



جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي.

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية
- دراسة ميدانية على عينة موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية مستغانم.

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

المشرف:

د/رقاد حليلة



إعداد الطالبة:

- بطايب حبيبة

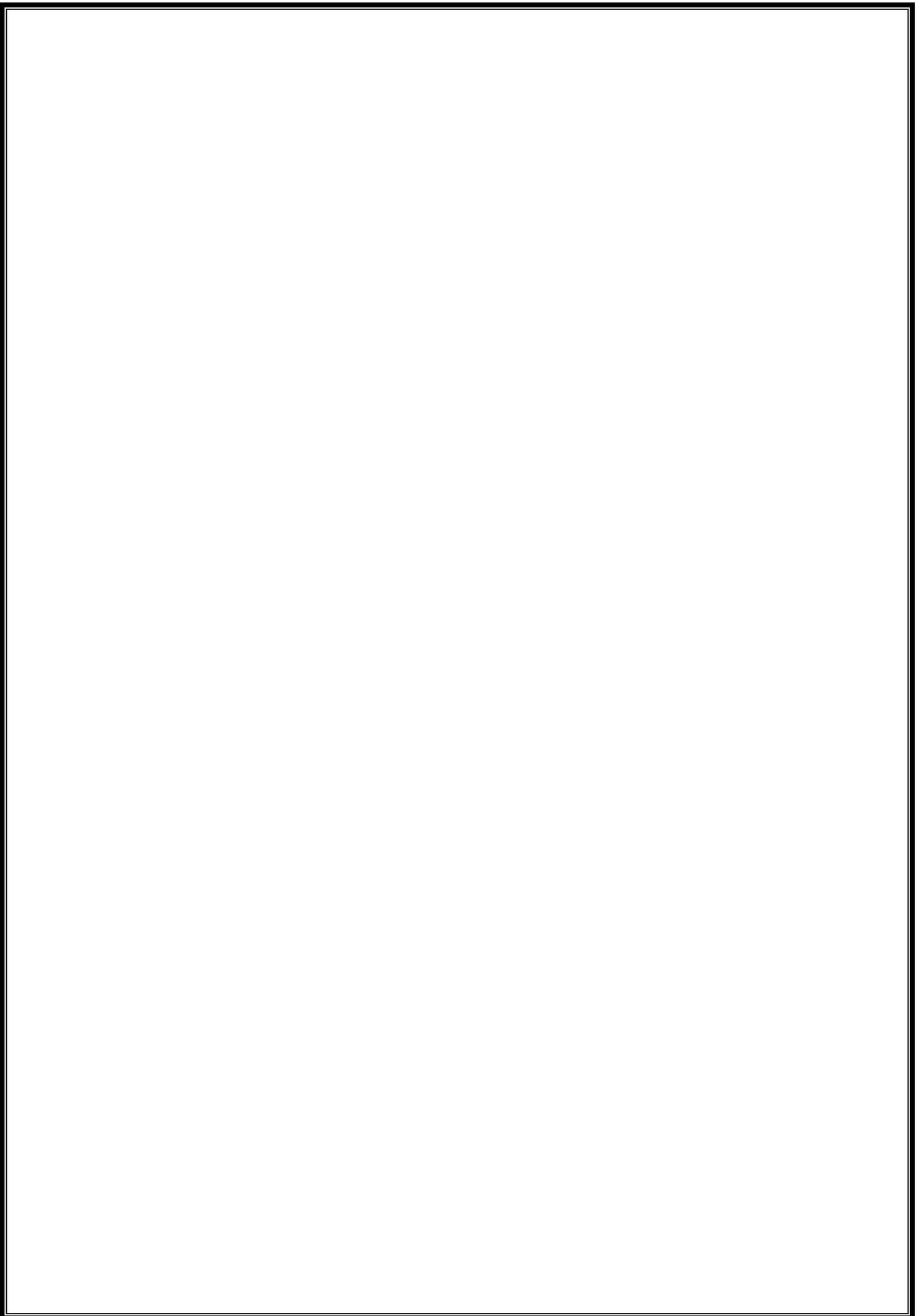
أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور بن عجايمية بو عبد الله رئيسا

الدكتورة رقاد حليلة مؤطرا

الدكتورة بن عمار سعيدة خيرة مناقشا

2024 - 2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى الشمعة التي أضاءت و مازالت تضيء دربي
والذي الكريمين أطال الله في عمرهما
إلى أختي رفيقتي و حبيبتي و كل حياتي حنان
إلى عائلتي الصغيرة زوجي و أولادي اباد و فاتن
إلى إخوتي الأعزاء محمد منور - شمس الدين و
طيب منصور

إلى زملائي في العمل

إلى كل من سخرهم الله لي عوناً و سنداً
و إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم
مذكرتي أهديهم عملي هذا



نشكر الله ونحمده كثيراً مباركاً على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة الع
والبصرة.
يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل والتناء الخالص و التقدير إلى نبع العو
إلى من وجهنا دون وهن
إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة رقاد حليلة التي كانت لي مشرفاً وناصداً
ومرشداً وناقداً.
لكي مني جزيل الشكر وخالص الاحترام والتقدير
ودمتي لي الشعاع المنير أسأل الله العلي القدير أن يجازيك عنى وعن طا
العلم خير جزاء
والشكل موصول إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام و الاتصال و الأساتذة
المحترمين أعضاء لجنة المناقشة
ولكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل ولو بفكرة صغية
أو دعوة صادقة لنا أو حتى بابتسامة.
وأخر نسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل نافقاً لنا وأن كون سراج
منيراً لكل من سيطلع عليه.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

إهداء

الشكر

الملخص

مقدمة

الفصل الأول : إطار المنهجي

- 1- الدراسة الاستطلاعية.....ص06
- 2- تحديد الإشكالية.....ص10
- 3- فرضيات البحث.....ص11
- 4- أسباب اختيار الموضوع.....ص12
- 5- أهمية الموضوع.....ص13
- 6- أهداف الدراسة.....ص14
- 7- تحديد المفاهيم الدراسة.....ص15
- 8- منهج الدراسة.....ص20
- 9- مجتمع الدراسة والعينية.....ص23
- 10- أدوات جمع البيانات.....ص24
- 11- الدراسات السابقة.....ص28

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.

تمهيد.

المطلب الأول: ماهية الأداء وأهمية.

- 1- ماهية الأداء.....ص41
 - 2- أهمية الأداء الوظيفي.....ص42
- المطالب الثاني : أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيها.
- 1- أنواع الأداء الوظيفي.....ص44
 - 2- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....ص45

المطلب الثالث: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي

- 1- عناصر الأداء الوظيفي.....ص51
- 2- أبعاد الأداء الوظيفي.....ص51

الخلاصة

الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد.

المطلب الأول : مدخل عام حول الاتصال المؤسساتي.

1- الاتصالات في المؤسسة.....ص57

2- أنواع الاتصال في المؤسسة.....ص58

المطالب الثاني: تكنولوجيا الاتصال مفاهيم.

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال.....ص61

المطالب الثالث : وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الجزائرية....ص64

المطلب الرابع : علاقة تكنولوجيا الاتصال بمرودية أداء الوظيفي داخل المؤسسة..ص66

خلاصة.....ص73

الفصل الرابع : اطار الميداني

1- تقديم عام لمديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.....ص76

2- تفريغ البيانات وتحليلها.....ص77

3- النتائج العامة.....ص118

خاتمة

المراجع.....ص125

الملاحق.....ص131

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	77
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	78
03	توزيع أفراد العينة حول المستوى التعليمي حسب متغير الجنس	80
04	توزيع أفراد العينة حول متغير الخبرة المهنية حسب متغير الجنس	81
05	توزيع أفراد العينة حول متغير الرتبة المهنية حسب متغير الجنس	83
06	إجابات أفراد العينة حول درجة الركيزة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة حسب متغير المستوى التعليمي	85
07	إجابات أفراد العينة حول درجة توظيف نظام المعلومات في مؤسسة أملاك الدولة	87
08	إجابات أفراد العينة حول ضمان وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب	88
09	إجابات أفراد العينة حول بوجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالية " داخليا و خارجيا "	89
10	إجابات أفراد العينة حول وسائل الاتصال الأكثر استخداما	90
11	إجابات أفراد العينة حول كيفية إجراء الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة	92
12	إجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة	93
13	إجابات أفراد العينة حول نسبة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي	94
14	إجابات أفراد العينة حول مدى تأثير وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة على رفع الأداء الموظفين حسب متغير الجنس	97
15	إجابات أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا الحديثة طريقة أداء الموظف داخل المؤسسة	98
16	إجابات أفراد العينة حول مدى اعتماد مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا	99
17	إجابات أفراد العينة حول مدى اعتماد المؤسسة على نظام التقييم على أداء العاملين	101
18	إجابات أفراد العينة حول مدى اعتماد المديرية في عملية تقييم الأداء	102
19	إجابات أفراد العينة حول مدى ارتكاز المؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة حسب متغير الجنس	103
20	إجابات أفراد العينة حول عوائق التي تعرقل أداء في علاقة مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	104

107	إجابات أفراد العينة حول محيط العمل داخل المؤسسة باستعمال التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة المهنية	21
108	إجابات أفراد العينة حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد لطبيعة العمل في المؤسسة	22
110	إجابات أفراد العينة حول تأييد الموظفين لفكرة اعتماد على منصة الكترونية تسير تدفق المعلومات في المحيط الداخلي حسب متغير الجنس	23
111	إجابات أفراد العينة حول امن و جودة المعلومات للموظفين في ظل الاتصالات الالكترونية الحديثة حسب متغير الجنس	24
112	إجابات أفراد العينة حول دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة حسب متغير الجنس	25
114	إجابات أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز و وضوح المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم حسب متغير الجنس	26
115	مقترحات التي تساعد في رفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	27

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	دائرة نسبية لمتغير جنس المبحوثين	78
02	دائرة نسبية لمتغير الفئة العمرية للمبحوثين	79
03	دائرة نسبية لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين	80
04	دائرة نسبية لمتغير الخبرة المهنية للمبحوثين	81
05	دائرة نسبية لمتغير الرتبة المهنية للمبحوثين حسب متغير الجنس	84
06	الدائرة النسبية توضح درجة الركيزة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	86
07	الدائرة النسبية توضح درجة توظيف نظام المعلومات في مؤسسة أملاك الدولة	87
08	الدائرة النسبية توضح ضمان وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب	88
09	الدائرة النسبية توضح وجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالية " داخليا و خارجيا " في مؤسسة أملاك الدولة	89
10	الدائرة النسبية توضح وسائل الاتصال الأكثر استخداما حسب متغير السن	91
11	الدائرة النسبية توضح إجراء الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة	92
12	الدائرة النسبية توضح عمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة	93
13	الدائرة النسبية توضح نسبة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال حسب المستوى التعليمي	95
14	الدائرة النسبية توضح مدى تأثير وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة على رفع الأداء الموظفين حسب متغير الجنس	97
15	الدائرة النسبية توضح مساهمة تكنولوجيا الحديثة طريقة أداء الموظفين داخل المؤسسة	98
16	الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا	100
17	الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد المؤسسة على نظام التقييم على أداء العاملين	101

102	الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد المديرية في عملية تقييم الأداء	18
103	الدائرة النسبية توضح مدى ارتكاز المؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة حسب متغير الجنس	19
105	الدائرة النسبية توضح عوائق التي تعرقل أداء في علاقة مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	20
107	الدائرة النسبية توضح محيط العمل داخل المؤسسة باستعمال التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة المهنية	21
109	الدائرة النسبية توضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد لطبيعة العمل في المؤسسة	22
110	الدائرة النسبية توضح تأييد الموظفين لفكرة اعتماد على منصة الكترونية تسير تدفق المعلومات في المحيط الداخلي حسب متغير الجنس	23
111	الدائرة النسبية توضح امن و جودة المعلومات للموظفين في ظل الاتصالات الالكترونية الحديثة حسب متغير الجنس	24
113	الدائرة النسبية توضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة حسب متغير الجنس	25
114	الدائرة النسبية توضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز و وضوح المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم حسب متغير الجنس	26
116	الدائرة النسبية توضح يوضح مقترحات التي تساعد في رفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	27

المُلخَص

- باللغة العربية
- باللغة الانجليزية.

الملخص:

جاءت إشكالية هذه الدراسة الموسومة "بأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي ، و بالتحديد لدى موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم ، باعتبار أن الموظفين يساهمون بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة و ذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال، فهو يعتبر أساس نجاح المؤسسات و تقدمها، و من هذا المنطلق فان الإشكالية هذه الدراسة تدرج تحتها التساؤل الرئيسي الآتي: إلى أي درجة يمكن ان تؤثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم؟ حيث اعتمدنا على المنهج المسحي بتوظيف أداتي الملاحظة والاستبيان التي تضمنت ثلاثة محاور، ووزعت على عينة مقدره بمائة 100 مفردة. بعد إجراء الدراسة الميدانية على موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- المديرية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال لكن بدرجة متوسطة كما لا يتم توظيف نظام المعلومات كما يعتمدون على المواقع التواصل الاجتماعي لأداء أعمالهم.
- مشاكل التدريب هي من أهم العوائق التي تعرقل أدائهم في علاقاتهم مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الكلمات المفتاحية : المؤسسة العمومية، تكنولوجيا الاتصال، الأداء الوظيفي، مديرية أملاك الدولة .

Abstract:

We aimed to explore the impact of using communication technology within Algerian institutions on improving job performance, specifically among the employees of the Directorate of State Property in the Wilaya of Mostaganem. Recognizing that employees significantly contribute to achieving institutional goals through the use of communication technology, which is a cornerstone of institutional success and progress, this study seeks to answer the following primary question: To what extent can communication technology improve the job performance of employees at the Directorate of State Property in the Wilaya of Mostaganem?. We employed the survey method, utilizing observation and a questionnaire that included three main sections and was distributed to a sample of 100 individuals.

After conducting the field study on the employees of the Directorate of State Property in the Wilaya of Mostaganem, we arrived at several findings, the most important of which are:

- The Directorate relies on communication technology to a moderate degree and does not significantly employ information systems. They also rely on social media to perform their tasks.
- Training issues are among the major obstacles hindering their performance in relation to modern communication technology.

Keywords: Public Institution, Communication Technology, Job Performance, Directorate of State Property.

مقدمة

مقدمة

إن الثروة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي فتحت أفقا واسعة حول التنمية الإدارية و تحديث أنظمتها و أساليبها و آلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين في صورة انجاز خدمات بشكل أكثر تطورا و فاعلية، و تتعالى معاني الانجاز عندما تنقص الإمكانيات المتاحة و تتسارع التطورات و المتغيرات من حولنا يزداد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية و دورها في إحداث التغير المطلوب لان نجاح إي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها و كفاءتهم في ظل الحثييات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الإبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية و تنميتها و تعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات و التقنيات الحديثة في أدائها، لذا فان إدارة الموارد البشرية و تحسين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات و أولويات الإدارة بشكل عام - حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين و رفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع و بجودة عالية و بما يتوافق مع توقعات و حاجات متلقي الخدمة.

إن هذه التحولات انبنت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الداخلي ، و قد استفادت المؤسسات الجزائرية من الفرص التي إتاحتها تكنولوجيا الاتصال في ميدان التسيير و التنظيم ، و منها مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم ، حيث احدثت هذه التكنولوجيا تغيرا في الممارسات الاتصالية ، إلا أن تبني هذه التكنولوجيا لم يكن على مستوى جميع المؤسسات ، بل إن اغلب المؤسسات الجزائرية لا زالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا ذلك إن دخول تكنولوجيا الاتصال إلى الوسط المؤسسي يطرح مشكلة مقاومة التغيير أو بمعنى آخر رفض واقع التجديد الذي ينظرون له بمنظور الخطر ، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ، و لذلك نجد بعض التكنولوجيا أكثر استخداما من غيرها ' كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيا نظرا للتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام ترتفع أو تنخفض .

و قدم تقسيم البحث إلى ثلاث جوانب:

أولاً:- الإطار المنهجي والذي يتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلها الرئيسي و تساؤلاتها الفرعية وكذا فرضيات البحث و أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة وأهدافها، بعد ذلك انتقلنا إلى تحديد المفاهيم، بعد ذلك منهج تم مجتمع البحث الدراسة و عينة أدوات جمع البيانات وأخيرًا الدراسات السابقة.

ثانيا : الإطار النظري الذي اشتمل على فصلين وهما كالآتي :

الفصل الأول: خاص بالأداء الوظيفي والذي تضمن ماهية الأداء وأهميته، وأنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

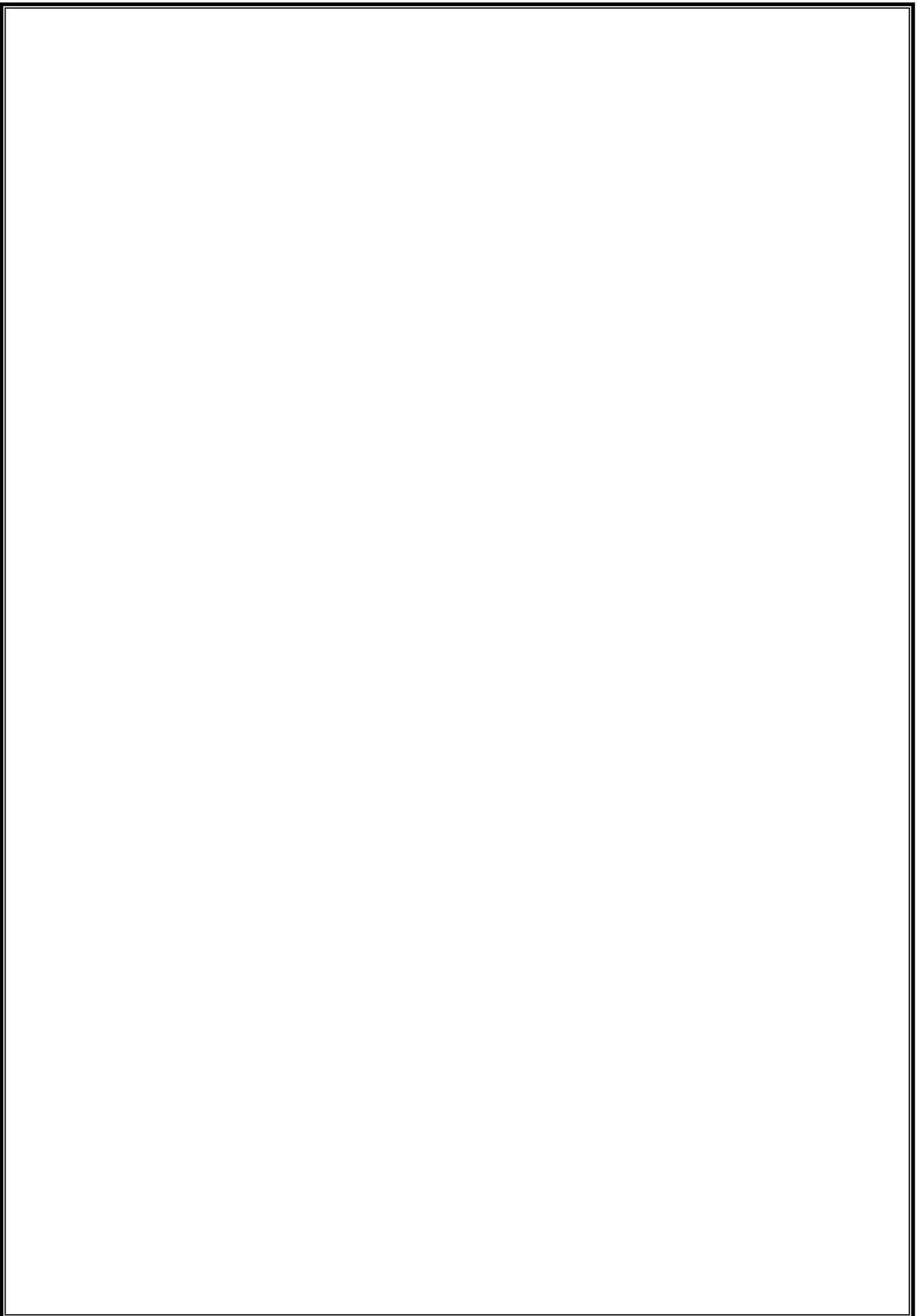
كما تطرقنا في هذا الفصل إلى عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني : الخاص بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتضمن مدخل عام حول تكنولوجيا الاتصال المؤسسي ، مفاهيم تكنولوجيا الاتصال، كما تضمن وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، وعلاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ثالثًا الإطار التطبيقي: تضمن ما يلي :

تعريفًا بالمؤسسة محل الدراسة، تفرغ البيانات وتحليلها في ضوء الدراسة السابقة و الملاحظة و الإطار النظري بإضافة إلى النتائج العامة و أخير الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الإطار المنهجي



الإطار المنهجي

1/1- الدراسة الاستطلاعية.

2/1- تحديد الإشكالية و تساؤلات الفرعية.

3/1- فرضيات البحث.

4/1- أسباب اختيار الموضوع.

5/1- أهمية و أسباب ادراسة.

6/1- تحديد المفاهيم.

7/1- منهج الدراسة.

8/1- مجتمع الدراسة و العينة.

9/1- أدوات جمع البيانات.

10/1- الدراسة السابقة.

1-1. الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرا لارتباطها بالميدان فمن خلالها نتأكد من وجود عينة الدراسة ، فالدراسة الاستطلاعية هي دراسة استكشافية تسمح للباحث للحصول على المعلومات الاولية حول الموضوع بحثه ، كما تسمح لنا بالتعرف على الظروف و الامكانيات المتوفرة في الميدان و مدى صلاحية الوسائل المنهجية المستخدمة قصد ضبط متغيرات البحث¹.

من هذا الأساس ارتأينا الاختيار القبلي للادوات المسطرة للبحث على مجتمع بحث مجهري متبعين في ذلك الخطوات التالية:

1- طرح فكرة الموضوع على عدد من الاساتذة لمعرفة قابلية الموضوع للدراسة ، و حجم الاهمية العلمية لتلقي الحافزية قابلية الموضوع للدراسة ، و حجم الاهمية العلمية لتلقي الحافزية العلمية من طرف أغلبهم على الشروع في البحث مع تصحيح طريقة الطرح الموضوعي الملائم لحقل علوم اعلام و الاتصال ، و توضيح بعض الزوايا التي كانت غامضة في بداية الأمر.

2- قمنا بصياغة تساؤل عام مبدئي بالشكل التالي : الى اي درجة يمكن ان تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية املاك الدولة لولاية مستغانم؟

3- صياغة ثلاثة تساؤلات فرعية معتمدين في ذلك بدرجة كبيرة على الملاحظة الاولية.

❖ ماهي طبيعة استخدامات العمال للتكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم؟

❖ هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة

لولاية مستغانم؟

❖ ماهي مستويات تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هيكلية المديرية؟

4- القيام بتصميم استمارة خاصة بالاختبار القبلي للتساؤلات متكونة من ثلاثة محاور تم

الاعتماد للتساؤلات السابقة في بناءها اضافة الى محور البيانات الخاصة بالمبحوثين

5- تحديد العينة الاستطلاعية في حيزين جغرافيين مختلفين بهدف المقارنة و الخروج

بحيز جغرافي امثل للدراسة ميدانية حيث تم طبع 40 استمارة ووزعت على 30

¹ - عبد الرحمن العيسوي: مناهج البحث العلمي، ط1. دار الراتب الجامعية، اسكندرية، 2014، ص 301.

موظف من مديرية املاك الدولة لولاية مستغانم و حاولنا في مرحلة توزيع الاسثماره ارفاقها بالمقابله ، لمعرفة درجة مفهومية اسئله الاستثماره لدى مبحوثين و قمنا بعد ذلك بتحكمها لدى مجموعه من الاساتذه ليم اعاده صياغه الاسئله الغامضه وفق التحكيم

6- بعد جمع الاسثماره قمنا بعملية التفريغ و تحليل النتائج باستخدام اساليب الاحصاء في حساب التكرارات ، و استخراج النسب المئوية .

7- امتد المجال الزمني الخاص بالدراسة الاستطلاعية من نوفمبر 2023 و دامت شهر واحد.

8- كانت نتائج الادراسه الاستطلاعية كما يلي:

- ❖ أغلب الموظفين المبحوثين بنسبة 80 % يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة مديرية املاك الدولة و ذلك باعتماد على منصة مديرية مسح الاراضي في تحديد المراجع المسحية و اصل ملكية العقار في حين ان المعلومات لا تصل للموظف دائما في الوقت المناسب.
- ❖ يستخدم اغلب الموظفين الهاتف و اتصال الشخصي بنسب متقاربة في حين يفضل منهم التواصل عن طريق المراسلات الكتابية.
- ❖ يعد الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة سهل نوعا ما بنسبة 40 % .
- ❖ 60 % من الموظفين لا يتحكمون في تكنولوجيا الاتصال
- ❖ في حين يرى أغلب الموظفين بنسبة 80 % بأن ادخال وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة يؤثر مباشرة على رفع أداء الموظفين
- ❖ اتفق اغلب الموظفين في تكنولوجيا الحديثة سهلت الأداء داخل المؤسسة بنسبة 90 % بأنها تحفظ المعلومات.
- ❖ أيضا تم اتفاق أغلب الموظفين بأن المؤسسة لا تركز على تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الاتصال بدرجة ضعيفة بنسبة 90 %.

زادت الدراسة الاستطلاعية المتواضعة من تحمسنا للموضوع و عززت من الاستمرارية في دراسته ، و استطعنا ان نقوم بجملة من التحديات و التعديلات على مستوى البناء العام للموضوع و طريقة طرحه و انطلاقا من النتائج التي اسفرت عنها هذا البحث الاستطلاعي قررنا:

- الإبقاء على اشكالية و التساؤلات الفرعية.
- تحديد المجال الجغرافي المتمثل في مديرية املاك الدولة لولاية مستغانم و ذلك لاعتماد أغلب الموظفين الاتصال الداخلي بطريقة تقليدية برغم من التطور التكنولوجي و هل يعود ذلك لعدم توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة ام راجع الى بيئتهم الشخصية.
- القيام بتغيير على مستوى بناء الاستمارة مقارنة بالنموذج الاستطلاعي و محاولة الغوص أكثر في المتغيرات.

تحديد الإشكالية :

يتفق أغلب الباحثين على أن للاتصال دورًا حيويًا داخل المؤسسات ، باعتباره ركيزة أساسية في عملية التخطيط والسير، حيث أنه لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين داخل المؤسسة أو خارجها بمختلف أنواعها وأشكالها حتى أن نشاطها أصبح مرهونا بمدى كفاءة اتصالاتها وسرعتها فقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيا جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم . وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية و ينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة ومواكبة التطور المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيا جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية و التي تساعدها في تحسين ورفع أداء العمل الإداري وتحسين آلية التشارك ومن بين العديد من هذه المؤسسات نجد مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم التي تحاول التكيف و مواكبة التطورات و إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين الخدمة العمومية لذلك سنتناول في هذه الدراسة الموسومة بـ "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على عينة موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية مستغانم " وهذا بغرض تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال ومدى أثارها على الأداء الوظيفي للعاملين.

وعليه جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة تدور حول التساؤل التالي :

إلى أي درجة يمكن أن تؤثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم؟

واستنادا إلى هذا السؤال يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ما هي طبيعة استخدام العمال للتكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم؟
- 2- هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم؟
- 3- ما هي مستويات تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هيكلية المديرية؟.

فرضيات البحث:

تعتبر صياغة الفرضية من الخطوات الأساسية في البحث العلمي فهي "عبارة عن افتراض تتم صياغته بطريقة تجعله قابله للاختبار و يمكننا من التنبؤ بوجود علاقات خاصة بين متغيرين أو أكثر¹ وبناءا على التساؤلات المطروحة تم تقديم الإجابات المؤقتة التالية:

1- اعتماد التكنولوجيا الحديثة في أداء المهام بديرية أملاك الدولة يعتبر مهمة لا يمكن الاستغناء عنها.

2- الأداء الوظيفي للمؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الأهداف المرسومة.

3- استطاعت تكنولوجيا الاتصال أن ترفع من مستوى الأداء الوظيفي لمديرية أملاك الدولة؟.

أسباب اختيار الموضوع :

مما لا شك فيه أن لكل باحث أسباب ودوافع تجعله يختار مشكلة ما من أجل دراستها والكشف عن مختلف خباياها وقد جاء اختياري لهذا الموضوع والمتمثل في أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي للأسباب الآتية :

- ❖ الرغبة في دراسة الموضوع خاصة وأنه يصب في مجال تخصصنا
- ❖ محاولة اختبار الخبرات العلمية المكتسبة في مجال الاتصال و إسقاطها على الواقع الاتصالي في مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.
- ❖ محاولة تقديم إضافة علمية في تخصص الاتصال التنظيمي.
- ❖ -الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتي يستهدفها العصر الحالي.

الأسباب الموضوعية :

- 1- تزايد الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال و تأثيرها على المؤسسات.
- 2- البحث عن مكانة تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الجزائرية و أهميتها في تحسين الخدمة العمومية.

¹- محمد منيب حجاب : الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة 2000، ص25.

3- التعرف على حقيقة العلاقة القائمة بين تكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي.

أهمية الموضوع :

- تتبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر وما تحقّقه من قوة وتفوق للمؤسسات الرائدة.
- أصبح التنافس العالمي يمس كل المؤسسات الاجتماعية والإدارية نظراً للانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومة والاتصالات ، و عليه أصبح مهم جداً تركيز المؤسسات اليوم على تحقيق مزايا تنافسية لضمان استمرارها والتنسيق بين مختلف مصالحها.
- ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الجزائرية لضمان بقائها و استمراريتها.

أهداف الدراسة :

- نهدف من خلال دراسة موضوع "اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي إلى :
- 1- الوقوف على مميزات المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات.
 - 2- معرفة دور استخدام الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.
 - 3- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل تكنولوجيا الاتصال.
 - 4- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.
 - 5- مساهمة هذه الدراسة في تزويد الطلبة بالمعارف والمعلومات بما يساهم في تطوير وتنمية المعارف الفكرية.

تحديد المفاهيم والمصطلحات:

- أثر :

- أ- لغة: "ما بقي من رسم الشيء وهو يشمل التأثير الأدبي والنفوذ إذ أحدث أثرًا على سلوكه أو طريقه تفاعله مع ما يحيط به.¹
- ب- اصطلاحا : تعرف موسوعة علوم الإعلام و الاتصال الأثر بأنه نتيجة الفعل الذي ظهر جراء مؤثر ما الأثر هو نتيجة الاتصال²
- ت- هو ذلك التغيير الذي يطرأ على مستقبل الرسالة الإعلامية بحيث يمكن من خلاله لفت الانتباه و يستطيع إدراكها وفهم معاناتها.³
- التعريف الإجرائي :

الأثر هو كل ما ينتج عن تكنولوجيا الاتصال من انعكاسات سواء كانت تلك الانعكاسات سلبية أو إيجابية على فعالية الأداء داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم. و تعريف آخر للأثر : هو التغيير الذي يطرأ على مستقبل الرسالة الإعلامية بحيث يمكن خلالها لفت الانتباه و يستطيع إدراكها و فهم معاناتها.

- التكنولوجيا :

- لغة : يعرفها القاموس الجديد للطلاب على أنها " التقنية و علم الفنون " ⁴
- اصطلاحا : يعرفها فاروق أبوزيد على أنها : التطبيق العملي للاكتشافات العلمية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية وتعرف أيضا بأنها : المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع الخدمة.⁵

المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا :

هي كل الوسائل الحديثة التي يتم توظيفها داخل مؤسسة أملاك الدولة على المستويين الاتصالي و الإداري لتحسين طبيعة وجودة الخدمة العمومية.

- الاتصال :

1- حسن شحاته و زيت نجار:معجم المصطلحات التربوية،الدار المصرية لنشر و التوزيع،القااهرة،ص22.
2 - حسن عماد مكاوي ليلي حسن السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة،ط2،دار المصرية اللبنانية،مصر ،2001،ص52.
3 - عبد الفتاح ابو المحال:اثر وسائل الاعلام على الطفل،ط1،الأردن،1990،ص46.
4 - علي بن هادية و آخرون:القاموس الجديد للطلاب ،ط7،المؤسسة الوطنية للكتاب،1991،ص1402.
5-محمد الزعبي : التغيير الإجتماعي، دار الطليعة، القايرة 1998،ص85.

➤ لغة : كلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني (communica) وتعني المشترك وفي الأصل الإنجليزي تعني كلمة (common) أي شائعا ومؤلفا، ومن خلال المفردات السابقة نستطيع أن نلم بمعنى كلمة اتصال على أنها تعني عليا نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما.¹

❖ ويعود لفظ اتصال إلى الجذر وصل ، ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله وصلا : أنهاه وأبلغه إياه وصل الشيء بالشيء : ربطه ، وعليه فهناك ربط وضم ، وجمع.²

➤ اصطلاحا: يعرف الاتصال على أنه : انتقال المعلومات والأفكار والعواطف والمهارات، باستخدام الرموز مثل الكلمات والصور والأشكال والرسوم ، فمن خلال عملية الاتصال هذه يمكن أن يوجه المديرون موظفيهم من خلال توجيهات قد تكون مكتوبة وشفوية ، مواجهة بالهاتف أو بواسطة مديرين أقل رتبة، فالاتصال هو العملية الحيوية التي من خلالها يتم أي نشاط إنساني وبدونه يتعذر انجاز أي عمل.³

يعرف الاتصال أيضا على أنه : عملية مخطط لها تستهدف تحفيز الآخرين وخلق دوافع عندهم من أجل تبني مواقف والقيام بممارسات جديدة، كما ينظر إليه بأنه عملية منهجية، أي أنه يحدث عبر فترة زمنية محدّدة فما حدث في الماضي سيكون له تأثير على ما يحدث الآن ، وما يحدث الآن سيؤثر على ما سيحدث في المستقبل.⁴

- الاتصال هو عملية نقل المعلومات من الشخص (مرسل) إلى آخر (مستقبل) ، وقد تكون هذه المعلومات آراء أو أفكار أو مقترحات أو توجيهات أو أوامر أو غيرها.⁵

يعرف أيضا: هو عملية اجتماعية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والآراء بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، باستخدام أداة أو أكثر من أدوات بغرض أن تصير الخبرة المشتركة بين أطراف العملية.⁶

¹ محمد منير حجاب: الموسوعة الاعلامية، ط7، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003، ص09

² - عيشوش فريد: الاتصال في ادارة الأزمات" حوادثالمروور نموذجاً"، دط، دار الخلدونية للنشر والتوزيع الجزائر ، 2011، ص13.

³ - عطا الله شكر : ادارة المؤسسات الاعلامية، دط، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، كان، 2015، ص80.

⁴ - صباح حميد علي، فايز فرحان أبو زيتون : الاتصالات الإدارية، أسس و مفاهيم و مراسلات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر و

التوزيع، عمان، 2007، ص17.

⁵ - حسين حريم : السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، ط3. 2009. ص251.

⁶ - سليم كفان : دراسة مدى فاعلية الإتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستر في علم النفس، قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطونيا، عليه العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص30.

إجرائياً : الاتصال هو عبارة عن عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات بأساليب و وسائل متنوعة داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم قصد إحداث الفهم المشترك وتحقيق هدف واضح بشكل يعكس حرص المؤسسة على تقديم خدمة عمومية ذات جودة.

- تكنولوجيا الاتصال :

➤ اصطلاحاً : يرى "روبن وبرنت - أنها أداة او وسيلة تساعد على إنتاج أو التوزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.¹
عرفها : "فضيل دليو" : تعني أساساً تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً وتنظيم المؤسسات خصوصاً.²
إجرائياً: تكنولوجيا الاتصال هي كل التكنولوجيا المتعلقة بعملية لمعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات أو التي تجمع بين 3 مجالات تقنية ، المعلوماتية، الاتصال السمعي و البصري والمستخدمه بمديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم من طرف موظفيها.
المؤسسة : تعرف على أنها : جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو أخلاقية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية.³

- الأداء:

➤ لغة: إيصال الشيء وإتمامه وقضاؤه، إخراج الحروف من مخارجها، هو حسن الأداء.⁴
➤ مصدر: أدى ، قام بأداء واجبه : بإنجازه ، بإكماله.⁵
➤ اصطلاحاً: هو الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك الإنمائي في العمل، وفقاً لمعايير أو مواصفات أو مبادئ توجيهية معينة ، أو في تحقيق النتائج وفقاً للأهداف أو الخطط المعلنة.⁶
يعنى الأداء : النتائج العملية أو الانجازات أو ما يقوم به الأفراد من عمال أو تنفيذ الأعمال.¹

1 - حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص63.
2 - فضيل دليو، أسس البحث و تقنياته في العلوم الإجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية (د،ت،ن)، ص147.
3 - جبران مسعود : الرائد معجم لغوي عصري. ط8. دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001. ص50.
4 - محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره. ص60.
5 - جبران مسعود : مرجع سبق ذكره. ص60.
6 - بسام عبد الرحمن المشاقية : معجم المصطلحات العلاقات العامة، ط1. دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان. ص127.

إجرائيا : ويقصد بالأداء مجموعة الأهداف التي وضعت للعامل داخل مديرية أملاك الدولة والتي يطلب منه تحقيقها أو هو عبارة عن محصلة الجهود الذي يستطيع الموظفون تقديمه في مجال أعماله داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

الوظيفي: منسوب إلى الوظيفة.

إجراء وظيفي : عملي ، إجراءات وطبيعية.

النحو الوظيفي : نحو يبحث في وظائف مكونات الجملة.²

الأداء الوظيفي : يشير الأداء الوظيفي إلى " محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.³

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة.

إجرائيا: هو مجموعة المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على أكمل وجه .

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته داخل مديرية أملاك الدولة التي تكلفه بها الإدارة العليا.

- **منهج الدراسة :** يعتبر المنهج من الخطوات الواجب على الباحث إتباعها في ترتيب وتنظيم أفكار ، وذلك بغية الوصول إلى نتائج منطقية، صحيحة، ودقيقة.

فمنهج البحث هو عبارة عن الطريقة العلمية التي ينتهجها الباحث في دراسة وتحليله لظاهرة معينة أو معالجته المشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة⁴ كما يعرفه كذلك روني ديكارت المنهج على أنه :مجموعة القواعد البسيطة إذا راعاها الإنسان مراعاة دقيقة كان في مأمن و أنا بحسب ما هو صوان خطأ، ومعزة لك أن المنهج عند ديكارت هو طريقة منهجية منطقية، و بسيطة أيضا لأن المنهج المناسب بالنسبة إليه ليس بالضرورة المنهج المعقد، والذي يصعب فهمت والاستعانة به لحل القضايا.⁵

1 - بوالشرس كمال : الثقافة التنظيمية و الأداء في العلوم السلوكية و الإدارية، ط1، الأيام للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص83.

2 - غربي عبد السميع : الإتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، دط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1996، ص46.

3 - يوسف عبد البحر، أيمن سليمان أبو سويرح : أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ادارة أعمال، قسم ادارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين 2010، ص20.

4 - احمد بن مرسلي : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر. 2005، ص286.

5 - صالح بن نوار : مبادئ في منهجية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، دط، مخبر علم الإجتماع و الإتصال للبحث و الترجمة، قسنطينة 2012، ص25.

و بما أن دراستنا هذه تحاول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي، فإننا نستطيع القول بأنها تندرج ضمن الدراسات والبحوث الوصفية التي تعني "التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع والاتجاهات والميول والرغبات ، بحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي و وضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية¹.

- ويعرف أيضا على أنه : أسلوب يتطلب البحث والتقصي والتدقيق في الأسباب والمسببات للظاهرة الملموسة لذلك فهو أسلوب فعّال في جمع البيانات والمعلومات، وبيان الطرق والإمكانات التي تساعد في تطوير الوضع إلا ما هو أفضل.²
- وتضم البحوث الوصفية العديد من الأنواع التي يطبقها الباحثون على مجمل الدراسات التي يقومون بها ونحن في هذه الدراسة ارتأينا تطبيق المنهج المسحي الذي يعرف على أنه "تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية مثل المدارس، والمكاتب والشركات والمؤسسات الخدمائية³.
- ويعرف أيضا على أنه مسح لمجتمع الدراسة أو عينة الدراسة بهدف جمع البيانات والمعلومة من مفرداتها ، وعادة ما يجري البحث بالإستبانة المصممة لهذا الغرض أو المقابلات إذا كانت عدد المفردات العينة تحت سيطرة الباحث أو مجموعة من الباحثين.⁴

ومن هنا نستنتج أن المنهج المسحي يعتمد على الحصول على المعلومات والبيانات الواضحة والدقيقة التي تهتم الباحث حول موضوع الدراسة ، و يضم المنهج المسحي طريقتين هما المسح الشامل ويقصد به "مسح لكل مفردات مجتمع البحث ويؤدي إلى معرفة

1 - وجيه محجوب : أصول البحث العلمي و مناهجه، ط2، دار المنهاج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص234.
2 - كامل محمد المغربي ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، ط3، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان، 6003، ص96.
3 - - عامر ابراهيم فقد يلجى منه جره البحث العلمي أ د ط ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان. 2012. ص120.
4 - عزام أبو الحمام : المنهج العلمي في الصحافة الاستقصائية، ط1، نبلاء ناشرون وموزعونا، الأردن، عمان، 2014، ص103.

يقينة والمسح بطريقة العينة ويقصد به "تعميم جزء من المجتمع الإحصائي شريطة أن يشمل هذا الجزء سمات المجتمع المنسوب له.

كما يمكن تعريفه بأنه يشير إلى جمع البيانات والمعلومة من عينة محدودة وممثلة من الأفراد أو العناصر المستهدفة في المجتمع أو المجال المحدد.¹

و يتم توظيف المنهج المسح بالعينة في دراستي وذلك من خلال الخطوات التي تم إتباعها:

- تم ضبط لكافة الخطوات والإجراءات المنهجية من خلال تحديد المشكلة ووضع التساؤلات وتحديد أهداف البحث وتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة.

تم تحديد أدوات البحثية المناسبة "استبيان وملاحظة" التي تؤهلنا لتجميع المعلومة عن الظاهرة محل الدراسة بطريقة مناسبة.

و تم تصميم استمارة الاستبيان بشكل يجيب عن التساؤلات المطروحة وتم توزيع 100 استمارة على عينية موظفي أملاك الدولة لولاية مستغانم من مجمل مفردات مجتمع البحث.

- دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المحددة وذلك للكشف عن المزيد من الحقائق المتصلة بالظاهرة محل الدراسة.

و في الأخير عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها ومناقشتها بما يقود إلى فهم صحيح و سليم للظاهرة وإزالة ما يحيط بها من تشويش و لبس و غموض.

مجتمع الدراسة والعينة :

يقصد بمجتمع الدراسة: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث وكذا جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع البحث.²

كما يعرف أيضا: "وعد الأفراد المشتركين في نفس الخصائص، مثال ذلك جميع المدرسين يكونون مجتمع المدرسين والمجتمع يمكن أن يكون كبيراً أو صغيراً، ويجب أن يحدّد الباحث المجموعة التي يريد دراستها.³

¹ - منال هلال مزاهرة : مناهج البحث العلمي في دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2014. ص.327.

² - جود تعزرت عطوي، أساليب البحث العلمي ، مفاهيمه ، أدواته طرقه الإحصائية، ط1، في دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 75.

³ - رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلطة، ط1، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان. 2013. ص.102.

و يتم جمع البيانات في المنهج المسحي عن طريق مجتمع الأصل الذي يجمع من خلاله البحث المعلومات والبيانات إلي يرغب في الحصول عليها ودراستها، ويتم جمع هذه المعلومات باستخدام طريقتين، الأولى متمثلة في دراسة مجتمع الأصل ككل، والطريقة الثانية تتمثل في دراسة عينة من المجتمع الأصلي وتطبيق النتائج المتوصل إليها على باقي مفردات المجتمع.

و بما أن مجتمع بحثنا تضمن عدد كبير من المبحوثين و المقدر بـ173 مفردة و هم موظفي أملاك الدولة لولاية مستغانم بمختلف فئاتهم الوظيفية و لضمان التمثيل السليم لهذا المجتمع فقد تم اختيار العينة الغير احتمالية النمطية "و يتم التركيز في هذا الصنف من العينة على بعض الصفات النمطية لمجتمع البحث يوجه على أساسها اختيار عينة الدراسة¹. مع العلم أننا قمنا باختيار العناصر النمطية التي تخدم موضوع البحث بصفة مباشرة.

أدوات جمع البيانات :

من الشائع حول أدوات جمع البيانات هو أنها "تلك الوسائل التي يستخدمها الباحث من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تفيده في بحثه، وتتمثل هذه الأدوات في: الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان وتحليل المضمون².

أ- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جمع البيانات ، حيث عرفها الدكتور صالح بن نوار على أنها : "الإدراك الهادف و القصدي للظواهر المرتبطة بموضوع الدراسة دون التدخل الشخصي للباحث في مجرى واتجاهات الظاهرة بمعنى أنه يلاحظ ثم يسجل ما يلاحظه بعيدا عن ميولاته ورغباته الشخصية"³.

- كما تعرف على أنها : "وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابها لخبراته ومعلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو سمع عنه"⁴

وقد اعتمدت في هذه الدراسة على نوع من أنواع الملاحظة وهي الملاحظة البسيطة التي تعرف على أنها: "استطلاع الظواهر أو المشاكل دون أي تحضير مسبق لها، إذ يتم من

1 - سعيد سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرة و لرسائل الجامعية في علم اج، دار القصبه للنشر.2012.ص147.

2 - عبد الله محمد عبد الرحمان، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دط، دار المعرفة الجامعية القاهرة، مصر، 2002، ص360.

3 - صالح بن نوار، مرجع سبق ذكره. ص39، 40.

4 - محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر، دط، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2012، ص158.

خلالها الحصول على بيانات أو معلومات أولية للظاهرة مجال الدراسة أو البحث، لذا فإنها تعدّ بمثابة ملاحظة أو مشاهدات عابرة بغية تحديد سبل الدراسات العلمية المنظمة في المرحلة لاحقة"¹.

- وتتميز هذه الأداة عن الأدوات الأخرى بالبساطة والتكلفة المنخفضة ، وكذا المصدقية في جمع المعلومة لذلك ارتأيت بأن تكون بمثابة انطلاقة في هذه الدراسة، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين وقد أفادنتي الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى ، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة العمل السائدة في المؤسسة ، نوعية العلاقات داخل المؤسسة التكنولوجية المستخدمة، كفاءات الاستخدام وظروف الاستخدام.
- ب- استمارة الاستبيان: يعرف الاستبيان على أنه : " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يتم تعبئتها من قبل المستجيب"².
- ويعرف أيضا على أنه : قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ، ترسل إلى عدد من أفراد المجتمع الذين يكونون العينية الخاصة بالبحث ، و يعتبر أهم وأدق طرق البحث وجمع البيانات.³
- كما أنه يجب أن تكون أسئلة الاستبيان واضحة ومعبرة عن موضوع إشكالية الدراسة وتساؤلاتها لهذا استخدمت هذه الأداة في هذه الدراسة، فمن خلالها يمكن جمع المعلومات الخاصة بأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة أملاك الدولة لولاية مستغانم، وبناء على هذا قمت بإعداد استمارة استبيان للجمهور الداخلي (موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم).

ولقد حاولت ربط الاستمارة بإشكالية وأهداف الدراسة، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة جهاز الحاسوب شبكة الانترنت،

1 - خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، ط1، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص93.

2 - سامي مصد ملحم: مناهب البحث في التربية وعلم النفس، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص307.

3 - مروان عبد المجيد ابراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، دط ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص180.

شبكة الإنترنت وشبكة الإكسترنات، وأخير آثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة واعتمدت على طرح أسئلة في هذا الإطار حيث تنوعت بين الأسئلة المغلقة و المفتوحة، مع غلبة الأسئلة المفتوحة وذلك لتجنب سلبيات الأمثلة المغلقة التي تقضي إلى إجابات عامة جداً ولا تفيد معرفة نوع الدراسة المتابعة، إضافة إلى تجنب صعوبة تصنيف الإجابات المتعددة والمختلفة الناتجة عن الأسئلة المفتوحة.

وقد انتظمت هذه الأسئلة في ثلاث محاور تجيب عن فرضيات الدراسة وهي :

المحور: السيمات العامة .

المحور الأول : مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

المحور الثاني : تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

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

ثم قمنا بصياغة العديد من الأسئلة تم عرضها على الأستاذة المشرفة في شكل استمارة مبدئية، وذلك لتصحيحها وتعديلها.

ونشير إلى أن أسئلة الاستمارة الخاصة بدراستنا كانت تدرج ضمن أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة على حسب نوعية السؤال ومن بينها:

● السؤال (1) و (2) من المحور الأول الخاص بمكانه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مديره أملاك الدولة لولاية مستغانم.

● السؤال (5) و (3) من المحور الثاني المتعلق تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

● السؤال (1) و (2) و (3) و (4) و (6) المحور الخاص بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعادة هيكلة المؤسسة.

أما بالنسبة للأسئلة المفتوحة نجد السؤال (5) من المحور الأول المتعلق بوسائل الاتصال الأكثر استخداماً والسؤال (2) و (7) من المحور الثاني بعنوان تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

و السؤال الأخير من المحور الثالث المتضمن كيف يمكن للمؤسسة أن ترفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

إن هذه الأسئلة قبل أن يتم توزيعها في شكل استمارة نهائية، قمت بتحكيماها من قبل مجموعة من الأساتذة الآتية أسماءهم البروفيسور صفاح أمال فاطيمة الزهراء أستاذ محاضر في قسم العلوم الإنسانية شعبة الإعلام والاتصال و الدكتورة محراز سعاد أستاذ محاضر في قسم العلوم الإنسانية شعبة الإعلام والاتصال ، أين تم بواسطة هذا التحكيم تعديل بعض الأسئلة و هذا بموافقة الأستاذة المشرفة.

الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأن الاضطلاع على ما سبق يجنب التكرار ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسة ، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم لمراجع الهامة التي تساعدنا في دراستنا لذلك حاولت قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة من بينها:

1- الدراسة الأولى بعنوان "أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة لطراد خوجة سميرة من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع وتسيير الموارد البشرية وذلك سنة 2004 - 2002.

و تدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث و دوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية ، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان ، وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة اشكالياتها في التساؤل الآتي:

- ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية ؟

قد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي :

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟
- ما هي العوائق التي تعترض استخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارهما أداة لتطوير الأداء الإداري؟

- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟
ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبنى الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات خاصة منها الجزائرية خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري .
 - 2- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
 - 3- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.
- اعتمدت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث.
- وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث عينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.
- و من أجل جمع البيانات استعانت الباحثة استمارة استبيان تشتمل على أربعة (24) سؤال موزعة على ثلاثة (3) محاور أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية ، المحور الأول أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري ، أما المحور الثاني فقد تناول استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الثالث على موضوع سياسة الإدارة لرفع الكفاءات البشرية.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسا بما شاهده قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة الجملة من العراقيل .

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري ، بينما أدرس موضوعا أشمل وهو أثر استخدام التكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها وتأثير الحاسوب على المؤسسة ككل وليس العمل الإداري فحسب .

كما تشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستي حيث يندرج عليهما ضمن الدراسات الوصفية وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج استمارة الاستبيان بالإضافة إلى وسائل أخرى مساعدة كملاحظة.

2- الدراسة الثانية بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الإستراتيجي لمؤسسات الاقتصادية رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم السير قسنطينية لبقيدوم صباح 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومة والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي، وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الإستراتيجية ، وكانت الحراسة الحالة بالمؤسسة الجزائرية للاتصالات - موبيليس - لخدمات الهاتف النقال.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علا التسيير الإستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة .

وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية لأفراد "المورد البشري" بالأهمية الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومة و الاتصالات في سبيل اكتساب مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة بإضافة إلى خلق أقسام خاصة بالذكاء الإستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة، والبحث والتطوير من أجل النهوض بالمؤسسة وتحقيق التميز.

3- الدراسة الثالثة : بعنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات «.

وهي رسالة ماجستير إدارة أعمال التخصص MA سنة 2018 - 2019 بالجامعة الاقتراضية السورية للباحث عمار محمد زهير تيناوي.

و تمثل مشكلة الدراسة في استخدام بعض أساليب تكنولوجيا المعلومات في ممارسة بعض الأنشطة في شركات الاتصالات محل الدراسة في محافظة دمشق، ولكنها لم تنعكس بالشكل الأمثل على تحسين الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق الفعالية وأهداف شركات الاتصالات بالشكل المناسب وقد تمثل السؤال الرئيسي كالاتي :

- هل يوجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومة وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية :

- هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومة وبين الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات؟

- هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومة وبين بعد الاعتمادية أو المصادقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركة الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.

اعتمد الباحث يا دراسة على أداة استمارة الاستبيان، تم توزيع الإشارة الأولى على علماء شركتي الاتصالات في دمشق و هدفت لقياس **أبعاد** وجودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة نظر العملاء، أما الاستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركة الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين، وقد بلغ

عدد الاستبيانات القابلة للتحليل 112 استبانة من عينة العملاء و 77 استبانة من عينة العاملين . وقد اعتمد على المنهج الوصفي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

وجود علاقة معنوية بنينا استخدام تكنولوجيا المعلومة و أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في "بعد الجوانب المادية الملموسة بعد بسرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الاعتمادية /أو المصدقية سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع أبعاد مجتمعة".

4- الدراسة الرابعة : تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية.

وهي دراسة في مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة سنة 2018 للباحثين نوى طه حسين وآخرون، وتمثلت مشكلة الدراسة في مدى تأثر تقنيات وتكنولوجيا المعلومات تحسين جودة الخدمة العمومية حيث قدموا تجربة الإمارات العربية المتحدة من خلال تقديمها لنموذج الحكومة الذكية وتشتمل على الهواتف المحمولة والأجهزة النقالة والأدوات التكنولوجية المتقدمة لتقديم الخدمات والمعلومة للمواطنين الإماراتيين والأجانب على حد سواء.

وفى ضوء ما سبق تظهر إشكالية البحث كما يلي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في الإمارات المتحدة؟.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في نمط العلاقة بين الإدارة والمواطن في القرن الحادي والعشرين أين أصبح المواطن يطمح أن تلبي له الإدارة العمومية رغبته في اختصار الوقت وكذلك مدى قدرة مدعاة الدولة على الانتقال من مفهوم "السلطة إلى مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية".

وتمثلت أهداف الدراسة في :

- تحديد ماهية جودة الخدمة العمومية الإلكترونية مع التعرّيج على مفهوم وأدوات الحكومة الإلكتروني.

- إبراز مقومات تكنولوجيا المعلومات.

- وصف تجربة الحكومة الذكية بالإمارات العربية المتحدة وما مدى تحسين الخدمة العمومية بها بعد استخدام أدواتها وهذا من خلال توضيح تطبيقاتها على مستوى الموقع الإلكتروني الحكومة الإمارة العربية المتحدة.

أما فيما يخص المنهج المعتمد في هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي اعتمد لبيان ماهية جودة الخدمة الإلكترونية.

والحكومة الإلكترونية واعتمد على المنهج الوصفي لوصف مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع سر ووصف نموذج الحكومة الذكية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى :

- تسعى الحكومة الذكية بشكل دائم إلى التخطيط والتنفيذ الإمكانية تحويل اي خدمة يدوية ورقية روتينية إلى خدمة عمومية الكترونية أي بأحسن جودة.

- توفير الخدمات للجمهور حيث ما كانوا وعلى مدعى الساعة وسريعة في معاملاتها وتستجيب بسرعة لمختلف المتغيرات المحيطة.

- الحكومة الذكية ليست بديلا عن الحكومة الإلكترونية إنما هي مكملتها وامتداد لها.

- الانتقال إلى الحكومة الذكية بات هدفا تتطلع إليه حكومات الدول المتقدمة بعد التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات في و الاتصال، من خلال الاستخدام الاستراتيجي

لأحدث تقنيات المعلومة والاتصال وعلى رأسها التقنيات الذكية وذلك لتحقيق أقصى درجات المستخدمين.

5- الدراسة الخامسة :

رسالة من إعداد شامي صليحة (2002 - 2010) لنيل درجة الماجستير تحت عنوان : المناخ وتأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمة.

قامت على فكرة محورية تمثلت في أن كفاءة وفعالية الأداء .تتوقف على مدى تأثير المناخ التنظيمي السائد ، حيث يتأثر الفرد داخل المنظمة بالبيئة المحيطة به وإدراكه لها .

وذلك بطرح التساؤل الثاني : ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين ؟.

حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الأداء الوظيفي ومحدداته و مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.

ولتحقيق هذا الهدف انطلق الباحث من الفرضيات التالية :

1- الاهتمام بالمناخ التنظيم هو من مسؤولية الإدارة العليا في أية منظمة .

2- الأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية تنظيمية ، اجتماعية وبيئية.

3- المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع حد على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين .

وتوصلت إلا أن هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ السائد، وهناك تصور محايد لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ السائد، وهنا تأثير مرتفع جدا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي لدعاء العاملين سواء موظفين أو إداريين أم أساتذة. التعليق : تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن : كلاهما يبحث في مجال الأداء الوظيفي و تم الاستفادة من هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع الأداء المهني إضافة إلى أنها ساعدت في إعداد الإطار النظري عن تكنولوجيا الاتصال و دورها في تحسين الأداء.

الفصل الثاني الأداء الوظيفي.

تمهيد.

المطلب الأول : ماهية الأداء و أهميته.

- ماهية الأداء.
- أهمية الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني : أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيها.

- أنواع الأداء الوظيفي.
- أنواع المؤثرة في الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث : عناصر و أبعاد الأداء الوظيفي.

- عناصر الأداء الوظيفي.
- أبعاد الأداء الوظيفي.

الخلاصة

تمهيد:

إن موضوع الأداء الوظيفي يلقي اهتمام كبير وشهد بحوثاً هذا يرجع لأهمية البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضاً إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء المتحكمين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على أتم وجه.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأيضاً محددات وخصائص الأداء الوظيفي وأنواعه وتم التطرق إلى عناصر الأداء الوظيفي وأبعاده وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

المطلب الأول: ماهية الأداء وأهميته.

إن زيادة وتحسين مستوى الأداء للجماعات المحلية مرورا بتطوير وتنمية الأداء للأفراد العاملين بمختلف الفروع الإدارية والتنظيمية يكون إما بإضافة كيانات تسيير جديدة تأخذ بأساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و اما بزيادة الانتفاع بالموارد المتاحة أو بكليهما معاً، فأهمية الجماعات المحلية ودرجة تقديمها تقاس بمقدرتها على رفع مستوى الأداء لمختلف فروعها الخدمائية.

أولاً: تعريف الأداء:

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة الإدارية بشكل عام ، ويكاد أن يمثل الظاهرة الشمولية لمجمل فروع وحقول المعرفة الإدارية ، فالأداء يمثل القاسم المشترك لجميع الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملين.

- ويعرف الأداء بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية البشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.¹

- و يعرف كذلك الأداء أنه دالة لكافة أنشطة المؤسسة وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من مختلف جوانبها.²

1- فلاح حسن عداي الحسيني،- الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر عمان 2000.ص231.
2 - وائل صبحي محمد ادريس، طاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر الطبعة الأولى 2009.ص39.

- الأداء جهد يهدف إلى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ثم أهداف المنظمة ككل.
الأداء كثيرا ما يعبر عنه أو يقرب بمصطلحين هما الكفاءة والفعالية، لأنهما يمثلان إما قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وأما القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المداخلات المتاحة.

فالأداء يتجسد بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة.
الفعالية : محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحتويه من أنشطة إدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية هذا التحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة.¹

الكفاءة : الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج.²

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي :

لقد شكل موضوع الأداء عنصرا هاما لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية.³
فقد أشار أدام سميت في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسن مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى الأداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء العمل من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة : وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعية والفخر والمرحلة التميز تم مرحلة الزيادة.⁴

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

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

1 - سعد صادق بحيري : إدارة الجودة الشاملة و الأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 05.2007، ص33.

2 - عبد السلام أبو قحف : أساليب التنظيم و الإدارة، دار المعرفة، عمان طبعة 2001، ص24.

3 - سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، ع1. جامعة بسكرة الجزائر ديسمبر 2013، ص206.

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

كما أن مستوى الأداء داخل المنظمة لا يعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم .

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

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

المطلب الثاني : أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيها:

أولاً : أنواع الأداء الوظيفي : هناك عدة أنواع للأداء الوظيفي الذي تقسيمه حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية وهي :

1- حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ- الأداء الداخلي: يطلق على هذا النوع إسم أداء الوحدة، أي أنه نتاج ما تملكه المؤسسة من موارد فهو ينتج أساسا مما يلي :

- الأداء البشري : يقصد به أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد هام لصنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية.
- الأداء التقني : يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي : يقصد به الوسائل المالية المتاحة.

ب- الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة وتتسبب في إحداثه، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع يظهر بصفة عامة في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة مثل ارتفاع سعر البيع، وكل هذه المتغيرات تعكس على الأداء سواء بالسلب أو الإيجاب.²

2/ حسب معيار الشمولية : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء

¹ - أحمد صقر عاشور، إدارة القوي العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص66.

² - بوالشرس كمال، مرجع سبق ذكره، ص89، 88.

إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي .

أ- الأداء الكلي: وهو يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

و في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية و الربح والنمو.¹

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم هذا النوع إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ، وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.²

ثانيا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفية:

أ- العوامل الايجابية المؤثرة في الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض أن الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء و الوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات, وما تقدمه من فرص لنمو الوظيفي تعد أيضا محددًا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء والموقف بما يتطلبه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء.³

ويمكن القول إن محددات الأداء تستند إلى متغيرات:

¹ - بو عطيظ جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، منشورة ، قسم علم النفس والعلوم التربوية و الأطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2009، ص77.

² - بوالشرس كمال، مرجع سبق ذكره، ص91.

³ - العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية 1988. ص28.

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

- القدرات و الخصائص الفردية وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة و التي يتوقف الجهد المبذول عليها .

- إدراك الفرد لدوره الوظيفي : تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.¹

إن القدرات والدافع المتوفران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحيانا يمتلك العامل أفضل 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 توافر العلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.

ونظر لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين و المؤطرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمراً سهلاً نظراً للأسباب التالية:

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

- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.²

ب- العوامل السلبية المؤثرة في الأداء:

غياب الأهداف المحددة: إن المنظمات التي تعمل دون إذن يكون لديها أهداف محددة للأعمال ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات أو أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم ، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أدائه محدوداً أو معدوماً، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير

¹ - عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د. ط. دار المريخ، الرياض. 1983 . ص 53

² - العربي محمود الصباغ، مرجع سبق ذكره. ص 161.

من الحالات ، وينشأ عن ضعف التخطيط و عدم الموضوعية في تطبيق التقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في الكثير من الحالات.¹

وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين وهذا بدوره يؤدي الى تدنى 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 ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث سيشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبل التنفيذ وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.²

- 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 الحفر على أداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما لتقييم أداء الموظفين يتهم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف الغير المنتج كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية والمكافآت التي تعطى للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

-مشكلات الرضا الوظيفي : إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين تعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء ويمكن القول أنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من

1 - النضر سعود محمد و آخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود. الرياض، السعودي، 1990، ص43.
2 - محمود محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط مطابع الفرزدق الرياض، السعودية 1994، ص298.

العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال العادات والتقاليد كما تتأثر.

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

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

ضعف نظام الحوافز : لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تساهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف.

إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهاراتهم وعدم التوصل إلى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم وبالتالي على أدائهم.²

المطلب الثالث: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي :

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي:

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

1 - الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز الرياض، السعودية، 1994. ص 46.

2 - محمود محمد فتحي، مرجع سبق ذكره. ص.301.

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

- كمية العمل المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز¹.

- المثابرة والثوق: وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله².

ثانيا : أبعاد الأداء الوظيفي: تعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء :

أ- كمية الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- الجهد المبذول: بعض أنواع من الأعمال التي تهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما تهتم بنوعية وجوده الجهد المبذول.

ت- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب ، والطريقة إلى تبذل بها الجهد في العمل أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة، فعلى أساسا نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات والأنشطة³.

ويمكن تحديد أبعاد أخرى للأداء و هي:

أ- البعد التنظيمي: يقصد به الآليات والإجراءات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في

المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها .

¹ - السكران ناصر المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على صباها قطاع قوات الأمن الخاصة ، جامعة نايف للعلوم الإنسانية رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004، ص55.

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

³ - بوالشرس كمال. مرجع سبق ذكره، ص91.

ب- البعد الاجتماعي: يشير إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لان رضا العاملين يعتبر مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسساتهم.¹

الخلاصة

من خلال على ما تقدم وكل ما تطرقنا إليه بالدراسة لعملية الأداء الوظيفي داخل المنظمات ، وتبرز أهمية هذه العملية التي تعتبر العمود الفقري في أي منظمة، فالأداء الوظيفي هو مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمات بغية تحقيق أهدافها، وتبين لنا أن نجاح وتقدم أي مؤسسة أو منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر البشري وزيادة فعالية و إنتاجه فإن تقييم أداء العامل يساهم في تزويد الإدارة ببيانات القوة والضعف في قدرات ومهارات الأفراد ويجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل.

¹ - ابراهيم محمد محاسنة ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، مملكة البحرين 2013، ص 109، 108.

الفصل الثالث

تكنولوجيا الاتصال

الحديثة

تمهيد.

المطلب الأول : مدخل عام حول الاتصال المؤسساتي.

- الاتصالات في المؤسسة.

- أنواع الاتصال في المؤسسة.

المطلب الثاني : تكنولوجيا الاتصال مفاهيم.

- مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الثالث : وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الجزائرية.

المطلب الرابع : علاقة تكنولوجيا الاتصال بمردودية أداء الوظيفي داخل المؤسسة.

خلاصة.

تمهيد :

مكانة تكنولوجيا الاتصال مهمة مع تزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، وأصبحت هذه التكنولوجيا مطلبا أساسيا في حياة الناس وفي جميع نواحي حياتهم سواء التعليمية أو الاقتصادية أو السياسية أو الترفيهية. وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيا الجديدة على رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، وإنتاجيه كبيرة، وجودة متميزة وقد ترجم هذا التبنى هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا.....

المطلب الأول: مدخل عام حول الاتصال المؤسسي :

أولا : الاتصالات في المؤسسة : تسعى المؤسسات على اختلاف نشاطها سواء الداخلية و الخارجية إلى تحقيق أهداف تجعلها تحقق استمراريتها حتى في أصعب الأوقات التي تمر بها، ولتحقيق هذه الأهداف يجب أن تكون على دراية بالأهمية الكبيرة التي يلعبها الاتصال داخل المؤسسات .

والاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسات وعليه يتوقف بقاؤها ، فبدون الاتصال لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم ، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، و بدون الاتصال يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا، ولا يمكن التعاون فيما بينها لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجياتهم و رغباتهم للآخرين ، وهذا ما يؤدي إلى انهيار المؤسسة، إذن ان أي عمل في الاتصال يؤثر على المنظمة بطريقة ما.

ومن هنا يتضح أن الاتصال هو الركيزة الأساسية التي تبنى عليها المؤسسات لأن العملية الاتصالية بشكل عام تعتبر عصب العملية الإدارية، فالدور الذي تقوم به الاتصالات لا

يقتصر على إيصال المعلومات والبيانات بل يمتد أيضا إلى إتاحة الفرصة للأفراد للتعبير عن كل ما يدور في فكرهم.¹

ونقطة هامة يجب أن يدركها الموظف هنا وهي أن طبيعة عمل المؤسس تتطلب منه القيام بتبادل الاتصالات مع البيئة الخارجية التي تتأثر وتؤثر فيها ، وهذا النوع من الاتصالات قد يكون مع مؤسسات رسمية كاتصال الوزارات بعضها البعض الآخر حيث تتكامل أهدافها ، و اتصال الوزارة مع المؤسسات المحلية أو الأجنبية او مع أفراد الجمهور.

وفي الوقت الحالي نلاحظ أن جميع المؤسسات أصبحت تستند على الاتصال المؤسسي في تحقيق أهدافها أو حتى التواصل بين عملها وهذا من خلال الاتصال المؤسسي في شقه الداخلي ، أو بينها وبين المؤسسات والجمهير الخارجية من خلال الاتصال الخارجي.²

ثانيا : أنواع الاتصال في المؤسسة:

هناك عدة تصنيفات و أنواع للاتصال المؤسسي، أو أكثر التصنيفات شيوعا هي تصنيفه إلى نوعين هما : الاتصال الداخلي، والاتصال الخارجي.

1- الاتصال الداخلي : يعرف الاتصال الداخلي على أنه : الاتصال الذي يتم بين العاملين في المنشأة و داخل نطاقها ، سواء كان ذلك بين أقسامها او فروعها المختلفة، أو العاملين في جميع المستويات أي يتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط الذي يكون على شكل أوامر وتعليمات وقرارات، أو على شكل اتصال صاعد يتمثل في الشكاوي والاقتراحات وطلب إجازات ، أو قد يكون على شكل اتصالات أفقية بين المدراء على نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور من أجل تحقيق أهداف المنشأة.³

ويعتبر الاتصال الداخلي : " ذلك الاتصال الذي يكون بين كل مستويات التنظيم الإداري، والذي يسير المؤسسة وفق قوانين وسياسات داخلية معينة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة سواء التي تخص الأفراد أو التي تخص المؤسسة في حد ذاتها.⁴

وينقسم الاتصال الداخلي إلى اتصالات رسمية واتصالات غير رسمية.

1- حسن حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، ط2009، ص3، ص249.

2 - صباح حميد علي وغازي فرحان أزيتون، الاتصالات الإدارية، أسس و مفاهيم و مراسلات، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 207، ص235.

3 - شعبان فرح : اتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص14.

4 - حسين حريم . مرجع سبق ذكره ص

أهداف الاتصال الداخلي: يمكن تلخيص أهداف الاتصال الداخلي في النقاط التالية:

- تحقيق التفاهم بين الإدارة والعاملين، وبين أعضاء الإدارة العليا.
- المساهمة في اتخاذ القرارات اللازمة والصائبة.
- شرح الأهداف والخطط المستقبلية للعاملين.
- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.¹
- تسعى الاتصالات الداخلية إلى إقناع كل من الإدارة والعمال بأن مصالحهما مشتركة.
- تشجيع الموظف على التعبير على آرائه واتجاهاته، وذلك بتطبيق نظام الاتصالات ذات الاتجاهين.²

2- الاتصال الخارجي:

تعريفه: يعرف على انه اتصال المؤسسة بما هو خارجها من مؤسسات أخرى، أو زبائن وبالنسبة للمؤسسات الإعلامية فإن نشاطها الأساسي هو نشاط اتصالي، ولذا فإن الاتصال الخارجي يعتبر أساسا عملها ، إذ أن سلعها هي رسائل إعلامية اتصالية موجهة أساسا لمخاطبة جمهورها (الزبائن).³

ويعرف أيضا على أنه: الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية الواحدة وبين غيرها من المنظمات الإدارية الأخرى في المجتمع أو الدولة، أو على مستوى عالمي ، سواء كانت هذه المنظمات إدارية بحثه أو غير إدارية مهما كان هدفها.⁴

ويعرف أيضا على أنه: الاتصال المرتبط أو الذي يهتم بتحقيق أهداف عمل المؤسسة ، والذي يتم أو يقام مع الأفراد أو الجماعات خارج محيط المؤسسة.

إذن هو ذلك الاتصال الذي يتم مع مجتمع المنظمة والمتمثل في المجهزون، الشركات الخدمية، الزبائن ، والجمهور بشكل عام.⁵

أهداف الاتصال الخارجي : للاتصال الخارجي عدة أهداف نذكر منها :

- إشباع حاجات العملاء ورغباتهم من خلال توفير سلع و خدمات تستجيب لهذه

¹ - ربحي مصطفى عليان امس الإدارة المعاصرة طه ار الصفاء النشر والتوزيع، عمان 2007 . 2390

² -وليد خلف الله دياب، أخلاقيتهما رسمت العلاقات العامة، ط، دار البيازري للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص111.

³ - عطا الله شاكر : مرجع سبق ذكره ص40.

⁴ - شعبان فرح : مرجع سبق ذكر، ص45.

⁵ - صباح حميد علي غازي فرحان أبو زيتون : المرجع سبق ذكره، ص 23.

الحاجات والرغبات.

- توطيد العلاقات وتعزيزها لبلوغ الأهداف.
- تزويد الجمهور بالحقائق حول أنشطتها وفعاليتها والحصول على التغذية العكسية.
- إبرام الاتفاقيات والمعاهدات بين الأطراف ذات العلاقة لتحقيق منافع متبادلة.
- التوفيق بين مصالح كافة الأطراف ذات الصلة بأنشطة المنظمة ، و المتمثلة في إشباع رغبات المستهلكين وحاجاتهم، والأرباح لأصحاب المنظمة تم رفاه المجتمع¹.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال مفاهيم:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

إن التطور الذي حدث في تكنولوجيا الاتصال بعد ثورة علمية ، وعليه حتى نتمكن من تحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال لا بد من التعرّيج على مفهوم المعلومة التي لها دورا يمكن إنكاره في كل مناحي الحياة ، حيث يؤكد الباحث ديفيديل، عالم الاجتماع المشهور في جامعة هارفرد الأمريكية، والعام البريطاني جون نيزبيث على عد المعلومات المورد التحويلي والاستراتيجي الأساسي للمجتمعات الحديثة ، وليس رأس المال فقط، وان إنتاج المعرفة قد أصبح مفتاح المنافسة وتطوير الأداء²، حيث تشير الوضعية الراهنة للثورة إلى اندماج تكنولوجيا المعلومات مع وسائل الاتصال المختلفة مما أدى إلى ظهور مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC كمفهوم موحد لسبب العلاقة التفاعلية التي نمت وتعدت بينهما وبين سائر المجالات والقطاعات.

وهناك يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها: "مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الاتصال، التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها، في اطار ما يعرف بشبكة الانترنت".

- كما تعرف بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أن النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال

¹ - حميد الطائي بشير العلاقة أساسيات الاتصال : نماذج ومهارات، دط. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان، 2009، ص65.

² - محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسين العلي، اقتصاديات المعلومة، عمان ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007، ص24.

الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات تم تخزينها واسترجاعها ونقلها ومبادلتها.¹ وتعرف أيضا بأنها: تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

- وتعني أيضا مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع أو تشغيل وتخزين وتوزيع ونشر و استرجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل الذي يتعلق بأنشطة المنظمة وعملياتها، وأيضا بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار.²

- و يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يتم استخدامها بشكل مفيد في مختلف مجالات المعرفة ، فإن تكنولوجيا الاتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومة وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.

- ويعرفها روجر كارتر Roger carter : "مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات ومعالجتها وبحثها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.³ وبهذا المعنى لها جانبين :

1 - بوياج عالية ، دور الإنترنت في مجال شويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2011، ص49.

2 - عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عمان : دار النشر والتوزيع، 2010، ص33.

3 - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة، دار العربي للنشر والتوزيع، ص41.37.

جانب فكري أو معرفي : يتمثل في علم المعلومات information science الذي يهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وتنظيمها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها حتى تكون متاحة ومستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة.

جانب مادي يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات والتجارب في مجال معالجة المعلومات كالحصول عليها وبثها وتوصيلها مستفيدة من الأساليب الفنية في الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية الخ، مازجا بين الأدوات والأجهزة والاكتشافات.¹

المطلب الثالث : وظائفه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الجزائرية:

إن الانتشار الواسع و المتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين ، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيا من ميدان إلى آخر، و من بين هذه الوظائف نذكر:

1- وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات الانترنت internet ، الإنترنت intranet ، الاكسترنات Extranet) دوراً كبيراً في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع ، و وضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلان عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.²

2- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة ، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها تحت التخزين.³

¹ - محمود على الدين، تكنولوجيا المعلومة وصناعة الاتصال الجماهيري مرجع سابق ذكره، ص42.

² -محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره،ص75.

³ - محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة عام الكتب للنشر والتوزيع، 2007، ص 52.

3- عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية و من مرئية إلى مطبوعة) و هي القدرة على نشرها وتوزيعها و تخطي حاجزي الزمان والمكان.

4- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواد للاستخدام الشخصي، أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني ، كما أصبحت أداة و وسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي غير خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.¹

5- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

6- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

7- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلف المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز القدرات وتصوير الأداء للتعامل مع التغيير بإيجابية.

8- بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل بإستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.²

المطلب الرابع : علاقة تكنولوجيا الاتصال بمردودية أداء الوظيفي داخل المؤسسة :

1 - باد شاعر السكري ، تقنيات الاتصال بين زمنية، المرجع سبق ذكره، ص269.
2 - رفعت عبد الرحيم القاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2011، ص14.

1- أسلوب القيادة: يمكن أن نلمس تأثير تكنولوجيا الاتصال على عنصر القيادة من خلال الجوانب التالية:

❖ حسن الوقت: فالقائد في ظل تكنولوجيا الاتصال هو قائد سريع الحركة والمبادرة، يتجاوز دوره إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني، وتخطي الاستجابة المحكومة بالفواصل بين المعلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الآني مع من يشاركون في تبادل المعلومات ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد أن يجد فسحة زمنية لتهيئة وجمع المعلومات وأخذ الآراء، خاصة وأنه ليس هناك من ينتظر على الطرف الآخر يحتاج إلى توجيه محسوب بالدقائق والثواني، مما يجعل هذا الأخير بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة.

❖ حس التكنولوجيا : فالتغيير التكنولوجي في مجال الانترنت (الأجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات) حصل القائد مطالباً بامتلاك قدرة على تحسين أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية.

❖ امتلاك رؤية : إن الكثير من المرؤوسين سيعملون مع الانترنت والانترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب و هؤلاء لن تربطهم البنية الواحدة دائماً ولا رابطة الإشراف اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية التي تحرص على تطبيق خطة عمل يمكن من خلالها إيجاد تسهيلات ومنافع للعاملين بحيث تعزز ولائهم للمؤسسة وتجعلهم أكثر إقبالا على المساهمة بمعارفهم وخبراتهم¹.

2- إدارة المعرفة : هي التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توحيد و إثراء العمليات من أجل تحسين الأداء و الارتقاء به إلى أعلى مستويات من الإنجاز، كما عرفت بأنها : "الجهد المنظم الواعي والموجه من قبل المنظمة إلى التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم و تخزين كافة أنواع المعرفة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات هذه المنظمة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرار والأداء التنظيمي".

¹ - داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "ادارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال: جامعة محمد خيضر بسكرة <http://iefpeia.com/arab/wp-content/upbads> (موقع تمت زيارته في 2024/03/19).

وقد اهتم الباحثون بتقسي مجالات استفادة إدارة المعرفة من تطبيقات نظم تكنولوجيا الاتصال ، والتي يمكن الوقوف عليها كالتالي :

❖ بسرعة جمع المعلومات: سمحت تكنولوجيا الاتصال باتصال المؤسسة أو المنظمة مع المتعاملين معها في أقصر وقت ممكن والحصول على المعلومة في الوقت المناسب وبالقدر الكافي الذي يمهد لاتخاذ القرار الحكيم الذي يخدم الغاية المستهدفة.

❖ معالجة المعلومات والبيانات : إن معالجة البيانات كي تصبح معلومات ذات فائدة يمكن الاعتماد عليها في صياغة الاستراتيجيات، وتحقيق الأهداف المنشودة يتطلب القيام بسلسلة من الإجراءات والعمليات على بيانات محددة تتعلق بالموضوع المراد التعرف عليه للتوصل إلى نتائج محددة.

ويعتبر الحاسوب أداة فعالة في إنجاز هذه المهمة نظرا لاتصاله بـ :

- تسجيل وحفظ كم هائل من البيانات.
- الحفاظ على البيانات من الضياع.
- منع الازدواجية في تسجيل البيانات مع سهولة الفرز والتعنيف.
- سرعة ودقة وجودة الأداء.

أما معالجة المعلومات فهي مصطلح عام للتعبير عن فعاليات الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر تسهل الاستفادة منه، أو قد يتم تنظيم البيانات والمعلومات في شكل مختلف ما يساعد على إنشاء معلومات جديدة.

❖ مخزن المعرفة: بعد الحصول على المعرفة من الخبراء و المصادر الموثقة يتم تمثيلها¹.

في قواعد بيانات مستقلة بالنسبة لكل مجال معرفي، ومما ساعد على ذلك هو أن التصغير أصبح السمة المميزة للأجهزة والعتاد ، حيث لم يعد هناك مجال للمقارنة بين سعة الفيديو او الشريط السمعي وبين سعة أقراص الليزر أو الأقراص المدمجة إلى تتسع لما يزيد عن عشرة

¹ - داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "ادارة التغيير كمدخل الاستخدام تكنولوجيا المعلومة والاتصال في منظمات الأعمال، نفس المرجع.

آلاف صفحة في القرص الواحد، فضلا عن تكنولوجيا ضغط البيانات لتقليل السعات الكبيرة للملفات غير النصية (صورة، صوت) دون أن يؤثر ذلك على معالم وتركيبها أو الصوت.

❖ مشاركة ونشر المعرفة: أتاحت شبكة الانترنت العديد من أدوات الاتصال والتفاعل وتوظيف الكثير منها في مجال نقل المعلومات والمعارف، حيث يسمح البريد الإلكتروني بتوفير إمكانيات الاتصال مع المجتمعات الافتراضية والاستفادة من خبرات أفرادها المتخصصين، وتبادل الآراء معهم وطلب المساعدة وتقديم النصح و الإرشاد، كما سمعت المؤتمرات التفاعلية يأتحاته الفرصة للمحادثة والتفاعل بين المحرر والمتلقين ، أو بين المتلقين وبعضهم في الوقت الحقيقي، مما يوفر قدراً أكبر من المرونة في الاتصال و إعطاء الجميع فرصة المشاركة في تحصيل المعرفة وإبداء الملاحظة هذا بالإضافة إلى دور الشبكات الداخلية الخاصة (الانترنت) في تبادل المعرفة ونشرها، فهي شبكة خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تعتمد على شبكة الانترنت حيث تمثل الدعم الأمني لتأمين البيانات و الاتصالات وعدم السماح لمستخدمي الإنترنت بالدخول إليها .

ومن جهة أخرى يعتبر التعليم الإلكتروني من بين أهم تطبيقات تكنولوجيا الاتصال التي يمكن استخدامها بالاعتماد على شبكة الانترنت والإنترنت في زيادة مهارات العاملين وتلقينهم العديد من المعارف من خلال مؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش التفاعلية وتزويدهم بالكتب الالكترونية¹.

3- الهياكل التنظيمية : التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة أي يوضح تقسيم العمل أفقياً ورأسياً، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز مختلف الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري لا نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كبيرة هنا المؤسسات ومصالحها فالكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب ، هذا التقارب يمكن العاملين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدها الحاسوب فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

¹ - داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "ادارة التغيير كمدخل الاستخدام تكنولوجيا المعلومة والاتصال.

- 4- تغييرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل: بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وهذا ما ساهم استبدال اسم العامل "التكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب.
- إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع ، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل، إضافة إلى أنه عند التعامل معها ففنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات والتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها.
- 5- تغييرات في تنقلية العمل إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغييرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبطة بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وقد ترتب عن هذا التغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافياً حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الانترنت.
- 6- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل : مما أثر في أسلوب أداء العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الحديث.¹

خلاصة:

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

¹ - حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الجزائرية نفس المرجع، ص112.

الفصل الرابع

الأطار الميداني

تمهيد.

- تعريف بالمؤسسة
- تفريغ البيانات و تحليلها.
- النتائج العامة.

تعريف بمديرية أملاك الدولة :

مديرية أملاك الدولة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري مكلفة بتسيير ورقابة أملاك الدولة بطريقة مباشرة كالسكنات الوظيفية، أو بطريقة غير مباشرة عن طريق المصالح. هي عبارة عن مديرية عمومية كسائر مديريات الدولة، تابعة لوزارة المالية والمديرية الجهوية للأملاك الوطنية مكلفة بأعمال إدارية من طرف الدولة ومن بين هاته الأعمال :

- تسيير الأملاك الوطنية الخاصة بالدولة.
- جرد كل الأملاك الوطنية العقارية والمنقولة المخصصة وغير المخصصة
- تقويم كل العقارات والمنقولات لكل الهيئات والإدارات والمؤسسات العمومية.
- إعداد وتحرير العقود الإدارية لكل العقارات الخاصة بالدولة.
- البيع بالمزاد العلني لكل المنقولات التابعة للإدارات والهيئات العمومية.
- تحصيل المدخولات الآتية من الأملاك العمومية والخاصة التابعة للدولة.
- توجد على مستوى كل ولاية مديرية أملاك دولة ينسق أعمالها مفتش جهوي لأملاك الدولة، يرأسها مدير ولائي لأملاك الدولة، يعين بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح الوزير المكلف بالمالية، وتنته مهامه بنفس الإجراءات «المادة 11 من نفس المرسوم(65/91).

تتكون مديرية أملاك الدولة في الولاية، تحت سلطة المدير الولائي لأملاك الدولة، من خمس مصالح:

- مصلحة أملاك الدولة.
- مصلحة الخبرات وتقييمات أملاك الدولة.
- مصلحة العقود ومنازعات أملاك الدولة .
- مصلحة الرقمنة والاتصال و الأرشيف.
- مصلحة الوسائل العامة.

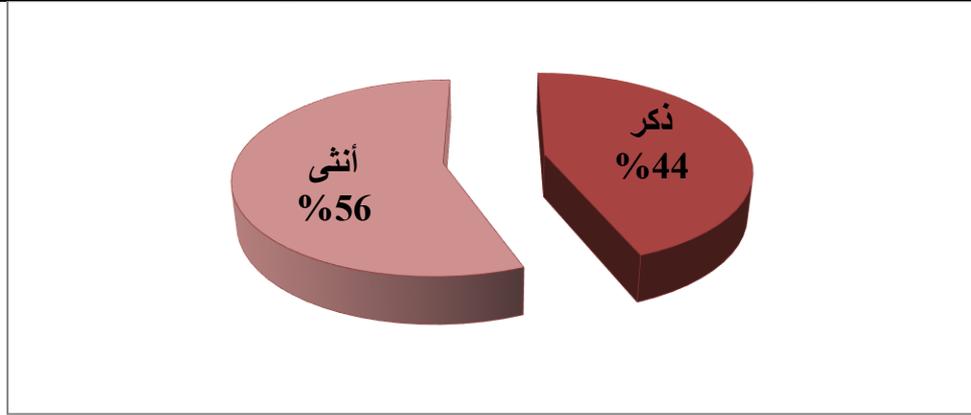
- و تقع مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم بحي زغول بلدية مستغانم عدد عمالها 173 موظف

تفريغ البيانات و تحليلها:

المحور الأول : البيانات الأولية لعينة الدراسة:

جدول رقم (01) يبين سمات المبحوثين من حيث الجنس:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	44	%44
انثى	56	%56
المجموع	100	%100



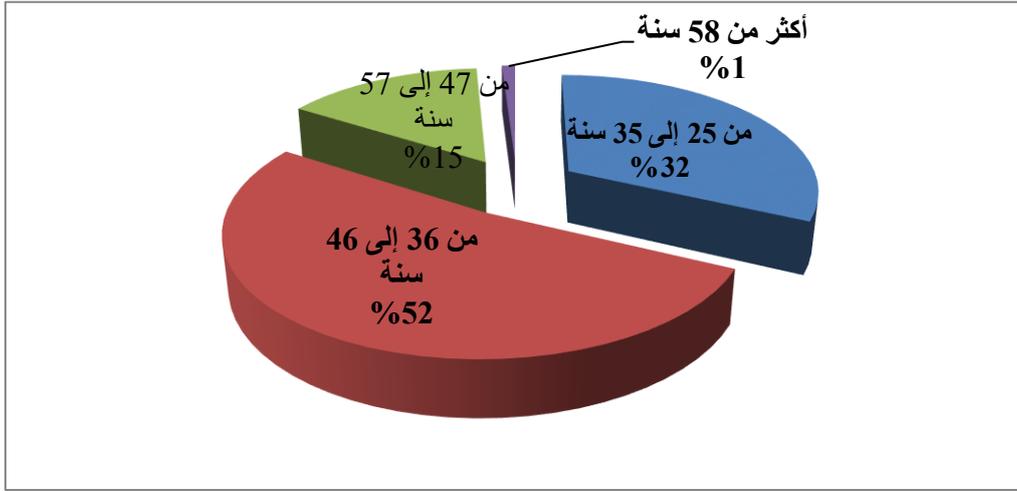
الشكل (01) : يبين دائرة نسبية لمتغير جنس المبحوثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) و الذي يوضح عامل الجنس أن أغلبية المبحوثين هم إناث حيث قدرت نسبتهم بـ 56% بينما قدرت نسبة الذكور بـ 44%. و هذا باعتبار أن المرأة أكثر ارتباطا بالمهن الوظيف العمومي خاصة إدارية منها مقارنة بالرجال الذين يقضون في بعض الأحيان النشاطات الحرة الغير المرتبطة بإكراهات الإدارية.

جدول رقم (02) يبين سمات المبحوثين من حيث السن:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
من 25 إلى 35 سنة	32	% 32
من 36 إلى 46 سنة	52	% 52
من 47 إلى 57 سنة	15	% 15
أكثر من 58 سنة	01	% 01

المجموع	100	% 100
---------	-----	-------



الشكل رقم (02) : يبين دائرة نسبية لمتغير الفئة العمرية للمبحوثين

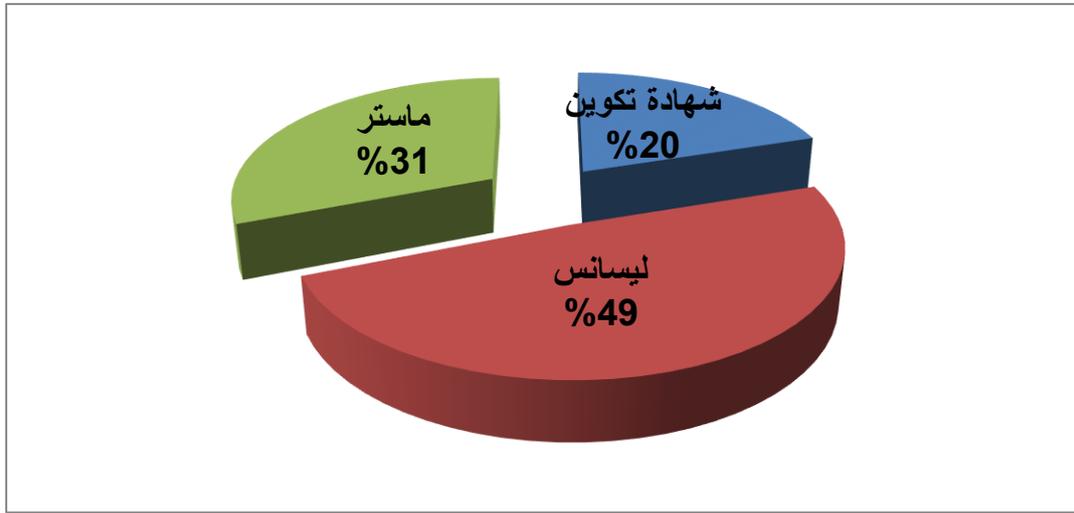
نلاحظ من خلال الجدول (02) الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن أن أكبر نسبة قدرت 52% للفئة العمرية (36 سنة إلى 46 سنة) تليها نسبة 32% للفئة العمرية (25 سنة إلى 35 سنة)، أما الفئة العمرية (47 سنة إلى 57 سنة) فقدرت بـ 15%، أما الفئة أكثر من 58 سنة فبلغت بـ 1%.

وهذا راجع إلى أن أغلبية موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم هم شباب و خرجي الجامعات و هذا ما يؤهلهم لاستفادة من عقود التوظيف أما الفئة العمرية أكثر من 57 سنة كانت منخفضة فهذا راجع أن أغلبية الموظفين أحيلا إلى التقاعد.

الجدول رقم (03) يبين سمات المبحوثين حول مستوى التعليمي حسب متغير الجنس:

المتغيرات الاحتمالات	ذكور		إناث		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
شهادة تكوين	14	14%	06	06%	20	20%
ليسانس	19	19%	30	30%	49	49%

31 %	31	20 %	20	11 %	11	ماستر
100 %	100	56 %	56	44 %	44	المجموع



الشكل رقم (03): يبين دائرة نسبية لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين

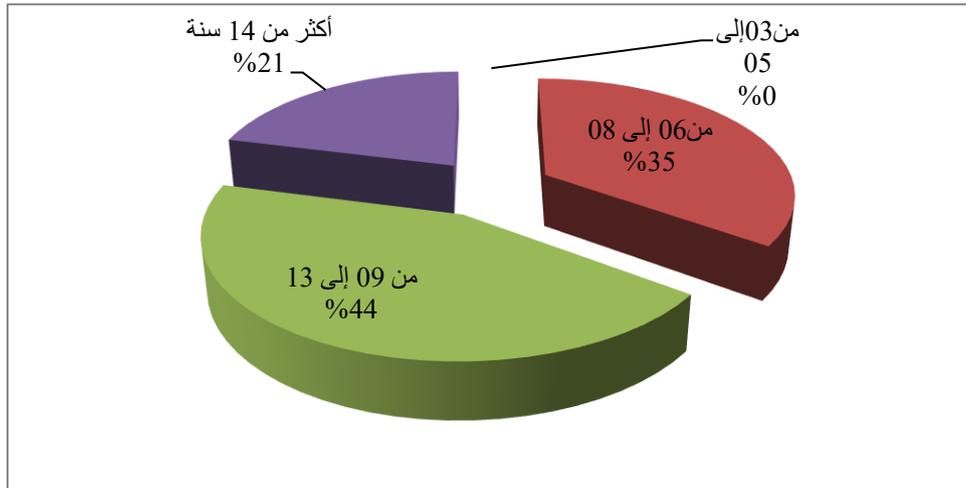
من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ إن الفئة الأكبر هي فئة الليسانس بنسبة 49 % ، تليها نسبة 31 % فئة ماستر ، أما النسبة الأخيرة 20 % لفئة شهادة تكوينية.

و هذا راجع إلى أن معظم خريجي الجامعات متحصلون على شهادة الليسانس كما أن معظم المسابقات التي تقام داخل المديرية يتم الاكتفاء بهذه الشهادة للمشاركة فيها بالإضافة إلى أن مديرية أملاك الدولة تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءة عالية و مستوى و مؤهل علمي يساعدهم على تسيير العمل بأفضل شكل و تقديم أحسن أداء للمواطن و أفضل خدمة ، أما بالنسبة لنسب الفئات الأخرى فنجد في المديرية العديد من المناصب التي تستدعي أصحاب هذه الشهادات.

جدول رقم (04): يبين سمات المبحوثين حول متغير الخبرة المهنية حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
0 %	0	0 %	0	0 %	0	05-03
35 %	35	20 %	20	15 %	15	08-06
44 %	44	26 %	26	18 %	18	13-09
21 %	21	10 %	10	11 %	11	أكثر من 14 سنة

% 100	100	% 56	56	% 44	44	المجموع
-------	-----	------	----	------	----	---------



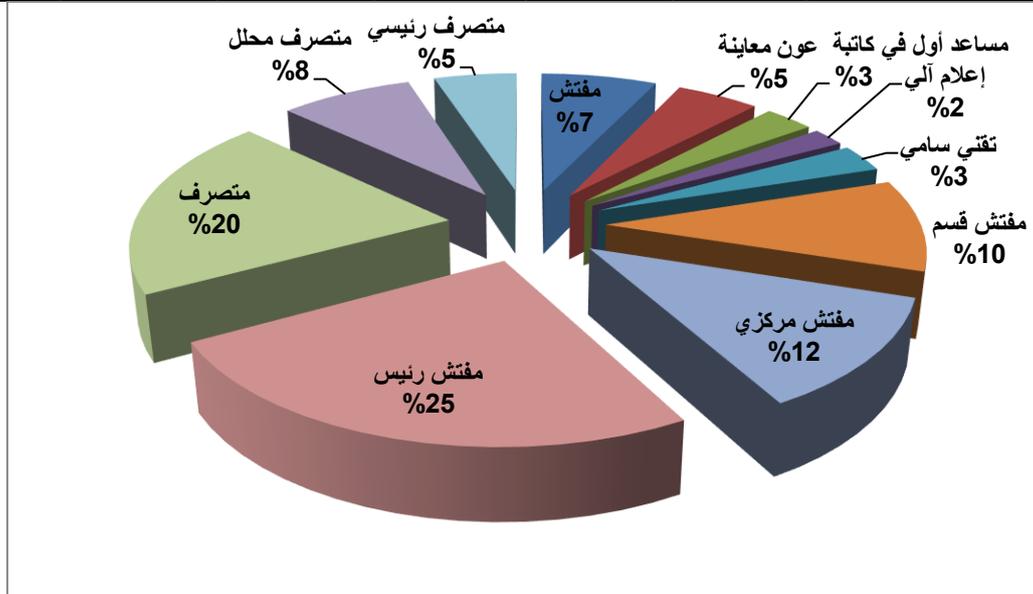
الشكل رقم (04): يبين دائرة نسبية لمتغير الخبرة المهنية للمبحوثين

حسب قراءة الجدول أعلاه لسلمات المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية أن أكبر نسبة لعدد سنوات الخبرة الخاصة بفئة (09-13) و ذلك بنسبة 44 % تليها نسبة 35 % لفئة (06-08) بينما النسبة الأصغر كانت لفئة أكثر من 14 سنة بنسبة 21 % أما فئة (03-05) فكانت منعدمة في مديرية بنسبة 0 %.

و هذا يدل على أن أغلبية موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم شباب حسب بينه الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع المبحوثين حسب متغير السن ، و لذا نجد سنوات خبرتهم تتراوح ما بين 09 إلى 13 سنة كما يمكن إرجاع هذه الأسباب إلى أقدمية الشهادة ، و التي استفادوا منها في عقود ما قبل التشغيل أما فئة 03 سنوات إلى 05 سنوات كانت منعدمة بسبب عدم فتح مناصب و مسابقات التوظيف خلال 05 سنوات الأخيرة.

جدول رقم (05): يبين سمات المبحوثين حول متغير الرتبة المهنية حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
% 07	07	% 02	02	% 05	05	مفتش
% 05	05	% 01	01	% 04	04	عون معاينة
% 03	03	% 01	01	% 02	02	كاتبة
% 02	02	% 01	01	% 01	01	مساعد أول في إعلام آلي
% 03	03	% 01	01	% 02	02	تقني سامي
% 10	10	% 05	05	% 05	05	مفتش قسم
% 12	12	% 10	10	% 2	2	مفتش مركزي
% 25	25	% 15	15	% 10	10	مفتش رئيس
% 20	20	% 14	14	% 6	6	متصرف
% 08	08	% 03	03	% 5	5	متصرف محلل
% 05	05	% 03	03	% 2	2	متصرف رئيسي
% 100	100	% 56	56	% 44	44	المجموع



الشكل رقم (05): يبين دائرة نسبية لمتغير الرتبة المهنية للمبحوثين حسب متغير الجنس.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه حسب متغير الرتبة اكبر نسبة لفئة مفتش رئيسي بنسبة 25 % تليها فئة متصرف بنسبة 20 % أما فئة مفتش قسم فقدرت بنسبة 10 % تاليها فئة مفتش بنسبة 7 % لتساوي فئة عون معاينة و متصرف رئيسي بنسبة 5 % ، كما تساوت فئة كاتبة و تقني سامي بنسبة 3 % بينما الفئة الأصغر هي مساعد أول في إعلام آلي بنسبة 2 %.

و هذا يدل على أن أغلبية الموظفين متحصلين على شهادات عليا من جامعات و هذا ما أكده لنا جدول رقم 03 بإضافة إلى أن طبيعة العمل تتطلب شهادات عليا لتقديم أفضل خدمة و أفضل أداء ، كما تمت ملاحظة أن بعض موظفين الغير متحصلين على شهادة جامعية مسجلون في جامعات للحصول على شهادات عليا سواء الماستر أو ليسانس.

نتائج محور السيمات العامة:

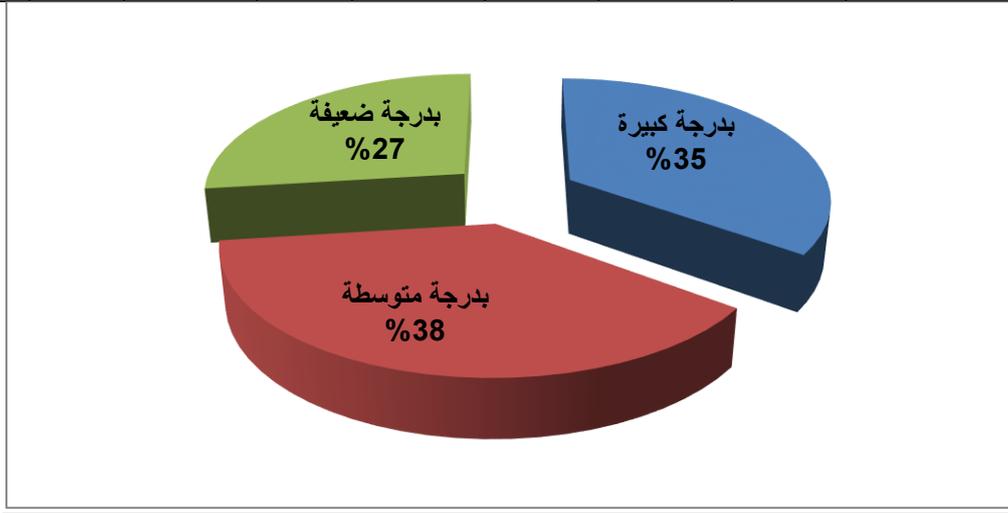
- نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور.
- أغلبية الموظفين مديرية أملاك الدولة هم شباب
- تتراوح سنهم من 36 سنة إلى 46 سنة .
- معظم موظفي المديرية متحصلون على شهادة ليسانس.
- سنوات الخبرة موظفي أملاك الدولة تتراوح ما بين 09 سنوات إلى 13 سنة.
- و بما أن معظم موظفي المديرية متحصلون على شهادة ليسانس فرتبهم جاءت ما بين مفتش رئيسي و متصرف.

المحور الأول : مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم:

الجدول رقم (06): توضح درجة الركيزة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة حسب متغير المستوى التعليمي:

المجموع		ماستر		ليسانس		شهادة تكوينية		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
35 %	35	09 %	09	10 %	10	16 %	16	بدرجة كبيرة
38 %	38	15 %	15	20 %	20	03 %	03	بدرجة متوسطة
27 %	27	7 %	7	19 %	19	01 %	01	بدرجة ضعيفة

% 100	100	% 31	31	% 49	49	% 20	20	المجموع
-------	-----	------	----	------	----	------	----	---------



الشكل رقم (06): الدائرة النسبية توضح درجة الركيزة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة حسب متغير المستوى التعليمي.

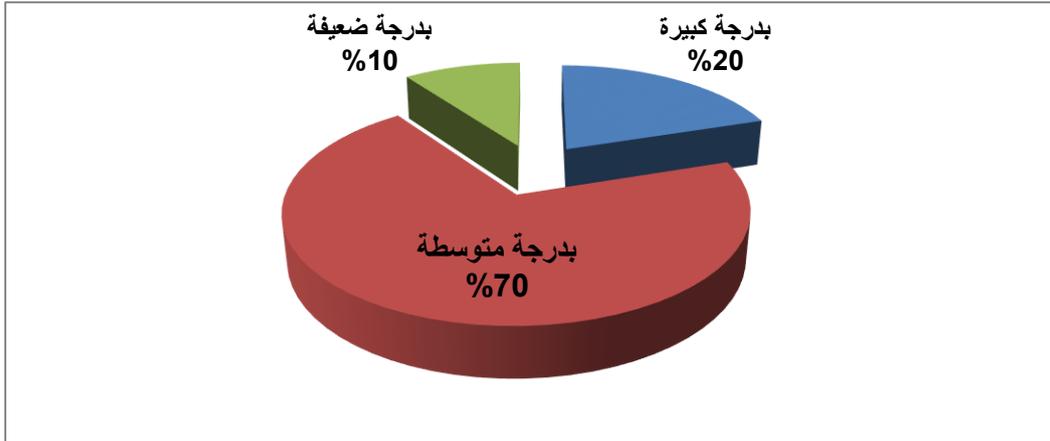
يوضح لنا الجدول رقم 06 أن نسبة الكبيرة من الموظفين لا يعتبرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليست هي الركيزة الأساسية داخل المؤسسة أملاك الدولة بنسبة 38 %، بينما أجاب 35 % بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الركيزة الأساسية في مديرية ، لتأتي فئة (بدرجة ضعيفة) بنسبة 27 %.

نستج من خلال قراءتنا للجدول إن أغلبية الموظفين لا يعتبر وان تكنولوجيا الاتصال هي الركيزة الأساسية التي يعتمدون عليها في المؤسسة لان أغلبية الموظفين المتحصلين على شهادة جامعية غير متمكنين من تكنولوجيا الاتصال الحديثة، على عكس الموظفين المتحصلين على شهادة التكوين فهم متمكنين من تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الكمبيوتر و انترنت و هذا راجع إلى التكوين الذي حصلوا عليه أثناء مشوار دراستهم.

الجدول رقم (07): يوضح درجة توظيف نظام المعلومات في مؤسسة أملاك الدولة:

المجموع	التكرار	الاحتمالات
20 %	20	بدرجة كبيرة
70 %	70	بدرجة متوسطة
10 %	10	بدرجة ضعيفة

% 100	100	المجموع
-------	-----	---------



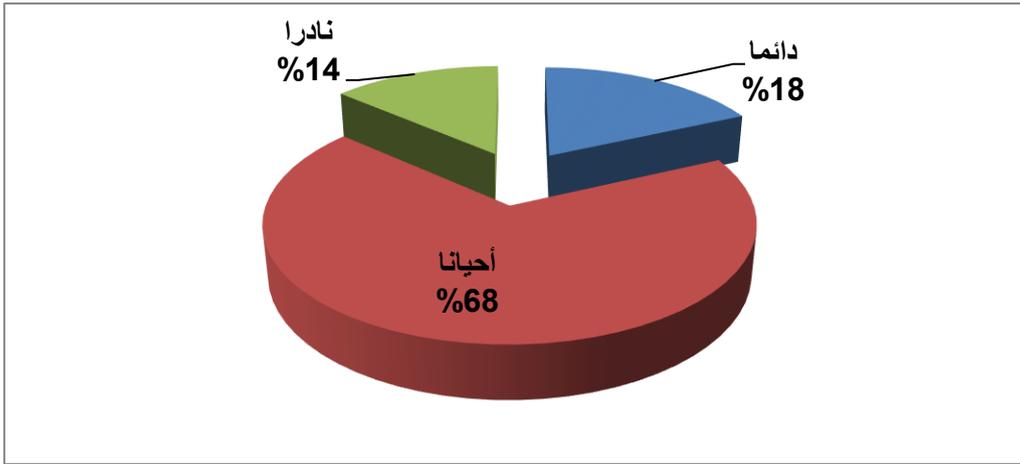
الشكل رقم (07) : الدائرة النسبية توضح درجة توظيف نظام المعلومات في مؤسسة أملاك الدولة

من خلال قراءتنا للجدول رقم 07 إن أغلبية المبحوثين أجابوا بدرجة متوسطة يتم توظيف نظام المعلومات في مديرية أملاك الدولة بنسبة 70 %، بينما أجاب 20 % من المبحوثين بدرجة كبيرة.

نستنتج أن توظيف نظام المعلومات في مؤسسة بنسبة متوسطة و يرجع إلى رغبة اغلب الموظفين تقديم أفضل خدمة و أفضل أداء في اقل وقت ممكن باعتبار أن مديرية أملاك الدولة مؤسسة خدماتية تستقطب الجمهور الخارجي يوميا مما يستدعي من الموظفين توظيف نظام المعلومات لمساعدتهم على العمل بأقل جهد و أفضل خدمة.

جدول رقم (08): يوضح ضمان وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب

المجموع	التكرار	الاحتمالات
20 %	20	دائما
75 %	75	احيانا
15 %	15	نادرا
100 %	100	المجموع

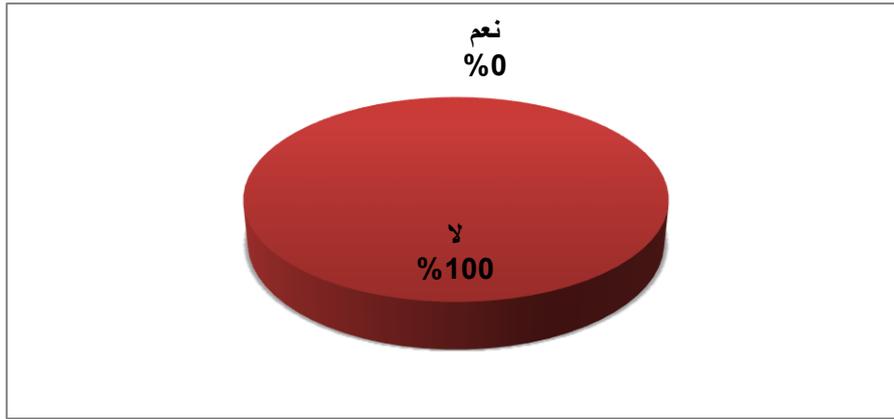


الشكل رقم (08): الدائرة النسبية توضح ضمان وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية إجابات المبحوثين تمحورت حول إن أحيانا تصلهم المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب و ذلك بنسبة بلغت 75 %، بينما أجاب 20 % من أفراد العينة بـ " دائما " في حين أن 15 % من المبحوثين أجابوا بـ " نادرا ". نستنتج أن الموظفين لم يتجاوزوا الاتصال التقليدي المتمثل في التنقل الموظفين بين المكاتب لتقديم المعلومات أو أي مهام أخرى، و عدم وصول المعلومات من العوامل السلبية المؤثرة في الأداء.

جدول رقم (09): يوضح الجدول بوجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالية " داخليا و خارجيا " في مؤسسة أملاك الدولة:

المجموع	التكرار	الاحتمالات
0 %	0	نعم
100 %	100	لا
100 %	100	المجموع

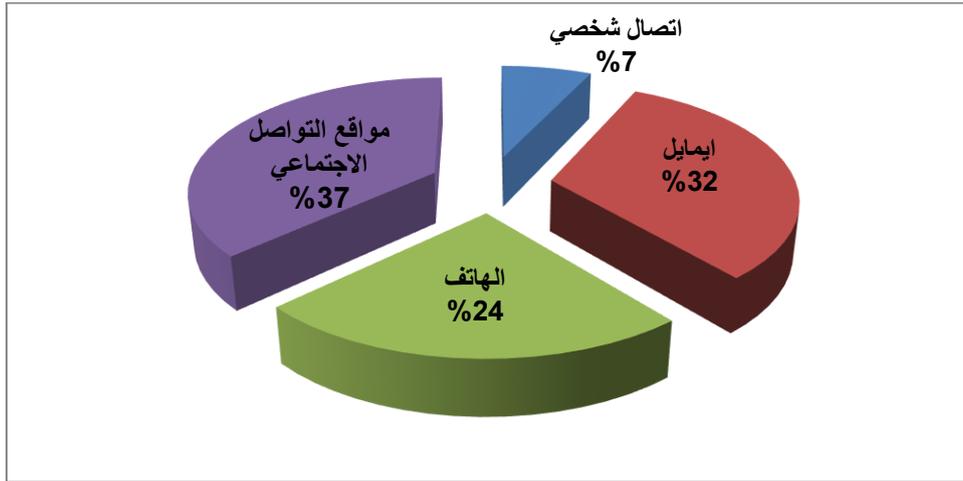


الجدول رقم (09): الدائرة النسبية توضح وجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالاتية " داخليا و خارجيا " في مؤسسة أملاك الدولة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 09 أن أغلبية المبحوثين أجابوا بنسبة 100 % بعدم وجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالاتية داخليا و خارجيا في مؤسسة. نستنتج أن توظيف تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة يسهل الكثير على الموظفين من الأعمال و تواصل و تنسيق ما بينهم و تقديم الخدمات بأفضل نتيجة إلا أن مديرية أملاك الدولة لا يوجد تنسيق بين مختلف مصالحها و هذا راجع إلى عدم وجود مكتب يهتم بشؤون الاتصالاتية داخليا و خارجيا .

الجدول (10): يوضح وسائل الاتصال الأكثر استخداما حسب متغير السن:

المجموع		أكثر من 58 سنة		من 47 إلى 57 سنة		من 36 إلى 46 سنة		من 25 إلى 35 سنة		المتغيرات الاحتمالات
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 07	07	% 00	00	% 01	01	% 05	05	% 01	01	اتصال الشخصي
% 32	32	% 00	00	% 04	04	% 22	22	% 06	06	ايميل
% 24	24	% 01	01	% 08	08	% 10	10	% 05	05	الهاتف
% 37	37	% 00	00	% 02	02	% 15	15	% 20	20	مواقع التواصل الاجتماعي
% 100	100	% 01	01	% 15	15	% 52	52	% 32	32	المجموع

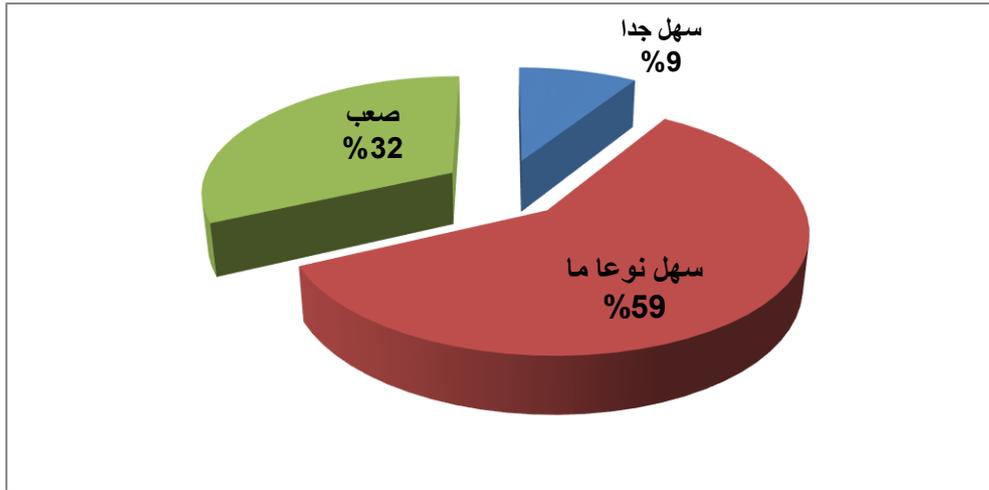


الشكل رقم (10): الدائرة النسبية توضح وسائل الاتصال الأكثر استخداماً حسب متغير السن

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 الذي يمثل وسائل الاتصال الأكثر استخداماً في مديرية الملاك الدولة أن أكبر نسبة كانت لمواقع التواصل الاجتماعي حيث قدرت نسبتها بـ 37% تليها نسبة 32% للاقتراح الإلكتروني بينما تراوحت النسب المتبقية بين 24% و 7% للاقتراحين الهاتف و اتصال الشخصي و يمكن إرجاع ارتفاع النسبة الخاصة بالمواقع التواصل الاجتماعي و إيميل لأنها وسيلتين اتصاليّتين سريعتين تختصر الوقت بحكم أن أغلب الموظفين يمارسون مهمتهم خارج الإدارة عبر خارجات ميدانية و اجتماعات مما يتطلب منهم بعض المعلومات سواء عبر الهاتف أو إيميل أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى أن الهاتف يعتبر وسيلة من وسائل الاتصال الأكثر شعبية ، كما أن رجع الصدى فيه يكون فوري.

الجدول رقم (11): يصف إجراء الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
9 %	9	سهل جدا
59 %	59	سهل نوعا ما
32 %	32	صعب
100 %	100	المجموع

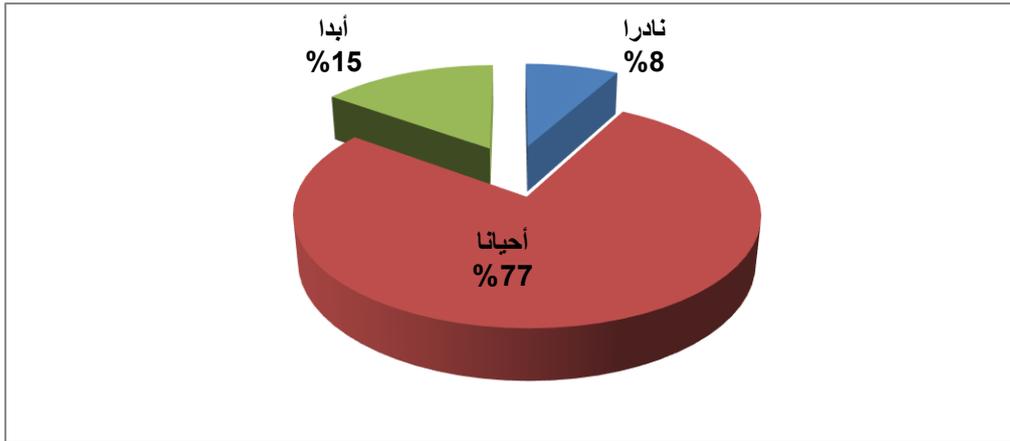


الشكل رقم (11): الدائرة النسبية توضح إجراء الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة.
يوضح الجدول رقم 11 نوعية الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة أملاك الدولة لولاية مستغانم إن نسبة الأكبر قدرت بـ 59 % خاصة بالاقتراح سهل نوعا ما تليها النسبة الثانية المقدر بـ 32 % خاصة بالاقتراح صعب، بينما النسبة الأخيرة قدرت بـ 9 % للاقتراح سهل جدا.

وهذا يرجع إلى الوسائل التي يعتمدون عليها في التواصل بين مختلف المصالح فحسب الجدول رقم 11 فأغلبية الموظفين يعتمدون على المواقع التواصل الاجتماعي مما يصعب في بعض الأحيان التواصل فيما بينهم لعدم توفر شبكة الانترنت داخل المديرية بالإضافة لاعتماد أغلبية الموظفين على التواصل عبر الرسائل المكتوبة لأنها أكثر مصداقية و نمط الاتصال في المديرية هو اتصال الرسمي فطبيعة السائدة تفرض على الموظفين وجود اتصال رسمي يكون وفق قوانين و لوائح متعلقة بالنظام الداخلي للمديرية و بذلك تحافظ على نظامها.

جدول رقم (12): عمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
8 %	8	نادرا
77 %	77	أحيانا
15 %	15	أبدا
100 %	100	المجموع



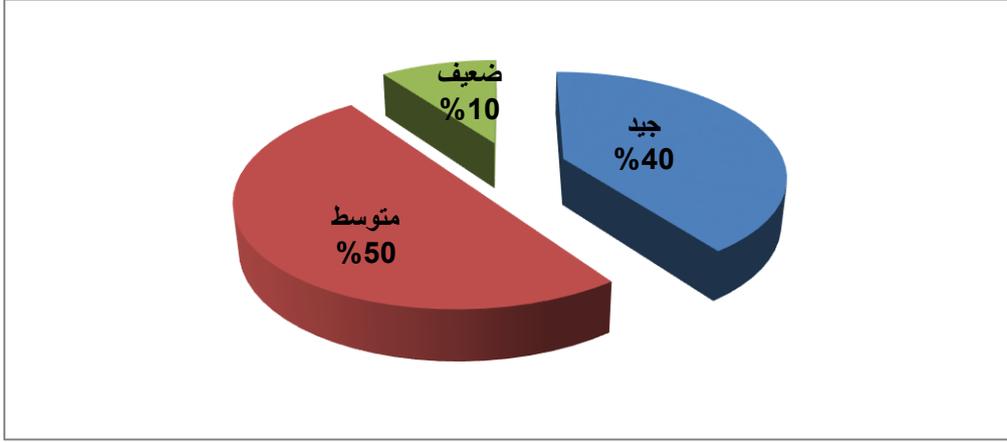
الشكل رقم (12): الدائرة النسبية توضح عمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة.

يتبين من خلال الجدول رقم 12 ان نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بـ أحيانا على أن المؤسسة تعمل على تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة حيث بلغت نسبتهم بـ 77 % بينما أجاب 15 % من المبحوثين بان المؤسسة أبدا لا تعمل على تطوير وسائل الاتصال و بلغ الاقتراح نادرا بنسبة 8 %.

نستنتج أن مديرية أملاك الدولة لا تسهر على توفير أفضل الأجهزة تكنولوجيا الحديثة لتقديم أفضل نتيجة و جودة عالية في ظل سياسة الرقمنة.

جدول رقم (13): نسبة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال حسب المستوى التعليمي:

المجموع		ماستر		ليسانس		شهادة تكوينية		المتغيرات الاحتمالات
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
40	40%	08	08%	15	15%	17	17%	جيد
50	50%	19	19%	29	29%	02	02%	متوسط
10	10%	04	04%	05	05%	01	01%	ضعيف
100	100%	31	31%	49	49%	20	20%	المجموع



الشكل رقم (13): الدائرة النسبية توضح نسبة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال حسب المستوى التعليمي.

يتبن لنا من خلال الجدول رقم 13 أن هناك نسبة متوسطة من المبحوثين لديهم القدرة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال حيث بلغت نسبتهم 50% من أفراد العينة ، بينما أجاب 40% بإمكانهم تحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال في حين أجاب بـ 10% فقط من المبحوثين بعدم تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

نستنتج من قراءتنا للجدول ان المديرية لديها نسبة متوسطة من موظفين يتحكمون في تكنولوجيا الاتصال و هذا يرجع إلى أن أغلبية الموظفين هم من فئة الشباب الذين يعتبرون مواكبين للتطور الذي شهده عصر السرعة بإضافة إلى تكوين أصحاب شهادات تكوينية أثناء دراستهم مما يساعد على تحكم في الحاسوب و برامج الالكترونية الحديثة.

نتائج المحور الأول:

- لا يعتبر موظفون أملاك الدولة بان تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية التي يعتمدون عليها في مديريةية أملاك الدولة بدرجة كبيرة بل بدرجة متوسطة.
- يتم توظيف نظام المعلومات في مديريةية أملاك الدولة بدرجة متوسطة.
- يؤكد موظفوا مديريةية أملاك الدولة أحيانا تصلهم المعلومات من طرف الإدارة.
- المديرية لا تحتوي على مكتب يهتم بشؤون الاتصالية "داخليا و خارجيا".

- وسائل الاتصال الأكثر استخداما في المديرية بين موظفي هي المواقع التواصل الاجتماعي و ايميل.

- بعض موظفين مديرية أملاك الدولة يصفون الاتصال فيما بينهم بسهولة نوعا ما.

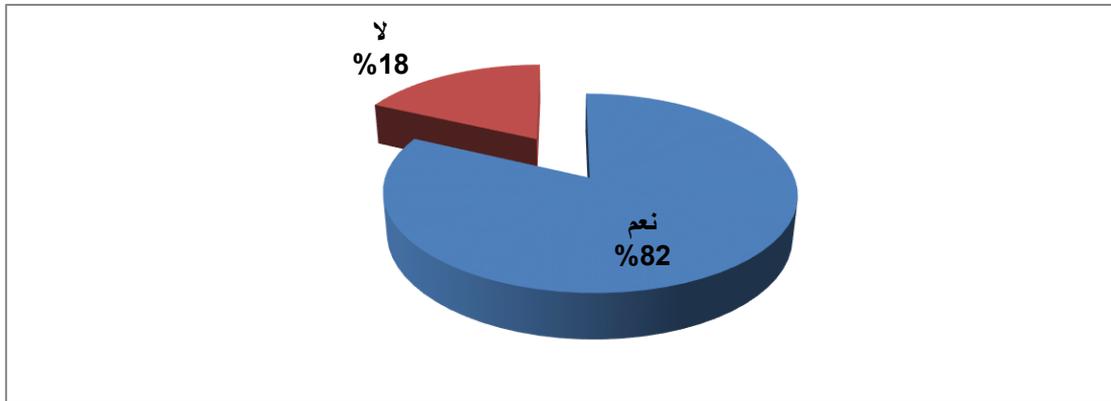
- أحيانا تعمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المديرية.

- موظفين الحائزين على شهادة تكوينية هو أكثر الموظفين المتحكمين في تكنولوجيا الاتصال على عكس ليسانس و الماستر.

المحور الثاني : تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم:

الجدول رقم (14) : يوضح مدى تأثير وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة على رفع الأداء الموظفين حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
% 82	82	% 45	45	% 37	37	نعم
% 18	18	% 11	11	% 07	07	لا
% 100	100	% 56	56	% 44	44	المجموع



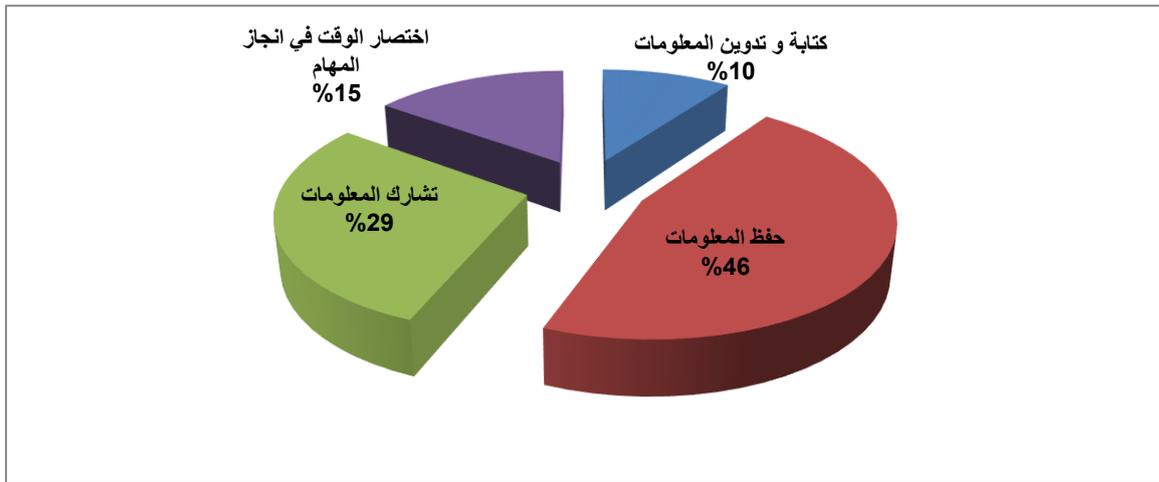
الجدول رقم (14) : الدائرة النسبية توضح مدى تأثير وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة على رفع الأداء الموظفين حسب متغير الجنس

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 14 ان غالبية المبحوثين اجابوا بان وسائل الاتصال الحديثة لها تأثير على رفع أداء الموظفين بنسبة 82 % بينما نفى عدد قليل هذا الأمر بنسبة بلغت 18%.

نستنتج انه بسبب مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و خصائصها الكثيرة فإنها قد تساهم و بشكل كبير في فعالية الأداء للموظفين و رفعه بشكل ملحوظ لأنها بذلك قد وفرت وقتا و جهدا كبيرين كانا من ضمن معيقات الأداء في الماضي و بالتالي إعاقة سير الحسن و الجيد للمؤسسة.

الجدول رقم (15): مساهمة تكنولوجيا الحديثة طريقة اداء الموظف داخل المؤسسة:

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
10 %	10	كتابة و تدوين المعلومات
46 %	46	حفظ المعلومات
29 %	29	تشارك المعلومات بين الأقسام
15 %	15	اختصار الوقت في انجاز المهام
100 %	100	المجموع

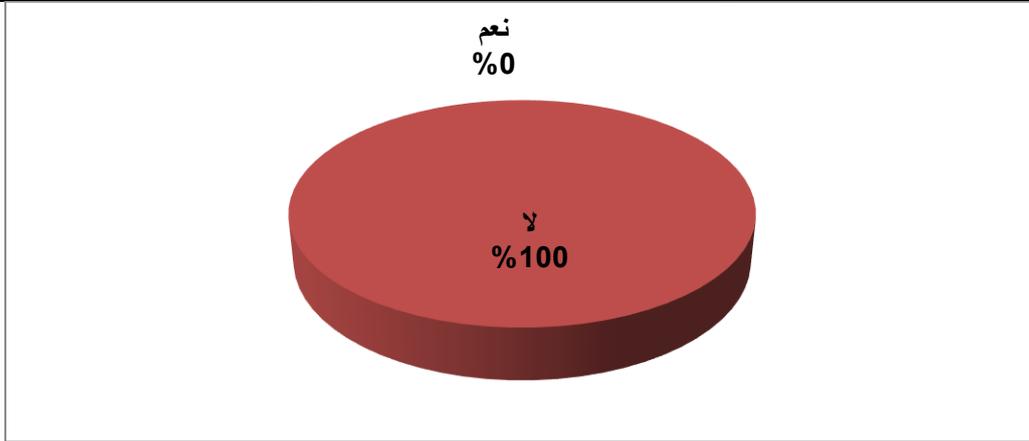


الشكل رقم (15): الدائرة النسبية توضح مساهمة تكنولوجيا الحديثة طريقة أداء الموظفين داخل المؤسسة

من خلال الجدول رقم 15 يتبين لنا أن تكنولوجيا الحديثة ساهمت بشكل كبير في حفظ المعلومات داخل المديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم و ذلك من خلال الإجابات المبحوثين التي بلغت بنسبة 46 % فحين أجابت فئة بنسبة 29 % مساهمتها في تشارك بين الأقسام كما أجاب عدد من المبحوثين الذين بلغوا نسبة 15 % بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في طريقة أداء الموظف ، ليأتي اقتراح كتابة و تدوين المعلومات في آخر بنسبة 10 % و منه نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة المختلفة تساهم بشكل كبير في طريقة أداء الموظف بحيث تختصر عليه الوقت بأفضل نتيجة بإضافة إلى تشارك المعلومة بين الموظفين لتقديم الخدمات بجودة عالية لجمهور الخارجي.

الجدول (16): مدى اعتماد مديريةية أملاك الدولة لولاية مستغانم على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	0	0 %
لا	100	100 %
المجموع	100	100 %



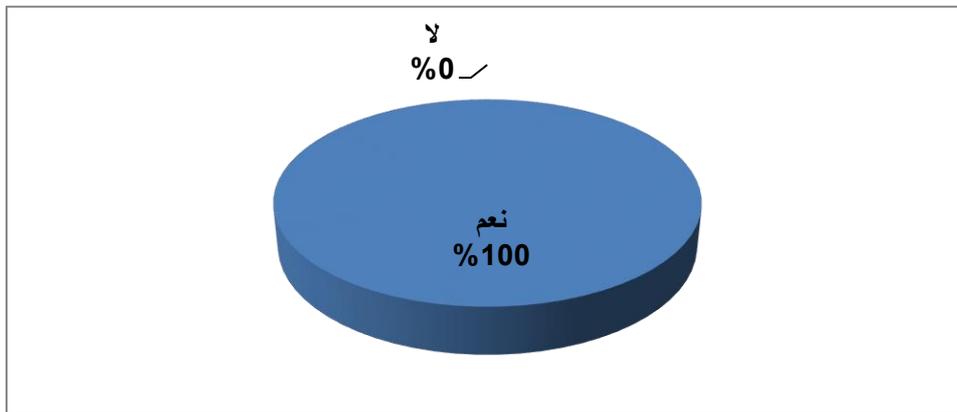
الشكل رقم (16): الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد مديريةية أملاك الدولة لولاية مستغانم على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا.

من خلال الجدول رقم 16 كانت أغلبية إجابات المبحوثين بان مديريةية أملاك الدولة لا تعتمد على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا بنسبة 100 %.

نستنتج من قراءتنا انه برغم من أهمية وسائل تكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء الموظفين إلا أن مديرية لا تهتم بإجراء دورات تكوينية تساهم في تدريبهم لتحكم في وسائل التكنولوجيا مما يؤثر على أداء الموظفين و تراخيمهم في العمل و التحكم بشكل أفضل في مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة، و الأمر الذي يمكن أن يخلق فجوة على مستوى مهارات العمال بين من يتحكم و من لا يتحكم في تسيير أنظمة المعلومات باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (17): مدى اعتماد المؤسسة على نظام التقييم على أداء العاملين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	100	%100
لا	00	%0
المجموع	100	%100



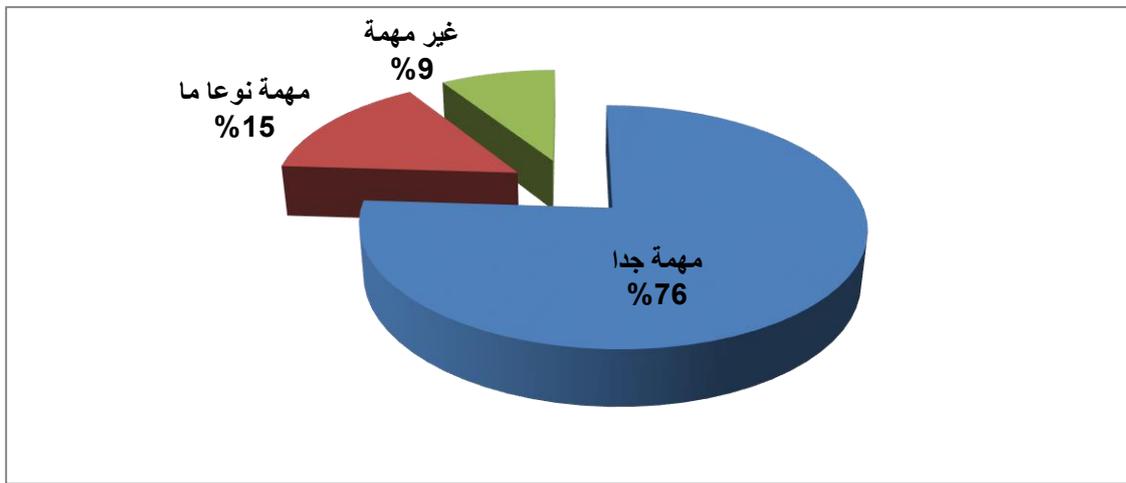
الشكل رقم (17): الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد المؤسسة على نظام التقييم على أداء العاملين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 ان المؤسسة تعتمد على نظام التقييم على أداء الموظفين من خلال الإجابات المبحوثين التي بلغت بنسبة 100 %.

نستنتج أن المديرية تعتمد على نظام التقييم على أداء العاملين لتحفيز الموظفين على العمل الجيد و بأقل ممكن من اجل تقديم أفضل خدمة للجمهور الخارجي.

الجدول رقم (18): مدى اعتماد المديرية في عملية تقييم الأداء:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
مهمة جدا	76	76 %
مهمة نوعا ما	15	15 %
غير مهمة	09	09 %
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (18): الدائرة النسبية توضح مدى اعتماد المديرية في عملية تقييم الأداء

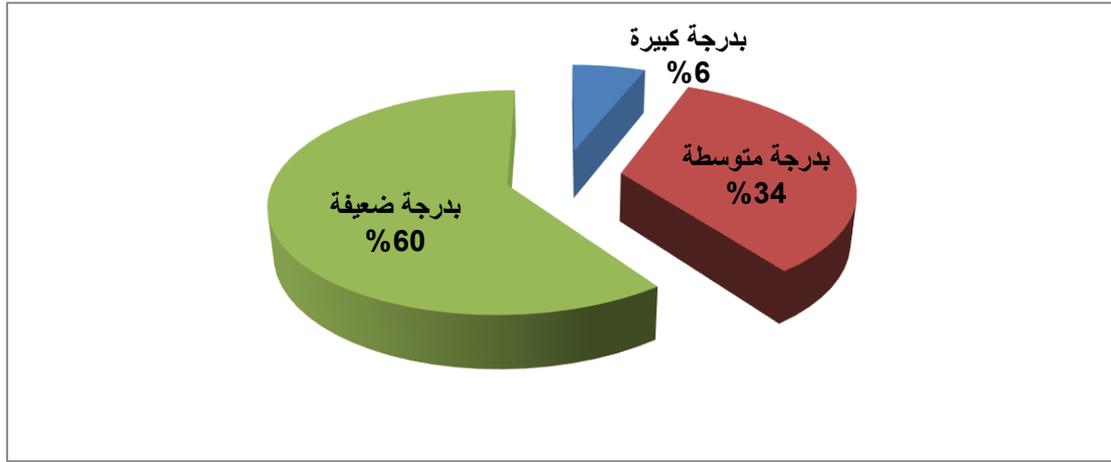
من خلال قراءتنا للجدول رقم 18 ان اغلب المبحوثين يعتبرون أن عملية التقييم الإدارية للأداء مهمة جدا بنسبة 76 % بينما اعتبارها بنسبة 15 % مهمة نوعا ما ، في حين أن نسبة 9 % من المبحوثين اعتبارها غير مهمة

نستنتج أن اغلب الموظفين يؤيدون المديرية في عملية تقييم أداء الموظفين لتحفيزهم على العمل الجيد و بأقل وقت ممكن من اجل تقديم أفضل خدمة للجمهور الخارجي فعملية تقييم الأداء تستند على متغيرات متمثلة في الجهد المبذول و القدرات و الخصائص الفردية و إدراك الفرد لدوره الوظيفي.

الجدول رقم (19): مدى ارتكاز المؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة حسب متغير الجنس:

المتغيرات	ذكور	إناث	المجموع
-----------	------	------	---------

الاحتمالات	ك	%	ك	%	ك	%
بدرجة كبيرة	02	% 02	04	% 04	06	% 06
بدرجة كتوسطة	09	% 09	25	% 25	34	% 34
بدرجة ضعيفة	33	%33	27	% 27	60	% 60
المجموع	44	% 44	56	% 56	100	% 100



الشكل رقم (19): الدائرة النسبية توضح مدى ارتكاز المؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة حسب متغير الجنس

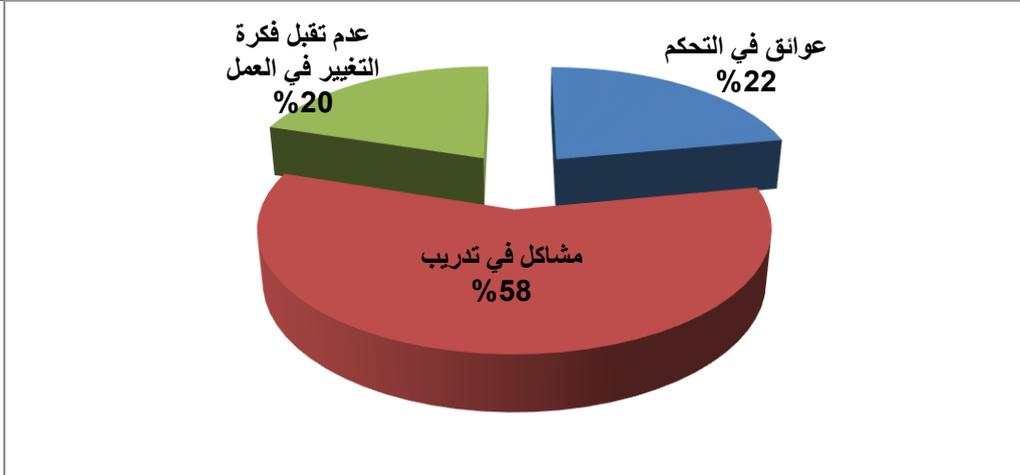
نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 الخاص بمدى ارتكاز المؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة أن أكبر نسبة قدرت بـ 60 % للاقتراح "بدرجة ضعيفة" تليها نسبة الثانية و المقدره بـ 34 % للاقتراح "بدرجة متوسطة" ليأتي اقتراح "بدرجة كبيرة" بنسبة 6 %.

و هذا راجع إلى أن المديرية لا تعتمد على مثل هذه الأساليب فهم يتعاملون وفق القوانين التي تسيّر النظام الداخلي للمديرية الذي يوضح لكل موظف عمله ، و كذا طريقة تأدية ذلك العمل لكن يوجد نوع من الفروقات الفردية الموجودة بينهم التي من خلالها يتم تحفيزهم عليها، كما يعكس ذلك فلسفة الإدارة العمومية التي تتعامل مع الموظف شبكة أجور محددة للجميع لا تميز بين من يتفانى في العمل و العكس.

الجدول رقم (20): عوائق التي تعرقل اداء في علاقة مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس:

المتغيرات	ذكور	إناث	المجموع الكلي
-----------	------	------	---------------

الاحتمالات	ك	%	ك	%	ك	%
عوائق في التحكم	07	% 07	15	% 15	22	% 22
مشاكل في تدريب	22	% 22	36	% 36	58	% 58
عدم تقبل فكرة التغيير في العمل	15	% 15	05	% 05	20	% 20
المجموع	44	% 44	56	% 56	100	% 100



الجدول رقم (20): الدائرة النسبية توضح عوائق التي تعرقل أداء في علاقة مع تكنولوجيا

الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 المتعلق بعوائق التي تعرقل أداء في علاقة مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس أن أعلى نسبة بلغت 58 % للاقتراح "مشاكل في تدريب كما بلغ اقتراح "عوائق في تحكم" المرتبة الثانية بنسبة 22 % ليأتي اقتراح عدم تقبل فكرة التغيير بنسبة 20 %.

و هذا يعني عدم إجراء دورات تكوينية لتحكم في وسائل تكنولوجيا الحديثة جعله إعاقة تعرقل الموظفين في تحسين ظروف عملهم، مما يؤكد النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم 16 حول إجراء دورات تدريبية واين وجدنا انعدام كلي للدورات و التربصات التدريبية.

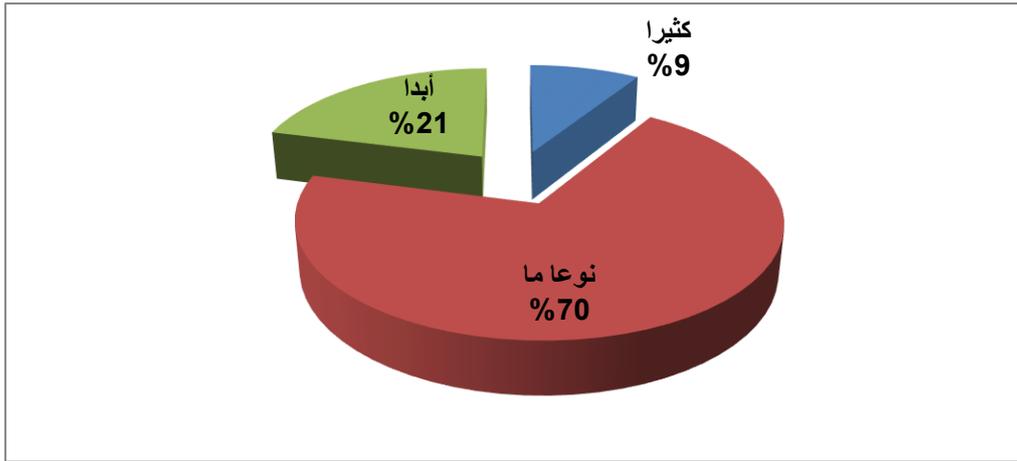
- أغلبية الموظفين يؤيدون فكرة أن وسائل لاتصال الحديثة ترفع من أداء الموظفين.
- تساهم تكنولوجيا الحديثة في طريقة أداء الموظفين داخل المؤسسة من خلال حفظ المعلومات.
- مديرية أملاك الدولة لا تعتمد على تدريب الموظفين .
- تعتمد المديرية أملاك الدولة على نظام التقييم الأداء.
- أغلبية موظفين مديرية أملاك الدولة يعتبرون عملية التقييم مهمة جدا
- مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم لا تركز في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة
- اغلب الموظفين يعتبرون ان مشاكل التدريب من بين العوائق التي تعرقل أداء في علاقته مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

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

الجدول رقم (21): محيط العمل داخل المؤسسة باستعمال التكنولوجيا الاتصال الحديثة

حسب متغير الخبرة المهنية:

المجموع		أكثر من 14 سنة		13-09		08-06		05-03		المتغيرات الاحتمالات
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 09	09	% 04	04	% 03	03	% 2	2	% 0	0	كثيرا
% 70	70	% 09	09	% 33	33	% 28	28	% 0	0	نوعا ما
% 21	21	% 08	08	% 08	08	% 05	05	% 0	0	أبدا
% 100	100	% 21	21	% 44	44	% 35	35	% 0	0	المجموع



الشكل رقم (21): الدائرة النسبية توضح محيط العمل داخل المؤسسة باستعمال

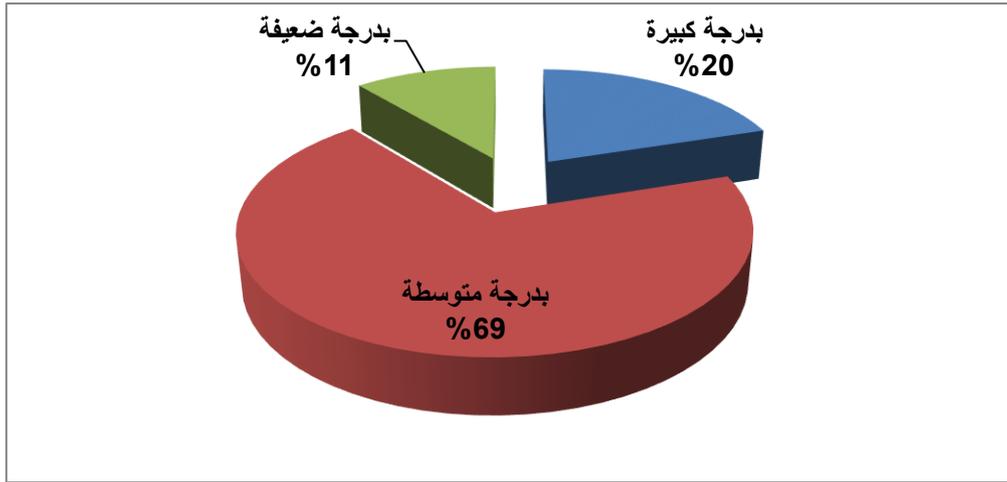
التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة المهنية

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة أن أعلى نسبة قدرت بـ 70% للاقتراح نوعا ما ، يليها الاقتراح "أبدا" بنسبة 21% ليأتي الاقتراح "كثيرا" بنسبة 9%.

نستنتج أن المديرية لا تتوفر على وسائل التكنولوجيا الحديثة بشكل كافي مثل شبكة انترنيت، برامج حديثة التي تساعد في انجاز الأعمال بسهولة و سرعة اكبر و هذا ما يؤثر على المحيط العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22) : مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديد لطبيعة العمل في المؤسسة:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
20%	20	بدرجة كبيرة
69%	69	بدرجة متوسطة
11%	11	بدرجة ضعيفة
100%	100	المجموع



الشكل رقم (22): الدائرة النسبية توضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

تجديد لطبيعة العمل في المؤسسة

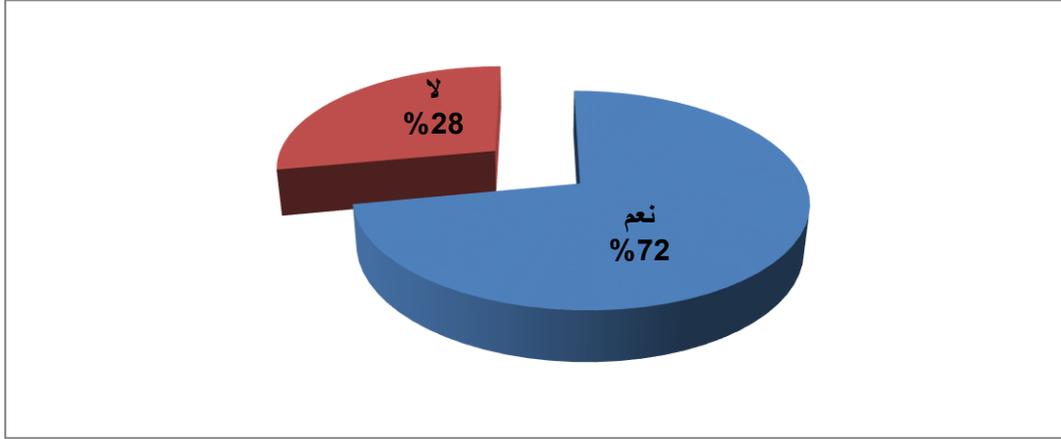
يتبين لنا من خلال الجدول رقم 22 أن أغلب المبحوثين يعتبرون أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت بدرجة متوسطة تجديدا لطبيعة العمل في المؤسسة بنسبة 69% بينما أجاب 20% من المبحوثين بدرجة كبيرة أما احتمال بدرجة ضعيفة فبلغ نسبة 11% و هذا يرجع إلى أن المديرية لا تعمل على تجديد و تحديث الوسائل التكنولوجية الحديثة و لا تعمل على تدريب الموظفين لتحكم فيها.

الجدول رقم (23) : تأييد الموظفين لفكرة اعتماد على منصة الكترونية تسير تدفق

المعلومات في المحيط الداخلي حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
72%	72	43%	43	29%	29	نعم

%28	28	%13	13	%15	15	لا
%100	100	%56	56	%44	44	المجموع



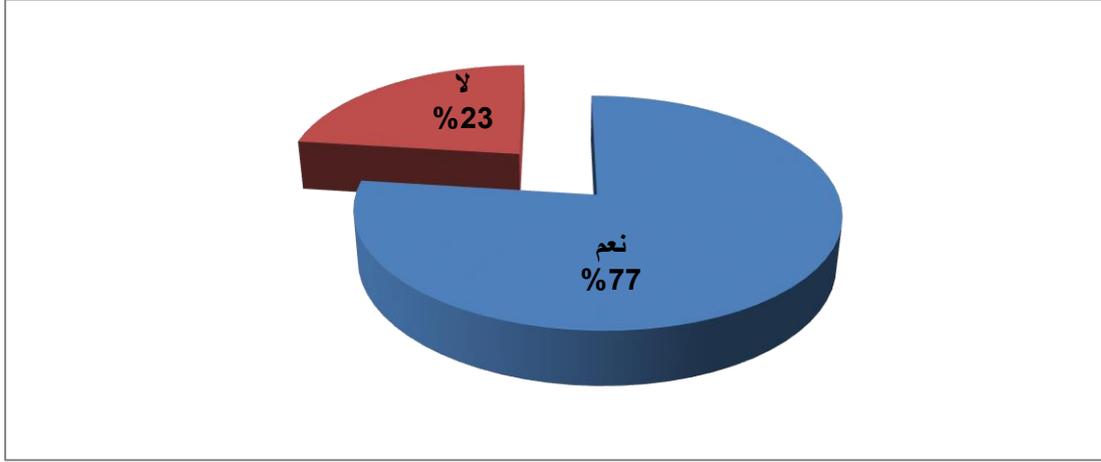
الشكل رقم (23): الدائرة النسبية توضح تأييد الموظفين لفكرة اعتماد على منصة الكترونية تسير تدفق المعلومات في المحيط الداخلي حسب متغير الجنس.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 23 أن اغلب المبحوثين يؤيدون فكرة اعتماد على منصة الكترونية تسير تدفق معلومات في محيط الداخلي بنسبة 72 % بينما أجاب 28 % من المبحوثين بـ "لا"

نستنتج ان المنصة الكترونية تساعد في تدوين و حفظ المعلومات بالمؤسسة و يتم الرجوع اليها في اي وقت ممكن مما يساعد في تسريع انجاز الاعمال و تقديم الخدمات للجمهور الخارجي في وقتها و بسرعة كبيرة.

الجدول رقم (24): امن و جودة المعلومات للموظفين في ظل الاتصالات الالكترونية الحديثة حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
% 77	77	% 40	40	% 37	37	نعم
% 23	23	% 16	16	% 07	07	لا
% 100	100	% 56	56	% 44	44	المجموع



الشكل رقم (24): الدائرة النسبية توضح امن و جودة المعلومات للموظفين في ظل

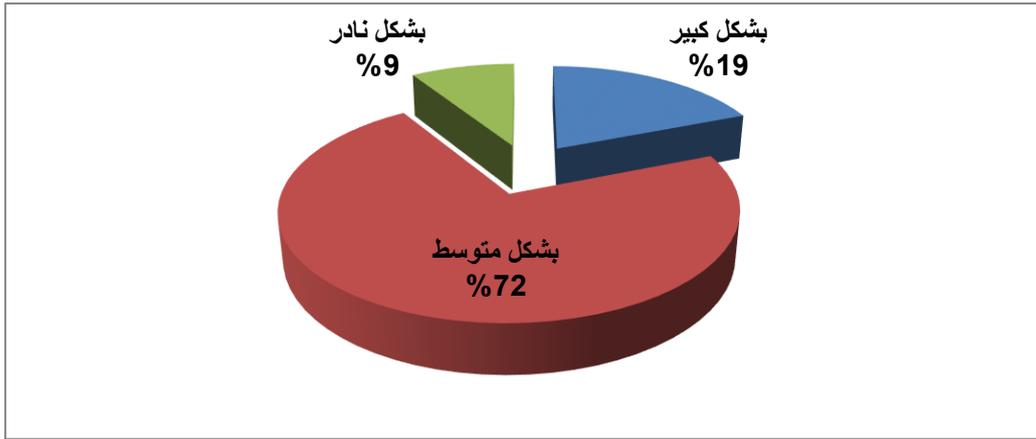
الاتصالات الالكترونية الحديثة حسب متغير الجنس

تبين لنا من خلال الجدول رقم 24 أن أغلبية الموظفين بنسبة 77 % يؤيدون فكرة أن الاتصالات الالكترونية الحديثة تضمن الأمن وجود المعلومات للموظفين في حين بلغت نسبة 23 % لا يؤيدون هذه الفكرة.

نستنتج أن الاتصالات الالكترونية الحديثة هي وسيلة متطورة تقدم المعلومات بطريقة منظمة تسير وفق قانون معين و منهج متطور و جودة عالية تجعل منها منظمة ناجحة.

الجدول رقم (25): دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
19%	19	10%	10	10%	10	بشكل كبير
72%	72	29%	29	29%	29	بشكل متوسط
09%	09	05%	05	05%	05	بشكل نادر
100%	100	44%	44	44%	44	المجموع



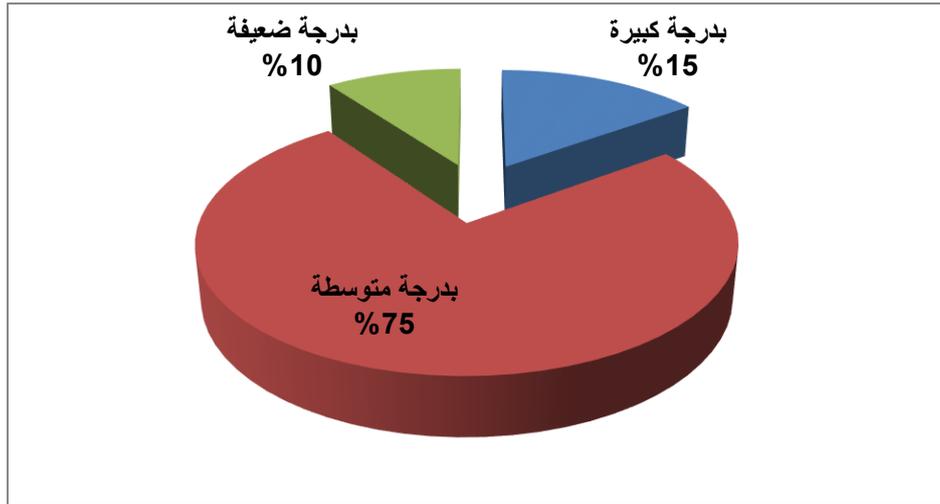
الشكل رقم (25) : الدائرة النسبية توضح دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة حسب متغير الجنس.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 25 أن اعلي نسبة من المبحوثين أجابوا بشكل متوسط يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة بنسبة 72% في حين أجاب بنسبة 19% بشكل كبير لتأتي نسبة 09% للاقتراح " بشكل نادر.

و منه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في إدماج و إشراك الموظفين في اتخاذ القرار بالمؤسسة لان طابع المؤسسة يغلب عليا الاتصال النازل المتعلق بإصدار الأوامر و القرارات و لا علاقة لتكنولوجيا لاتصال بذلك.

الجدول رقم (26): مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز و وضوح المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
15%	15	09%	09	06%	06	بدرجة كبيرة
75%	75	39%	39	36%	36	بدرجة متوسطة
10%	10	08%	08	02%	02	بدرجة ضعيفة
100%	100	56%	56	44%	44	المجموع



الشكل رقم (26) : الدائرة النسبية توضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تعزيز و وضوح

المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم حسب متغير الجنس

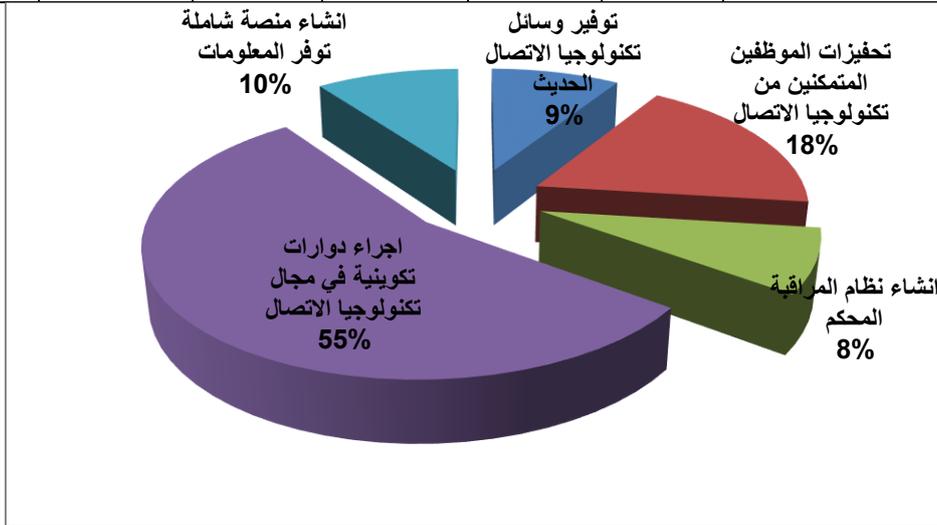
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 26 أن غالبية المبحوثين أجابوا بدرجة متوسطة بنسبة 75 % بان تكنولوجيا الاتصال تساهم في تعزيز و وضوح المعلومات داخل المؤسسة أما بنسبة لاقتراح " بدرجة كبيرة" فكانت نسبته 15 % ليأتي في المرتبة أخيرة الاقتراح "بدرجة ضعيفة" بنسبة 10 %.

وهذا راجع إلى أن تكنولوجيا الاتصال توفر خدمات كبيرة للمؤسسة تحسن من أدائها و تساهم في منحها صورة جديدة لم تكن ستحظى بها في ظل الوسائل التقليدية بإضافة مساهمتها في تعزيز الشفافية و وضوح المعلومات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (27): مقترحات التي تساعد في رفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث		ذكور		المتغيرات الاحتمالات
%	ك	%	ك	%	ك	
09%	09	05%	05	04%	04	توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديث
18%	18	10%	10	08%	08	تحفيزات الموظفين المتمكنين من تكنولوجيا الاتصال

08	08	04	04	04	04	إنشاء نظام المراقبة المحكم
55	55	30	30	25	25	إجراء دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال
10	10	07	07	03	03	إنشاء منصة شاملة توفر المعلومات
100	100	56	56	44	44	المجموع



الشكل رقم (27): الدائرة النسبية توضح يوضح مقترحات التي تساعد في رفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 27 خاص بمقترحات التي تساعد في رفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، أن أكبر نسبة كانت 55% للاقتراح إجراء دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال، و بالنسبة للاقتراح تحفيز الموظفين المتمكنين من تكنولوجيا الاتصال 18% أما للاقتراح إنشاء منصة شاملة توفر المعلومات فبلغت نسبتها 10% و في الأخير بلغت نسبة توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة 09% هذه الاقتراحات تعود لعدم توفير المديرية لوسائل أجهزة التكنولوجيا الحديثة بإضافة إلى أن المديرية لا تعمل على تكوين الموظفين لتحسين أدائهم ز هذا ما يؤثر على طبيعة الحياة العملية للموظفين في ظل غياب التحفيز المادي و المعنوي.

نتائج المحور الثالث:

- أغلبية الموظفين يعتبرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل نوعا ما.
- أغلبية الموظفين يعتبرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تجدد لطبيعة العمل في المؤسسة.
- اغلب الموظفين يؤيدون لفكرة اعتماد منصة الكترونية تسير تدفق المعلومات في محيط الداخلي.
- يؤكد أغلبية المبحوثين بأن الاتصالات الالكترونية الحديثة تضمن الأمن وجود المعلومات للموظفين.
- من خلال الجدول رقم 25 استنتجنا بان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة بشكل متوسط.
- ساعدت تكنولوجيا الاتصال في تعزيز و وضوح المعلومات داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم بدرجة متوسطة.
- و من بين أهم المقترحات التي اقترحها المبحوثين التي تساعد من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجراء دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال .

- النتائج العامة :

- توصلت هذه الدراسة التي جاءت تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في تحسين الأداء الوظيفي إلى النتائج التالية :
- موظفوا مديرية أملاك الدولة إناث أكثر من ذكور.
 - موظفو مديرية أملاك الدولة من فئة الشباب ومعظمهم متحصلون على شهادة ليسانس و سنوات خبرتهم تتراوح ما بين سنوات إلى 13 سنة.

- اغلب رتب موظفي أملاك الدولة مفش رئيسي مما يتماشى مع الشهادة المتحصل عليها المتمثلة في الليسانس.
- موظفون أملاك الدولة لا يعتبرون بأن تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية لاعتماده على الاتصال التقليدي.
- المديرية لا تعمل على توفير الأجهزة تكنولوجيا الحديثة.
- موظفوا مديرية أملاك الدولة أحيانا تصلهم المعلومة من طرف الإدارة لاعتمادهم على الاتصال النازل.
- المديرية لا تحتوي على مكتب يهتم بشؤون الاتصالاتية داخليا و خارجيا ويرجع ذلك لعدم اهتمامها بتحسين صورتها تحسين الأداء الوظيفي
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي و ايميل بين الموظفين لما لها صدى فوري ي وصول المعلومات.
- الاتصال بين موظف أملاك الدولة سهل نوعا ما لاعتماد اغلب الموظفين على الاتصال التقليدي.
- أحيانا تعمل المؤسسة على تطوير وسائل الاتصال داخل المديرية لعدم توفر المديرية على مبالغ مالية لتحسين و تطوير وسائل الاتصال.
- موظف الحائزين على شهادة تكوين هم المتحكمين في تكنولوجيا الاتصال نظراً لتكوين المهني الذي يتحصلون عليه أثناء دراستهم.
- موظفوا أملاك الدولة يؤيدون فكرة أن وسائل الحديثة ترفع من أداء الموظفين لما لها من أهمية في اختصار الوقت و سرعة اتخاذ القرار و بالتالي تساهم في حفظ المعلومات.
- مديرية لا تعتمد على تدريب الموظفين لأن ذلك يتطلب مبالغ مالية كبيرة التي لا يمكن للمديرية من توفيرها.
- عملية التقييم في الإدارة مهمة جداً لما لها من تحسين لمرودية الأداء الوظيفي.

- أغلبية الموظفين يعتبرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل نوعا ما لما لها أهمية في تحسين طبيعة العمل وتوفير الوقت في اتخاذ القرار.
- و بما أن المديرية لا تهتم بتجديد وسائل الاتصال الحديثة فبطبيعة الحال لم تجدد طبيعة العمل في المؤسسة
- إن فكرة اعتماد على منصة إلكترونية تسير تدفق المعلومات في محيط الداخلي لها نتائج في تحسين الأداء الوظيفي كما تضمن أمن وجود المعلومات للموظفين.
- إن اعتماد المديرية علما اتصال النازل المتمثل في الأوامر جعل من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اشتراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة بشكل متوسط.
- تساعد تكنولوجيا الاتصال على تعزيز ووضوح المعلومات داخل المديرية أملاك الدولة بدرجة متوسطة لعدم توفير الأجهزة و الوسائل المتطورة.
- إجراء دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال للموظفين أملاك الدولة يجعل منهم متحكمين ي أجهزة الكمبيوتر و برمجيات والاعتماد على ما يعرف بالرقمنة من أجل تحسين الأداء الوظيفي.

خاتمة

خاتمة :

على ضوء ما جاء في هذه الدراسة وانطلاقاً من الهدف الأساسي الذي تسعى إليه و هو معرفه أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الاداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية أدركنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور هام في مختلف النواحي وتعتبر مصدر أساسي للمعلومة حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الاتصال والمعلومات واستحوذت على نشاط كل المنظمات ومن بين هذه المنظمات المؤسسات الحكومية عامة، وبعد التطور الهائل والمذهل الذي أفرزته تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المديریات الحكومية أن تتبنى هذه التكنولوجيا الحديثة لكي تتماشى مع التقدم الهائل وباعتبار وسائل الاتصال الحديثة تحسن من أداء العاملين وتلعب دور كبير في حياة الأفراد جعلها تدخل ضمن البن التحتية للعديد من المؤسسات وفي تغيير هيكل المديرية

كما يجب على المسؤولين بهذه المؤسسات محاولة تطوير الوسائل تكنولوجيا المستخدمة نظرا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة تحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة

على هذا الأساس نقترح في نهاية الدراسة:

- ضرورة تعميم أجهزة الحاسوب على كافة مكاتب و أقسام المديرية لضمان سهولة تسيير الأعمال.
- معالجة مشكلة قدم الأجهزة في المديرية.
- ضرورة إدماج الاكسترنات في المديرية لتسهيل تشارك المعلومات وتحسين الأداء لدى الموظفين
- فتح موقع الكتروني خاص بالمديرية لضرورة الشفافية
- ضرورة التركيز على التحفيزات المادية والمعنوية للمتحمين تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تخصيص ميزانية خاصة لتكوين الموظفين في مجال الاتصال وتكنولوجيا .

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومة والاتصالات الحديثة في المؤسسة.
- حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة وتحديد الأشخاص المغول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة باستخدام كلمات سرية عصرية الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

المراجع

- قائمة المراجع :
- ابراهيم محمد محاسنة: إدارة و تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق، ط1، دار جريز للنشر و التوزيع ،مملكة البحرين، 2013.
 - احمد صغر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت 1983.
 - احمد مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2005.
 - بسام عبد الرحمان المشاقية: معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان.
 - بوالشرس كمال: الثقافة التنظيمية و الأداء في العلوم السلوكية و الادارية، ط1، الأيام للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015
 - بوباح عالية: دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ،قسنطينة، جامعة منتوري، 2011.
 - جبران مسعود: الرائد معجم لغوي عصري ، ط8، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001.
 - جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي مفاهيمه أدواته طرقه الإحصائية، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان، 2002.
 - حسن شحاته و زيت نجار: معجم المصطلحات التربوية، الدار المصرية لنشر و التوزيع، القاهرة،
 - حسن عماد مكاوي ليلي حسن السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة، ط2، دار المصرية اللبنانية، مصر ، 2001.
 - حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الاعمال، ط3، 2009.
 - حسين عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات ، دار المصرية اللبنانية القاهرة.
 - حميد الطاني و بشير العلاق: اساسيات الاتصال نماذج و مهارات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الاردن، عمان، 2009.
 - حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية ،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ،قسنطينة ،جامعة منتوري، 2008.
 - خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، ط1 ، دار الاثراء للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
 - داودي الطيب و محبوب مراد: مداخلة بعنوان إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و اتصال في منظمات الأعمال جامعة محمد خيصر بسكرة.
 - ربحي مصطفى عليان: أسس الإدارة العاصرة ، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2007.

- رجاء محمود ابو علام: مناهج البحث الكمي و النوعي و المختلط، ط1، دار السيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2013.
- رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخرون: دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2011.
- سامي محمد ملحم: مناهج البحث في التربية و علم النفس، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- سعد صادق بحيري: إدارة الجودة الشاملة و الأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 2007، 05.
- سعيد سيعون: الدليل المنهجي في إعداد المذكرة و الرسائل الجامعية في علم اجتماع، دار القصبه للنشر، 2012.
- السكران ناصر: المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004.
- سليم كفان: دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية "مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس، قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.
- سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر، 2013.
- شعبان فرح: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2009.
- الشقاوي عبد الرحمان عبد الله: إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك العزيز، الرياض، السعودية، 1994.
- صالح بن نوار: مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دط، مخبر علم الاجتماع و الاتصال للبحث و الترجمة، قسنطينة، 2012.
- صباح حميد علي و غازي فرحان اوزيتون: الاتصالات الإدارية أسس و مفاهيم و مراسلات، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- صباح حميد علي، فايز فرحان ابو زيتون: الاتصالات الإدارية، أسس و مفاهيم و مراسلات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان 2007.
- عامر إبراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي أ د ط، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2012.
- عامر سعيد ياسين و الخلف خالد يوسف: الإنتاجية القياسية معايير الأداء و قياس الأداء الفعلي، دط، دار المريخ، الرياض 1983.
- عبد الرحمن العيسوي: مناهج البحث العلمي، ط1، دار الراتب الجامعية إسكندرية، 2014.
- عبد السلام الشناق: دورة الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، دار النشر و التوزيع، عمان، 2010.
- عبد السلام او قحف: أساسيات التنظيم و الإدارة، ط1، دار المعرفة، عمان، 2001.

- عبد الفتاح أبو المحال: اثر وسائل الإعلام على الطفل، ط1، الأردن، 1990.
- عبد الله محمد عبد الرحمان: مناهج و طرق البحث الاجتماعي، دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2002.
- العربي محمود الصباغ: إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية 1988.
- عزام ابو الحمام: المنهج العلمي في الصحافة الاستقصائية، ط1، نبلاء ناشرون و موزعون، الأردن، عمان، 2014.
- عطا الله شاكر: إدارة المؤسسات الإعلامية، دط، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2011.
- علي بن هادية و آخرون: القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991
- عيشوش فريد: الاتصال في إدارة الأزمات "حوادث المرور نموذج، دط، دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2011.
- غربي عبد السميع: الاتصالات و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، دط، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، 1996.
- فاروق ابوزيد: مدخل إلى علم الصحافة، ط2، عالم الكتب، 1998.
- فضيل دليو: أسس البحث و تقنياته في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية (د.ت.ن) قسنطينة.
- فلاح حسن عداي الحسيني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
- كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ط3، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- محمد الزعبي: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998.
- محمد الطائي و عبد الرحيم حسن العلي: اقتصاديات المعلومات، دار الميسرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
- محمد سعيد انور سلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003.
- محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي: مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر، دط، عالم الكتب الحديث ، الاردن، 2012.
- محمد عبد الحميد: الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.
- محمد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007.
- محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية ، ط7، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003.
- محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع، القاهرة.
- محمود محمد قححي: الإدارة العامة المقارنة، دط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994.
- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، دط، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.

-
- منال هلال مزاهرة: مناهج البحث العلمي، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع عمان 2014.
 - النضر سعود محمد و آخرون: السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية 1990.
 - وائل صبحي محمد إدريس و طاهر محسن منصور الغالي: أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، 2009.
 - وجيه محجوب: أصول البحث العلمي و مناهجه، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع عمان، الأردن، 2005.
 - يوسف عبد بحر و ايمن سليمان او سويح: اثر المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للعاملين الاداريين في جامعة الإسلامية بغزة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير ادارة أعمال، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2010.

الملاحق

- 1- استمارة الاستبيان.
- 2- الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

ملحق رقم (01) :

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية

الشعبة : علوم إعلام و اتصال
التخصص : اتصال تنظيمي

-يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان الخاص بإيجاز دراسة ميدانية في إطار مذكرة تخرج مستوى ماستر اتصال تنظيمي نرجو منكم ملئ الاستمارة بالإجابة على هذه الأسئلة بكل صداقية حتى يتسنى لنا الوصول إلى معلومات تفيدنا في هذه الدراسة. لتكون قد ساهمت في إثراء البحث العلمي و لكم منا جزيل الشكر.

محور السيمات العامة :

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 46 سنة
- من 47 إلى 57 سنة أكثر من 57 سنة
- 3- المستوى التعليمي : شهادة تكوين ليسانس ماستر
- 4- عدد سنوات الخبر : 05-03 08-06 13-09 أكثر من 14 سنة

الرتبة :

المحور الأول مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.

- 1- هل تعتبرون أن تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية التي تعتمدون عليها في مؤسساتكم ؟
بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة
- 2- إلى أي درجة يتم توظيف نظام المعلومات في مؤسساتكم ؟
بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة
- 3- هل تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب ؟
دائما أحيانا نادرا
- 4- هل توجد مكتب يهتم بشؤون الاتصالية "داخليا و خارجيا" في مؤسساتكم؟

نعم لا

5- ما هي وسائل الاتصال الأكثر استخداما؟

اتصال شخصي إيميل الهاتف مواقع التواصل الاجتماعي

أخرى اذكرها.....

6- كيف تصف إجراء الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة؟

سهل جدا سهل نوعا ما صعب

7- هل يتم تطوير وسائل الاتصال داخل المؤسسة؟

نادرا أحيانا أبدا

8- كيف تصف مستواك في التحكم في تكنولوجيا الاتصال؟

جيد متوسط ضعيف

المحور الثاني : تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم؟

1- إدخال وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة يؤثر مباشرة على رفع أداء الموظفين؟

نعم لا

2- كيف سهلت تكنولوجيا الحديثة طريقة أدائك داخل المؤسسة؟

- كتابة وتدوين المعلومات

- حفظ المعلومات

- تشارك المعلومات بين الأقسام

- اختصار الوقت في إنجاز المهام

- أخرى اذكرها.....

3- هل يتم الاعتماد على تدريب الموظفين لتحكم في وسائل التكنولوجيا؟

نعم لا

4- هل تعتمد المؤسسة على نظام التقييم على أداء العاملين؟

نعم لا

5- هل تعتبر عملية التقييم الإدارة للأداء؟

مهمة جدا مهمة نوعا ما غير مهمة

6- هل تركز مؤسسة في تحفيز الموظفين الذين يتحكمون في تكنولوجيا الحديثة؟

- بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

7 - ما هي العوائق التي تعرقل أدائكم في علاقته مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- عوائق في التحكم

- مشاكل في تدريب

- عدم تقبل فكرة التغيير في العمل

- أخرى أذكرها

المحور الثالث

: دور التكنولوجيا الاتصال الحديث في إعادة هيكلة المؤسسة.

1- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة؟

كثيرا نوعا ما أبداً

2- هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديداً لطبيعة العمل في المؤسسة؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

3- هل تؤيد فكرة اعتماد منصة إلكترونية تسير تدفق معلومات في محيط الداخلي؟

نعم لا

4- هل تضمن الاتصالات الإلكترونية الحديثة الأمن وجود المعلومات للموظفين؟

نعم لا

5- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار

بالمؤسسة.

بشكل كبير بشكل متوسط بشكل نادر

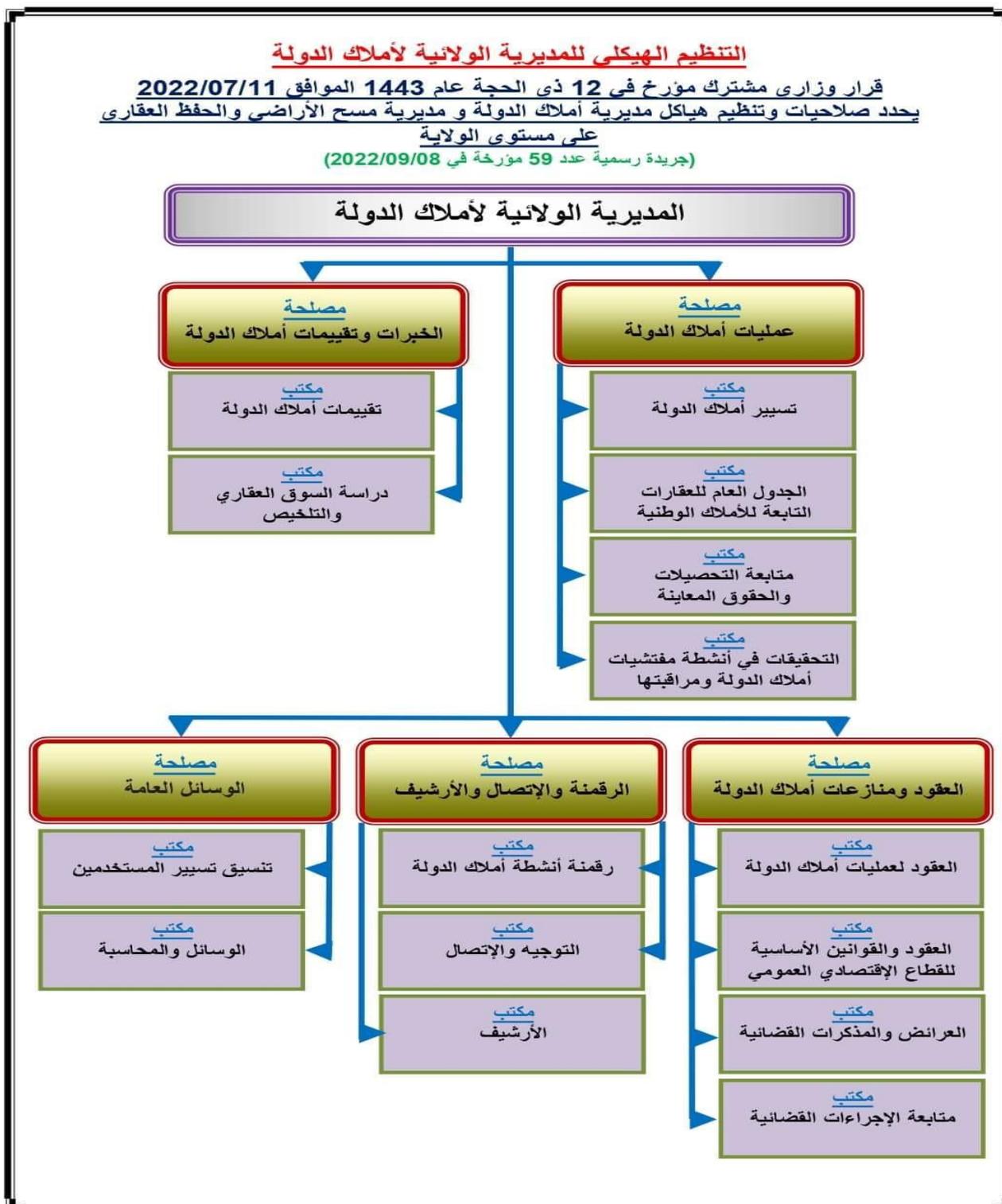
6- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية و وضوح المعلومات داخل المؤسسة؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

7- في رأيك كيف يمكن للمؤسسة أن ترفع من أداء الموظفين عبر توظيف تكنولوجيا الاتصال

الحديثة؟

ملحق رقم (02) : الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة لولاية مستغانم.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ