظائفهم وتسهل سير أعمال المصلحة.

وهذا ما أدلت به ريم أسعد، نائبة الرئيس التنفيذي لدى شركة سيسكو ويبكس في الشرق الأوسط وأفريقيا إذ "بدأ عملاؤنا بمشاركة رغبتهم المعنية بإعادة تصور أماكن العمل، والجميع بات يتجه نحو نهج العمل الهجين. وعليه قمنا في سيسكو بتطوير منتجات جديدة: Webex Desk Hub

وWebex Desk camera ليتم استخدامها في كل من البيت والمكتب. هذه الفئة الجديدة من الأجهزة

قادرة على دعم اجتماعات الفيدو والمكالمات الهاتفية بجودة مذهلة بالاتصال مع الجهات الخارجية، كما تتيح أيضاً إقران وشحن وتوصيل جميع الأجهزة التي يُعتمد عليها في الإنتاجية والتعاون." [1]

فأصبح من الواضح أن مستقبل العمل ومكان العمل سيشمل مزيج من التفاعلات في المكتب وعن بعد.

3-2 رفع مستوى الأداء الوظيفي باستخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex:

فيما يتعلق برفع الأداء الوظيفي باستخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex، رصدنا اتجاه واحد، والذي يُمثل إجابات كل المبحوثين الذين أجابوا بأن استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex ترفع من مستوى الأداء الوظيفي للموظفين. متضمنة هذه التصريحات إجابات تختلف من مبحوث لآخر حسب العائد الذي حققته هذه التقنية بالنسبة له أو بالنسبة لزملائه الموظفين.

ويبرز هذا التصور جلياً عبر تصريح "مبحوث 12، رئيس مصلحة مهندس في الإحصاء، 39سنة" قائلاً

" نعم وبالتأكيد فبالتجربة والملاحظة لاحظت أن مستوى الأداء الوظيفي للموظفين باستخدام Webex زاد من مردودية العمل. فبعد التداول على استخدام التقنية عدة مرات أصبحوا متمكنين في أي موضوع يختصوا فيه، كما تعرفون في الإدارة، يوجد تخصصات وتقسيم المهام لما أكلف موظف بأي ملف ويصبح يحضر الاجتماع بهذه التقنية. اليوم الأول يكون يجهل بثاثاً هذا الملف ولكن بمرور الوقت واستعماله لهذه التقنية يصبح هذا الملف مُشبع بالمعلومات بحيث يصبح الملف مرجعا. نصبح كلما احتجنا أي معلومة نرجع إلى صاحب الملف يجاوبنا ويقنعنا ويعطينا كل عناصر الإجابة."

ودَعَمْنا هذا الاتجاه استنادا إلى تصريح "مبحوث 11، رئيس مكتب مهندس في البناء والتعمير ،46سنة."

" نعم يتم رفع الأداء وذلك بتبادل المعلومات والمعارف والأراء وتبادل الخبرات. وعرض نتائج تجارب علمية وعملية، يتم أخذها بعين الاعتبار كمرجع في دراسة ومعالجة ملفاتي الخاصة بي. أنا لما آخذ من تجارب وأفكار من غيري تهمني في مساري الوظيفي. تصبح هذه الخبرات وغيرها كمرجع وقاعدة عملية عندي لا أقع في نفس المشاكل الي سبقتني أو بالأحرى أتجنب العديد من الاشكاليات الي ممكن أقع فيها. من خلال الالتزام بالتعليمات التي نصحوني بها في العمل للتعامل بها."

[1] **أنا الجزائر**، شبكة أنا الجزائر الإخبارية من حقك أن تعرف، مدير النشر الإعلامي زبير فاضل، الجزائر، أكتوبر 2013.

واستناداً إلى تصريحات المبحوثين يبدو جليا بأن تقنية التحاضر عن بعد Webex ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي، كونها سهلت وسَرَعَت في تبادل المعلومات؛ فالموظف لا يبقى بدون عمل، ينتظر حصوله على المعلومات، بل يسعى هو أيضا إلى جلب المعلومات ويخلق جو عمل يحقق من خلاله الصالح العام للإدارة بشكل عام والمصلحة الداخلية للمصلحة بشكل خاص. وهذا ما تمت الإشارة إليه من طرف مسؤولي شركة سيسكو منذ تاريخ طويل في مساعدة الموظفين على الابتكار والحفاظ على إنتاجياتهم أينما كانوا. فقد مكنت هذه التقنية العمل والتعليم والتواصل الاجتماعي عن بعد منذ انتشار جائحة كوفيد 19 التي أغلقت على إثرها المدارس وأماكن العمل في جميع أنحاء العالم وتحولت جميع جوانب حياة الناس بسببها إلى العالم الرقمي. وتواصل Webex اليوم تطورها عبر تمكين الحكومات من الاستمرارية بالقيادة عن بعد، كما كانت أداة أساسية في دعم أداء المهام اليومية لدى مختلف الاختصاصات. علاوةً على ذلك تدعم تقنية Webex أيضاً المنظمات عبر تزويد موظفيها بالتجارب الرقمية الشاملة والسلسة التي توفر بيئة العمل الذكية والمطلوبة لتلبية احتياجات القوى العاملة أكثر من أي وقت.[1]

3-3 تنمية تقنية التحاضر عن بعد Webex روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين:

بخصوص تنمية تقنية التحاضر عن بعد Webex، روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين. رصدنا اتجاهين إثنين، الأول والذي كانت فيه إجابات أغلبية المبحوثين أن تقنية التحاضر عن بعد Webex، تنمي روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين. أما الثاني، فيرى ممثلوه بأن تقنية التحاضر عن بعد Webex، لم تُنمي روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين. فمن خلال تصريحات وإجابات كل المبحوثين حاولنا دعم الاتجاه الأول.

مبررين ذلك، استنادا إلى تصريح " المبحوث 04، متصرف إداري، 39 سنة." قائلاً:

"بالتأكيد ليس فقط على المستوى المحلي، يعني تقنية التحاضر عن بعد Webex أنشأت علاقات وظيفية بين الموظفين كل الإدارات التي نتعامل معها. على المستوى المحلي أي نفس الولاية وكذلك على المستوى الجهوي وحتى يمكن القول هذه العلاقات الوظيفية تمت على المستوى الوطني. فأصبح للموظفين علاقات

[1] https://e3arabi.com-webex -/ما-هو-تطبيق -التقنية- 15/05/2022 à 14 h30

وظيفية بين الموظفين لعدة إدارات وولايات وأضيف علاقات وطنية على المستوى الوطني. وبالنسبة لزملائي الموظفين لما لا يحضر نجمع نقاط مهمة وأشاركها معهم بشرط تكون ضمن ميدان عملي ويتشارك معي في نفس التخصص فأشاركهم بالتعليمات التي تم التحاضر عليها."

أما فيما يخص الاتجاه الثاني المعارض للأول فيتجلى عبر تصريح " المبحوث 03، عون إدارة رئيسي، 33سنة" الذي أفادنا بما يلي:

"لا. حسب رأيي الشخصي لا تُنمي تقنية التحاضر عن بعد Webex روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين، فبالعكس الموظف بهذه التقنية يتحدث مع جهاز وراء الشاشة ليس هناك نقاش فيما بيننا وتفاعل عكس الاتصال الجماعي وجهاً لوجه على طاولة واحدة؛ عندما أحضر اجتماع أستطيع مشاركة الموظفين والاستماع لهم وهناك نقاط نقف عندها من أجل شرحها أكثر فمحدودية تفكير الموظفين الذين نتعامل معهم متفاوتة، ومرات نخرج عن الموضوع لنسمع انشغالاتهم، أما عبر التقنية يكون العمل رسمي، يكون بتقديم الأفكار والحلول وفقط."

وعليه، فقد ساهمت تقنية التحاضر عن بعد Webex على تنمية روح فريق العمل بشكل كبير نظراً للتسهيلات التي خلقتها في جو العمل بالمصلحة بتناقل أفكار العديد من الموظفين في كل انحاء الوطن. وبخرقها لكل الحواجز الجغرافية لتُسهل وتُسرع من وتيرة أداء العمل. بجمع المركزية واللامركزية من حيث التساوي في المعلومات.*

وبالفعل، الاتصال في العالم الرقمي يخلق فضاء تفاعليا. ويعتبر المختصون في أنثروبولوجيا الاتصال أن الاتصال هو قبل أي شيء تجربة أنتروبولوجية، بحيث يتمثل الاتصال في "التبادل مع الآخرين مجموع التقنيات التي تجاوزت الظروف الأزلية للاتصال المباشر ليحل محله الاتصال عن بعد تحول إلى حاجة اجتماعية وظيفية للاقتصاد المترابط ."[1]

* من خلال ملاحظاتي كانت هناك حافزية في استخدام تقنية التحاضر عن بعد، لأنها وفرت على الموظف الجهد والوقت، أي أن الموظف لما يكون لديه اجتماع عبر تقنية Webex تظهر عليه علامات الراحة والمبادرة لتحقيق أهداف المصلحة، عكس ما كان يحدث في بداية استخدام هذه التكنولوجيا. ويطلب الموظفون من بعضهم البعض لمن لديهم الرغبة المشاركة في الاجتماعات عن بعد بهدف الاستفادة من مختلف المعلومات التي سيتم الحصول عليها.

[1] Dominique Wolton, **Penser la communication**, France, Flammarion, 1997, p. 14-15.

بفعل كون الاتصال تجربة أنتروبولوجية، يعني أنه من خلاله يتبادل الأفراد والجماعات الرسائل بينهم، عبر نموذج ثقافي؛ فلا يمكن تصور مجتمع بدون اتصال، حيث يعيش كل فرد فيه بمعزل عن الاخرين.[2]

فضلا على ذلك فقد أفرزت بعض السليبات بجعلها للموظف يتعامل بشكل رسمي، ينقص من الحيوية والعفوية في التعامل بين الموظفين والمشاركة فيما بينهم.

فلم يعد هنالك مكان مع هذا الواقع الجديد لقيمة "التفاعل غير المركز" الذي تحدث عنه Goffman، والذي يحدث عادة عندما يجتمع الفرد بالآخرين في الحفلات والمآتم وفي الشوارع وفي وسائل النقل فالتواصل الجسدي مهم.[3]

3-4 تأثيــر الفروقــات الفردية في الحصــول على المعلــومـــات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex:

وبالنسبة لتأثير الفروقات الفردية في الحصول على المعلومات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex رصدنا اتجاه واحد، والذي كانت فيه إجابات أغلبية المبحوثين أن الفروقات الفردية تأثر في الحصول على المعلومات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex.

مبررين ذلك، استنادا إلى تصريح " المبحوث 09، تقني سامي في الإعلام، 40سنة". قائلاً:

"كما تعلمين أن تقنية التحاضر عن بعد Webex تقنية جديدة بالنسبة لمصلحتنا ولنا وهي تستعمل التكنولوجية الرقمية للتعامل بها. فليس كل موظف يُلم بالجوانب التقنية. فالفروقات الفردية والعلمية بين الموظفين تؤثر عند التعامل بها واستخدامها. لكن هذا لا يعتبر مشكلا لو كان فيه تربص قبل عرض هذه التقنية في العمل بها عندنا. فيُحل هذا المشكل بإجراء تكوين للموظفين لكيفية استخدام هذه التقنية ونقضي على هذا النقص."

وتبرر "المبحوثة 10، متصرف إداري 33 سنة" هذا التصور قائلةً:

[2] لمياء مرتاض نفوسي، **تغير الأنساق والحياة اليومية بالجزائر مع أزمة فيروس كوفيد 19**، مرجع سبق ذكره، ص.140

[3] المرجع نفسه، ص. 137

" بالضبط تؤثر لأن خبرة الموظف والمصطلحات العملية التي يكتسبها خلال مساره المهني متفاوتة. وهناك تخصص كل موظف يلم بمصطلحات علمية ووظيفية، فبالنسبة إلى معنى المصطلحات. لا يقدر غير المعني بالملف يحضر في مكان موظف آخر. هنا أعطيك مثالا: الموظف x موظف في مكتب الممتلكات يُلم بكل المصطلحات الخاصة بهذا المكتب والملفات التي يعالجها. ولما يكون غائبا في الاجتماع عن بعد ويحضر الموظف z من مكتب الميزانية أو العكس بينهما في الحضور، فإن في الاجتماع سوف يتكلمون بمصطلحات ليست من تخصصهم وسوف لن يفهم z ما يقال، لأنه غير مُلم بمصطلحات الملف. وبالتالي سوف لن يفهم الموضوع ولن يقدر قطع الاجتماع من أجل الاستفسار في كل النقاط مما يعرقل سير عملية الاجتماع عن بعد. وبالتالي سوف لن يتحصل على الفائدة مثل المعني الملم بالمصطلحات".

وتُعتبر الفروقات الفردية عائقا في تحصيل المعلومات عند استخدام التحاضر عن بعد Webex[*]، وهذا راجع لكونها من التقنيات التي تندمج ضمن الرقمنة التي لا يمكن أن يُلم بها أي موظف قبل أن يتحصل على دورة تكوينية قصيرة في كيفية استخدامها والتعامل بها لتكن لديه دراية بها. عكس الموظف الذي يكون ضمن التخصص.

3-5 التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة:

أما بالنسبة لمسألة التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة، رصدنا اتجاهين إثنين، الأول والذي يمُثله أغلبية المبحوثين وهو الاتجاه المؤيد للتحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة. أما الثاني يُمثله أقلية المبحوثين الذين يرون التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة، نسبي نوعاً ما. فكل المبحوثين قدموا تصريحات متفاوتة في درجة التحفيز من مبحوث لآخر حسب الضرورة.

[*] من خلال ملاحظاتي عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد، لاحظت استعانة الموظفين بأهل الاختصاص في مجال الإعلام الآلي بهدف تثبيت التقنية على الكمبيوتر، وكذلك لا حظت التشويش عند انعقاد الاجتماعات لأن مثل هذه الاجتماعات يتطلب الكثير من الهدوء والنظام والتركيز. كما توجد مصطلحات كثيرة لابد على الموظفين الإلمام بها لكي يتم التفاعل والاستفادة. وهذا ما لاحظت غيابه من إلمام بالمصطلحات التي تسهل من التلقائية في الاستيعاب.

بداية، أجاب معظم المبحوثين على التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة.

مبررين ذلك، بناءأ على تصريح " مبحوثة 08 محاسب إداري 42 سنة." قائلاً:

" نعم هي حالياً الآن أستطيع القول نسينا الجائحة ونسينا ظروف الجائحة. ولكن تقنية Webex أضحت حاجة لا يمكن الاستغناء عنها في الاجتماعات، لأنها تسهل الحصول على المعلومات دون اللجوء للتنقل عبر تراب الوطن، وكذلك تخفيض النفقات التي يتم من خلالها ترشيد النفقات."

هذا من جهة، ومن جهة أخرى يرى ممثلو الاتجاه المعارض تبعا "للمبحوث 11، رئيس مكتب مهندس في البناء والتعمير، 46 سنة" بأن:

" التحفيز يوجد لكن حسب رأيي لو يبقى للضرورة، لأنه لا يوجد مثل الاجتماع بالورقة والقلم وجهاً لوجه نقولك لأنه عنصر هام جداَ. مثلما يوجد مُلتقى أو اجتماع وتنقطع الكهرباء تبقى الأمور عالقة. نحن لسنا دولة متقدمة تنجح بها تقنيات الاتصال والتواصل بشكل كبير 100 %. عندنا مشكل تذبذب الإنترنت الذي يشكل عائقا في سير أعمال الإدارة. فعندما تثقل الإنترنت تفوتك الكثير من الأمور.

أنا بالنسبة لي لا أشجع على العمل بهذه التقنية، بحيث يوجد موظفون متواجدون بمناطق الظل عندهم تذبذب كبير في الإنترنت."

إنَّ درجة التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webexبشكل منتظم حتى بعد انتهاء الجائحة. نسبي حسب الإمكانيات المتوفرة في المصلحة، إلا أنها تبقى حل جيد وفعال في تأدية المهام، لِمَا وفَرَته هذه التقنية من تسهيلات في تحصيل المعلومات، بحيث فرضت نفسها بدورها الإيجابي في ميدان العمل وقلصت أو بالأحرى قضت على الفجوة التي خلقتها جائحة كورونا في ميدان العمل. وتعمل جميع المصالح اليوم عل عقد اجتماعاتها من أجل تسيير أعمالها عن طريق تقنية التحاضر المرئي عن بعد.*

وتم في يوم 14 أفريل 2022 اجتماع عمل عن طريق تقنية التحاضر المرئي عن بعد.**

* من خلال ملاحظاتي التي قمت بها فإنه يتم انعقاد الاجتماعات عن بعد، بحيث رغم انتهاء الحجر الصحي ورفع كل البروتوكولات والإجراءات إلا أنه تنعقد الاجتماعات عن بعد بصفة مستمرة وتُجرى أمور الاجتماع بشكل جيد وفعال، كون أنه تَّم التعود على استخدام تقنية التحاض عن بعد.

**أنظر الملحق رقم 03

استنتاج:

طِبقاَ لما تم رصده من خطابات المبحوثين حول مسألة تأثير تقنية التحاضر عن بعد Webex في الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى عملية التحفيز على استخدامها بمصلحة التنشيط المحلي، تبين بأن المصلحة كانت سباقة في تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex. وهذا للضرورة المصلحة بحيث ساهمت هذه التقنية في تطوير عملها ورفع الضغط عليها خاصة في فترة جائحة كورونا، الفترة التي عانت منها معظم الإدارات من أجل تسيير أعمالها. فبالرغم من بعض الصعوبات التي واجهها موظفي المصلحة في بداية إدماج تقنية التحاضر عن بعد Webex والتي تم تداركها. أضحى التحكم بها جيداً، كونها تؤدي وظيفتها على أكمل وجه وهذا ما عاد على المصلحة بالأداء الجيد وساعد من رفع مستوى الأداء الوظيفي. ومقارنة مع النتائج الإيجابية التي حققتها تقنية التحاضر عن بعد Webex ولما أحدثته في ميدان العمل. تبين أن التقنية اختزلت الوقت والمسافة ولعبت دوراَ جوهرياَ في استمرارية أعمال المصلحة ودعم أداء المهام من خلال الاجتماعات بتوفير بيئة عمل منظمة وفعالة.

استنتاج عـام

بناءاً على الدراسة الميدانيـة التي تُعتبر المحطة التطبيقية، التي نهبط فيها إلى الميدان من أجل الخروج بنقاط تندرج تحت موضوع دراستنا المتمثل في التعرف على دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي توصلنـا إلى جملة من النتائج.

فبالنسبة إلى استخدامات تقنية التحاضر عن بعد Webex فقد تبين الدور الفعال والمهم الذي حققته من خلال تأثيرها في أداء الموظفين والتسهيلات التي منحتها في تحسين أدائهم الوظيفي، لما تكتسيه هذه التقنية من ميزة في سرعة إيصال المعلومات واختراق الحدود الجغرافية. إذ تبين لنا أن الفجوة الوظيفية التي خلقتها فترة الحجر الصحي بفعل جائحة كوفيد 19 تداركتها تقنية التحاضر عن بعد Webex وأضافت العديد من المزايا للاتصال الخارجي مع الجهات الخارجية، بجلب خبرات متنوعة تساهم في أداء وظيفي فعال لموظفين. وبخلقها علاقات وظيفية مترابطة فيما بينها تهدف إلى تحقيق الصالح العام.كما ساعدت تقنية التحاضر عن بعد على تحقيق أهداف المصلحة بتخفيف العبء على تراكم الأعمال. وخلقها جو عمل مرن يمتاز بالدقة والنظام في التسيير، باعتبارها عنصرا هاما وجد فعال في الاتصال بعرضها صورة حسنة للمصلحة على المستوى المحلي والوطني. كما أضافت التنسيق والتنظيم في تسيير أعمالها مع الجهات الخارجية ومع الجمهور الخارجي للمصلحة بشكل خاص وإعطاء صورة حسنة للإدارة المحلية بشكل عام.

خاتمة

خاتمة

انْصَّب اختيارنا لهذه الدراسة التي هي تحت عنوان دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي بمصلحة التنشيط المحلي التابعة لمديرية الادارة المحلية لولاية مستغانم. على أساس ضرورة الوقوف عند أهم التقنيات الاتصالية الحديثة المُستخدمة بالمصلحة وإبراز دورها الفعال في تحسين الأداء الوظيفي لمُوظفيها، وكذلك من أجل محاولة معرفة التأثير الذي تؤديه أو تحققه. باعتبار تقنية التحاضر عن بعد من أهم تقنيات الاتصال التي لجأت إليها المصلحة في الأزمة التي شاهدها العالم أجمع ألا وهي أزمة كورونا 19. لما لهذه التقنية من مميزات مكنتها من فرض نفسها على المستوى الوظيفي خاصة في تلك الفترة، محاولين إبراز دورها الكبير في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي المصلحة كون أن لها العديد من المزايا على رأسها الاتصال والتواصل مع الجهات الخارجية وضمان سير الحسن للمصلحة من خلال التسريع في نقل وجمع وتبادل المعلومات.

وقد أكدت نتائج دراستنا أن المنظمات وبالأخص مصلحة التنشيط المحلي تَهتم بشكل كبير بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، فاستخدام هذه التكنولوجيات في مجال الاتصال يؤثر على العملية الاتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها بتجاوز كل التحديات والرهانات التي فرضتها الازمة حيث أنها تجاوزت الحدود الجغرافية والزمنية.

وعمدت المصلحة إلى تسخير أحدث التقنيات الاتصالية قصد تحسين الأداء الوظيفي ومن أجل تحقيق الصالح العام للمنظمة حيث تضمنت هذه التقنيات الهاتف والبريد الالكتروني المربوط بالأنترنت والفاكس وبالإضافة إلى تقنية التحاضر عن بعد Webex باعتبارها تقنية أو طريقة للاتصال مع الجهات الخارجية.

فتَزَايُد طلب المنظمات لتكنولوجيا الاتصال راجع لأهمية هذه التكنولوجيات الاتصالية التي أصبحت الوقود المحرك للعمل وعنصراً أساسياً يَحُدُ من فعالية الاتصال في حالة غيابه بالمنظمة وبالتالي سوف يُعرقل السير الحسن لها.

فالتطور المتسارع في مجال تكنولوجيات الاتصال أصبح ضرورة حتمية ومطلباً أساسياً في ميدان العمل وهذا ما أَثْبَتَتْه الحاجة المُلحة لهذه التكنولوجيا في الفترة الحرجة التي اكتسحت العالم. فلم تبقى المنظمات أمام تلك الأزمة جامدةً بل عملت على تدارك الأمر وايجاد البديل للاتصال والتواصل لعقد العديد من الاجتماعات المهمة. لضمان استمراريتها وفعاليتها على الصعيد المحلي والوطني بالحد من تراكم الاعمال التي لولا الدور الذي لعبته تقنيات الاتصال لزادت الأمور تعقيداً.

وتَجدر الإشارة إلى التقنيات الحديثة التي تُوفرها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، تحظى بأهمية كبيرة لفعالية الدور الذي تلعبه في تسهيل الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين وتعزز تواصلهم فيما بينهم، مما يرفع من مستوى الأداء بجعل المصلحة قادرة على تأدية كل المهام المنوطة لها والأعمال الموكلة لموظفيها، وأيضا تمكنيها من توفير جميع الخدمات لتحقق التنمية المحلية، وهذا ما يؤكده الاستخدام اليومي وبشكل منتظم للموظفين مما يساعد في زيادة مردودية العمل.

ومن المنظور البنائي–الوظيفي فقد تبين بأن تقنية Webex هي عنصر ضروري ضمن النسق المتمثل في مؤسسة ولاية مستغانم والتي تبتغي تحقيق الأهداف التي قام بوضعها النسق، وذلك من خلال الدور الفعال الذي لعبته هذه التقنية كتقنية للتواصل مع الجهات الخارجية أثناء جائحة كوفيد 19، بغية ملء الفراغ الوظيفي الذي أسفرت عنه الجائحة، وهذا بالفعل ما يؤدي إلى استمرارية النسق بعد حالة الاضطراب واللاتوازن التي مر بها.

وهذه الدراسة ستفتح الآفاق لدراسات أخرى تنصب على محاولة فهم ديناميكية غرس تكنولوجيا جديدة وكيفية التفاعل معها في منظمات أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

- **باللغة العربية:**

📖 القرآن الكريم

📖 أبو حشيش حسن، **تقنيات الاتصال، الجامعة الإسلامية**، ديوان المطبوعات، غزة، 2005.

📖 أبو زيد عبد الباقي عبد المنعم، **أثر تكنولوجيا الاتصالات على نوعية مجالات العمل في الألفية الثالثة والمتطلبات للاستعداد لها**-دراسة ميداني-، المؤتمر الدولي الأول للتعليم الإلكتروني، البحرين، 19 افريل 2006.

📖 أبو زيد فاروق، **الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات**، مجلة الدراسات الدبلوماسية، العدد 8، 1991.

📖 أحمد مختار عمر، **معجم اللغة العربية المعاصرة**، دار عالم الكتب للنشر، القاهرة.

📖 إسماعيل زكي محمد، الانثروبولوجيا والفكر الإنساني، شركة مكتبات عكاظ للنشر والتوزيع، جدة، 1982

📖 البكري إياد شاكر، **تقنيات الاتصال بين زمنين**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003

📖 الحمداني موفق، **مناهج البحث العلمي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.

📖 الخزامي عبد الحكيم أحمد، **تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين**، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999.

📖 السالمي علاء عبد الرزاق، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010.

📖 السلطان فهد بن سلطان، **المنهج الاثنوغرافي**-رؤية بحثية تجديدية لتطوير واقع العمل التربوي

📖 الصباح عبد الرحمان، **نظم المعلومات الإدارية**، دار زهران للنشر، عمان، 1998.

📖 الصباغ العربي محمود، **إدارة الأداء**، معهد الإدارة العالي الرياض، السعودية، 1988.

📖 الطيطي خضر مصباح، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1433-2012 هـ.

📖 العلاق بشير عباس، **الإدارة الرقمية، المجالات والتطبيقات**، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية للنشر، 2005.

- اللامي غسان قاسم، **إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- النضر سعود محمد وآخرون، **السلوك الإداري**، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1999.
- بن منظور محمد بن مكرم المصري جمال الدين أبو الفضل، **لسان العرب**، دار صادر للنشر، بيروت 1993.
- بيوض أحمد، **وسائل الإعلام الجديدة**، مجلة العلوم الإدارية، عدد 227، دمشق، 1995.
- جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005.
- حجاب محمد منير، **المعجم الإعلامي**، دار الفجر، القاهرة، 2004.
- حجازي محمد وعبد الوهاب عبد الفتاح، **وسائط الاتصال الرسمي في المملكة العربية السعودية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1987.
- دليو فضيل، **أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة الجزائر، 1996.
- ردمان الدناني عبد المالك، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت**، دار الراتب ناشرون، 2001.
- رواية حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، مصر، 2005.
- زيتون كمال، **تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها الكرتونية**، دار عالم الكتب، القاهرة، 2006.
- سيسكو https: // e3arabi.com/p=302870
- أنا الجزائر: **شبكة أنا الجزائر الإخبارية من حقك أن تعرف**، مدير النشر الإعلامي زبير فاضل، الجزائر، أكتوبر 2013. (موقع انترنت)
- شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، 2007-2008.
- عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، **الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي**، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 1983.
- عشوري مصطفى، **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي**، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992.

- عملي دليل، **العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد 19 وما بعدها**، ترجمة: بسام أو الذهب، لصالح الصحة والسلامة المهنية، دمشق، 2020.
- قندلجي عامر ابراهيم، إيمان فاضل السمرائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق، الأردن، 2002.
- قندلجي علاء الدين الوردي عامر، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار الميسرة، عمان، 2005.
- قنديلجي عامر، **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن، 2007.
- كيت فريدة، **الخصوصية في عصر المعلومات**، ترجمة محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999.
- ما-هو-تطبيق -التقنيةhttps:Webex-com.e3arabi//-
- مرتاض نفوسي لمياء، **تغير الأنساق والحياة اليومية بالجزائر مع أزمة فيروس كوفيد 19**، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، 2022.
- مرتاض نفوسي لمياء، **دور ارتداء الكمامة في تغيير الحياة اليومية بالجزائر-دراسة أنتروبولوجية لرصد التمثلات والممارسات** -مجلة الأنثروبولوجيا التابعة لمركز فاعلون للبحث في الأنثروبولوجيا والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 العدد 02/ديسمبر 2021
- مرتاض نفوسي لمياء، **ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية**، دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
- مرتاض نفوسي لمياء، **من أجل أنثروبولوجيا الاتصال الرقمي**، الأردن، دار الحامد، 2022
- مرتاض نفوسي لمياء، **هندسة البحث الكيفي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
- مروان عبد المجيد إبراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- معجم عربي من إصدار مجمع اللغة العربية، معجم الوسيط، بالقاهرة، 2005.
- مكاوي حسن، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
- منصور العالي طاهر محسن، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

- موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.
- موسى يونس ثامر، **شبكات الحاسوب**، بيروت، دار الراتب الجامعية، 1994.
- هادف نور الدين، **التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2008.
- هلال محمد عبد الغني حسن، **مهارة إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية**. القاهرة، 1999.

باللغة اللاتينية:

- Alexander, **BMO Says of Employees May Switch to Blended Home** –office Work Bloomberg.com Business,5 May 2020
- Allyn, **Your Boss Is Watching you: Work-from Home Boom Leads to More Surveillance**, 13 May 2020
- **Anthropologie des techniques**, http://www.utb-chalon.fr/media/files/Groupes_de_travail/Ethique_et_societe/Technologie/anthropologie_des_techniques.pdf
- Blanchet Alain, Ghislaine Rodolphe, Massonnat Jean, Trognon Alain, **Les techniques d'enquête en sciences sociales**, Paris, Dunod, 2005
- Combessie Jean- Claude, La méthode en sociologie, Alger, Editions Casbah, 1998
- Grawitz Madeleine, **Méthodes des sciences sociales**, France, Dalloz, 11ème édition, 2005
- Lallement Michel , **Fonctionnalisme**, lingalog.net/dokuwiki /_media/lyon2 /ic/i3... /fonctionnalisme _michel_lallement .pdf, consulted on September11th, 2018
- Norman P. Jouppi, **First stepstowardsmutually-immersive mobile telepresence**, **Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work**
- Pratt, L., **Kellogg's launches flexible summer hours for 460 employees**,13 May 2020
- Sorensen, **Best practices for managing telecommuting employees**, Capella University , 30 September,2016.
- Wolton Dominique, **Penser la communication**, France, Flammarion, 1997
- **Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A piratical guide**.

الملاحق

ملحق رقم 01: دليل المقابلة

إن هذه المقابلة تدخل في إطار دراسة أكاديمية في شكل رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي، تحت عنوان " **دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي**"، وسنكون مُمتنين لكم على منحنا جزءاً من وقتكم ومحاولتكم للإجابة عن الأسئلة المطروحة، كما نُحيطكم علما بأن إجاباتكم لا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي مع فائق التقدير والاحترام.

1- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل منتظم في المصلحة؟

2- ما هي تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي كانت مستخدمة قبل تقنية التحاضر عن بعد Webex للتواصل مع الجهات الخارجية؟

3- هل كانت هذه التكنولوجيا الاتصال فعالة قبل تبني تقنية التحاضر عن بعد Webex؟ لماذا؟

4- ما هي الصعوبات الت واجهتكم في الاتصال مع الجهات الخارجية اثناء فترة الحجر؟

5- هل هناك صعوبات عند استخدام تقنية التحاضر Webex؟ من البداية الى سومنا هذا كيف ذلك؟ كيف تؤثر تقنية التحاضر عن بعد Webex في الاتصال الداخلي؟ في تنظيم العمل وفي الاتصال مع الموظفين وكذلك الجهات الخارجية؟

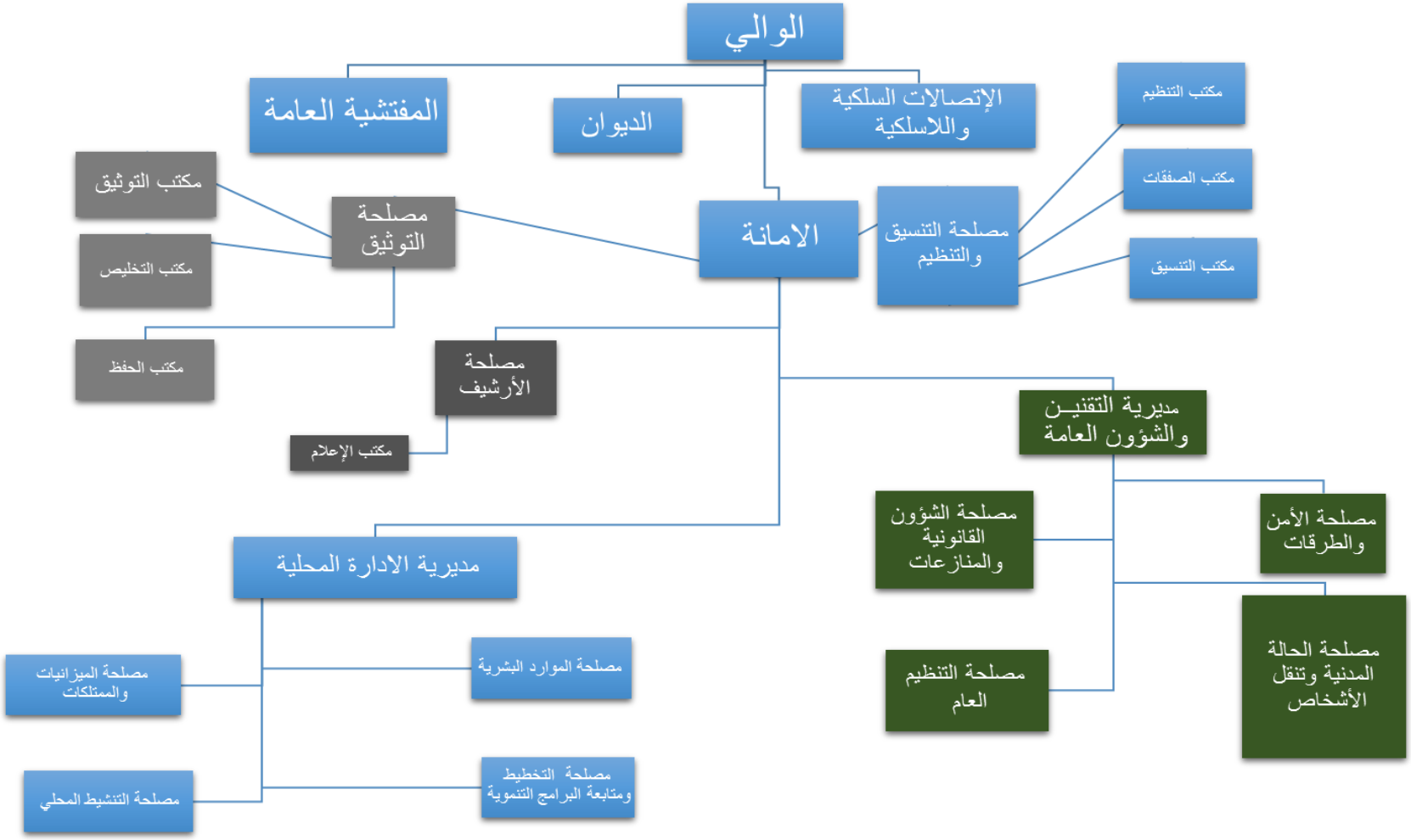
6-هل يتم رفع مستوى الأداء لموظفي المصلحة باستخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex؟ لماذا؟

7-هل تُنمي تقنية التحاضر عن بعد Webex روح فريق العمل والمشاركة بين الموظفين؟ كيف ذلك؟

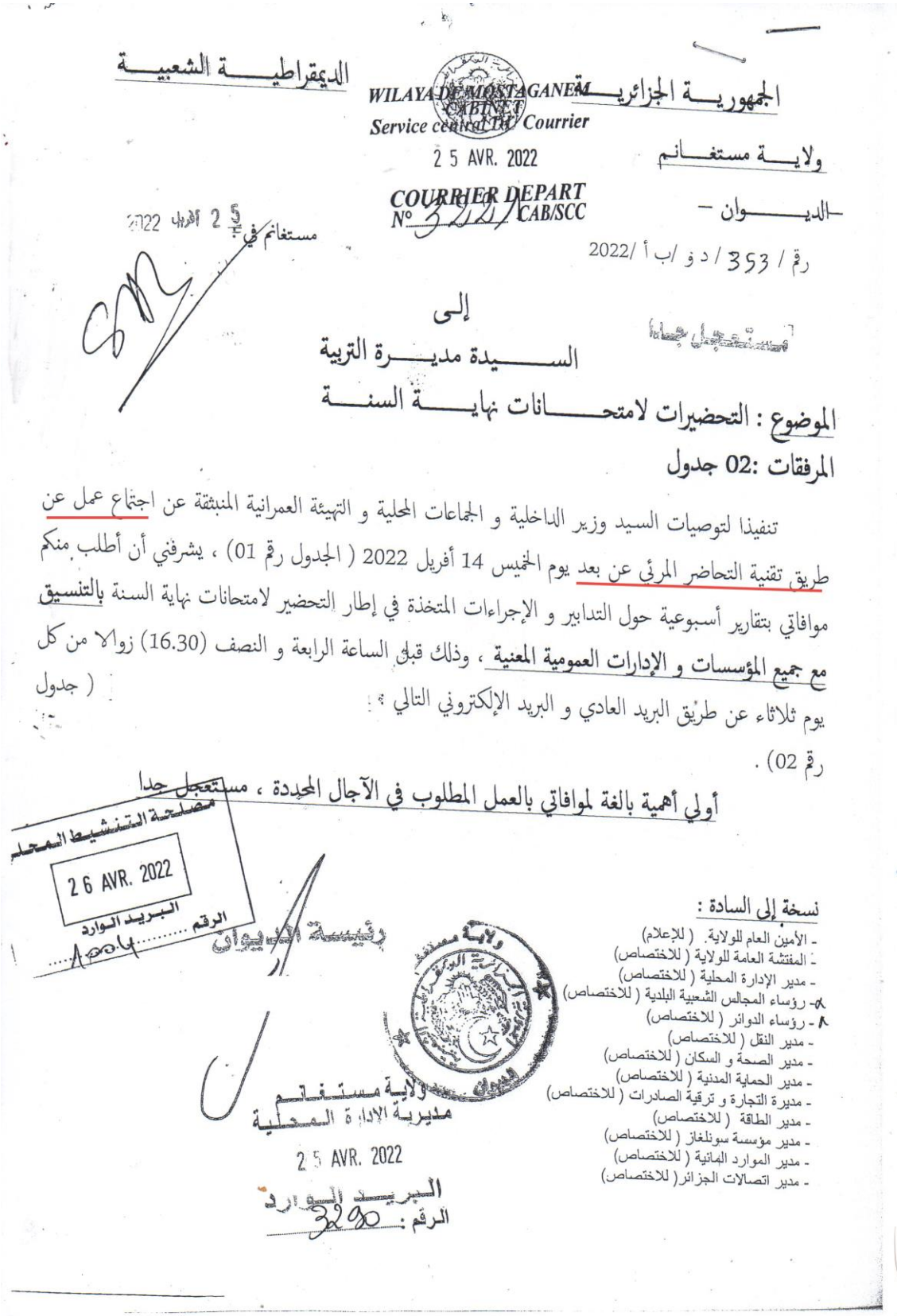
8- هل تؤثر الفروقات الفردية في الحصول على المعلومات عند استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex؟ كيف ذلك؟

9- هل يتم التحفيز على استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بشكل منتظم حتى بعد انهاء الجائحة؟ لماذا؟

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيـــمي لولايـــة مستغـــانم



الملحق رقم 03: المستندات



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية مستغانم

الديوان

رقم / 353 / د و /ب أ /2022

مستغانم في 25 أفريل 2022

WILAYA DE MOSTAGANEM
CABINET
Service central du Courrier
25 AVR. 2022
COURRIER DEPART
N° 3227/CAB/SCC

إلى

السيدة مديرة التربية

مستعجل جدا

الموضوع : التحضيرات لامتحانات نهاية السنة

المرفقات :02 جدول

تنفيذا لتوصيات السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية المنبثقة عن اجتماع عمل عن طريق تقنية التحاضر المرئي عن بعد يوم الخميس 14 أفريل 2022 (الجدول رقم 01) ، يشرفني أن أطلب منكم موافاتي بتقارير أسبوعية حول التدابير و الإجراءات المتخذة في إطار التحضير لامتحانات نهاية السنة بالتنسيق مع جميع المؤسسات و الإدارات العمومية المعنية ، وذلك قبل الساعة الرابعة و النصف (16.30) زوالا من كل يوم ثلاثاء عن طريق البريد العادي و البريد الإلكتروني التالي : (جدول رقم 02) .

أولي أهمية بالغة لموافاتي بالعمل المطلوب في الآجال المحددة ، مستعجل جدا

مصلحة التنشيط المحلي
26 AVR. 2022
البريد الوارد
الرقم .....

رئيسة الديوان

ولاية مستغانم
مديرية الإدارة المحلية
25 AVR. 2022
البريد الوارد
الرقم : 3290

نسخة إلى السادة :

- الأمين العام للولاية. (للإعلام)
- المفتشة العامة للولاية (للاختصاص)
- مدير الإدارة المحلية (للاختصاص)
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية (للاختصاص)
- رؤساء الدوائر (للاختصاص)
- مدير النقل (للاختصاص)
- مدير الصحة و السكان (للاختصاص)
- مدير الحماية المدنية (للاختصاص)
- مديرة التجارة و ترقية الصادرات (للاختصاص)
- مدير الطاقة (للاختصاص)
- مدير مؤسسة سونلغاز (للاختصاص)
- مدير الموارد المائية (للاختصاص)
- مدير اتصالات الجزائر (للاختصاص)

المرســـــل: وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية / الديــوان.

12 أفريل 2022

المرسل إليهم: السيــدات والســادة الــولاة

الموضـــوع: ف/ي اجتمــاع عــن طريــق تقنيــة التحاضــر المرئــي عــن بعـد.

النص: يشرفني أن أعلمكم قف ببرمجة اجتماع عمل قف عن طريق تقنية التحاضر المرئي عن بعد قف برئاسة السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية قف يوم الخميس 14 أفريل 2022 قف ابتداء من الساعة 11سا00 قف يخصص لدراسة النقاط التالية:

1. التحضيرات لموسم الاصطياف المقبل،
2. نظام مجابهة حرائق الغابات،
3. التحضيرات لامتحانات نهاية السنة،
4. الدخول المدرسي للموسم 2022 – 2023،
5. متابعة وضعية إنتاج الحبوب،
6. البرامج التنموية ومرافقة المستثمرين،
7. متفـــرقات.

للإشارة قف يقتصر الحضور حصريا على السيدات والسادة قف الولاة والولاة المنتدبون قف مما يستدعي تحضير كل عناصر المعلومات الخاصة بهذه الملفات قف للعلم، سوف تعطى الكلمة لبعض الولاة قصد التدخل بخصوص مختلف النقاط المدرجة في جدول الأعمال قف بالغ الأهمية والاستعجال قف **إمضاء رئيس ديوان وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية قف**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية مستغانم

دائرة بوقيرات

رقم: ..... / ا.ع/2021

السيد : رئيس الدائرة

إلى

السيد : والي الولاية

– مديرية الإدارة المحلية –

الموضوع : **ف/ي** تنظيم ورشات عمل بتقنية التحاضير عن بعد حول الرسم على القمامات المنزلية.

المرجع : برقية رقم 699 بتاريخ 2021/10/03.

ردا على برقيتكم المشار إليها في المرجع أعلاه و المتعلقة بتنظيم ورشات عمل بتقنية التحاضير عن بعد حول الرسم على القمامات المنزلية ، يشرفني أن أوافيكم ضمن مراسلتي هذه بالمعلومات المطلوبة لممثلين عن رؤساء المجالس الشعبية البلدية لبلديات الدائرة وفقا للجدول المبين أدناه:

البلديات	الإسم و اللقب	الرتبة	رقم الهاتف
بوقيرات		مفتش رئيسي في النظافة والنقاوة العمومية و البيئة	
سيرات		مهندس رئيسي في الهندسة المدنية	
السوافلية		كاتب الإدارة الإقليمية	
الصفصاف		مفتش رئيسي في النظافة والنقاوة العمومية و البيئة	

رئيس الدائرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة البيئة

الوكالة الوطنية للنفايات
NATIONAL WASTE AGENCY

المرجع: 1836 /م.ع/و.و.ن/2021 الجزائر في ..... 29 SEP 2021

إلى السيد الأمين العام

لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الاقليم

الموضوع: ف/ي مرافقة البلديات في تحصيل الرسم على رفع النفايات المنزلية.

المرجع: -اتفاقية التعاون في مجال تسيير النفايات المنزلية وما شابهها بين وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم والوكالة الوطنية للنفايات.

السيد الأمين العام،

في إطار اتفاقية التعاون المذكورة أعلاه في المرجع والرامية لمرافقة الجماعات المحلية في مجا
تسيير النفايات المنزلية تنظم الوكالة الوطنية للنفايات سلسلة من الندوات عن طريق تقنية التحاضر
بعد، حيث سيبرمج يوم الأربعاء 06 أكتوبر 2021 ابتدأ من الساعة التاسعة صباحا، ندوة حول الرسم ع
رفع القمامة المنزلية، وهذا قصد التعريف بهذا الرسم والمنهجية التي اقترحتها الوكالة لرفع مع
تحصيله.

في هذا الصدد، ولتفعيل اشغال هذه الندوة واثراء النقاش، نلتمس من حضرتكم دعوة مم
عن دائرتكم الوزارية، وعن مختلف الولايات والبلديات لتشرفينا بالمشاركة.

المشاركة في هذه الندوة يكون عبر الرابط التالي: https://bit.ly/3KOGF5l

كما نضع تحت تصرفكم لمزيد من المعلومات.

رقم الهاتف التالي: 0661 729 437.

والبريد الالكتروني التالي: contact@and.dz

تقبلوا منا، السيد الامين العام، كل عبارات الاحترام والتق

المدير العام للو
رقم: 260
التاريخ:

- **الملخص:**

تهدف دراستنا التي هي تحت عنوان دور تقنية التحاضر عن بعد Webex في تحسين الأداء الوظيفي. إلى التعرف على دور تقنيات الاتصال في الرفع من كفاءة الإدارة. من خلال مساهمتها في الاتصال مع الجهات الخارجية وفي تسيير أعمالها الداخلية بتعزيز المشاركة بين الموظفين لتحقيق تطور على مستوى التقنية والأداء ومن أجل تحقيق الأهداف المُسطرة للمنظمة.

وتعد مصلحة التنشيط المحلي التابعة لولاية مستغانم من بين المصالح التي تَبَنَتْ هذه التقنية الاتصالية والمتمثلة في تقنية التحاضر عن بعد Webex. وهذا من أجل تحسين الأداء الوظيفي لها وتحقيق الصالح العام. بتقديم الخدمات وتسهيل العملية الاتصالية؛ التي هي أساس نجاح أو فشل المنظمات. وهذا التبني لهذه التقنية بالتحديد راجع إلى الفجوة الوظيفية التي خلقتها أزمة كورونا. بحيث تم توظيفها بالمصلحة كَوْنَها ساهمت في الحد من محدودية الاتصال. باعتبارها تقنية فعالة في جلب المعلومات وتبادلها. زيادة على ذلك ساعدت على الاتصال مع الجهات الخارجية من خلال الاجتماعات؛ التي تستدعي الضرورة القصوى لعقدها ليكتمل الأداء الوظيفي وتُحقق المهام المَنْسوبة للمصلحة. كونها من تقنيات الاتصال التي تُؤثر في تحسين الأداء الوظيفي. وقصد تحقيق أهداف الدراسة عَمدنا إلى استخدام أداة بَحثية، تمثلت في المقابلة إضافة إلى اعتماد الملاحظة بالمشاركة. أما عن إشكالية الدراسة فقد تمثلت في معرفة دور الذي تلعبه تقنية التحاضر عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي، وبعد إجراء عملية تحليل المقابلات توصلنا إلى النتائج التالية:

– استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex بمصلحة التنشيط المحلي لمديرية الادارة المحلية يعمل على تحسين الأداء الوظيفي.

–تُحَقّقْ مجموعة من الإشباعات من خلال استخدام تقنية التحاضر عن بعد Webex من قبل موظفي مديرية الإدارة المحلية بمصلحة التنشيط المحلي.

الكلمات المفتاحية: تقنيات الاتصال، الأداء الوظيفي، العملية الاتصالية.

- **Abstract :**

Our study aims at improving job performance, to identify the role of communication technologies in raising the efficiency by enhancing participation among employees to achieve development with technical and performance levels and in order to achieve the established goals of the organization.

The Local Activation Department of the state of Mostaganem is among the departments that have adopted this communication technology, represented in the technology of distance lectures (Webex). This is in order to improve its functionality and achieve the public interest, by providing services and facilitating the communication process; For this technology in particular, I refer to the functional gap created by the Corona crisis, so that this adoption was employed in the interest as it contributed to limiting the limitation of communication. As an effective technique in fetching and exchanging information. In addition, it helped to communicate with external parties through meetings, which are necessary to complete the job performance as it was represented in knowing the role played by the distance lecture technology in improving job performance.

In order to achieve the objectives of the study an interview was conducted besides an observation was done as a research tool to prove the following problematic the role played by the distance lecture technology in improving job performance. The following results were suggested.

The use of distance lecture technology (Webex) at the local activation department of the Directorate of Local Administration to improve job performance.

To achieve a range of gratifications through the use of distance lecture technology (Webex) from employees of the Directorate of Local Administration in the Department of Local Activation.

Keywords: communication techniques, job performance, communicative process.