

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
ALGER



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
ALGER

ماستر تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي

د راسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران

مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر (ل.م.د) الطور الثاني في علوم الإعلام والاتصال

مقدمة ومناقشة علنا من طرف الطالبتين

بن كنين فتيحة شهيناز

قانة حياة

أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. صفاح أمال	أستاذة محاضرة	رئيسا
د. كويبي حفصة	أستاذة محاضرة	مشرفا ومقررا
د. عيسى عدي نورية	أستاذة محاضرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي

دراسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهـ ران

مقدمة ومناقشة علنا من طرف:

طالبة:

قانة حياة

أمام لجنة المناقشة:

الطالبة:

بن كنين فتيحة شهيناز

الصفة

رئيسا

مشرفا

ومقررا

مناقشا

الرتبة

أستاذة

أستاذة محاضرة أ جامعة مستغانم

أستاذة

الاسم واللقب

د.

د.كوبيبي حفصة

د.

السنة الجامعية: 2023/2022

دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي

دراسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهـ ران

مقدمة ومناقشة علنا من طرف:

طالبة:

قانة حياة

أمام لجنة المناقشة:

الطالبة:

بن كنين فتيحة شهيناز

الصفة

رئيسا

مشرفا

ومقررا

مناقشا

الرتبة

أستاذة

أستاذة محاضرة أ جامعة مستغانم

أستاذة

الاسم واللقب

د.

د.كويبي حفصة

د.

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

أحمد الله عزوجل الذي وفقني في
إتمام هذا العمل

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى
الأستاذة المشرفة

" كوبيبي حفصة " على كل ما
قدمته لنا من توجيهات

وإرشادات ومعلومات قيمة ساهمت
في إثراء موضوع دراستنا.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى
أعضاء اللجنة المناقشة الموقرة

كما نتقدم بالشكر **فتحة** للموظفي
مديرية التشغيل

كما لا ننسى في **شهيان** أتقدم



شكر وتقدير

لله الحمد والشكر كله ان
وفقني وألهمني الصبر على
المشاق التي واجهتني
لإنجاز هذا العمل
المتواضع.

اتوجه بخالص الشكر
والعرفان الى الاستاذة
المشرفة كوبيبي حفصة على
التوجيه والارشاد لهذا
العمل

كما اتقدم بالشكر الجزيل
لموظفي -مديرية التشغيل
لولاية وهران- و اخص بالشكر
السيد مدير التشغيل **خيال قكي**
عبد القادر
رئيس مصلحة الادماح المصن



إهداء

الى نور عيني والدتي الحبيبة
الى اعز مادي والدي العزيز
الى زوجي الغالي الذي اهداني دعما ماديا ومعنويا
الى ابني حبيبي آدم وبنيتي الحلوة ملك
الى اخوتي، محمد، سفيان، حسين، سعاد، فاطمة، وايمان
سعادتي في الدنيا واغلى ما أملك
حفظهم الله من كل سوء
الى أبناء وبنات اخوتي واخواتي دون استثناء
الى افضل صديقة شاركتني هذا المجهود شهيناز
الى كل هؤلاء اهدي هذا الجهد المتواضع.



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا
محمد وعلى إله

وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى
يوم الدين أما بعد

أهدي تخرجي إلى روح أبي
الطاهرة، إلى من أحمل اسمه
بكل فخر.

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حصدت
الأشواك عن دربي لتمهد
لي طريق العلم إلى أمي
الغالية.

إلى زهراتي أخواتي: نسرين،
كوثر، ياسمين، عائشة ومريم
وإلى قرة عيني: عبد الله، يحي
وعمر

ولكل من أعطاني يد العون من قريب أوبعيد وساعدني في إتمام هذا العمل

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي دراسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران. وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية، وقد اعتمدنا على الدراسة الوصفية التحليلية، حيث شملت الدراسة عينة

بلغ عددها 36 موظفا من أصل 40 موظف تم تجميع إجاباتهم من خلال الاستبيان الذي كان هو الأداة الرئيسية التي استخدمت في جمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة وبعد معالجتها توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- تساهم الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي حيث يعد لإستخدامها دور فعال في تسهيل وتحسين ورفع مهارة الموظف من جهة وأدائه لمهامه من جهة أخرى.
- لا يوجد اختلاف في استخدام الوسائط الجديدة وفقا لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، وعدم وجود هذا التباين أيضا بالنسبة بالأقدمية بالوظيفة.
- تتطلع الإدارة لتطوير وتفعيل دور الوسائط الجديدة وتعميمها من أجل زيادة كفاءة وفعالية وجود أداء موظفيها وتحسين خدماتها.

Abstract:

This study aims to know the role of new media in activating the job performance of the employees of the Employment Directorate of Oran Province, by conducting a field study, and we relied on the descriptive analytical approach, where the study included a sample of 36 employees out of 40 employees whose answers were collected. On the questionnaire, which was the tool that was used to collect the data, and after processing it, we reached a set of results that we mention:

- The new media contributes to the activation of job performance, as its use is considered an effective role in facilitating, improving and raising the employee's skill on the one hand, and his performance of his duties on the other hand.
- There is no difference in the use of new media according to the variable of gender and educational level, and the absence of this difference also with regard to seniority in the job.
- The administration is looking forward to developing and activating the role of new media and circulating them in order to increase the efficiency and effectiveness of the presence of its employees' performance and improve its service.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	المخلص
	خطة الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
05	1- بناء الاشكالية وطرح التساؤلات
06	2- الفرضيات
06	3- أسباب اختيار الموضوع
06	4- أهمية الدراسة
07	5- أهداف الدراسة
07	6- تحديد المفاهيم
10	7- منهج البحث و أدواته

فهرس المحتويات

10	8- أدوات الدراسة
12	9- مجتمع البحث والعينة
13	10- الدراسات السابقة
15	11- حدود الدراسة
الفصل الثاني : الاطار النظري	
I. الوسائط الجديدة	
20	تمهيد
21	1- ماهية الوسائط الجديدة
21	2- تعريف الوسائط الجديدة
21	3- خصائص الوسائط الجديدة
23	4- أنواع الوسائط الجديدة
25	5- عناصر الوسائط الجديدة
27	خلاصة

II. ماهية الأداء الوظيفي	
29	تمهيد
30	1- تعريف الأداء الوظيفي
30	2- أهمية الأداء الوظيفي
31	3- محددات وخصائص الأداء الوظيفي
31	أ- محددات الأداء الوظيفي
32	ب- خصائص الأداء الوظيفي
33	4- أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
33	أ- أنواع الأداء الوظيفي
34	ب- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
37	5- عناصر الأداء الوظيفي
38	خلاصة الفصل
الفصل الثالث :الإطار الميداني	
40	عرض وتحليل البيانات
55	النتائج
55	عرض النتائج الجزئية للدراسة
56	تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
57	الاستنتاج العام
58	مقارنة النتائج بالفرضيات
58	خلاصة الفصل
60	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول والملحق

قائمة الأشكال والجدول والملاحق

1. قائمة الجداول

الرقم	العنوان
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير مناصب العمل
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير أقدمية العمل
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير إتاحة خدمة الانترنت
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر الحاسوب
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحاسوب
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير تقديم ايميلات
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الوسائط الجديدة
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير معرفة استخدام الوسائط الجديدة
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير تقييم مدى معرفة استخدام الوسائط الجديدة
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوسائط الجديدة
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير سهولة استخدام الوسائط الجديدة
15	توزيع أفراد العينة حسب متغير دوافع استخدام الوسائط الجديدة
16	توزيع أفراد العينة حسب متغير مساهمة استخدام الوسائط الجديدة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة
17	توزيع أفراد العينة حسب متغير الاعتقاد للوسائط الجديدة (سلبية)
18	توزيع أفراد العينة حسب متغير معوقات تطبيق الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل
19	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحلول لتجاوز المعوقات .

2. قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	استمارة الاستبيان
02	أسئلة المقابلة
03	الهيكل التنظيمي

مقدمة

شكل موضوع الوسائط الجديدة اهتمام الباحثين والمختصين لإسهاماته في تطوير نظم العمل وتقديم الخدمات وفي تقدم ونمو الإدارات والتأثير في أدائها المتميز.

إذ تجلت إسهامات الوسائط الجديدة في تحفيز الأفراد وتطوير الخبرات لديهم من أجل تحقيق أداء أفضل وساعدت بتقديم محفزات جديدة ساهمت في تعزيز وتحسين فاعلية الأداء وأصبح من الممكن تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة.

ولقد ساهمت الثورة المعلوماتية في إحداث آفاق واسعة خاصة على مستوى الإدارات والأنظمة والأساليب الآلية للعمل فصار على مؤسسات الدولة تقديم خدمات متطورة وذات فاعلية ولا يكون ذلك إلا بوجود إمكانيات ثقيلة مع تعزيز استخدام الوسائط الجديدة. وإنه من البديهي أن اهتمامات وأولويات الإدارة هو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتقديم خدمة أسرع وجودة عالية وهذا أدى إلى ضرورة إدخال الوسائط الجديدة في التنظيم والتسيير الداخلي في الإدارة.

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي تبلورت فكرة موضوع الدراسة والتي تتمحور حول دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لموظفي مديرية التشغيل لولاية وهران.

وقد شملت دراستنا التي جاءت تحت عنوان " دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران " خطة ذات أبعاد ممنهجة تمثلت في مقدمة وفصل منهجي وفصلين نظريين وفصل ثالث تطبيقي وخاتمة حيث اعتمدنا على الجانب المنهجي على الإشكالية وطرح التساؤلات وأسباب إختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ومجتمع وعينة البحث والدراسات السابقة وحدود الدراسة. وفي الجانب النظري تطرقنا إلى الفصل الأول تحت عنوان ماهية الوسائط الجديدة وتدرج تحت أربعة عناصر والفصل الثاني تحت عنوان ماهية الأداء الوظيفي واندرج تحته خمسة عناصر، والجانب التطبيقي اندرج تحته تحليل معطيات الاستبيان والمقابلة ونتائج الدراسة ثم الخاتمة.

قد إعتمدنا في دراستنا على مجموعة من المراجع أهمها : علي قسايسية، شبكة الأنترنت، محاضرة في مقياس مقاربات الجمهور ومستخدمي الوسائط الجديدة لطلبة الدكتوراه، تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

مسعود جبران، معجم الرائد لغوي عصري، موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون وغيرهم من المراجع المهمة التي سوف نقوم بعرضها لاحقاً.

الوقت الذي أخذته الدراسة وهذا من بداية فيفري إلى بداية جوان.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي:

- 1- الإشكالية وطرح التساؤلات.
- 2- الفرضيات
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 7- منهج الدراسة.
- 8- أدوات جمع البيانات.
- 9- مجتمع وعينة البحث.
- 10- الدراسات السابقة.
- 11- حدود الدراسة.

1. الإشكالية:

شهد هذا العصر تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الاتصال مما شكل ظهور ثورة معلوماتية نتج عنها ظهور الهواتف الذكية والحاسبات الآلية ذات القدرات التخزينية الفائقة والمعالجة السريعة والدقيقة خاصة بعد دمجها بالانترنت، ونظرا لعمق هذا التطور الحاصل في الاتصال زادت الحاجة إلى التكنولوجيات الحديثة من قبل المجتمعات التي أصبحت تتسابق في توظيف الوسائط الجديدة في منظومتها وهذا لتحقيق مكانتها وإدراكها منها لأهمية هذه الوسائط في دعم التطور والتقدم بإعتبارها محور هام لمختلف مجالات الحياة من بينها المجال الإداري، مما جعل جميع الإدارات تحت حتمية مسايرة هذه التطورات من أجل تحسين الخدمات المقدمة من طرفها، وتعتمد الإدارات في استغلال التطور الحاصل في السعي إلى بلوغ كل المواصفات التيسيرية المعتمدة محليا وعالميا مما يستوجب مشاركة ومساهمة الموظفين في دعم العملية التي تركز على الإدارة وتقاسم المعلومات بين القمة والقاعدة وتسهيل عملية الوصول إليها.

إن الإدارات اليوم تلحظ تقدما كبيرا وتحولا جذريا عميقا ومتسارعا وينعكس هذا الأمر بشكل أو بآخر عليها مما يجعلها تعيش صراع ومناقسة مع الإدارات الأخرى، ليس بالضرورة تحقيق تقدمها وإزدهارها ولكن غالبا حفاظا على بقائها.

ومن البديهي أن اهتمامات وأولويات الإدارة هو تحسين مستوى الأداء الوظيفي الذي يعتبر أحد مفاتيح التفوق، حيث يعد أداء الفرد داخل الإدارة بمثابة المحرك الأساسي لسيرورة وحركة العمل، كما يمثل أداء الفرد الوحدة الأولية التي تقوم عليها الإدارة لذلك ظهرت ضرورة الكشف عن أثر استخدام الوسائط الجديدة في ذلك، ولما كانت المؤسسات كثيرة ومتنوعة تعدر علينا دراستها جميعا، وقع إختيارنا على مديرية التشغيل لولاية وهران.

وبناء على ذلك فإن الغرض من هذه الدراسة هو مدى مساهمة الوسائط الجديدة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي المديرية .

ومن هنا نطرح التساؤل العام:

هل تساهم الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران ؟

2. الأسئلة الفرعية:

- ما هي دوافع استخدام الموظفين للوسائط الجديدة في العمل ؟
- ما هي أهم الوسائط الجديدة التي يستفيد منها موظفي مديرية التشغيل، ودوافع استخدامهم لها؟

- ماهو تقييم استخدام الوسائط الجديدة للموظفين في أدائهم الوظيفي؟

3. الفرضية الرئيسية:

للسائط الجديدة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية التشغيل لولاية وهران.

4. الفرضيات الفرعية:

- تساهم الوسائط الجديدة في سهولة القيام بالعمل وتوفير الوقت والجهد.
- يعتبر الإيمائيل الأنسب في الاستخدام من قبل موظفي مديرية التشغيل.
- تساهم الوسائط الجديدة في زيادة تقدم الخدمات.

4- أسباب اختيار الموضوع:

من المعلوم أن وراء كل بحث أو دراسة أسباب معينة تدفع صاحب البحث لإثارة مشكلة والسعي لإيجاد حلول لها، ومن بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي:

- أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لهذا الموضوع؛
- الاهتمام لموضوع أثر الوسائط الجديدة.
- أسباب موضوعية:
- معرفة الآثار الايجابية والسلبية لاستخدام الوسائط الجديدة في الوسط الإداري.
- كثرة إقبال الإدارات على استخدام الوسائط الجديدة.
- إثراء مكتبة الجامعة ببحث علمي جديد
- حداثة الموضوع.

5. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية دراستنا من أهمية الموضوع نفسه، فموضوع دورالوسائط الجديدة في تفعيل الاداء الوظيفي، يعد مسألة ذات أهمية كبيرة لما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في علوم الاعلام والاتصال وغيرها من التخصصات، اذ نسعى من خلال هذه الدراسة الى اعطاء صورة عن الوسائط الجديدة وعلاقتها بتفعيل الاداء الوظيفي، كونها وسيطا حيويا اجتاح العالم في الأونة الأخيرة وجعل معظم مجالات الحياة قائمة عليه وخاصة الادارات ومن بينها مديرية التشغيل والتي منحت للموظفين تقنيات جديدة داعمة لهم في أدائهم الوظيفي.

6. أهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف او مجموعة من الاهداف التي يسعى الباحث بلوغها، ويمكن تحديد اهداف الدراسة في النقاط التالية:

- الوقوف على واقع الإدارة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات الوسائط الجديدة؛
- معرفة دور الوسائط الجديدة في تحسين الأداء الوظيفي ومكانتها داخل الإدارة.
- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة لضمان استخدام أفضل للوسائط الجديدة.
- اشباع الفضول العلمي من خلال التحقق من صدق الفرضيات والاجابة على التساؤلات المطروحة حول الموضوع.

7. تحديد المفاهيم:

لا يخلو أي بحث من المفاهيم والمصطلحات العلمية التي تحدد من قبل الباحث استنادا للمتغيرات والفروض الموضوعية لعنوان البحث، والتي يريد اختبارها وتجربتها بغية صياغتها، ونخص بالمفاهيم بمجموعة الآراء والأفكار والمعتقدات حول اشياء محددة.

1- تعريف الوسائط الجديدة new media:

- أ- لغة: الوسائط من مصدر وسط ووسط يسط وسطا وسطة¹.
- الجديدة من مصدر جدة والجدة أي صار الشيء جديدا².

ب- اصطلاحا:

يرى "جون كومباك" أن الوسائط الجديدة هي مزيج من النص المكتوب مع الصوت والصورة الثابتة أو المتحركة.

¹ مسعود جبران، معجم الرائد لغوي عصري، دار العلم المالين، بيروت، 1992، ص863
² نفس المرجع ص269.

ويرى Galbeath أن الوسائط الجديدة هي برامج تمزج بين الكتابة والصور الثابتة والمتحركة والتسجيلات الصوتية والرسوم الخطية لعرض الرسالة بحيث يستطيع المتلقي التفاعل معها من خلال الاستعانة بالكمبيوتر.

ج- إجرائيا: هي كل الوسائط الجديدة التي تعتمد على تكنولوجيا المتعلقة بتخزين ونشر وتبادل المعلومات والبيانات (البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، الهواتف الذكية...)، وهي مجموعة من الدعائم كالحاسوب والهواتف الذكية وشبكة الانترنت وشبكة الهاتف وأي نوع آخر من الوسائط الجديدة التي تساهم في تحسين خدمة مديرية التشغيل.

2- تعريف الدور:

أ- لغة:

دار يدور دورا، أي تحرك وعاد إلى ما كان عليه،¹ جمع أدوار، والدور "ROLE" مشتق من الكلمة اللاتينية "RATULES" وهي تعني في الأصل الفهرس أو القائمة أو القيد أو السجل الذي تسجل فيه أشياء معينة في ترتيب محدد.²

ب- اصطلاحا:

الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي.³

ج- إجرائيا:

مفهوم الدور حسب هذه الدراسة يتمثل في معرفة دور الوسائط الجديدة، أي حصر وظائفها والأنشطة الخاصة بها التي تقوم بها من أجل تفعيل أداء الموظفين في الإدارة.

3- الأداء الوظيفي:

أ- لغة:

من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أو صله والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به⁴.

ب- اصطلاحا:

هو تنفيذ أمر وواجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.⁵

يعرفه حسن رواية محمد في كتابه " غدارة الموارد البشرية " الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق واطماف المهام المكفوفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي تحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما يحدث لبس وتداخل بين أداء والجهف يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد⁶.

ج- إجرائيا:

¹ ابن منظور لسان العرب , المجلد , دار بيروت لطباعة والنشر , بيروت , 1956 , ص 50 .

² عبد الله البستاني , البستان , معجم مطول , بيروت , مكتبة لبنان , 1992 , ص 367 .

³ فؤاد البستاني , منجد الطلاب , دار الشروق , بيروت , د.س.ن , ص 211 .

⁴ ابن منظور , مرجع سبق ذكره ص 26 .

⁵ أحمد زكي بدوي , محمد كامل مصطفى , معجم مصطلحات القوى العاملة , مؤسسة شباب الجامعة , الإسكندرية , 1984 .

⁶ رواية حسن , إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية) , الدار الجامعة , الإسكندرية , مصر , 2005 , د , ط , ص 209 .

الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي مديرية التشغيل من أجل إتمام الوظيفة الموكلة له ويحقق أهداف مسطرة من قبل المديرية بوهران.

الموظف:

أ- لغة:

وظف، يوظف، توظيفاً، فهو موظف والمفعول موظف¹.

ب- اصطلاحاً:

الموظف هو "الشخص الذي يلزم نفسه لاداء عمل يحتاجه صاحب العمل ويناسب قدراته مقابل تعويض مادي وفق شروط ولوائح العمل"².

ويعرف الموظف "بانه كل ذكر وانثى يعمل لقاء اجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب عمل وتحت سلطته وشرافه"³.

ج- إجرائياً:

هو الشخص الذي يعمل في مؤسسة أو مديرية يتقاضى أجر مقابل جهد وعمل يقوم به .

8. منهج البحث و أدواته :

ان اية دراسة علمية لا بد وان تعتمد على المنهج السليم الذي يساعدنا في البحث حيث لا يمكن لاي باحث الاستغناء عنه، هذا لان بدون منهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، على هذا الأساس دراستنا تدرج ضمن الدراسات الميدانية التي تنفذ عن طريق جمع المعلومات من موقع مجتمع البحث المعني بالدراسة وذلك بالاستعانة بمنهج دراسة حالة الذي يعرف على أنه المنهج الذي يتجه

إلى جمع البيانات المتعلقة بوحدة معينة (حالة) سواء كانت فرد أو مؤسسة، بقصد الإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى نتائج علمية متعلقة بالوحدة محل الدراسة⁴.

نوع الدراسة :

الدراسة الوصفية التحليلية التي تعرف بانها "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها كمياً، عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة"⁵.

9. أدوات الدراسة:

• الاستبيان:

اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان باعتبارها وسيلة هامة لجمع البيانات وهي عبارة عن استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ضمن محاور، حيث تعرف إنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه¹.

¹ ابن منظور , مرجع سابق ص 349 .

² حبيب الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، (بيروت : مكتبة لبنان ناشرون، 1998) ص 36.

³ سمير شوكي، المعجم الإداري، (عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع) ص 326.

⁴ كريمة خزري، دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الصورة الذهنية دراسة حالة مؤسسة أوريدولالاتصالات، بسكرة، 2018، 2019.

⁵ حسام محمد مازن، اصول مناهج البحث في التربية وعلم النفس، "القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012، ص 260.

فيما يخص الاستبيان الذي حضرناه لانجاز دراستنا يتكون من أسئلة مغلقة (يجيبالمبحوث فيها بإجابة محددة) وأخرى نصف مغلقة (يختار فيهاالمبحوث الإجابات التي نحددها له مع إضافة كلمة أخرى لكي يجيب المبحوث على بديل آخر غير مدون في استمارة الاستبيان). كما استخدمنا 17 سؤال منها أسئلة مفتوحة ليجيب المبحوث بكل حرية على السؤال وقد شمل الاستبيان محور السمات العامة وثلاثة محاور أخرى:

- محور السمات العامة؛
- المحور الأول: التكنولوجيات والوسائط المتاحة في مكان العمل؛
- المحور الثاني: استخدامات الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل؛
- المحور الثالث: الآثار المترتبة عن استخدام الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل.

وبعد تصحيح الإستبيان من طرف الأستاذة المشرفة وإجرائنا لبعض التعديلات بفضل تحكيم أستاذتين في مجال الإعلام والاتصال²، قمنا بتجريبه على فئة قصدية تتكون من 6 موظفين حيث وجدنا أنه كان مفهوماً من طرف الموظفين وكذا قمنا بتوزيعه بصفة نهائية على عينة البحث.

● **الملاحظة:** تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات ومصدراً لجمع المعلومات وهذا لمراقبة مجتمع البحث وملاحظة سلوكياته وتسجيل ما تم ملاحظته دون إخفاء أو إهمال أي شيء تم ملاحظته وهذا للحصول على النتيجة التي يهدف إليها الباحث وبذلك الملاحظة تعتبر من الوسائل الهامة لجمع البيانات.

فالملاحظة تعرف على أنها توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة، أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها وخصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر³.

● **المقابلة:** تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية⁴.

وتعرف أيضاً في البحث العلمي: هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء وموقف محدد⁵.

10. مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث:

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص اللذين يشكلون موضوع مشكلة البحث.

¹ عامر إبراهيم قنديجلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوردي العلمية، عمان، 2002، ص187.

²رقاد حليلة، أستاذة في علوم الإعلام والاتصال.

*غيسى عيدي نورية، أستاذة في علوم الإعلام والاتصال.

³العساف، صالح بن أحمد، "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية"، دار الزهراء، الرياض 2010، ص366.

⁴عمار بوحوش وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 75.

⁵أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص 2014.

وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة، لذا فإن الباحث يسعى إلى اشتراك جميع أفراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيراً، بحيث لا يستطيع الباحث إشراكهم جميعاً. ومن خلال هذا السياق تمثل مجتمع بحثنا في جميع موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران والمقربين ب 40 منهم أنثى 26 و 15 ذكر.

عينة البحث:

هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث ومن خلالها يمكن الحصول على معطيات لتحليلها ونعرفها على أنها عبارة عن مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وتعتبر جزء من الكل أي بنسبة معينة من أفراد المجتمع المحلي الأصلي ثم تعمم الدراسة على المجتمع كله¹.

وقد اعتمدنا على الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع البحث، والمقربين ب 40 موظفاً وتعرف العينة الشاملة أو ما يعرف بالحصر الشامل ويسمى أيضاً أسلوب التعداد لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي وذلك بتجميع بعض البيانات والمعلومات المرتبطة ببعض المتغيرات عن جميع خصائص ومفردات المجتمع الأصلي².

وبعد توزيع الاستبيان، تم استرجاع 36 استبيان صالح للتحليل، فيما تعذر علينا استرجاع 04 استبيانات موزعة نظراً لغياب الموظفين عن العمل أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية. لذلك انحصرت العينة في 36 مفردة.

11. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة طويهري فاطمة (2015) تحت عنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت)، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي صنغته تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقاً لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية وتم في هذه الدراسة استخدام أداة الاستبيان حيث تم اختيار عينة عشوائية تقدر ب (189) عاملاً من شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، والأداة الثانية تمثلت في البطاقة الفنية وتم ادخال البيانات في الحاسب الآلي على البرنامج الإحصائي spss. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي .

¹ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية-المطبعة الجهوية بقسنطينة-الجزائر، 2008، ص267

² سيد محمود الطواب وآخرون : البحث العلمي (أسسه وأساليبه) ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، 2015، ص 135.

و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ أظهرت الدراسة على شركة الكهرباء لولاية تيارت للعيان مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجابا على أداء المورد البشري من رفع لفاعليته وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة وتتفادى نقاط الضعف .
 - ✓ يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه .
 - ✓ يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية .
- تشابهت دراستنا مع هذه الدراسة حيث استخدمنا , في حين إختلفت دراستنا عن هذه الدراسة في المنهج حيث استخدمنا منهج دراسة حالة و كذلك في أداة الدراسة إستخدمنا المقابلة و الملاحظة استفدنا كثيرا من هذه الدراسة وهذا من حيث بناء إشكالتنا وكذا من الجانب النظري .

الدراسة الثانية:

دراسة شوقي الشاذلي (2008) تحت عنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية وتخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى أن استخدام tic يساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا .تم في هذه الدراسة استخدام أداة الاستبيان موجه ل 41 مؤسسة تم معالجتها بنظام spss أهم النتائج المتوصل لها :

- ✓ معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال : الهاتف، الفاكس والبريد الإلكتروني.
- ✓ المؤسسات تستخدم البريد الإلكتروني كواجهة لعرض معلومات عن المؤسسة.
- ✓ العديد من المؤسسات تسجل تأخر في استخدام التكنولوجيا.

وعليه نتفق دراستنا مع هذه الدراسة من جهة المنهج والأداة رغم إختلاف زمان الدراسة التي اجريت عام 2008/2007 بولاية الجزائر إلا أننا استفدنا منها من ضبط جوانب البحث.

الدراسة الثالثة:

دراسة بشير كاوجة 2013، رسالة ماجستير في علوم التسيير تحت عنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" تحدد أهمية واهداف هذه الدراسة في محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية، ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدم منهج دراسة حالة في الجانب الميداني، واستخدم العينة القصدية والمتمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، اعتمد الباحث على عدة أدوات بحثية مختلفة منها الاستبيان، المقابلات والملاحظة، وتحليل الوثائق.

وخرج من هذه الدراسة بنتائج منها:

اثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة ، وهذا ماثبت صحة الفرضية القائلة :

-ان استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

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

-لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي، ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لاهميته واثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي للمستشفى، خاصة ما يعنيه الموظفين من اعطاب متكررة حيث ان ما يفوق 65% من المستجوبين يشكون من الاعطاب المتكررة.

الإستفادة من الدراسات :

اعتمدنا على هذه الدراسات السابقة و هذا لأنها تناولت مواضيع قريبة من موضوع دراستنا و تمحورت كلها حول دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي للموظفين خاصة بعد تطور مفهوم الوسائط الجديدة في المؤسسات .

12. حدود الدراسة:

1- الإطار الزمني:

انطلقت الدراسة لموضوع " دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران" تحديدا عندما تمت الموافقة على الدراسة وعليه تمت الدراسة عبر مرحلتين:

المرحلة الأولى:

احتوت الجانب النظري والمفاهيمي حيث تضمنت الدراسة الاستطلاعية للجانب الميداني ليتم بعد ذلك بناء الإشكالية وصياغة الفرضيات ومعالجة الجانب النظري لدراسة وذلك ابتداء من بداية فيفري إلى نهايته.

المرحلة الثانية:

وتمثلت في الدراسة الميدانية حيث تم الاتصال بالمبحوثين وتم فيها جمع المعلومات من المبحوثين وتحليلها وذلك في بداية مارس.

2- الإطار المكاني:

- تمت الدراسة في مديرية التشغيل لولاية وهران، الكائنة بحي باتيور، طريق كناستال قمبيطة رقم 34.
- مرسوم الانشاء : المرسوم التنفيذي رقم 02-50 المؤرخ في 07 للقعدة عام 1422 الموافق ل 21 يناير 2002 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح التشغيل .
 - المخطط الهيكلي:تنظم مديرية التشغيل لولاية وهران في 05 خمسة مصالح:

1-مصلحة الادارة العامة والميزانية:

بضمان تسيير البشرية والمادية لمصالح مديرية التشغيل، مع تقدير الاحتياجات المالية ودفع الاعتمادات المخصصة والسهل على تسييرها بطريقة ناجحة، وتتكون من مكتبين"مكتب ادارة المستخدمين والوسائل، مكتب الميزانية والمحاسبة".

2-مصلحة ترقية التشغيل والادماج المهني:

تتكفل بتجسيد برامج ترقية التشغيل على المستوى المحلي، بالتنسيق مع كل المتعاملين، والعمل على تحديد المهن والتأهيلات الجديدة بغرض مضاعفة إمكانية الإدماج المهني وتكون من ثلاثة مكاتب، مكتب تنسيق برامج التشغيل، مكتب الإدماج المهني، مكتب التأهيلات والمهن.

3- مصلحة تنظيم التشغيل وتسيير سوق العمل:

تتكفل بتشجيع التدابير الرامية الى تنمية التشغيل، وتقريب العرض من الطلب واقتراحها، مع تطبيق آليات تسيير سوق العمل ومتابعتها، وتتكون هذه المصلحة من مكنتين: مكتب تنظيم التشغيل ومكتب تسيير سوق العمل.

4- مصلحة الاحصائيات والتقييم والترخيص:

تتكفل ب: وضع نظام ملاحظة يسمح بجمع كافة المعلومات الاحصائية حول التشغيل، وتلخيص وتقييم برامج التشغيل، وتتكون من مكنتين: مكتب الاعلام واحصائيات التشغيل، ومكتب التلخيص والتقييم.

5- مصلحة المحافظة على التشغيل وحركة اليد العاملة :

تتكفل ب: المبادرة بأعمال تشجيع إعادة الادماج واقتراحها، وجمع المعطيات المتعلقة بتدفق اليد العاملة الاجنبية والحرص على تطبيق التشريع والتنظيم المسير لليد العاملة، مع وضع نظام ملاحظة لسوق العمل وتتكون من ثلاثة مكاتب: مكتب المحافظة على التشغيل واعادة الادماج المهني، مكتب حركة اليد العاملة، ومكتب تسيير اليد العاملة الاجنبية.

نشاطاتها:

تعمل مديرية التشغيل على تفعيل وتنمية كل اجراء يهدف ويسمح بترقية التشغيل وتنفيذ البرامج الحدثة من طرف القطاع ، وفي هذا الإطار تتكفل مديرية التشغيل لولاية وهران بترقية تشغيل وتنظيمه، والمحافظة على التشغيل وحركة اليد العاملة ، و تسيير اليد العاملة الاجنبية .¹

¹ موقع إلكتروني : www.direction de l'emploi .dz

الإطار النظري

I. ماهية الوسائط الجديدة.

تمهيد.

1 ماهية الوسائط الجديدة.

2 خصائص الوسائط الجديدة.

3 أنواع الوسائط الجديدة .

4 عناصر الوسائط الجديدة.

خلاصة.

تمهيد

يشهد هذا القرن انفجارا تكنولوجيا غير مسبوق حيث ازدادت أهميتها وامتزجت بجميع مجالات الحياة وفي ظل هذا الانفجار شهد ميدان الاتصال ثورة خاصة في جانب ظهور وتطور الوسائط الجديدة التي تشهد إقبالا واسعا من قبل المستخدمين. ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم الوسائط الجديدة وخصائصها وأنواعها .

1- ماهية الوسائط الجديدة

ظهر مفهوم الوسائط الجديدة في الستينات مع اكتشاف الانترنت لكنه اشتهر وشاع في التسعينات من القرن الماضي حيث تسارعت وتيرة اكتشاف أنواع جديدة من الحواسيب المتطورة والذكية التي دمجت الصحافة بالإذاعة والتلفزيون في تحقق لما تنبئ به في 1978 العالم nicolasnegroponte والذي كان يشتغل حينها على هذه الوسائط في مختبرات جامعة MIT بأمريكا.

2- تعريف الوسائط الجديدة

الوسائط الجديدة هي كل الوسائل التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الجديدة بغرض التواصل بين الأفراد أو إعلامهم بمختلف الأخبار والمعلومات مثل شبكة الانترنت بمختلف خدماتها (بريد إلكتروني، مواقع تواصل اجتماعي، الهواتف الذكية...) أي أن الوسائط الجديدة هي مجموعة من الدعائم كالحاسوب واللوح الإلكتروني والهواتف الذكية التي يمكن دمجها في جهاز واحد يشمل استخدام شبكة الانترنت وشبكة الهاتف وأي نوع آخر من الشبكات يسمح بتشبيك جزء من هذا العالم¹.

3- خصائص الوسائط الجديدة

تشكل الوسائط الجديدة للاتصال محور هام في مختلف مجالات الحياة اليومية في عصرنا الحالي، يعود ذلك إلى ما ولده انتشار التكنولوجيات الحديثة للاتصال والاستخدام الوظيفي لها في جميع المؤسسات الرسمية، الاقتصادية والخدماتية، ناهيك عن المردودية في العمل وسرعة الأداء، ويرجع هذا إلى جملة من الخصائص المميزة لهذه الوسائط الاتصالية الجديدة التي منحت هذه المزايا للاتصال الحديث.
لعل أهم ميزة هي التفاعلية :

¹موريس أنجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.

1- **التفاعلية:** تتحدد هذه الخاصية للوسائط الاتصالية الجديدة في الأفعال وردود الأفعال بين المستخدمين انطلاقاً مما يتم تبادلها من رسائل اتصالية، تفاعلات، تعليقات وتواشركات. إذ يتم ذلك من خلال برامج الوسائط الجديدة التي تمارس عبرها العملية الاتصالية التشعبية التفاعلية التي تنتشر على مستوى الشبكة العنكبوتية¹.
كما تتميز الوسائط الجديدة بخصائص أخرى تتمثل فيما يلي :

2- **التكامل:** تتحقق هذه الخاصية للوسائط الاتصالية الجديدة كونها تتيح للمستخدم استعمال أكثر من وسيطين في الإطار الواحد بشكل تفاعلي².

3- **التنوع:** تظهر ميزة التنوع عند الوسائط الجديدة للاتصال على مستويين الأول في المستوى التقني، حيث تتنوع هذه الوسائط وفقاً لمستحدثات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي صنفرت تعددها هذه الوسائل من حواسيب ولوحات إلكترونية، الهواتف الذكية وغيرها. في حين يتجلى المستوى الثاني في الجانب المعلوماتي، حيث تعمل الوسائط الجديدة للاتصال على توفير مجموعة من العناصر التي تساعد على تقديم الأخبار، المعلومات والمعارف على اختلاف أنواعها وفقاً لرغبات المستخدم ويتمدد عيم ذلك بدمج النص، الصوت والصورة.

4- **الإلكترونية والرقمنة:** تتسم الوسائط الجديدة للاتصال بهذه الخاصية كونها تعتمد على الأجهزة الإلكترونية في إنتاجها وتقديمها للمعلومات وفق شبكة منظمة ومحكمة. تتحقق ميزة الرقمية أو الرقمنة في إمكانية تحويل العناصر التي تتضمنها هذه الوسائط إلى الشكل الرقمي إذ يمكن تخزينه، معالجته وتقديمه على الكمبيوتر.

5- **التوافق:** توحى هذه الخاصية إلى تناسب وتوافق العناصر المختلفة الموجودة في البرامج الإلكترونية مع سرعة العرض وقدرات المستخدم. يظهر ذلك مثلاً في تناسب النص المكتوب مع الصوت والصورة أثناء العرض الإلكتروني.

6- **السعة والاستيعاب:** تتميز الوسائط الجديدة للاتصال بالقدرة على اختزان كميات ضخمة من المعلومات في أشكال مختلفة، هذا ما يتيح للمستخدم الإلكتروني فرصة التعامل مع مستودعات ضخمة من المعلومات المختلفة³.

7- **المرونة:** يقصد بهذه الميزة سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة من المستخدم، يتحقق ذلك من خلال ما تحتويه الوسائط الجديدة للاتصال من برامج، روابط ووصلات تحقق الاستجابة الفورية للطلبات البحثية على مستوى الجهاز.

8- **السرعة:** تمتاز الوسائط الجديدة للاتصال بكونها نظام شبكي يضم مجموعة من المحطات المترابطة فيما بينها بطريقة تسهل الوصول إلى أية محطة من أي موقع بالبرنامج بشكل سريع. حيث تقوم هذه النظم على تسهيل الوصول إلى المعلومة المرغوب بها بسرعة فائقة.

الوتي ربيعة، الاتصال الاجتماعي في الوسائط الجديدة "الفايسبوك" وأثره في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الشباب الجزائري، أطروحة لنيل شهادة دكتوراهالطور 3 في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال سياسي اجتماعي، 2021/2020، ص 76.

² ماهر عودة الشميلة وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015، ص 21.
³ نفس المرجع ص 22.

9- **اللاتزامنية:** يقصد بهذه الخاصية عدم تزامن تلقي العروض الإلكترونية مباشرة مع الزمن الفعليلنشرأو العرض. يعني ذلك أن المستخدم الإلكتروني يتلقى الرسالة الاتصالية في أي زمن يتاح له، عكس الوسائل التقليدية التي تحتم تلقي الرسالة الاتصالية لحظة بثها أو نشرها.

10- **اللامكانية:** تمتاز الوسائط الجديدة للاتصال بكونها تستقطب أكبر قدر ممكن من المستخدمينفي أقصى مجال جغرافي متاح. يعني هذا أن الوسائط الجديدة للاتصال لاتتموقع في مكان معين، فهيقابلة للنقل من مكان لآخر.

11- **الكونية واللامركزية:** تكتسب الوسائط الجديدة للاتصال صفة العالمية انطلاقا من الخاصيتينالسابقتين (اللاتزامنية، اللامكانية)، اللتان جعلتا هذه الوسائط لا تتمركز في رقعة جغرافية واحدة، فهيشبكة عالمية من الاتصالات يتعامل معها المستخدمين في كل أنحاء العالم وعلى مدى 24 ساعة.¹

4- أنواع الوسائط الجديدة

قامالباحث عليقسايسي بتقسيم الوسائطالجديدة على أساس 3 جوانب هيا لجانبالتاريخي، الجانب التقني وجانب المتلقين، وتتمثل هذه الأقسام فيما يلي:

- **(Media-E):** الوسائط الإلكترونية تعتبر كل وسائل الاتصال الإلكترونية التي تستعمل الإلكتروني في تنظيمها ومعالجتها وتخزينها وبثها للمعلومات بالنص والصوت والصورة مثل الهاتف النقال، البريد الإلكتروني، الصحيفة الإلكترونية، المحاضرات عن بعد... إلخ، وهذا المصطلح من خلال مفهومه قد يكون واسعا وشاملا ليضم مجموعة من الأجهزة والخدمات المرتبطة بها، ونظرا لتطور هذه الأجهزة وتطورخدماتها، بل وتداخلها فيما بينها يمكن التوصل إلى تصنيفات جديدة لها رغم صعوبة الأمر فالهاتف النقال والجهاز اللوحي مثلا اندمجا ليصبح مايسمى بـ Phablette كماأن بعض الأجهزة اللوحية أصبحت تعمل ما يعمل الحاسوب، وحتى الخدمات كالبريد الإلكتروني لم يعد مقتصرًا على إرسال الرسائل الإلكترونية الالترامية، بل اندمجت معه خدمات

الردشة فأصبح من الممكن استعمال البريد الإلكتروني للتواصل الآنبي بين الأشخاص في نفس الوقت.

- **(Media Online):** تمثل الوسائط المتواجدة على الخط وقصد بها المؤسسات التي تنشئ مواقع الإلكترونية في شبكة الإنترنت لكي تصبح متاحة على الخط دائما من خلال عرض معلوماتها وخدماتها... إلخ، وإنشاء المؤسسات لمواقع إلكترونية هودليل على معرفتها بأهمية شبكة الإنترنت في وقتنا الحالي وبدورها في منح المؤسسات امتدادا افتراضيا يعزز من حفاظها على ديمومة نشاطها وتقديم منتجاتها.²

- **(Media Citizen):** تشير إلى صحافة المواطن التي انتشرت في شبكة الإنترنت بسبب توفيرها لتقنيات تخزين الملفات السمعية البصرية المسجلة والمصورة ونشرها من قبل جميع المستخدمين، فأصبح ذلك مماثل لعمل الصحفي الذي يقوم بتغطية الأحداث³، ويعرف أيضا باسم Public Participatory Journalism على اعتبار أنه دور يؤديه المواطن الذي يلعب دورا فعالا في عملية جمع وتصنيف وتحليل وصياغة المعلومات والأخبار ووفقا لتقرير Media We النصف السنوي الذي يصدره مركز الإعلامCenter Media التابع للمعهد الأمريكي للصحافة

¹ خليل محمد فرجون والوسائط المتعددة بين التنظيم والتعليق، دار الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت ص23.

² خليل محمد فرجون، مرجع سبق ذكره ص 26.

³ علي قسايسية، شبكة الأترنت، محاضرة في مقياس مقاربات الجمهور ومستخدمي الوسائط الجديدة لطلبة الدكتوراه، تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة، السداسي الأول، جامعة الجزائر 3، بتاريخ 2016/01/09.

American The Institute Press وضوح مفهوم صحافة المواطن بأنه تلك الكيفية التي يصوغ بها الجمهور مستقبل تداول الأخبار والمعلومات، حيث يكون الغرض عادة من المشاركة الإعلامية لمستخدمي شبكة الإنترنت توفير تلك المعلومات المستقلة التي تجسد إلى حد كبير مبدأ الديمقراطية فيما يتعلق ببحث القضايا التي تحتاج إلى توفر معلومات ذات صلة، ويمكن الاعتماد عليها، وهذا المصطلح لا يرتبط بأي صلة مع مهنة الصحافة تلك التي يقوم بها الصحفيون المحترفون، صحافة المواطن هي جزء محدد من مفهوم إعالَم المواطن مثله في ذلك مثل مصطلح المحتوى الذي يبتكره المواطن.

- **(Sites Web):** هي جميع المواقع الإلكترونية بغض النظر عن وظيفتها، حيث يعتبر كموقع إلكتروني مجموعة من ملفات الويب الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتضمنة لملف افتتاحي يسمى الصفحة الرئيسية، التي يمكن الولوج من خلالها إلى بقية الوثائق المتضمنة في الموقع ويتم

الوصول إلى الموقع عبر كتابة اسمه في المتصفح، هذه المواقع تتعدد حسب نوع التقسيم الذي يحدد أنواعها، فمنها المواقع الساكنة والمواقع الديناميكية، ومنها مواقع الويب Web 1.0 و Web 2.0 و Web 3.0، ومنها أيضا المصنفة حسب التصنيف الشائع إلى مواقع إخبارية ومواقع ترفيهية ومواقع تعليمية... إلخ

- **(Web Social):** تعني الشبكات الاجتماعية في الإنترنت أو يعرف بشبكات التواصل الاجتماعي، وهي عبارة عن مواقع إلكترونية تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجميع المستخدمين والأصدقاء لمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين، حيث تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات. ومن الواضح أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيير كبير في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات واستطاعت أن تجمع المالبين من المستخدمين في الوقت الحالي، مع العلم أن هذه الشبكات تنقسم حسب الغرض من إنشائها، فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة مثل الفيسبوك facebook عندما ظهر في بداياته وأخرى تجمع أصدقاء العمل مثل LinkedIn كما يوجد موقع تويتر Twitter الخاص بالتغريدات ويوجد الكثير من المواقع الأخرى المشابهة للمواقع التي ذكرناها.

- **Wikis:** يقصد بها مواقع الخدمات السريعة، وهي مواقع إلكترونية تتواجد على الإنترنت تسمح لزوارها بتعديل محتواها وإضافة محتوى جديد بدون أي قيود كلمة الويكي Wiki تعني السرعة، واستخدمت هذه الكلمة كوصف لهذا النوع من المواقع للدلالة على السرعة والسهولة في تعديل محتويات الموقع، وإضافة المحتوى على موقع ويكي هو عمل تشاركي وفي حالات كثيرة يسمح لأي شخص بتعديل محتواه من دون التسجيل أو كلمة مرور، ويوجد نوعان أساسيان من هذه المواقع، أحدهما يعرض المعلومات التي تفيد المستخدمين في شتى المجالات كموقع twitter، أما النوع الآخر يعرض المعلومات المسربة عن حقائق أو وثائق سرية بغية كشفها كموقع wikleaks¹.

5- : عناصر الوسائط الجديدة

تحتوي الوسائط الجديدة على عناصر منها:

¹ علي قسايسية، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

- **الوسيط النصي:** لكي يتمكن حاسب الوسائط الجديدة من قراءة النص المكتوب فإنه يحتاج إلى تحويله إلى ما يسمى لغة الآلة عن طريق برامج معالجة النصوص أو محرر النص، وأحيانا يكون النص كل شيء في مشروع الوسائط الجديدة حيث يكون تنزيله أسهل من النص المحتوي على صور ورسومات¹.
- **الوسيط الصوتي:** يعد الصوت واحدا من المؤثرات في العملية الاتصالية والتفاعلية فهو يجذب المتلقي ويشد انتباهه والصوت بفعل تقنية التكنولوجيا لم يعد فقط صوتا تماثليا نسمعه عبر جهاز معين بل يمكن أن نسمعه رقميا باستخدام محرر الصوت من محركات نظام التشغيل ووسائل وبرمجيات للقيام بتسجيله من خلال الحاسوب تكون مزودة بطرق عديدة لإجراء المؤثرات على الصوت المسجل من إضافة صدى أو مزيج الأصوات حتى تنتهي عملية المونتاج إلى أن يصل الصوت إلى مرحلته الأخيرة ضمن التطبيق².
- **وسائط الرسوم المتحركة:** الرسوم المتحركة لا تقل أهميتها في جذب واستدراج المتلقي فهي تضيف نوع من الحيوية مما يزيد من قوة العرض ويزيد من خبرة المتلقي والرسوم المتحركة يمكن أن تكون معقدة مثل أفلام الكارتون أو أكثر تعقيدا مثل: حركة سيارة أو صاروخ على الشاشة أو قد تكون بسيطة مثل: تحريك النص أو الدخول إلى الشاشة أو الخروج منها كما استخدمت الرسوم المتحركة في أعمال ضخمة في السينما³.
- **وسائط الفيديو:** إن لقطات الفيديو الحية مصحوبة بالصوت هي أقوى وسائل الوسائط الجديدة تأثيرا في العملية التفاعلية إذ تحتوي على كل العناصر من النص والصوت والصورة فضلا عن الحركة ونستطيع دمج لقطات الفيديو سواء كانت فيديو مباشر أو فيديو رقمي لعرض مهام عمل ما وجعله أكثر جاذبية وللفيديو الرقمي مزايا منها أنه يمكن نسخه دون أن نفقد النسخة الأصلية أو المنقولة جودتها واستخدامه لفترة طويلة لا يقل من جودة النسخة⁴.

خلاصة:

من خلال ما تم ذكره في هذا الفصل الخاص بماهية الوسائط الجديدة اتضح أن الوسائط الجديدة أحدثت ثورة كبيرة في ميادين مختلفة وأحدثت قفزة هائلة في مجال الاتصال خصوصا في الوسائط الجديدة التي استقطبت عدد كبير من المستخدمين.

¹حسين شفيق، **حاسبات الوسائط المتعددة والانترنت**، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2005، ص 69.

²سمير إسماعيل السيد، **تطبيقات الانترنت والوسائط المتعددة**، مكتبة عين شمس، القاهرة، 2003، ص 185.

³وفاء فوزي البواب وآخرون، **التصميم المطبوعي الرقمي**، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2005، ص 15.

⁴عبد الحميد بيبسوني، **استخدام وتأليف الوسائط المتعددة**، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2005، ص 110.

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الاداء الوظيفي.
 - 2- أهمية الأداء الوظيفي .
 - 3- محددات وخصائص الأداء الوظيفي
 - 4- انواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.
 - 5- عناصر الأداء الوظيفي .
- خلاصة

تمهيد:

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة، وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق اهداف العمل، ويسعى أيضا لتحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك الا عن طريق ايدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليهم. على اتمم وجه. ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأيضاً محددات وخصائص الأداء الوظيفي وانواعه والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

1- تعريف الأداء الوظيفي:

عرف راوية حسن الأداء الوظيفي بأنه "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبدولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات الوظيفة التي يؤديها فيها بعد توصيف الإدارة لهذه الوظيفة . هو محصلة التفاعل بين كل من الدافعية + الخبرات + الكفاءة " ¹.

ويعرفه جوفمان " بأنه كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما، وتساعدة في التأثير على الافراد او المشاركين الآخرين" ²

ومن هنا يمكن استخلاص تعريف الأداء الوظيفي على أنه قيام الموظفين بتنفيذ المهام والواجبات الوظيفية المنوطة بهم وفق ما جاءت به القوانين والمراسيم التنظيمية المحددة لكل وظيفة وواجباتها ومسئولياتها المطلوبة لتحقيق أهداف الوظائف الجزئية، التي تحقق في الأخير بتكاملها وبتجميعها أهداف المؤسسة ويكون ذلك بكل فعالية وكفاءة وبمرعاة الزمن في إنجاز الوظيفة .

2- أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محوريا لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات.

ولقد شكل موضوع الداء عنصرا هاما لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفايتها الإنتاجية³.

¹ راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 1999، القاهرة، ص 21.
² عبد الله عقل، مجلي الخزاعة: الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع 2009، ص 32.
³ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 206.

فقد أشار ادم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص واثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى ان كل فرد من الجماعة يميل إلى أداء العمل الذي تكون به اعظم المزايا النسبية وباكثر فعلية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء من وجهة نظر البعض

إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة السمعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة¹. ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لاي إدارة في النقاط التالية:

1- الأداء هو المكون الرئيسي للعملية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل الإدارة؛

2- إن مستوى الأداء داخل الإدارة لا يعكس قدرات الفرد العامل فقط، بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أداءهم؛

3- إن نجاح أو فشل أي إدارة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة؛

4- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى الإدارة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة².

3- محددات وخصائص الأداء الوظيفي

أ- محددات الأداء الوظيفي

انطلاقا من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين ن نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هنا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في :

الدافعية: إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء عمله، ولهذا فان الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه.

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة³.

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

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لاداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته ومهارته والخبرات اللازمة من اجل انجاز هدف معين⁴.

¹محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص52.

²أحمد صقر عاشور، إدارة القوي العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص66.

³ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار الطباعة، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص65.

⁴المرجع نفسه ص66.

القدرات: تعد القدرة كثنائي محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والتي يتكون بها، ومنه تتحول القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، إلى ما يستطيع الفرد ان يتخذه بالفعل من الاعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هنالك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم¹.

الادراك: يتمثل في ادراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي اثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في الإدارة .

ان سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها. ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وانه لا بد من توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والادراك انها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أداءها على الموظف².

ب- خصائص الأداء الوظيفي

انطلاقا من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام وإنجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات والقدرات الضرورية والوسائل وادراك الدور والمهارات المختلفة . وبالتالي فالأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن ايجازها فيما يلي:

1. سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات ،أفعال، حركات، اقوال، ايماءات، تلميحات؛
2. سلوك الأداء الإنساني وسيلة لتحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل النسان حبا في العمل ذاته لكن في تحقيق أشياء أخرى من وراء العمل)³؛
3. سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن ان نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على المنوال الواحد؛
4. سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس، بمعنى ان التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة؛
5. سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس اثر الجماعة في تحويل الانسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد⁴.

4- أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

أ- أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي اطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ الإدارة أهدافها الشاملة باستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو، ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة.

¹ زكية ،مرجع سبق ذكره، ص59.

² ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د، ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص10.

³ المرجع نفسه ، ص11.

⁴ المرجع نفسه ، ص12.

الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الافراد، أداء وظيفة الافراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية¹. وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة، والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي، أما معيار الطبيعة فيقسم إلى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية وسياسية.

ب- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي : - العوامل الإيجابية:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثون يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض ان الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء والوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص لنمو الوظيفي تعد أيضا محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وانماط القيادة يعد محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء². ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات:

- **الجهد المبذول في العمل:** وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للاداء؛
 - **القدرات والخصائص الفردية:** وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها؛
 - **ادراك الفرد لدوره الوظيفي:** تتمثل في سلوك الفرد الشخصي اثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في الإدارة³.
- إن القدرات والدافع المتوفران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فاحيانا، يمتلك العامل افضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فينعدم توفر العلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.
- ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فانهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل اليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس امرا سهلا نظرا للأسباب التالية:

- ان محددات أداء الافراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى؛
- ان محددات أداء الافراد للموظفين في إدارة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الافراد الموظفين في إدارة أخرى؛

¹عبد المالك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة الفعلية**، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2011، ص89.

²العربي محمود، **الصباح، إدارة الأداء**، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988، ص28.

³عامر سعيد ياسين، **الخلف خالد يوسف**، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د، ط، دار المريح، الرياض، 1983، ص53.

- ان العوامل البيئية الخارجية لها اثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء¹.
- العوامل السلبية:

- **غياب الأهداف المحددة:** ان الادارات التي تعمل دون اذن يكون لديها اهداف محددة للاعمال ومعدلات انتاج محددة فانها لا تستطيع ان تقيس مدى ما تحقق من إنجازات أو ان تحاسب موظفيها على معدلات انتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للاداء أو خطط تفصيلية محددة، فان الإدارة لا تستطيع ان يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون اداءه محدودا أو معدوما، وعلى الرغم من وجود تقارير للاداء فان عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات²، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء، فان عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.
- **عدم المشاركة في الإدارة:** ان ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضخ القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا، وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بانهم لم يشاركوا في وضع الحلول

المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل الإنتاج³.

- **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على أداء مؤثر وهذا يتطلب نظام لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج، كذلك فان وجود نظام الحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذين يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات انتاجهم.
- **مشكلات الرضا الوظيفي:** ان عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء، ويمكن القول انه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال -العادات والتقاليد كما يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بالعمل، كالترقي

¹العربي محمود، الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص161.

²النصر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990، ص43.

³محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د، ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص298.

والتكليف بمسؤوليات اكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل وعوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها¹.

● **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من المظاهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به، وينشا التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والاتزان، فاذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماء وحماسا للعمل، فان ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذي بسلوكلها فضلا عن ذلك فان هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت².

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

5- عناصر الأداء الوظيفي :

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركها الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز،
- **المثابرة والثوق:** وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ودى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

الخلاصة :

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

² محمود، محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص301.

الفصل الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى ماهية الأداء الوظيفي وتبين لنا نجاح أو تقدم أي إدارة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف عند الاهتمام بأداء العنصر البشري وزيادة فعاليته وإنتاجه بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن التخلي عنه.

الفصل الميداني

1- عرض وتحليل البيانات :
أ- عرض وتحليل محور السمات العامة

الجدول(01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%41,66	15	ذكر
%58,33	21	أنثى
%100	36	الإجمالي

يوضح الجدول أن العدد الإجمالي للأفراد في العينة هو 36 حيث يمثل عدد الذكور وفقا للجدول 15 ذكرا في العينة. ما يمثل 41.66% من إجمالي العدد، بينما يوجد 21 أنثى في العينة. ما يمثل 58.33% من إجمالي العدد. وبناء على التوزيع الجنسي المعطى، يمكننا القول إن العينة تحتوي على عدد أكبر من الإناث بالمقارنة مع الذكور.

و ذلك راجع لطبيعة العمل داخل مديرية التشغيل وهذا نتيجة توجه المرأة إلى العمل الإداري عكس الرجل الذي يفضل العمل بالخدمات العسكرية .

الجدول(02): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
22,22%	8	من 25 إلى 35 سنة
27,78%	10	من 36 إلى 45 سنة
50%	18	45 سنة فأكثر
100%	36	الإجمالي

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة حسب معيار السن، حيث يمكننا ملاحظة ما يلي:
 نجد 8 أفراد تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة وفقا للجدول، مما يمثل 22.22% من إجمالي العينة. يمكن اعتبار هذه الفئة من الفئات الأقل تمثيلا في العينة.
 كما نجد 10 أفراد في الفئة العمرية 36-45 سنة وفقا للجدول، ما يمثل 27.78% من إجمالي العينة. حيث تظهر هذه الفئة العمرية تمثيلا متوسطا في العينة.
 والأفراد الذين أعمارهم أكثر من 45 وفقا للجدول، يوجد 18 فردا مما يمثل 50% من إجمالي العينة. يمكن اعتبار هذه الفئة العمرية من الفئات الأكثر تمثيلا في العينة.
 نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية [45 فأكثر] راجع إلى هذه الفئة التي تتميز بتحمل المسؤولية والخبرة الكبيرة وكذلك القدرة على العطاء والانجاز .

الجدول (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
2,78%	1	متوسط
30,55%	11	ثانوي
50%	18	جامعي
16,67%	6	دراسات عليا
100%	36	الإجمالي

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. وفقا للجدول، يمكن تقسيم العينة إلى أربعة مستويات تعليمية: المستوى التعليمي المتوسط: نجد شخص واحد فقط في العينة ذو مستوى تعليمي متوسط.

وهذا ما يمثل نسبة 2.78% من إجمالي العينة، ويمكن اعتبار هذا المستوى التعليمي من الأقل تمثيلا في العينة.

المستوى التعليمي الثانوي: نجد 11 فرد في العينة نومستوى تعليمي ثانوي. هذا ما يمثل نسبة 30.55% من إجمالي العينة، حيث تظهر هذه المجموعة تمثيلا متوسطا في العينة.

المستوى التعليمي الجامعي: نجد 18 فردا من أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي. هذا ما يمثل نسبة 50% من إجمالي العينة، وهي الأغلبية الساحقة ويمكن اعتبار هذا المستوى التعليمي من الأكثر تمثيلا في العينة.

المستوى التعليمي دراسات عليا: نجد 6 أفراد في العينة أصحاب الدراسات العليا، ما يمثل 16.67% من إجمالي العينة. يمكن اعتبار هذا المستوى التعليمي من الأقل تمثيلا في العينة. يمكننا استنتاج مما سبق في الجدول أعلاه ان النسبة الأعلى هي المستوى الجامعي وهذا راجع إلى نوعية العمل التي تتطلب أن يكون الموظف مطلع على أغلب التخصصات الجامعية .

الجدول (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير
أقدمية العمل

أقدمية العمل	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	2	5,56%
من 05 إلى 10 سنوات	8	22,22%
من 11 إلى 15 سنة	12	33,33%
15 سنة فأكثر	14	38,89%
الإجمالي	36	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب معيار أقدمية العمل، يظهر أن الأفراد تم تصنيفهم إلى 4 فئات وفقا لهذا المعيار حيث نلاحظ:

الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل تزيد عن 15 سنة، يشكلون الفئة الأكبر، ويمثلون نسبة 38.89% من إجمالي الأفراد، تليها فئة الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 33.33%، ثم فئة الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل من 05 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 22.22%، وأخيرا فئة الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل أقل من 05 سنوات بنسبة 5.56%.
و الجدير بالذكر أن أكبر فئة من حيث التكرار في الجدول أعلاه وهذا يدل على أقدمية العمل بالمديرية .

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير
مناصب العمل

مناصب العمل	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	5	13,89%
رئيس مكتب	6	16,67%
متصرف محلل	2	5,56%
عون اداري	3	8,33%
متصرف رئيسي	1 ³¹	2,77%
مساعد متصرف	2	5,56%

الجدول أعلاه يوضح توزيع أفراد العينة حسب مناصب العمل فنجد تنوع في مناصب العمل حيث نلاحظ: أن رؤساء المكاتب يمثلون الأغلبية الساحقة بنسبة 16.67%، تليه رئيس المصلحة وملحق رئيسي للإدارة بنسبة 13.89% لكل منهما. ويمثل عدد الأفراد الذين يشغلون منصب متصرف اداري 4 أفراد ما يمثل نسبة 11.11% .

ويمثل أعوان الإدارة وأعوان الإدارة رئيسي نسبة 8.33% و 8.33% أي 3 أفراد من العينة المدروسة. بينما عدد الأفراد في المناصب التالية: متصرف محلل ومساعد متصرف وعون مكتب وكاتبة بلغ فردين لكل منهم بنسبة 5.56% .

ونجد فرد واحد يشغل منصب متصرف رئيسي وفرد واحد يشغل منصب ملحق اداري مايمثل نسبة 2.77% لكل منهما.

نستنتج من الجدول أن أغلبية العمال من تصنيف رئيس مصلحة وملحق رئيسي للإدارة وذلك لدورهم الهام في مديرية التشغيل .

ب- عرض وتحليل المحور التكنولوجيات والوسائط المتاحة في مكان العمل

الجدول (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير
اتاحة خدمة الانترنت

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	36	100 %
لا	0	0%
الإجمالي	36	100%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة على أساس اتاحة خدمة الإنترنت، حيث يتضح أن جميع أفراد العينة (100%) يمتلكون خدمة الإنترنت، أي أن جميع الأفراد المدروسين يستطيعون الوصول إلى الإنترنت والاستفادة منها. نستنتج أن الكل يمتلك الانترنت في مكتبه وهذا ما يتطلبه عملهم .

الجدول (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير
توفر الحاسوب

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	35	97,22 %
لا	1	2,77 %
الإجمالي	36	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع افراد العينة على أساس توفر الحاسوب، حيث يتضح أن نسبة كبيرة تقدر ب 97،22% أي ما يعادل 35 فرد من أفراد العينة يتوفر لديهم حاسوب بينما فرد واحد أي نسبة 2،77% لا يتوفر لديه حاسوب . نستنتج من الجدول أن أغلبية الموظفين يتوفر لديهم حاسوب وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المديرية التي تستدعي توفر الحاسوب بينما الموظف الوحيد الذي ليس لديه حاسوب فهذا راجع إلى طبيعة عمله .

الجدول (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحاسوب

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
حفظ البيانات	29	32,95%
كتابة التقارير	26	29,54%
الأرشفة	20	22,72%
إجابة أخرى	13	14,77%
الإجمالي	88	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس استخدام الحاسوب وفقا للأغراض المختلفة. حيث يمكن ملاحظة التوزيع التالي:

الأفراد الذين الحاسوب لغرض حفظ البيانات: يشكلون أكبر نسبة ب 32.95%. بينما الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب لغرض كتابة التقارير يحتلون المركز الثاني في التوزيع بنسبة 29.54%. كما نجد 20 فرد من أفراد العينة يستخدمون الحاسوب من أجل الأرشفة أي مايمثل نسبة 22.72%. و 13 فرد يستعملون الحاسوب لأغراض أخرى أي ما يمثل نسبة 14.77%. نستنتج من الجدول أن استخدام الحاسوب في حفظ البيانات ثم كتابة التقارير وهذا ما يسرع انجاز العمل .

الجدول(09): توزيع أفراد العينة حسب متغير تقديم ايميلات

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	77,77%
لا	8	22,22%
الإجمالي	36	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس تقديم ايميلات حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 77,77 % ما يعادل 28 فرد يقدمون ايميلات بينما النسبة الباقية 22,22 % ما يمثل 8 أفراد من إجمالي أفراد العينة لا يقدمون ايميلات.

نستنتج من الجدول أن أغلبية الموظفين تقدم لهم المديرية ايميلات عمل وهذا راجع لطبيعة العمل .
المطلب الثالث: عرض وتحليل محور استخدامات الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل

الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أحيانا	9	25%
دائما	20	55,55%
نادرا	7	19,44%
الإجمالي	36	100%

يوضح الجدول توزيع العينة على أساس استخدام الوسائط الجديدة، حيث استخدامها يتراوح بين الاستخدام الدائم والاستخدام النادر ويمكن ملاحظة التوزيع التالي:

نسبة 25% من العينة يستخدمون الوسائط الجديدة بشكل متقطع أي ما يعادل 9 أفراد من أفراد العينة. كما نجد نسبة 55.55% من العينة يستخدمون الوسائط الجديدة بشكل مستمر ودائم أي ما يعادل 20 فرد من أفراد العينة. كما نجد عدد قليل من الأفراد في العينة يستخدمون الوسائط الجديدة بشكل نادر بنسبة 19.44% من العينة أي ما يعادل 7 أفراد.

نستنتج من الجدول أن نسبة 55,55 % يستخدمون الوسائط الجديدة بشكل دائم وهذا راجع إلى الحاجة الماسة إليها في سيرورة العمل .

الجدول (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير معرفة استخدام الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	75%
لا	9	25%
الإجمالي	36	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة على أساس معرفة استخدام الوسائط الجديدة حيث نلاحظ أن ربع أفراد العينة المدروسة لا يعرفون استخدام الوسائط الجديدة ما يعادل 9 أفراد بينما نسبة 75 % من أفراد العينة يعرفون كيفية استخدام الوسائط الجديدة. نستنتج أن مديرية التشغيل كغيرها من المديريات تسعى إلى مواكبة عصر التقدم والتكنولوجيا حيث أنهم يستخدمون الانترنت

الجدول (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير تقييم مدى معرفة استخدام الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ت	9	33.33%

يوضح الجدول توزيع العينة على أساس تقييم مدى معرفة استخدام الوسائط الجديدة، حيث نلاحظ: عدد الأفراد الذين يمتلكون معرفة متوسطة في استخدام الوسائط الجديدة يقدر بـ 9 أفراد ما يشكل نسبة 33.33% من إجمالي أفراد العينة. عدد الأفراد الذين يمتلكون معرفة واسعة في استخدام الوسائط الجديدة يقدر بـ 16 فرد ما يشكل نسبة 59.25% من إجمالي أفراد العينة. عدد الأفراد الذين يمتلكون معرفة محدودة

في استخدام الوسائط الجديدة يقدر بفردين ما يشكل نسبة 7.40% من إجمالي أفراد العينة. ومنه نستنتج أن معظم العينة لديها مستوى معرفة واستخدام متوسط في الوسائط الجديدة. نستنتج من الجدول أن غالبية العينة، هم يمتلكون معرفة واسعة في استخدام الوسائط الجديدة وهذا يرجع إلى أن الوسائط الجديدة تقدم خدمات كبيرة للمديرية تسعى إلى ضمان الأداء الأفضل وتقليل الوقت والجهد.

الجدول (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
Email	70	70%
Facebook	8	8%
Viber	9	9%
Messenger	5	5%
أخرى	8	8%
الإجمالي	100	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس الوسائط الجديدة حيث نلاحظ: عدد الأفراد الذين يستعملون البريد الإلكتروني (Email) يقدر بـ 70 فرد ويمثلون 70% من أفراد العينة حيث يشكلون أكبر نسبة من بين جميع وسائط الاتصال المذكورة، وعدد الأفراد، كما نجد عدد الأفراد الذين يستعملون فيسبوك (Facebook) يقدر بـ 8 أفراد بنسبة 8% من أفراد العينة المدروسة، ويقدر عدد الأفراد الذين يستعملون فيبر (Viber) بـ 9 أفراد ما يعادل نسبة 9% من العينة، وعدد الأفراد الذين يستعملون ماسنجر (Messenger) يقدر بـ 5 أفراد ما يمثل 5% من العينة المدروسة، ولدينا 17 فرد من أفراد العينة وعدد الأفراد الذين يستعملون الوسائط الجديدة الأخرى غير المذكورة في الجدول وهي tms الواتساب وغيرها من الوسائط الجديدة هناك 8% من العينة ما يعادل 8 أفراد. ويجب الإشارة إلى أن هذا التوزيع يعكس الاستخدام المشترك للوسائط المختلفة في الاتصال والتواصل في العينة المدروسة.

نستنتج من الجدول أن الإيميل هو الأكثر استخداما في المديرية وهذا راجع إلى سهولة استخدامه وللإطلاع على البريد الصادر والوارد وهذا رجع لكونه الأكثر استعمالا ما بين الإدارات، وبالرجوع إلى المقابلة التي قمنا بها مع المدير صرح " Email. Les page Facebook".

الجدول (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير سهولة استخدام الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	32	88,88%
لا	4	11,11%
الإجمالي	36	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس سهولة استخدام الوسائط الجديدة حيث نلاحظ أن الأغلبية أي 32 فرد يجدون سهولة في استخدامها ما يعادل نسبة 88,88% والأقلية أي 4 أفراد من إجمالي أفراد العينة يجدون صعوبة في استخدام الوسائط الجديدة ما يعادل نسبة 11,11%.

نستنتج من الجدول أن 32 من أصل 36 موظف يجدون سهولة في استخدام الوسائط الجديدة وهذا راجع ربما أن لديهم معرفة سابقة في الاستخدامو نظرا لغالبية المستوى الجامعي وال 4 موظفين يجدون صعوبة في الاستخدام وهذا حسب رأيهم راجع إلى إنقطاع الانترنت .
ج- عرض وتحليل محور الآثار المترتبة عن استخدام الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي

الجدول (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير دوافع استخدام الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
سهولة القيام والعمل	30	25,86%
توفير الوقت والجهد	30	25,86%
التقليل من حدوث الأزمات	8	6,89%
كسب ثقة المواطنين	4	3,44%
الحصول على معلومات دقيقة	27	23,27%
التقليل من الأوراق	16	13,79%
أخرى	1	0,86%

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس دوافع استخدام الوسائط الجديدة نلاحظ أن الدافع الأكبر لاستخدامها هو سهولة العمل بها وكذلك توفير الوقت والجهد بما يعادل 30 فرد لكل منهما أي نسبة 25،86% من أفراد العينة، أما دافع الحصول على معلومات دقيقة يشكل 23.27% من العينة ما يقابله 27 فرد من أفراد العينة المدروسة، ويشير الجدول إلى 16 فرد دافعهم لاستخدام الوسائط الجديدة هو التقليل من الأوراق ما يعادل نسبة 13.79%، ودافع التقليل من حدوث الأزمات حظي بنسبة 6.89% من العينة أي ما يعادل 8 أفراد، كما نجد دافع كسب ثقة المواطنين يمثل 3.44% من العينة ما يقابله 4 أفراد، أما الذين يستخدمون الوسائط الجديدة من أجل دوافع أخرى لم يتم ادراجها في الجدول فيقدر بفرد واحد يمثل 0،86%.

نستنتج من الجدول أن دوافع الاستخدام نلاحظ أن سهولة القيام بالعمل وتوفير الوقت هما الأعلى نسبة لأن أغلب الموظفين في رأيهم أنهم تخلصوا من تضييع الوقت والمعاناة من التنقل من إدارة إلى إدارة وبالرجوع إلى المقابلة التي قمنا بها مع المدير صرح " :الملتقيات عن بعد، الاطلاع على الأداء عن بعد. إبداء الرأي عن بعد،التحاضر عن بعد، السرعة في المعلومات."

**الجدول (16): توزيع أفراد العينة حسب متغير
مساهمة استخدام الوسائط الجديدة في زيادة
كفاءة تقديم الخدمة**

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	94,44%
لا	2	5,55%
الإجمالي	36	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس مساهمة استخدام الوسائط الجديدة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة حيث نلاحظ نسبة 94،44% يرون أن الوسائط الجديدة تزيد من كفاءة تقديم الخدمة فرد، والأقلية بنسبة 5،55% يرون أنها لا تساهم في زيادة كفاءة تقديم الخدمة ما يقابله فردين من إجمالي أفراد العينة. نستنتج من خلال الجدول أن على أساس مساهمة استخدام الوسائط الجديدة في زيادة تقديم الخدمة هي الأعلى نظرا لما تقدمه من خدمات ومن خلال المقابلة التي أجريت مع المدير صرح ب " الإدماج، المنحة، إنجاز البرامج، ساهمت في إنقاص الجهد والمال، سهولة الوصول إلى المعلومة، السرعة في المعلومات، الحفظ، المراقبة."

الجدول (17): توزيع أفراد العينة حسب متغير سلبيات الوسائط الجديدة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	55,55%
لا	16	44,44%
الإجمالي	36	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس الاعتقاد للوسائط الجديدة حيث أن الغالبية بنسبة 55,55% ما يمثل 20 فرد يرون أن الوسائط الجديدة ذات تأثير سلبي بينما الأقلية الباقية بنسبة 44,44% ما يمثل 16 فرد يرون أنها لا تؤثر سلباً. ومن هنا نستنتج من الجدول أن النسبة الأكبر قالو أن لديها سلبيات نظراً للقرصنة وإختراق المعلومات وبطء التدفق. وهذا ما صرح به المدير من خلال المقابلة "إختراق المعلومات، القرصنة، الفيروسات".

الجدول (18): توزيع أفراد العينة حسب متغير معيقات تطبيق الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
مالية	16	23,88%
تقنية	29	43,28%
إدارية	11	16,41%
بشرية	8	11,94%
أخرى	3	4,47%
الإجمالي	67	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس معيقات تطبيق الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل ويظهر في الجدول أن المعوقات التقنية تمثل 43.28% من العينة ولديها أعلى تكرار بين جميع المعوقات المذكورة بما يعادل 29 تكرار وتليها المعوقات المالية والتي تشكل نسبة 23.88% من العينة وتأتي في المرتبة الثانية من حيث التكرار بما يعادل 16 تكرار، ثم نجد المعوقات الإدارية التي تمثل 16.41% من العينة وتكررت 11 مرة ثم المعوقات البشرية والتي تمثل 11.94% من العينة ما يقابله 8 تكرارات. كما نجد المعوقات الأخرى التي لم يتم ذكرها في الجدول والتي حظيت بنسبة 4.47% ما يمثلها 3 أفراد.

نستنتج من الجدول أن نسبة المعوقات التقنية هي الأعلى وهذا ناتج عن نقص وقدم العتاد ويجب الإشارة إلى أن هذا التوزيع يعكس المعوقات المختلفة التي تواجه تطبيق الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل حيث يُلاحظ أن المجموع النسبي لا يتساوى مع إجمالي عدد المبحوثين بسبب إمكانية اختيار المبحوث لأكثر من إجابة واحدة في الاستبيان.

الجدول (19): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحلول لتجاوز المعوقات

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
---------	-----------	----------------

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة على أساس الحلول لتجاوز المقترحات حيث نلاحظ:

حل الدورات التكوينية تمثل 29.41% من العينة ولديها أعلى تكرار بين جميع الحلول المذكورة بمعدل 30 تكرار، وحل ضمان تدفق الإنترنت يشكل 21.56% من العينة ما يقابله 22 فرد من أفراد العينة المدروسة. كما أن حل استخدام الأجهزة الإلكترونية يشكل 20.56% من العينة بما يعادل 21 فرد من أفراد العينة المدروسة. ونجد حل وضع اشتراكات مع موبيلس وجيزي يمثل 11.76% من العينة ما يقابله 22 فرد من أفراد العينة المدروسة وأخيرا حل العمل على الرقمنة يشكل 16.66% من العينة ما يقابله 17 فرد من أفراد العينة المدروسة ونجد أن إجمالي الإجابات كان 102 . وبالرجوع إلى المقابلة التي قمنا بها مع المدير صرح " إيجاد وسائل حماية، أنظمة حماية وطنية، الحماية المستوردة، تكوين خبراء، المراقبة. "

النتائج

1- عرض النتائج الجزئية للدراسة

- نتائج محور السمات العامة:

- العينة تحتوي على إجمالي 36 فردا .
- العينة تحتوي على عدد أكبر من الإناث مقارنة بالذكور.
- يمكن اعتبار الفئة العمرية التي تزيد عن 45 سنة هي الأكثر تمثيلا في العينة .
- الفئة الجامعية تمثل 50% من العينة، وهي الأكثر تمثيلا .
- الفئة الأكبر هي الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل تزيد عن 15 سنة بنسبة 38.89% .
- رؤساء المكاتب يمثلون النسبة الأكبر (16.67%) حسب معيار مناصب العمل.

- نتائج محور التكنولوجيات والوسائط المتاحة في مكان العمل:

- جميع أفراد العينة (100%) يمتلكون خدمة الإنترنت ويستطيعون الوصول إلى الإنترنت والاستفادة منها؛
- نسبة 97.22% من أفراد العينة يتوفر لديهم حاسوب .
- الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب لحفظ البيانات يشكلون أكبر نسبة .
- النسبة الأكبر من أفراد العينة يقدمون ايميلات وأرقام هواتف.
- يمكن للأفراد اختيار إجابات متعددة في الاستبيان، مايفسر عدم تساوي النسبة مع إجمالي عدد المبحوثين.

- استخدامات الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل:

- أكبر نسبة من العينة يستخدمون الوسائط الجديدة بشكل متقطع؛
- بينما 75% من أفراد العينة يعرفون كيفية استخدام الوسائط الجديدة؛
- نسبة كبيرة من أفراد العينة لديهم مستوى معرفة متوسطة؛
- البريد الإلكتروني (Email) هو الوسيلة الأكثر استخداما بنسبة 29% .
- غالبية أفراد العينة يجدون سهولة في استخدام الوسائط الجديدة.

- نتائج محور الآثار المترتبة عن استخدام الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل:

- سهولة العمل وتوفير الوقت والجهد هما الدافع الأكبر لاستخدام الوسائط الجديدة؛
- غالبية أفراد العينة يرون أن الوسائط الجديدة تزيد من كفاءة تقديم الخدمة؛
- النسبة الأكبر من أفراد العينة يرون أن الوسائط الجديدة لها تأثير سلبي؛
- المعوقات التقنية هي الأكثر شيوعا بين أفراد العينة؛
- حل الدورات التكوينية هو الأكثر تناسبا مع موظفي مديرية التشغيل.

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1. توصلنا من خلال نتائج المتعلقة بالمحور الأول وهذا للإجابة على التساؤل الأول والممثل في أنماط استخدام الموظفين للوسائط الجديدة في العمل إلى أنها: تتراوح بين الاستخدام المتقطع والمعرفة المتوسطة. يستخدم العديد من الموظفين البريد الإلكتروني كوسيلة رئيسية للتواصل وإدارة المعلومات، وهذا ما أشار إليه مدير التشغيل مصرحاً أن الإيميل هو المفضل في المعاملات الإدارية، وأن الفايبروك يستخدم لتواصل مع المواطنين والرد على استفساراتهم ونشر المحتوى، وتظهر الوسائط الجديدة الأخرى مثل مواقع الإنترنت والتطبيقات المختلفة بنسبة أقل. تعزز السهولة في العمل وتوفير الوقت والجهد دوافع الموظفين لاستخدام الوسائط الجديدة، ويرون أنها تساهم في تحسين كفاءة تقديم الخدمة. ومع ذلك، يشير بعض الموظفين إلى وجود آثار سلبية محتملة للاستخدام، مثل المعوقات التقنية ومخاطر الأمان الرقمي .
2. توصلنا من خلال نتائج المتعلقة بالمحور الثاني وهذا للإجابة على التساؤل الثاني والممثل في استخدام الموظفين للوسائط الجديدة أنه: يترتب عليه آثار متنوعة. فهي تساهم في تحسين وسهولة العمل، توفير الوقت والجهد، وتقديم الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، تساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتسريع عمليات الحفظ والمراقبة كما صرح المدير ومع ذلك، تواجه استخدام الوسائط الجديدة بعض التحديات، مثل المعوقات التقنية ومخاطر القرصنة المعلوماتية والفيروسات المستوردة وهذا ما صرح به المدير، مما يستدعي اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحد من هذه المخاطر وضمان سلامة العمل .
3. توصلنا من خلال نتائج المتعلقة بالمحور الثالث وهذا للإجابة على التساؤل الثالث والممثل في تقييم استخدام الوسائط المتعددة للموظفين في أدائهم الوظيفي أنه: يشير إلى أن أغلبية الموظفين يعرفون كيفية استخدام الوسائط الجديدة ويجدون سهولة في استخدامها. ومع ذلك، يعتبر التحدي التقني والأمني هما النقاط الضعيفة الرئيسية في استخدام الوسائط الجديدة، ويشير بعض الموظفين إلى تأثير السلبي للوسائط الجديدة على أدائهم الوظيفي .

الإستنتاج العام

توضّح النتائج المبدئية للدراسة أن العينة المدروسة تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا والوسائط الجديدة في بيئة العمل. إذ يتوفر لمعظم الأفراد الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر، ويستخدمون البريد الإلكتروني ووسائط أخرى للتواصل وإدارة المعلومات. ويعزز استخدام هذه الوسائط الجديدة الكفاءة ويوفر الوقت والجهد في تقديم الخدمات.

ومع ذلك، يظهر وجود بعض التحديات المرتبطة بهذا الاعتماد على الوسائط الجديدة، مثل المشاكل التقنية ومخاطر الأمان الرقمي. ولذلك، يتعين اتخاذ الاحتياطات الضرورية وتطبيق الممارسات الأمنية للتصدي لتلك المخاطر وضمان سلامة العمل.

بشكل عام، يمكن الاستدلال بأن الوسائط الجديدة تلعب دوراً إيجابياً في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل، على الرغم من وجود بعض التحديات التقنية والأمنية. ومن الضروري توفير التدريب المستمر وتطوير مهارات الموظفين في استخدام الوسائط الجديدة، بالإضافة إلى تعزيز سلامة استخدامها في بيئة العمل.

مقارنة النتائج بالفرضيات :

- الفرضية الأولى : أكدت نتائج الدراسة أن أغلب الموظفين أن الوسائط الجديدة سهلت لهم القيام بالعمل ووفرت لهم الوقت والجهد .
- الفرضية الثانية : أكدت نتائج الدراسة أن الإيميل هو الأنسب في العمل من قبل موظفي مديرية التشغيل، وهذا ما يتطابق مع الفرضية الثانية .
- الفرضية الثالثة : أثبتت نتائج الدراسة أن الوسائط الجديدة ساهمت في زيادة تقدم كفاءة الخدمة

خلاصة الفصل:

تلعب الوسائط الجديدة دورا حيويا في تعزيز أداء موظفي مديرية التشغيل بوهران. يستفيد الموظفون من الاستخدام الفعال للبريد الإلكتروني، ومواقع الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي، حيث تساعدهم هذه الوسائط في تحسين التواصل مع العملاء والزلاء، وتبادل المعلومات بسرعة وفاعلية. بالإضافة إلى ذلك، تسهم الوسائط الجديدة في تحسين تنظيم المهام والمواعيد، وتسهيل إنجاز المهام بفاعلية أكبر. بفضل المرونة التي توفرها هذه الوسائط، يمكن لموظفي مديرية التشغيل بوهران الاستفادة من فرص العمل البعيدة والعمل بكفاءة حتى خارج مكان العمل التقليدي. إن استخدام الوسائط الجديدة يعزز قدرات الموظفين ويسهم في تحقيق أداء وظيفي متميز ومحسن في سياق مديرية التشغيل بوهران.

الختامة

الختامة :

إن محولة أغلب الدول في القضاء على البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن عجل بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، بل وأصبح من الضروري الإستفادة مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة تساهم في ترقية الخدمة العمومية وترسيخ الإصلاحات الإدارية خدمتا للمواطن وإرساء المصداقية والشفافية في الإدارة، من خلال ضمان المساواة والحصول على الخدمات .

تعد الوسائط الجديدة أحد مظاهر عصرنة المؤسسات على إختلاف أنواعها و جماهيرها المستهدفة، وتأتي مسابرة للتحويل في المجال المعلوماتي، واستجابتا لمتطلبات الدخول إلى عالم المعرفة من دون نقائص أو على الأقل تقليل فجوى بين من يملك ولا يملك المعلومة في الإدارة الجزائرية ، ومع تزايد استخدام تكنولوجيايات الاتصال في الإدارات، صار من الضروري جدا برمجة الوسائط الجديدة في الإدارات من أجل تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.

و في كل الأحوال يجب أن تتضافر جهود المسؤولين في وضع إستراتيجيات للتخطيط والتنفيذ، مثل فتح دورات تكوينية لتدريب الموظفين ، مما يساهم في تشجيعهم وتحسيسهم بأهمية استعمال الوسائط الجديدة مع تعزيز مكانتها وتوسيع دائرة استخدامها في الإدارة .
و من أجل الحفاظ على أداء الموظفين يجب حمايته عن طريق الرقابة اللازمة من قبل مختصين للقضاء على القرصنة ووضع برمجيات مضادة للفيروسات، مع إقتراح وضع مضاد فيروسات محلي قصد القضاء على التبعية في هذا المجال .

قائمة المراجع

- ✓ ابن منظور، لسان العرب، المجلد، دار بيروت لطباعة والنشر، بيروت، 1956.
- ✓ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، 2014.
- ✓ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية، 1984.
- ✓ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- ✓ البستاني فؤاد، **منجد الطلاب**، دار الشروق، بيروت، د.س.ن .
- ✓ البستاني عبد الله البستان، معجم مطول، بيروت، مكتبة لبنان، 1992 .
- ✓ الطواب وآخرون : البحث العلمي (أسسه وأساليبه)، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2015.
- ✓ السيد سمير إسماعيل ، تطبيقات الانترنت والوسائط المتعددة، مكتبة عين شمس، القاهرة، 2003.

قائمة المراجع

- ✓ الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية .
- ✓ الصحاف حبيب: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، (بيروت : مكتبة لبنان ناشرون، 1998) .
- ✓ لعربي محمود، الصباح، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988.
- ✓ العساف، صالح بن أحمد، "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية"، دار الزهراء، الرياض 2010.
- ✓ حسين شفيق، حاسبات الوسائط المتعددة والانترنت، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2005.2015
- ✓ زرواتي رشيد ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية-المطبعة الجهوية بقسنطينة-الجزائر، 2008 .
- ✓ رقاد حليلة، أستاذة في علوم الإعلام والاتصال.
- ✓ زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع للتنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2002-2003 .
- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013.
- ✓ سمير شوكي، المعجم الإداري، (عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع) .
- ✓ عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د، ط، دار المريح، الرياض، 1983.
- ✓ عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليلزوردي العلمية، عمان، 2002.
- ✓ عبد الحميد بيسوني، استخدام وتأليف الوسائط المتعددة، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2005.
- ✓ عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2011.
- ✓ عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الجزائر 1998 .
- ✓ علي قسايسية، شبكة الأنترنت، محاضرة في مقياس مقاربات الجمهور ومستخدمي الوسائط الجديدة لطلبة الدكتوراه، تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة، السداسي الأول، جامعة الجزائر 3، بتاريخ 2016/01/09.
- ✓ عمار بوحوش وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- ✓ غيسى عبيد نورية، أستاذة في علوم الإعلام والاتصال.
- ✓ كريمة خزري، دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الصورة الذهنية دراسة حالة مؤسسة أوريدو للاتصالات، بسكرة، 2018، 2019.
- ✓ لوتي ربيعة، الاتصال الاجتماعي في الوسائط الجديدة "الفايسبوك" وأثره في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الشباب الجزائري، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور 3 في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال سياسي اجتماعي، 2021/2020.
- ✓ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015.
- ✓ محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007.
- ✓ محمود محمد محفوظ وآخرون، الموسوعة العربية الميسرة، ط3، المكتبة العصرية للنشر، بيروت، 2010.ص
- ✓ محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د، ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994.

قائمة المراجع

-
- ✓ مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، 2000.
 - ✓ مسعود جبران، معجم الرائد لغوي عصري، دار العلم الملايين، بيروت، 1992 .
 - ✓ موريس أنجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.
 - ✓ ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار الطباعة، دار المحمدية، الجزائر، 2004.
 - ✓ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د، ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
 - ✓ النصر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990.
 - ✓ وفاء فوزي البواب وآخرون، التصميم المطبوعي الرقمي، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2005.

الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة استبيان بعنوان

دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي
دراسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران

بين أيديكم استمارة استبيان عن دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في قسم العلوم الإعلام والاتصال .

نرجوا منكم الإجابة عن هذه الأسئلة بدقة وتركيز مع وضع علامة X في الخانة المناسبة ونعلمكم بأن معلوماتكم سوف تستخدم لأغراض علمية والمحافظة على سريتها .

إعداد الطالبتين : إشراف الأستاذة :

بن كنين فتيحة شهيناز .كوبيبي حفصة

قاعة حياة.

السنة الجامعية : 2023/2022

محور السمات العامة :

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن: 25-35 36-44 أكثر من 46

3-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي

جامعي دراسات عليا

4-الاقدمية بالعمل : أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

5- المناصب والرتب : رئيس مصلحة متصرف رئيسي ملحق رئيسي

الملاحق

- رئيس مكتب مساعد متصرف ملحق إداري
 متصرف محلل متصرف إداري عون إدارة رئيسي
 عون إدارة عون مكتب / عون حفظ بيانات كاتبة

المحور الأول: التكنولوجيات والوسائط المتاحة في مكان العمل

6- هل خدمة الانترنت متاحة في مكان العمل

- نعم لا

7- هل يتوفر الحاسوب في مكتب عملك

- نعم لا

إذا كان الجواب بنعم

فيما يتم استخدامه

- حفظ البيانات كتابة التقارير الأرشفة

إجابة أخرى إن وجدت

8- هل يقدم لكم في العملايميلات .

- نعم لا

المحور الثاني: استخدامات الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل .

9- هل تستخدم الوسائط الجديدة أثناء عملك .

- دائما أحيانا نادرا

10- هل كانت لديك معرفة باستخدام الوسائط الجديدة

- نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم

- واسعة متوسطة محدودة

11- ماهي أنسب الوسائط الجديدة للاستخدام

- Facebook Gmail Email

الملاحق

Outlook Messenger Viber

أخرباذاذكرها

12- هل ترى أن هنالك سهولة في استخدام الوسائط الجديدة في مديرية التشغيل

نعم لا

المحور الثالث: الأثار المترتبة عن استخدام الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل :

13- ماهي دوافع استخدام الوسائط الجديدة

سهولة القيام بالعمل توفير الوقت والجهد

التقليل من حدوث الأزمات كسب ثقة المواطنين

الحصول على معلومات دقيقة التقليل من الأوراق

أخرباذاذكرها

14- هل ساهم استخدام الوسائط الجديدة في العمل في زيادة كفاءة تقدم الخدمة

نعم لا

15- هل تعتقد أن للوسائط الجديدة سلبيات

نعم لا

إذا كانت موجودة ماهي

16- ماهي معيقات تطبيق الوسائط الجديدة في الإدارة

تقنية مالية

بشرية إدارية

أخرى

17 - اقترح بعض الحلول لتجاوز المعوقات

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مقابلة حول :

دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي

دراسة حالة موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران .

تحت إشراف :

أ. كوبيبيحفاة .

من إعداد الطلبة :

بن كنين فتيحة شهيناز .

قانة حياة .

في إطار التحضير لانجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال جماهيري . نقدم لكم هذه المقابلة بهدف التعرف على دور الوسائط الجديدة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية التشغيل لولاية وهران

نرجو منكم الإجابة عن هذه الأسئلة بدقة وتركيز ، و نعلمكم بأن معلوماتكم سوف تستخدم لأغراض علمية والمحافظة على سريتها .

السنة الجامعية : 2023/2022.

أسئلة المقابلة :

السيد :

المنصب :

(1)- ماهي الوسائط المستخدمة في وظيفتك ؟

الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل لولاية وهران

مديرية التشغيل

