



عيسى عبيد نورية

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص اتصال تنظيمي



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

الموسومة :

فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية - مستغانم.

إشراف الأستاذة:

أ/ عيسى عبيد نورية

إعداد الطالبين:

- منداس نادية

- خاين مختارية

أعضاء لجنة المناقشة:

د/ حمادي محمد رئيسا

د/ عيسى عبيد نورية مشرفا

د/ نفوسي لمياء مرتاض مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُضَوِّبُ السَّحَابَ الْمَوْبِقَ
الَّذِي يُسْقِطُ مِنَ السَّمَاءِ
مِثْرًا مَاءً بَارِكًا
الَّذِي يُنَزِّلُ مِنَ السَّمَاءِ
الْمَاءَ فَنُحْيِي بِهِ
الْبَلَدَ الْمَيِّتَ وَنُحْيِي
بِهِ النَّوْاحِيَ الْمَوْتَى
وَالَّذِي يُحْيِي الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ



شكر وتقدير



كل الشكر و الامتنان إلى أستاذتي الفاضلة والمشرفة على هاته
المذكّرة الأستاذة: "محسّى محمدي نورية"، الذي كان لها الفضل في
توجيهنا و إرشادنا.

و جزيل الشكر إلى مسير مكتب الإداريين و العمال: "الربيعي علي"
، الذي يرجع له الفضل في إثراء هذا البحث العلمي.



قد تصادفنا في الحياة أمور صعبة ، نعجز في بعض الأحيان عن تخطيها ، إلا بوجود من هم أقرب إلينا فيساعدوننا دونما كلل ولا ملل ، من أجل المسير إلى الأمام ، أينما كنا ، كانوا وراءنا ، كانوا أمامنا و إلى جانبنا.

إلى كل من وقفوا وقفه المؤازرين لنا ، إلى كل من شَمروا على ساعديهم من أجلنا ، إلى كل من باتوا الليل قياما لراحتنا ، إلى كل من تعبوا من أجل تيسير العيش لنا ، نعم هم من قال تعالى فيهم « و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إِيَّاه و بالوالدين إحسانا » صدق الله العظيم.

إليك أمي يكون الإهداء ، رغم صغر العمل ، وعجز الكلمات عن التعبير ، و أنت يا أبي ، يا من حلمت أن أكون أول الناس حيثما أسير ، و أنتم إخواني و أخواتي ، الذين دعمتموني بالدعاء و النصح و التذكير .

نعم و أصدقائي أينما كنتم فلکم الفضل الجزيل و الشكر والتقدير و التوقير .

لكم يا أهل فلسطين أيدكم الله بنصره ، إنه على كل شيء لقدير .

و لأمة الإسلام صبرا فإنه و الله بعد العسر تيسير .

• ملخص الدراسة:

قامت الدراسة على فكرة جوهرية مفادها: فعالية تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم، فقمنا بطرح الإشكال التالي: ما مدى فعالية تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني محل الدراسة؟

حيث تهدف دراستنا إلى التعرف على مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية وفعاليتها في تطوير الأداء المهني، بالإضافة إلى ذلك تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الإتصال وتنمية الأداء المهني، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم إختيارنا لعينة مكونة من 100 مفردة، وقد إعتمدنا على أداة الإستبيان، وذلك من خلال قيامنا بتوزيعها على المبحوثين، بغرض الحصول على معلومات كافية وتوفير الجهد والتكاليف.

وقد توصلنا في الأخير إلى:

- التباين في إستخدام تكنولوجيا الإتصال حيث تنصدر الأنترنت المرتبة الأولى، فيليها الحاسوب، ثم في الأخير الفاكس.
- مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تطوير مستوى الأداء المهني من خلال أساليب الإتصال الداخلي والخارجي، بفضل توفر المديرية على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي، لهذا الإستعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال وتوظيفها في العمل.

• كلمات مفتاحية: الفعالية – تكنولوجيا الإتصال- الأداء المهني.

مقدمة

مقدمة :

تعتبر تكنولوجيا الإتصال من بين الوسائل التي أحدثت تغييراً كبيراً في المجتمع، فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة ، وتفرض نفسها على القائمين والمشتغلين في مختلف الأنشطة، خاصة على مستوى المنظمات الحديثة والمعاصرة، التي تواكب التطورات التكنولوجية، بإستخدامها لتكنولوجيا الإتصال لنقل وإستقبال وتخزين، وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني بإستخدام الواسع لها، ولنظام الشبكات ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... إلخ، فالإستخدام الواسع لها، ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات، بما في ذلك أساليب الإتصال بين العاملين أنفسهم، فتكنولوجيا الإتصال أصبحت من الوساط في تطوير العملية الإدارية، لما لها من دور مهم في رفع الكفاءة الأداء المهني وتطويره.

فمن منطلق أن الأداء المهني يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات، وقدرة المنظمة على إستخدام مواردها، بكل كفاءة وفعالية، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها، ومناسبة لمستخدميها، فإنه يتعين على إدارة أي منظمة الإهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة، ومحاولة التحكم فيه من خلال التقويم المستمر له، حتى يتعرف على أوجه القوة فيه، ومن ثم تطويره وتنمية، ووأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب على إعتبار أن الأداء يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة، فهو يتصف بالمرونة نظر لتكيفه مع البيئة المحيطة، وظروف العمل السائدة ، وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات وتحصيلها.

فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزاً أوجيد أو متوسط أو متدنيا، وذلك من خلال النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على إستخدام مواردها بالصورة الصحيحة، التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة، وذلك يتطلب إستحداث، وطرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال، إضافة إلى تدريب العاملين عليها، لرفع كفاءاتهم، وتحسين مستوى أدائهم لتمكن من مواجهة صعوبات الإتصال، وإنتقال

المعلومات بمختلف اشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة فالحصول على معلومة جيدة والدقيقة يتطلب وتوفر التكنولوجيا الحديثة للحصول للمستوى المطلوب من الأداء حيث تطرقت دراستنا إلى الإطار المنهجي الذي تبلورت إشكالية هذه الدراسة بدءاً بتحديد أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، مروراً بتحديد المفاهيم، ثم التساؤل الإجراءات المنهجية للدراسة، بدءاً بمنهج الدراسة، أداة جمع البيانات واخيراً مجتمع البحث عينه ثم الدراسات السابقة، أما الإطار النظري تناول فصلين ، الفصل الاول تمثل في تكنولوجيا الإتصال أما الفصل الثاني تمحور في الأداء المهني وتقييمه، وأخيراً الإطار التطبيقي الذي تم فيه التعريف بالمديرية وتحليل البيانات الميدانية بدءاً بتفريع البيانات وصولاً إلى نتائج العامة للدراسة تتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه

وفي الأخير توصلنا إلى أن تكنولوجيا الإتصال ساهمت في تطوير الأداء المهني إضافة إلى إكتساب إضافة إلى إكتساب معارف جديدة من خلال الدورات التدريبية.

الأطار المنهجي

1- دراسة إستطلاعية:

تكنولوجيا الإتصال من الوسائل التي تستخدم في جميع المنظمات خاصة المؤسسات المعاصرة، التي تواكب العصر ومختلف تطوراته، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا من الوسائل المهمة لتطوير العمليات الإدارية، فمن هذا المنطلق، فإن الأداء المهني هي تلك المهارات التي يمتلكها العمال لإنتاج مخرجات تتماشى مع أهداف المنظمة، فإستخدام تكنولوجيا الإتصال والعمل الإداري يؤدي إلى تسريع العمليات، للحصول على معلومات وتوصيلها، فمستوى الأداء العاملين يتحدد حسب الإستخدام الصحيح للموارد، التي تحقق أهدافها.

فقد قمنا بتصفح مختلف المقالات العلمية والأطروحات والمذكرات، التي تخدم دراستنا قصد إثراء رصيدنا العلمي والمعرفي، بالإضافة إلى ذلك أجرينا مقابلات مع مختلف موظفي ورؤساء المديرية، والتي مفادها أن¹ تكنولوجيا الإتصال ساهمت كثيراً في تحسين محيط العمل، حيث يتم التواصل مع المؤسسات التربوية عن طريق البريد الإلكتروني، أما بين الوزارة ومديريات التربية المتواجدة في ولايات مختلفة عن طريق الإيميل email، بالإضافة إلى ذلك إستخدام "الفيس بوك" "الرسائل الإلكترونية" "الهاتف" وكذلك "الإجتماعات عن بعد"، إلى جانب ذلك إستخدامهم للأسلوب اليدوي المتمثل في البرقيات، والرسائل المكتوبة، وأيضاً الترقية في الدرجات من أستاذ إلى مستشار أو مدير، ومن أستاذ إلى أستاذ رئيسي مكون، إضافة إلى ذلك التأهيل والإمتحانات المهنية،² وكذلك هناك العديد من الإيجابيات المتمثلة في ربح الوقت، وأيضاً ساهمت بفتح الأرضية الرقمية أي التسجيل على مستوى المؤسسات التربوية، فلها إيجابيات تتمكن من ناحية التسجيل في المسابقات.

¹ مقابلة مع " جرورو العيد" رئيس المصلحة بتاريخ: 2018/12/03
² مقابلة مع " عزوزي حسين كريم" الامين العام بتاريخ: 2018/12/05

كما أن تكنولوجيا الإتصال أحدثت تغييراً كبيراً في العمل داخل المديرية، حيث سهلت عملية الإرسال في وقت وجيز، وأيضاً رقمنة الإدارة من حيث المرود والنشاط وكذلك سهولة تصفح الأرشيف الإلكتروني، الذي بدوره يتعرض على فيروسات، والتي ينتج عنها فقدان المعلومات، فلا بد من الإحتفاظ بالأرشيف الورقي لأنه الأصل¹، إلى جانب ذلك أن المديرية تضم مصالحها متعددة منها:

مصلحة الدراسة والامتحانات والتي تشرف على الامتحانات، والتي تضم مكتب الدراسة ومكتب الامتحانات اللذان يشرفان على الدراسة والامتحانات، وأيضاً مصلحة الموظفين، والمشرفة على الموظف التعيين حتى التقاعد، إلى جانب ذلك مصلحة تسيير نفقات المستخدمين، والتي تشرف على دفع رواتب المستخدمين (الأساتذة- العمال- الإداريين)، إضافة إلى ذلك مصلحة التكوين والتفتيش، والمشرفة على تكوين الأساتذة المتربصين، وكذلك مصلحة البرمجة والمتابعة " SPS " والتي تقوم بتجهيز المؤسسات بالعتاد والإحصائيات، بالإضافة إلى ذلك مصلحة المالية والوسائل والتي تختص بالسكن الوظيفي والمنح للتلاميذ، وكذلك مصلحة الأمانة العامة، والتي تقوم بالتنسيق العام بين المصالح، وإحصائيات الضرائب، والأمانة الخاصة لمديرية التربية.

²الإضافة إلى ذلك الصعوبة في استخدام الانترنت ضئيلة بالنسبة للموظفين الذين لهم الأقدمية ويواكبوا عصر التكنولوجيا، ولمواجهة هذه العوائق قامت المديرية بحصص تربوية وتربصات وملتقيات لهؤلاء بالممارسة اليومية.

فقد أفادتنا هذه المقابلات في التعرف على مدى إستخدام الأنترنت بالمديرية، ودورها وفعاليتها في الاداء المهني، وكذلك إثرائها للرصيد المعلوماتي والمعرفي للموضوع، حيث تمثل عينة الدراسة من 100 مفردة المتمثلة من رؤساء مصالح الموظفين، حيث استغرقت مدة الدراسة الميدانية بمديرية التربية لولاية مستغانم، حوال شهرين من 11 نوفمبر إلى 16 ديسمبر 2018 وقد إختارنا هذه العينة إتباعاً للهيكل التنظيمي، وبالتالي

¹ مقابلة مع " لربي علي" مسير مكتب الإداريين والعمال المتحصلين على شهادة ليسانس في علوم الإعلام والإتصال، وشهادة ماستر تخصص فلسفة الإتصال بتاريخ: 2018-11-14

² مقابلة مع " بن علو عبد القادر" رئيس مكتب الرقمية بتاريخ: 2018-12-07

توصلنا إلى نتائج أولية تتمثل بنسبة 80 بالمائة الأكثر استخداما للإنترنت، وقد استخدمنا للإنترنت، وقد أفادتنا الدراسة الاستطلاعية أفادتنا الدراسة الاستطلاعية اختيار الأداة المنهجية للدراسة، وكذلك ساهمت المصادقية للموضوع المدروس، كما أنها ساعدتنا في تعديل مجتمع البحث المدروس.

2- إشكالية الدراسة :

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في مراحل تكوين المجتمع البشري، وهو من العمليات الاجتماعية الضرورية و المستمرة للحياة البشرية ، ولقي الاتصال اهتماما بالغا من طرف العديد من الباحثين في المجال التنظيمي ،ومجال السلوك الإنساني ،ويعدّ الاتصال مصدر نمو المجتمعات من النواحي الحضارية و السياسية و الاقتصادية. كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج الاتصال مهما كان نشاطها ،وذلك لتوفر المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ،ثم التحكم في سيرورة المعلومات داخل بنائها التنظيمي ،باعتباره العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل و تبادلها عبر قنوات اتصالية ،تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية ،التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة ،وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات ،و التغيير و التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل ،و تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

و بناءً على ذلك تشكل قنوات اتصالية عديدة ،التي تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية و البشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي ،و كسب رضى الجمهور وولائه ،و الاستحواذ على متعاملين جدد ،و كذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الداخلي ،و هذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة ، وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها: المنافسة بين المؤسسات ،وقد زادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة ،مما حثّ الاستعانة بهذه الوسيلة ن التي تضمن اتصالا اسرع و أقوى ، حيث أصبح الجمهور يتفاعل معها كثيرا.

وقد عرف الاتصال تطوّرا تدريجيا ، بفعل تطوّر الوسيلة وصولا للطفرة التكنولوجية التي نعيشها في عالم اليوم ،حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثير أقوى وواضح، على جميع الأنشطة ،التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات ،و قوة هذه الأخيرة تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ،و معرفة كيفية التحكم فيها ،وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، و من أجل ذلك تمّ استخدام تكنولوجيا الاتصال لقدرتها العائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع ،و قد أدت التطورات التكنولوجية في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة ،و التي تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل و تداولها في أسرع وقت و بأقل تكلفة.

و بذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال كمبتكر جديد ،ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات ، وكمدخل مهمّ من مدخلات المؤسسات الحديثة ،التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة ،إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح ،الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة حديثة ،تقدّم منتجاتها و خدماتها إلى مختلف الأفراد في أيّ وقت و في أيّ مكان ،و لم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال على اتصال المؤسسة فقط ،بل تجاوز ذلك إلى تطوير الأداء المهني في الإدارة ،و رفع المستوى الانتاجي ، فنجد بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم ،و بغضّ النظر عن نشاطها ،نجد أنها تستخدم الأنترنت والأنترانات و الإكسترانات للاتصال بالفروع و الأقسام ،و كذلك مختلف الفاعلين الداخليين و الخارجيين و المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور ،حيث مرّت بمرحلة انتقالية من طرق تسيير و إنتاج كلاسيكية إلى مرحلة عصرية ،و من ضمن هذه المؤسسات الجزائرية التي أدركت فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني داخل المؤسسة ، مديرية التربية لولاية مستغانم ، التي اتخذناها موضوعا للدراسة ،التي تحاول الإجابة على الاستفهام الآتي :

- ما مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم ؟.

ويندرج من خلال الإشكال العام مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في :

- 1/- ما أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما بمديرية التربية لولاية مستغانم؟.
- 2/- هل تقدّم مديرية التربية بدورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال؟.
- 3/- ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال عل الأداء المهني محل الدراسة؟.

3- أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لدراسة تكنولوجيا الاتصال و فعاليتها في تطوير الأداء المهني ، كان نتيجة مجموعة من الدوافع الذاتية و الموضوعية التالية :

أ- أسباب ذاتية :

1/- الرغبة في معرفة مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم .

2/- الميل للبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال .

ب- أسباب موضوعية :

1/- التعمق في البحث حول تكنولوجيا الاتصال ، واستخدامها في المؤسسة الجزائرية ، وأثرها في تطوير الأداء المهني .

2/- معرفة الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بالمؤسسات الجزائرية.

3/- التحسيس بضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال في كل مؤسسة ، ومنه زيادة الاهتمام بها بالاستفادة منها لرفع مستوى الأداء المهني .

4- أهداف الدراسة :

إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تقود الباحث على التنقيب عن الحقائق ، واكتشاف آفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها ، و حبه للتعلم فيها ، وتسليط الضوء على الجوانب المراد كشفها ، و بصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا تتلخص في ما يلي :

1/- التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال بمديرية التربية لولاية مستغانم وفعاليتها في تطوير الأداء المهني .

2/- تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني لدى الموظفين بالمديرية .

3/- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمديرية التربية لولاية مستغانم محل الدراسة وواقع الأداء المهني فيها .

4/- الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا ، و تفيد في تطويرها .

5- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال الموضوع الذي ناقشه ، والذي يتناول فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم ، و تتجلى هذه الأهمية من خلال :

أ- الأهمية العلمية :

1/- إثراء المعلومات ، و زيادة المعارف حول موضوعنا ، والذي يعدّ من المواضيع البالغة الأهمية في وقتنا الحالي .

2/- تحسيس و توعية المسؤولين و الموظفين بمديرية التربية لولاية مستغانم ، بالفعالية التي تكتسيها تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني .

3- تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال كونها محورا هاما لتحسين و تطوير العمل الإداري في ظروف الانفتاح و العولمة ، و دورها الهام في رفع كفاءة الأداء المهني و تطويره.

ب- الأهمية العملية :

تظهر الأهمية العملية فيما يلي :

1- تقديم نظرة علمية قد تسهم في زيادة معارف المسؤولين و الموظفين بمديرية التربية لولاية مستغانم عن فعالية الاتصال في تطوير الأداء المهني .

2- معرفة كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال للاستفادة منها إيجابا ، و استغلالها لتطوير الأداء المهني .

3- اعتبار تكنولوجيا الاتصال من أهم العوامل و أكثرها تأثير على الأداء المهني .

5- تحديد مفاهيم الدراسة :

أ- الفعالية:

- لغة : مصدر فعل ، وهو قدرة إحداث أثر قوي .¹
- اصطلاحا : ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى أن الفعالية أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة ، انطلاقا من أن الفعالية تمثل معيارا يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية ، فهي تعني أداء المهمات و الأعمال بشكل صحيح وسليم ، و ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ، و بالتالي بدرجة تحقيق النتائج ، بمعنى آخر فإنّ الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المحققة ، وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة ، واعتمادا على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج

¹ ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد 14 ، بيروت ، دار جابر ، ص 26.

المحققة قريبة من النتائج المتوقعة ،كلما كان الأداء أكثر فعالية ،و ينعكس على الأداء المؤسسة ككل . 1

- **إجرائيا :** هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال ،وذلك من خلال منظومة الشبكات و الهواتف و الفاكس ... الخ، التي من شأنها تطوير مختلف قدرات و مهارات و إمكانيات الموظفين بمديرية التربية لولاية مستغانم ،بحيث يتم التعرف على أوجه القوة و من ثمّ تطويرها ،و أوجه الضعف لتصحيحها في الوقت المناسب ،وبذلك فإنّ استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل واسع ،قد يجعل الأداء المهني أكثر مرونة و فعالية لتحقيق الأهداف المرجوة .

ب- التكنولوجيا :

- **اصطلاحا :** هي المعرفة العلمية المنظمة ،التي سخرها الإنسان لخدمته و تطوير الطبيعة باكتشاف مصادر الحياة حفاظا على استمراره و وجوده ،تتمثل تلك المصادر في مستلزمات الحياة اليومية ،التي أنتجها الإنسان عن طريق العمليات الصناعية و الموارد الطبيعية.

كما عرّفها هاملتن : } أنّها الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسّع نطاق سلطته على ما يحيط به .{ 2

كما أن لها مصطلحا مشابها ،حيث يعتبرها البعض تقنية أي : أسلوبا فنيا Techniquek ، أكثر منها تكنولوجيا ،و قد نتج هذا التجاوز في نظر " ف.كاستيل" عن الترجمة من الانجليزية ،التي تجمع بين كلمتي التقنية و التكنولوجيا في كلمة واحدة Technology ، بخلاف اللغتين الفرنسية و الإسبانية ، مثلا: حيث يعتبر أن للحيوانات

1- ابراهيم محمد المحاسنة ، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرة و التطبيق ، ط 2 ، عمان ، دار جرير للنشر و التوزيع ، 2013 ، ص 109 .

2 فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال NTIC / NICT : المفهوم - الاستعمالات - الآفاق ، ط 1 دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 35 .

تقنية بناء الأعشاش – صيد الفراعس ، و أنّ الانسان كرم بعقل و أطراف مرنة جدًا مكنته من امتلاك و انتاج تكنولوجيا ،فالتقنية حرفة و التكنولوجيا تطوير لهذه الحرفة. 1

ويعرّفها أيضا: "ابراهيم مذكور" على أنّها: {فن الانتاج أي العمليات المادية اللازمة له ، وتطلق على المبادئ العملية ، و المخترعات التي يستفيد منها الانسان في تطوير المجهود الصناعي فتشمل مصادر القوى و العمليات الصناعية ، و ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الانتاج ، باختصار كل ما يفيد الانتاج و يرفع من شأن السلع و الخدمات. 2

ج- تكنولوجيا الاتصال :

- **اصطلاحا :** لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال لابدّ أن نعرّج على تعريف "روبين" و "برنت" أنّها: {أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات}. 3

وهناك من يعرف مصطلح تكنولوجيا الاتصال على أنه: "التجهيزات و الوسائل التي اكتشفها و اخترعتها البشرية لجمع و إنتاج و بثّ و نقل و استقبال و عرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات و الأفراد".

وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنّها: "مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها وتبادلها". 4

¹ عبد الملك ردمان الدناني ، تطور تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص 61 .

² حسن عماد مكاي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط 3 ، الدار المصرية اللبنانية ، 2003 ص 241 .

³ عمر وصفي عقيلي ، تكنولوجيا لإدارة الموارد البشرية الحديثة ، ط 1 ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 89 .

⁴ عبد الله اسماعيل الصوفي ، التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2010 ، ص 73 .

- **إجرائيا :** هي مجموعة التكنولوجيات المتطورة من أدوات ووسائل، التي تستخدمها مديرية التربية بهدف استقبال المعلومات و معالجتها و طباعتها ،و من ثم تخزينها و نقلها و تبادلها في شكل صور أو فيديو أو نص ،و تتمثل في الشبكات كالانترنت و الأنترانات والإكسترانات ،و كذلك الفاكس و الهاتف و البريد الإلكتروني و جهاز الحاسوب.

د- الأداء المهني :

- **لغة :** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر للفعل أدّى ،و يقال أدّى دينه: قضاه و أدى الشيء، أي: قام به ،و تشير بعض الكتابات إلى أن الأداء هو أداء مهارة ،و القدرة على عمل شيء ما ،و أداء العمل.¹

وكلمة أداء من الفعل يؤدي أو ينجز " Performe " ،و الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية "Performance" ،و التي تشير إلى تأدية عمل ،أو إنها نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

- **اصطلاحا :** تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء المهني حيث تم تعريفه على أنه: "النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما ،لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية و التكنولوجية ،و المعرفية بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة.²

- **إجرائيا :** هو مجموعة الجهود و المهام و الواجبات ،التي يقوم بها الموظفون داخل مديرية التربية لولاية مستغانم ،سواء طلبت منهم ،أو من تلقاء أنفسهم ،و ذلك بهدف تحقيق أهداف المديرية ،و بناء على النتائج التي تحقّقها هذه الجهود يتحدد مستوى الأداء إذا كان متميّزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنّيا.

¹ ابن منظور ،المرجع السابق ،ص 30.

² - وصفي الكساسبة ،تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ص 77 .

6- منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات :

أ- منهج الدراسة :

تندرج دراستنا في إطار الدراسات الوصفية ، و التي تقتضي مآ جمع البيانات ووصفها وتحليلها لاستخلاص النتائج ، و التحكم فيها حتى تكون قاعدة لانطلاق دراسات مستقبلية أخرى ، و كذلك الحصول على معلومات كافية ودقيقة عن الموضوع .

ويعد اختيار الباحث للمنهج المناسب لدراسة موضوع بحثه خطوة أساسية ، و ضرورية يلجأ إليها لتحديد أساليب ، و أدوات البحث و جمع المعلومات ، و الطريقة المثلى التي يتعامل بها مع موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج مضبوطة ، لذلك تمّ الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح بالعينة و هو: "الدراسة العلمية لظروف المجتمع و حاجاته بقصد الحصول على بيانات و معلومات كافية عن ظاهرة معينة ، و تحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات بشأنها." ¹

ويمكن تعريفه على أنه: "منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين قصد جمع المعلومات ، و البيانات المحققة للغرض العلمي المنشود." ²

ب- أدوات جمع البيانات :

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع ، و خصوصيته و تبعاً لما تقتضي له الحاجة للإجابة عن التساؤلات المطروحة ، و كذلك من أجل جمع البيانات المراد الحصول عليها ، لذلك تمّ استخدام جملة من الأدوات المضبوطة عليها ، و منهجياً لجمع المعلومات التي تخص الدراسة ، و ذلك بمراعاة توافقها مع منهج الدراسة. و ذلك بمراعاة توافقها مع منهج الدراسة أي: منهج المسح بالعينة و هي :

¹ عمار بوحوش محمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1999 ، ص 54.

² فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة ، أسس و ميادئ البحث العلمي ، الاسكندرية ، مكتبة الاشعاع ، 2002 ، ص 94.

• الاستمارة :

والتي تعرف على أنّها: "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدّد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب ،و يكون المستجيب سيّد الموقف ،فهو يعبئ الاستمارة بكلماته و بخط يده ،و بحسب فهمه للأسئلة ،و مدى رغبته للاستجابة."

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، يتمّ وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد ، و يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها ،و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكّد من معلومات متعارف عليها لكنّها غير مدعّمة بحقائق".¹

ولأنّ الأسلوب المثالي أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث ، فقد طبقتها على عينة الدراسة المقدرة ب 100 موظف بمديرية التربية لولاية مستغانم.²

تتركب استمارة بحثنا من البيانات الشخصية لأفراد العينة ،بالإضافة إلى 3 محاور رئيسية ، والتي تحتوي في مجملها على 14 سؤال ، حيث يتطرق المحور الأول إلى أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بمديرية التربية ،و يضم 4 أسئلة في حين أن المحور الثاني يتناول التدريب على استخدام تكنولوجيا الاتصال بمديرية التربية لولاية مستغانم ، و يضم 3 أسئلة ،أمّا المحور الثالث ،و الذي يتطرق إلى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء المهني لدى العاملين ،و الذي يضم 7 أسئلة* .

و قد تم اختيارنا لأداة الاستبيان من خلال قيامنا بالقراءة الاستطلاعية ،و أيضا تعتبر من الأدوات المنهجية الأفضل في الحصول على معلومات حول فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم بالإضافة إلى ذلك أنها تعطي للمبحوث حرية الإدلاء بأية معلومات و يريدها إلى جانب ذلك أنّها توفر الجهد و التكاليف.

¹ عامر مصباح ، منهجية البحث في العلوم السياسية و الإعلام ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2008 ص 137.

² - من طرف الاستاذة المحكمين : أستاذ شيرة فلاق صالح : أستاذ محاضر أ./ العماري بوجمعة : أستاذ مساعد* - أنظر إلى الملحق 01 .

7- مجتمع البحث و عينته :

يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين بمديرية التربية لولاية مستغانم ،حيث تمثلت العينة في 100 مفردة من أصل 250 عاملا ،و المتمثلة في رؤساء مصالح و موظفين.

حيث يمن تعريف العينة " أنها نموذجا يشمل و يعكس جانبا أو جزءاً من وحدات و مفردات المجتمع الأصلي المعني بالبحث ،خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعنى بالبحث." ¹

و باستخدام أسلوب " العينة القصدية " ،لأنه سيتم اختيار عينة من كل مصلحة أو موظف بشكل عشوائي دون قائمة ،و ذلك في إطار توزيع استمارة استبيان ، أما بالنسبة للمجال الزمني ،فقد استغرقنا حوالي شهرين من 11 نوفمبر إلى 16 ديسمبر 2018 .

● الدراسات السابقة:

حظيت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين من خلالالكتب وبعض المقالات حيث تتم ربطها بعدة تغييرات مختلفة، وفي دراستنا هذه سنربطها بالأدار المهني.حيث إعتمدنا على الدراسات السابقة بهدف الزيادة في رصيد المعرفة العلمية.

وسنعرض فيما يلي عدداً من الدراسات السابقة أو مشابهة لهذه الدراسة الحالية وهي كالآتي:

- 1-مذكرة من إعداد " حورية بولعويدات" تحت عنوان: إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة-.

¹ عامر عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، عمان، دار وائل للنشر و التوزيع ، 1999 ، ص 91 (بتصرف).

قامت على فكرة محورية تتمثل في واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية والتي تمثل الركيزة الأولى للتفوق.

وذلك بطرحها للتساؤل التالي: **ماهو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بها؟**

ولتحقيق الهدف من الدراسة إنطلقت الباحثة من الفرضية الأساسية التالية: أثر هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

وقد إستعانت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي وإستخدمت أيضا ضمن المنهج المسحي "المسحي التحليلي" للوصول إلى نفسيرات كيفية تضاف إلى نتائج الكمية.

ومن أجل جمع البيانات إستعانت الباحثة بإستمارة إستبيان تشمل على 29 سؤال موزعة على 03 محاور، المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين، وأما بالنسبة للمحور الثاني يجيب عن مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة أما المحور الثالث يشمل على الأسئلة الخاصة بأثار إستخدام تكنولوجيا الغتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة. وغطت هذه الدراسة على مجتمه بحث يشمل 43 موظف.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أدت إلى تحسين المستوى أداء المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية العمل.¹

• التعقيب

وقد أفادتنا مدة الدراسة كثيراً في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع التكنولوجيا الإتصال إضافة إلى أنها ساعدت في إعداد الإطار النظري عن تكنولوجيا الإتصال وفعاليتها في

¹ - حورية بلعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والمؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز GRTG قسنطينة، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، جامعة مستوري، قسنطينة- 2007

تطوير الأداء المهني، وزيادة على ذلك الأساس الإنطلاق في الدراسات الحالية، بالإضافة إلى ذلك مهمة البحث، وتعطي دفعة معنوية كبيرة لإكمال الدراسة الحالية

مذكورة من إعداد " نهاد حسين محمد خريس " تحت عنوان " إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء المهني في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن.

وذلك بطرحها التساؤل التالي: هل يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟

ولتحقيق الهدف من الدراسة إنطلق الباحث من الفرضية الرئيسية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا الإتصال المعلومات (المكونات المادية- والموارد البشرية- البرمجيات- قواعد بيانات والشبكات) على الأداء المؤسسي.

وقد إستخدمت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة المدروسة وجمع المعلومات إستعانت بأدلة إستمارة الإستبيان تشمل على 62 سؤالاً موزعة على محورين، المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين، أما بالنسبة للمحور الثاني يتضمن تكنولوجيا المعلومات.

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة وهيمدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية فإن مجتمع البحث يتكون عددهم حوالي 1067 عامل حيث إستخدم عينة عشوائية من أجهزة الخدمات المدني في الأردن التي تتكون من 173 مفردة.

فقد إستفدنا في هذه الدراسة من إعداد الغطار النظري والميداني لفعالية التكنولوجيا الإتصال، وتأثيرها على الأداء المهني كما أنها أكسبت خبرة واسعة حول موضوع دراستنا

الحالية،بالإضافة إلى ذلك شاعدتنا على تجنب الوقوع في الأخطاء التي وقع فيها باحثون آخرون، والأمر الذي يجعل بحثنا مبتكراً فريداً¹

¹نهاد حسين محمد خريس " تحت عنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء المهني في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، نشرين الثاني 2011م

الإطار النظري

الفصل الأول: تكنولوجيا الإتصال

• تمهيد

المبحث الأول: تطور التكنولوجيا الإتصال ومفهومها

• المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الإتصال ومفهومها

• المطلب الثالث: وظائف التكنولوجيا الإتصال ومفهومها

المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال شبكات تطبيقها، تأثيراتها

على جوانب المؤسسة

• المطلب الأول: شبكات الإتصال

• المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا الإتصالات في خدمات

المعلومات

• المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإتصال على الجوانب

المؤسسة

• خلاصة الفصل.

• تمهيد:

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي أفرزتها الثورة التكنولوجية أصبح استخدام التكنولوجيا الإتصال في المنظمات متطلب رئيسي، وعمر التكنولوجيا الذي تعيشه اليوم تختلف تماماً عن العصور السابقة في خصائصه وأدواته حيث زاد الإهتمام الإستفادة مما قدمته من خدمات إتصالية في شتى الميادين، ومن هنا إزداد إهتمام المنظمات بتكنولوجيا الإتصال نظراً لدورها الكبير في الجوانب الإدارية المختلفة.

✓ المبحث الأول: تطور تكنولوجيا الإتصال وتطبيقاتها.

- المطلب الأول: تطور تكنولوجيا الإتصال ومفهومها.

- أولاً: تطور تكنولوجيا الإتصال:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً مذهلاً في وسائل وتكنولوجيا الإتصالات، واصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الإتصالات المستخدمة في نقل المعلومات:

- الهاتف

على الرغم من مرور اكثر من مائة علم على إختراع هذا الهاتف فإنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات¹، حيث تطور الهاتف في شكله وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك تشكيلات هاتفية وإمكانية لنقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، وأصبح أيضاً مزوداً بذاكرة تؤهله لتخزين الصور وإسترجاعها وأصبح يستخدم كوسيلة الإتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافياً².

¹ صباح محمد كنو، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإنعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية ، مجلة مكتبة المكتبة،

عدد2، 2001م، ص68

² نفس المرجع ،ص 68

علاوة على ما تقدم فإن خدماته تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات لكونه يقدم غالباً النقل الفوري للمعلومات سواء كانت صوتية (vois) أو بياني (data) أو مرئية، فهو أداة ملائمة لنقل وإستقبال المعلومات الإدارية، وبصورة عامة هناك طريقتان لإستخدام الهاتف بوصفه وسيلة لنقل المعلومات إما بطريقة مباشرة في الإتصال وتكون بين عاملين في المؤسسة أو بين الإدارة والعاملين أو بطريقة غير مباشرة من خلال ربط الخط الهاتفي بتنبيه إتصال أخرى.¹

- Fax mile :

هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.²

شهدت هذه المرحلة أشكالاً التكنولوجية الإتصال ولعل أبرز المظاهر تلك التكنولوجيا هو إمتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بثورة تكنولوجيا الإتصالات التي يقصد بها التطورات التكنولوجية في مجالات الإتصالات التي تقصد بها التطورات التكنولوجية في مجالات الإتصال التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن 20، والتي إتسمت بالسرعة والإنتشار وتمثلت هذه الثورات فيما يلي:

- ثورة المعلومات:

وتتمثل في ذلك الانفجار الضخم وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات وتطور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وإتاحتها للمهتمين والباحثين وصانعي القرارات في أسرع وقت ويلقى جهد عن طريق إستخدام أساليب وبرامج معاصرة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر وإستخدام تقنية الإتصال المساندة لمؤسسات المعلومات.³

¹ جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البديعة، عمان، 2013م، ص106

² صباح محمد كنعان، مرجع سابق، ص68

³ تامر كامل محمد، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الأمتل، آليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية، عدد 37، ص227

- ثورة وسائل الإتصال:

وتمثل في تكنولوجيا الإتصالات التي بدأت بالإتصالات السلكية واللاسلكية، مروراً بالتليفون والنصوص المتلفزة، ومن ثم الإعتماد على الأقمار الصناعية والألياف البصرية ولا يزال أفقها غير محدودة.¹

وبمعنى آخر مجموعة التقنيات ، الأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة النصوص المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي... إلخ.²

(1) ثورة الحاسبات الإلكترونية

ويعني التطور غير المتناهي في إنتاج أنظمة المعلومات المختلفة وفي إدارة نظم المعلومات وشكلها.

وقد قادت هذه الثورات الثلاث إل سيادة نظم جديدة للمعلومات كما أدت إل تحقيق هدف رئيسي هو توصيل الرسالة إل الجمهور المستهدف فضلاً عن تبادل المعلومات العلمية والفنية من خلالها، ولا يزال التطور مستمر في مجال التكنولوجيا الإتصال بشكل جعل العالم قرية صغيرة.³

(2) ثانياً: مفهوم تكنولوجيا الإتصال:

إن التطور الذي حدث في تكنولوجيا الإتصال يعد ثور علمية، وعليه نتمكن من إستيفاء مفهوم تكنولوجيا التي بها دور لا يمكن إنكاره الحياة، حيث يؤكد الباحث ديفيد بل: عالم الإجتماع المشهور في جامعة هارفارد الأمريكية، والعالم البريطاني جون تيزبيث على عدد المعلومات المورد التحويلي والإستراتيجي الأساسي للمجتمعات الحديثة، إن الإنتاج المعرفة قد أصبح مفتاح المناقشة وتطوير الأداء،⁴ حيث تشير الوضعية الراهنة للثورة إلى الإندماج

¹ تامر كامل محمد، المرجع السابق، ص 227

² نفس المرجع ، ص 227-228

³ نفس المرجع ، ص 229

⁴ محمد الطائي. هدى عبد الرحيم حسن العلي، الإقتصاديات المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م، ص 24

تكنولوجيا المعلومات مع وسائل الإتصال المختلفة مما أدى إل ظهور مفهوم تكنولوجيا الإتصال TTC مفهوم موحد بسبب العلاقة التفاعلية التي نمت و تعقدت بينها وبين سار المجالات والقطاعات.

ومن هنا يمكن تعريف تكنولوجيا الإتصال على أنها مجموع تكنولوجيا الإعلام الألي ووسائل الإتصال التي تسمح تتبادل المعلومات ومعالجتها، في إطار ما يعدل تشكيلية الأنترنت.

كما تعرف بأنها: مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها وإسترجاعها ونقل ها ومبادلتها.¹

وتعرف ايضاً بأنها : تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها، وتتضمن الاجهزة وشبكات الإتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

وتعني أيضاً مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها، وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر وإسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل، الذي يتعلق بالأنشطة 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 ليتخذ القرار.²

ويرى الدكتور محمد فتحى عبد الهادي أنه إذا كانت قيمة التكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يتم إستخدامها بشكل مفيد في مختلف المجالات المعرفة فإن

¹ دواج العالية، دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراية حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2010-2011م، ص49
² عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار للنشر والتوزيع، عمان، 2010 م، ص33

تكنولوجيا الإتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية.¹

كما عرفت من قبل المهتمين بنظرية المنظمة بأنها العلم المستخدم في إنتاج وتطوير أساليب العمل إلى العمليات والتقنيات والاعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المعلومات، الأفكار، الموارد) إلى مخرجات (منتجات، خدمات).²

ويعرفها روجر كارتر ROJER CARTER بأنها مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتركمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على معلومات ومعالجتها وبنها وتخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.

ولهذا المعنى لها جانبين :

- جانب فكري أو معرفي: يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بالانشطة وتجهيز المعلومات وإنتاجها وتنظيمها وتفسيرها والإستفادة منها حتى تكون متاحة ومستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة.
- الجانب المادي: يتمثل في التطبيق للإكتشافات والتجارب في مجال معالجة المعلومات كالحصول عليها وبنها وتوصيلها مستفيدة من الأساليب الفنية في الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والإتصالات السلوكية واللاسلكية... إلخ مازجا بني الأدوات والاجهزة والإكتشافات.³

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، دس، ص 37

²Richard .ldarft. Organisation theyrand and desig usa.edKthemson.2004.p30. 06/02/2019 matini a 10 :00

³ محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 41 ، ص 42

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإتصال.

تتميز تكنولوجيا الإتصال بالعديد من الخصائص من أبرزها:

- أ. **التفاعلية:** تطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على ادوار الآخرين وإستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقعالشخصي (ب) ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ " المشاركين" بدلا من "المصادر".¹
- ب. **الإتزامنية:** (عدم الإرتباط بعنصر الوقت) وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كثر المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلاً في نظم البريد الإلكتروني يرسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون لتواجد مستقبل الرسالة.²
- ج. **الحركية:** تتجه وسائل الإتصال الجديدة على صغر الحجم مع إمكانية الإستفادة منها في الإتصال من اي مكان إلى أخرى أثناء تحرك مستخدميها ، بمعنى أنه إذا كانت اللاتزامنية تحدد المستقبل من قيود الزمان، فإن الحركية تتولى إستكمال التحرر من قيود الزمان والمكان.³

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الإتصال.

إن الإنتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الإتصال في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة الإهتمام بها والإستفادة منها قدمته من خدمات إتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف من ميادين الإستفادة من هذه التكنولوجيا من ميدان إلى آخر، ومن بين هذطه الوظائف نذكر:

¹ سميرة شيخاني، **الإعلام الجديد في عصر المعلومات**، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، سوريا، 2010م، ص446-

447

² نفس المرجع، ص448

³ تامر كامل محمد، مرجع سابق، ص229

1. وظيفة التوثيق: تكنولوجيا الإتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات (الأنترنيت، الإنترنت، الأكسترنيت) دوراً كبيراً في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال وذلك بتبادلها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكافية بإسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الإستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.¹
2. تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك أن الإتصال الرقمي والإنجاز المعلوماتي ساهم في تعميم الإستفادة من ثورة المعلومات وإنتشارها التي عظت كل مجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، واهمها سعة التخزين.²
3. عملت تكنولوجيا الإتصال على الزيادة في السرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العلمية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشر توزيعها وتخطي حاجز كلي من الزمان والمكان.
4. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في إستخداماته والذي يتيح قامة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء الإستخدام الشخصي أو إمكانية الإستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوى الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن إسترجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة وسيلة إتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الإستعانة بالمعدل (MODEM) والإتصال ببعضها، وهذا ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.³
5. تزيد تكنولوجيا الإتصال في تحسين مهارات وحل المشاكل وزيادة فعالية الموارد وتحسين دورة القادة، إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005م، ص75

² محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007م، ص52

³ إياد شاكر البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003م، ص269

6. تساعد تكنولوجيا الإتصال من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.
7. تساهم تكنولوجيا الإتصال في التعليم والتنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء لتعامل مع التغيير بإيجابية.
8. تنتج تكنولوجيا الإتصال فرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.
9. بمساعدة تكنولوجيا الإتصال يستطيع خبراء الموارد البشرية وربط أهدافهم الإدارية فأهداف كل عامل بإستراتيجية المنظمة كما أنها تساهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.¹

¹ رفعت عبد الحليم الفاعوري و وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011م، ص14

✓ المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال (شكلها، تطبيقاتها، تأثيراته على جوانب المؤسسة). - المطلب الأول: شبكات الإتصال

هي مجموعة من الأنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض، حيث تشمل وسال الإتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط أنظمة الحواسيب مع بعضها البعض، يهدف لتسهيل عملي الإتصال وإنسياب المعلومات، ولا تقتصر الشبكات على المعدات عند إجراء الإتصال، كما تشمل شبكات الأنترنت والإنترنت والإكسترنيت التي يسلط الضوء عليها في هذا المطلب الأهمية منافعها المتعددة خاصة على المنظمات حيث بإمكانها تقليص تكاليف الإتصالات والتعامل، وتعزيز جهود التنسيق والتعاقد.

• أولاً: الأنترنت

مفهومها: تعتبر شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة ببعضها بحيث تتمكن كل منها من بين البرامج نفس في وقت واحد.¹

وجاءت في كتاب الأنترنت الشبكة الدولية للمعلومات أنها ثمرة إندماج بين الحاسيبات الآلية والإتصالات عن طريق هذه الشبكة يمكن للمنظمات الحصول على مزايا لا حصر لها.²

وهناك من يعيق الأنترنت على أنها أكبر شبكة حواسيب موسعة إذ تغطي جميع أنحاء العالم وتصل بين الحواسيب الشخصية وشبكات المحلية وشبكات موسعة، حينها يمكن الوصول إلى قدر هائل من المعلومات عن أي موضوع.³

- خدمات الأنترنت:

تعتمد الأنترنت على مبدأ الخادم المستفيد في عملها فالتطبيقات كلها موجودة على الخدمات وكل مستخدم بإمكانه الدخول والحصول على المعلومات التي يطلبها، هناك مجموع من

¹ رضوان المحمود العمر، التسويق الدولي، دار وائل للنشر، الأردن، 2007م، ص349

² عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010م، ص164

³ أكاديمية الفيصل العالمية، اساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م، ص21

الخدمات تقدمها الأنترنت تتمثل فيما يلي:¹

أ. البريد الإلكتروني Email:

لقد أبح البريد الإلكتروني من أكثر الوسائل الإتصال إستخداماً في يومنا الحاضر، سواء كل مستوى الافراد أو المنظمات، ويفيد إستخدام البريد الإلكتروني على وجود أجهزة حواسيب شخصية مربوطة مع بعضها من خلال نظام الشبكات معين وبرنامج معين.

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها الأنترنت حيث يشير إلى مجموعة الرسائل التي يتم إرسالها من خلال جهاز الحاسوب إلى آخر حول العالم، وتتصل هذته الرسائل بكل شئ إبتداءً من الملاحظات العرضية وعن متعددة الوسائل.²

وقد إنتشر إستخدامه بسبب قلة تكيفته إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية، وكذلك يمتاز بسرعه العاليه حيث يقلل الوقت الذي يحتاجه الفرد في الطباعة والتوزيع الرسائل وتبادل البيانات من خلال البريد الإلكتروني يمكن إرسال عشرات الرسائل إل عناوين مختلفة بعملية واحدة،³ وتنظيم خزني المنظمة المتناهي من الرسائل كما يغير الكتم الهائل منهذه الرسائل ، أفضلها وأكثرها إتصاقا بأنشطة وأهداف المنظمة، ويحول الملفات ويضع واجهة عملي لمراسلات المنظمة، ويحافظ على خوصية الرسائل المنظمة.⁴

ب. مواقع إلكترونية:

المواقع الإلكترونية عبر الأنترنت تمكن الشخص من إستخدام غير معين على شبكة لقاء تكلفه قليلة ومدة معينة حيث بإمكان المستخدم عرض المعلومات التي يريد على هذا الموقع

¹ مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار إيراد للنشر والتوزيع، الشارقة، 2008م، ص 214

² علي صباح حميد وغازي فرحات ابو زيتون، الإتصالات الإدارية- أسس ومفاهيم ودراسات ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2017م، ص 141

³ مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 215

⁴ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات في مجال التجارة النقاله، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007م، ص 70

سواء كانت امور تسويقية أو تعريفية أو علمية بما في ذلك الوسائط المتعددة، وعملية ربط المعلومات على هذا الموقع يكون عن طريق لغة خاصة بالإنترنت.¹

ج. هاتف الفاكس الانترنت:

إن الانترنت ليست مجرد تقنية، أو شكلية لإرسال البريد الإلكتروني أو الإيجار في الويب، فالإنترنت تحولت إلى وسيلة إتصالات كونية منخفضة التكلفة، تساعد في إرسال الفاكسات، وإسترجاع البريد الصوتي ونقل المحادثات بإتجاهيين.

فإستطاعت منظمات اليوم إستخدام الأنترنت للحصول على خدمات الهاتف، والبريد الصوتي والفاكس.

د. النشر على الويب:

يعتبر أداة إتصالات إلكترونية غاية في الأهمية لأغراض الاعمال، فبرمجيات التطبيق والخوادم والبرامج الأخرى للنشر عبر الويب فتطوير الموقع الشبكي، صارت تمكن المنظمات من نشر أي تقرير أو وثيقة على المواقع الشبكية للإنترنت والإنترنت والإكسترنيت لمشاهدتها والتعليق عليها، كما يمكن بث الرسائل وأخبار المشروع وإرسالها إلى صناديق البريد الإلكتروني²، وعليه فإن النشر عبر الويب النترنت قد أصبح أكثر كفاءة وفعالية للإتصال والتواصل بين الأفراد والمنظمات بالمقارنة مع الطريقة الورقية السابقة، حيث اضاف بعداص جديداً لعملية النشر بالإضافة إلى كون المادة المقروءة فإنه يتميز بإمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وبإمكانية وضع روابط المعلومات الإلكترونية متعددو وسهولة تغيير وتحديث المحتوى.³

• ثانياً: الأنترنت

مفهومها: هي شبكة الشركة الخاصة التي يستخدم تقنيات الأنترنت والتي تضم تلبية إحتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل قابل البيانات والمعلومات عن

¹ مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 215

² نفس المرجع، ص 216

³ بشير عباس العلق، المرجع السابق، ص 72-73

عمليات وأنشطة المنظمة، كما يتم تنفيذ في مقر المنظمة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المنظمة في الدخول إلى مواقع الشبكية، وبما تسمح إدارة المنظمة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص غير العاملين مثل المورين أو العملاء الكبار للإستفادة من موارد شبكة الأنترنت،¹ فمهي إلا مشروع للإتصالات من العاملين في المنظمات وفي مختلف الأقسام والفروع المختلفة للمنظمة.² إذ لا تميز إستخدام نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برنامج "جدران النار" firewalls وغيرها حتى تستطيع المنظمة حماية موارد الشبكية وضمان إستخدام الشرعي ولا بد من وجود فريق شتى كامل للشبكة.³

- أهمية وفوائد الأنترنت

للأنترنت فوائد متعددة للمنظمات عموماً يمكن أن نلخصها فيما يلي:

تقليل التكاليف: حيث يعمل الجهاز الخادم (server) في شبكة الأنترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، إضافة إلى أن تكلفة إنشاء شبكة الأنترنت منخفضة ومناسبة، قياساً بتكاليف إنشاء الأنواع الأخرى من الشبكات، وتقليل في نفقات توزيع المعلومات.⁴

- تسمح خدمة الأنترنت بتحميل الملفات أي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة إلى

الحاسوب المستخدم أو أية وسيلة يراها مناسبة، كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن تنفيذها عن طريق قاعدة بيانات يتم الوصول إليها من قبل المستخدمين كل حسب الصلاحية المخصصة له.

- توفير الوقت والجهد: حيث تقلل استخدام الأنترنت الكثير من الوقت والجهد في

الإتصال بين عناصر فإركان المؤسسة، كذلك فإن الأنترنت سهلة الإستخدام، لأن الشبكة تعمل من خلال وجود نظار ربط شبكي عالمي.

¹ بشير عباس العلق، المرجع السابق، ص20

² خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد، عمان، 2009م، ص37

³ بشير عباس العلق، مرجع سابق، ص20

⁴ عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السمراني، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة، عمان، 2009م، ص62

- توفر الأنترنت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، بدلاً من استخدام البريد العادي لذا فإنه يمكن للمنظمة أن تستغني عن معظم المعاملات الورقية والتي تقدم حلولاً جذرية لها، حيث يتم الحفظ بشكل آلي لتلك المعلومات في جهاز الادم الآلي للبريد الإلكتروني، وذلك تؤمن الأنترنت الثقة وتوفير الجهد.

- يمكن اعتبار الأنترنت إحدى دعائم ضمان الجودة في النظام الرقمي لها توفره من دقة في عملية التحكم في مستوى الجودة.¹

- تسخير جميع خدمات الأنترنت وتقنيات الويب وهي خدمات الإتصال ونقل المعلومات وخدمات التعرف على الموارد المعلوماتية المتوفرة في الشبكة والمشاركة في إستخدامها و الإفادة منها، حيث يصبح بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية تشمل على نصوص وأصوات ومعلومات فيديو يتم تبادلها بين شخصين أو أكثر، وهذه الخدمة ذات أهمية كبير في المنظمة الواحدة، فهي تهدف إلى البحث من موارد المعلومات في الشبكة وتحديد مواقعها.²

➤ أسباب الحاجة المنظمة للأنترنت

إن الأنترنت تقلل من استخدام الهواتف والفاكس بالتالي يقلل من التكلفة وتعمل على تحسين والتنسيق بين أقسام المنظمة المختلفة حيث قامت الكثير من المنظمات بإستثناء وبناء شبكة الأنترنت بسبب كثرة الطلب من الموظفين وخاص في قسم الموارد البشرية بسبب طبيعة عملهم والتي يعتمد على كثرة الإتصالات وتبادل المعلومات والإجابة على كثير من الأسئلة والتي تتكرر بإستمرار مما يؤدي لى الملل وسوء فإن المنظمات تحتاج للأنترنت للأسباب التالية:

1 - عندما تكون للشركة كمية ضخمة من المعلومات و المطلوب مشاركة هذه المعلومات مع الموظفين في الطريقة الفعالة لاتباع تكلفة الاتصالات و تكلفة نشر و بث المعلومات بين الموظفين، إن الأنترنت تساعد الموظفين عل ترتيب وتخزين كميات ضخمة من البيانات

¹ عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السمراني، المرجع السابق، ص62

² نفس المرجع ، ص63-ص64

- والتي قد تحتاج إل مئات الألاف من الملفات الورقية والتي يصعب تنظيمها والحصول على المعلومات المطلوبة منها عند الحاجة وفي الوقت المناسب وبشكل سريع.¹
- 2-تكلف توزيع الأنترنت من خلال الانترنت تتم بتكلف قليلة جداً فالأنترنت تكلف بسيطة جداً وتعمل بفعالية وسرعة حيث يتم تداول المعلومات بثواني بدلاً من دقائق أبحث ساعات بطريق يدوية.
- 3 -الأنترنت تستطيع العمل مع متلف الأنظم التشغيل مثل نظام التشغيل " أبل ماكنتوش mac mac " ونظام التشغيل " windows " فهي الطريقة السهلة لوصل مختلف المستخدمين مع مختلف أنظمة التشغيل.
- 4 -إن المعلومات الموجودة على الأنترنت يمكن تحديثها وتعديلها بسرعة مما تبقي الموظفين على إتصال المعلومات الحديثة والمعدلة بوقت قصير.²

- ثالثاً: الإكسترنات

مفهومها: هي إمتداد شبكة الأنترنت الخاصة بمنظمة معينة³، فهي عبارة عن شبكات أنترنت داخلية توسعت وإمتدت خدماتها إلى المستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة لأن يكون لهم وصول إستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية، كمات عرف الإكسترنات أيضا بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت⁴، فالإكسترنات ماهي إلا إستخدام تقنية الإنترنت بربط أكثر من شبكة إنترنت معا، بحيث تستخدم الإكسترنات بربطفروع المنظمة بها كما أنها تربط شركاء العمل ومراكز الأبحاث وأماكنأخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند إستخدام شبكة الإكسترنات يجب على جميع الأطراف إستخدام برنامج التطبيق في عملية الإتصال⁵. وتستخدم في شبكة الإكسترنات تقنيات الحماية، وتصعب الدخول إليها إستخدام كلمة مرور

¹ خضر إسماعيل الطيبي، مرجع سابق، ص39

² مرجع نفسه، ص39

³ أكاديمية الفوصل العالمية، مرجع سابق، ص22

⁴ عامر إبراهيم قندلجي وغيما فاضل السامراني، مرجع سابق، ص65

⁵ خضر مصباح، إسماعيل الطيبي، مرجع سابق، ص47

وذلك لأن الشبكية غير موجهة إلى جمهور العام كما هو الحال في شبكة الأنترنت ومن الناحية العملية تحدد المنظمة التي تمتلك شبك الإكسترنترنت الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول بمسوح به.¹

أهمية وفوائد الإكسترننت:

- تسهر عمليات تبادل المعلومات، وإقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المنظمات المعينة بالإكسترننت، حيث يمكن للمنظمات تبادل المعلومات عبرها وفي أي نقطة من العالم.²
- متابعة المعلومات المتبادلة، حيث تسهل عملية التوقيع على الوثائق من مديري فروع المنظمة الواحدة المنتشرين في مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على الوثائق، ومحاضر الإجتماعات الحقيقية أو الافتراضية كما تسمح بإجراء كل العمليات التي تجري على الوثائق أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.
- خدمات التوظيف، حيث تستخدم الإكسترننت لربط مصادر الموارد البشرية المتوصلة، كالجامعات والمعاهد والمراكز التدريب، وماشابهها مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمات متعددة المنافع لكلا الطرفين إذ نجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب كما أن سوق العمل إحتياجاته عن طريق الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح لسوق العمل.
- هناك تطبيقات عملية متعددة تتولاها شبكات الإكسترننت، والتي يمكن أن يتم إستثمارها وتسخيرها في الواقع العملي بالمؤسسات مثل:

- الوصول والتعامل عن بعد .
- الربط بين المركز والفروع.
- الوصول إلى الأجهزة والحواسيب كبيرة الحجم
- تبادل المعلومات الإلكتروني.³

¹ بشير عباس العلق، مرجع سابق، ص22

² عامر إبراهيم القندلجي وإيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص66

³ نفس المرجع ، ص67

- تستطيع شبكة الإكسترنات التعامل مع أنماط مختلفة فن المعلومات المدعمة بالصور والأصوات أو الأشكال البيانية، كما تساهم في زياد فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة، وتوفير تلقائية ومرونة وفعالية للإتصال الفوري مع مختلف فئات العمال.¹

- المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا الإتصالات في خدمات المعلومات.

تتطوي التطبيقات تكنولوجيا الإتصال على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب وتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الإنسانية وينبغي أن تكون التطبيقات سهلة الإستعمال ومتاحة للجميع وتكلفة معقولة من متطلباتها وتطبيقاتها مايلي:

الوصول عن بعد: تتمثل متطلبات الوصول عن بعد في القدرة على الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة مما يؤدي إلى ترشيد تكلفة العمليات بطريقة إقتصادية وبذلك يمكن الحصول على المعلومات اللازمة دون الحاجة للسفر إلى أماكن بعيدة حيث يمكن ملاحظة فيما يخص التكلفة والسرعة والتدريب أن الوصول عن البعد المبني على تكنولوجيا الإتصال عمله تعتمد على رأس مال ضخم وعمالة ماهرة وعدد اقل من أخصائي المعلومات كما تتطلب تدريب مكثف لكن المستخدم وأخصائي المعلومات في نفس الوقت إضافة إلى أن سرعة الوصول عن بعد عالية إلى حد كبير وبذلك فإن الوصول عن بعد يشكل بيئة اساسية للإتصالات التي تتسم بجودة عالية وإعتمادية كبيرة.²

1. **نقل الملفات:** يتم نقل الملفات الإلكترونية عن طريق إمكانية الوصول عن بعد بإستخدام الحاسبات والإتصالات عن بعد، ويساعد ذلك في كفاءة عملية النقل لكل الحروف النصية وغير النصية دون إستخدام حروف خاصة في نقل .

¹ بشير عباس العلق، مرجع سابق، ص22

² محمد محمد العادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001م، ص45

إضافة لذلك يشمل تعظيم الإستفادة من بروتوكولات نقل الملفات وجود عدد من وضائق ضمن الأخطاء المبنية فيه، وبذلك يتم نقل الملفات الكترونيات بعد بكفاءة عالية وإكتمال كبير.¹

الرسائل الإلكترونية: يمثل البريد الإلكتروني email الشكل الأكثر شيوعاً وإستخداماً لهذه التكنولوجيا، على الرغم من عدم إقتصارها على هذا الشكل فقط، والهدف من تكنولوجيا الرسائل الكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارة بكفاءة عالية بينمستخدمي شبكة المعلومات، ويتمثل الوضع الحالي للرسائل الإلكترونية في نقل ومرور كل الإشارات الأشكال الثابتة والمتحركة والفيديو، بالإضافة إلى الصوتيات والرسومات والنصوص من جليس إلى آخر، متصلين معا بشبكة معلومات عن طريق خطوط إتصال محددة.

كما يعتبر البريد الصوتي "vois mail" شكلاً من أشكال الرسائل الإلكترونية، ويوجد حالياً عدد كبير من المعايير التي تختص بالبريد الإلكتروني، والمعيار والأكثر إنتشاراً هو معيار البريد الإلكتروني لشبكة الذي صمم أساساً لنقل الملفات النصوص فقط، ثم تم تعديله وتعزيزه فيا بعد لكي يساند نقلا للمعلومات غير النصية كالأشكال والملفات الرتمية، وبالتالي فإن معايير الرسائل الإلكترونية تعرض حدوداً نسبية لنقل، إلا أنها تمثل أيضاً حدوداً وظيفية فعالة لمشكلات معينة.²

البحث في قواعد البيانات: يعتبر البحث في قواعد البيانات التي يتزايد من التطبيقات التي يتزايد توافرها على الشبكات الحالية، وفي البداية نظمه قواعد البيانات لمبحوثة كقواعد بيانات فردية، حيث يستخدم كل منها على حاسب آلي واحد فقط، إلا أن هذه النظرة قد تغيرت بالتدرج بإدخال نظم وقواعد البيانات الموزعة حيث تكمن قاعدة الواحد ممثلة منطقياً إلا أنها توزع مادياً على حاسبات عديدة، حيث تم إستبعاد حاجة المستخدمين في البحث المباشر مع الحاسب الآلي المحملة عليه قاعدة البيانات وإستبدال ذلك بالبحث في قواعد البيانات المحملة عليه حاسبات مصنفة والوصول إليها عن بعد، وبذل تسمح هذه المجموعة من المعايير المطورة بإمداد نتاج إجابات عن تساؤلات المستخدم النهائي الذي

¹ محمد محمد الهادي ، المرجع السابق ، ص46 ص47.

² نفس المرجع، ص47.

توظف بروتوكول الوصول عن بعد، وينقسم هذا النمط للبحث في قاعدة البيانات بالمرونة والكفاءة العالية.

وقد توافرت خدمة الويب الدولية " worldwide web " المحملة على شبكة الأنترنت الأولية مجموعة من أدوات أو محركات البحث مثل أدوات البحث برامج yahoo التي تعمل على تسهيل البحث عن معلومات في إطار البيئات اللامركزية، وتنشئ هذه النظم كشافات لمواقع خدمات الويب التي يمكن البحث فيها عن المعلومات المطلوبة، ويتمثل الناتج من هذه البحوث أوصاف مختصرة للمواقع المختلفة على خدمات " الويب " وتوضح كيفية الوصول إليها بواسطة الوصلات المعدة لذلك، وبذلك تمثل خدمات الويب نموذجاً مهماً لقاعدة البيانات الموزعة اللامركزية التي تشمل على محاولة ربط كل البحوث المرتبطة بتحديد وإيجاد المعلومات التي تجيب عن تساؤلات متعددة.

تبادل البيانات إلكترونياً: يمثل تبادل المعلومات الإلكتروني تبادل البرامج والمعلومات عبر حاسب آلي وآخر مباشرة حيث يركز تبادل البيانات إلكترونياً على تبادل المعلومات المقدمة في الوثائق الإدارية المرتبطة بالأعمال وأصبح لتبادل البيانات إلكترونياً شهرة كبيرة وإنتشاراً واسعاً فعندما يستخدم العمل نظم تبادل البيانات المتوافقة والمتطابقة فسوف يجني عدة مزايا من هذا المدخل والتي تشتمل على توفير التكلفة وزيادة السرعة وتأمين أمن النظام بفعالية وكفاءة عالية.

لكي تنفذ تطبيقات تكنولوجيا الإتصال في خدمات المعلومات بشكل ملائم لابد من توفر بيئات اساسية من تكنولوجيا الإتصالات عن بعد الملائمة لإحتياجات المستخدمين لكي توظف عملية الإتصال عن بعد.²

¹ محمد محمد الهادي المرجع السابق، ص 48-، ص 47

² نفس المرجع ، ص 49، ص 50

- المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإتصال على جوانب المؤسسة.

أسلوب القيادة: يمكن أن نلتبس تأثير تكنولوجيا الإتصال على عنصر القيادة من خلال الجوانب التالية:

حسر الوقت: فالقائد في ظل تكنولوجيا الإتصال هو قائد سريع الحركة والمبادرة، يتجاوز دورة إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني، وتخطي الإستجابة المحكومة بالفواصل بين معلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الأدنى مع من يشاركون في تبادل المعلومات، ومثل هذه لا يخضع لها القائد التقليدي الذي إعتاد ان يجد فسحة زمنية لتهيئة وجمع المعلومات وأخذ الآراء خاصة وأنه ليس هناك من تنظير على الطرف الآخر يحتاج إلى توجيه محسوب بالدقائق والثواني، مما يجعل هذا الأخير بحاجة إلى تطوير إتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الإستجابة السريعة.¹

حسر التكنولوجيا: فالتغيير التكنولوجي في مجال الأنترنت (أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات) جعل القائد مطالب بإمتلاك قدرة على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على التوظيف مزيه لتكوين جزء من الميزة التنافسية.

إمتلاك رؤية: إن الكثير من المرؤوسين يستعملون الأنترنت والأنترنت وفي نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب وهؤلاء التي تربطهم النيابة الواحدة دائماً ولا ربطة الإشتراك اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية التي تحرص على تطبيق خطة عمل يمكن من خلالها إيجاد تسهيلية ومنافع لعاملين حيث تعزز ولائهم للمؤسسة وتجعلهم أكثر إقبالا على المساهمة بمعارفهم وخيراتهم.²

إدارة المعرفة: هي التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها وإستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات من أجل تحسين الأداء والإرتقاء به إلى الأعلى مستويات من الإنجاز، كما عرفه بأنها "الجهد المنظم الواعي

¹ داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "إدار التغيير كمدخل لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في منظمات الأعمال" جامعة محمد خيضر بسكرة. <http://tefpedia.com/arab/wp-content/uploads> موقع تمت زيارته في 05.02.2019 على الساعة 13:00 زوالاً.

² نفس المرجع.

الموجه ن قبل المنظمة إلى النقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخرزناًواع المعرفة وجعلها جاهزة لتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات هذه المنظمة بما يرفع مستوى إتخاذ القرار والأداء التنظيمي"¹.

وقد إهتم الباحثون مجالات إستفادة إدار المعرفة من تطبيقات نظم التكنولوجيا الإتصال، والتي يمكن الوقوف عليها كالتالي:

سرعة جمع المعلومات: سمحت تكنولوجيا الإتصال بإتصال المؤسسة او المنظمة مع المتعاملين معا في أقصر وقت ممكن والحصول علة معلومات في الوقت المناسب وبالقدر الكافي الذي يمهد لإتخاذ القرار الحكيم الذي يخدم الغاية المستهدفة.

معالج المعلومات والبيانات: إن معالجة البيانات كي تصبح معلومات ذات فائدة يمكن الإعتماد في صياغة الإستراتيجيات، وتحقيق الأهداف المنشودة يتطلب القيام بسلسلة من الإجراءات والعمليات على بيانات محددة تتعلق بالموضوع المراد والتعرف عليه للتوصل إلى نتائج محددة ويعتبر الحاسوب أداة فعالة في إنجاز هذه المهمة نظرا لإتصافه ب:

- تسجيل وحفظ كم هائل من البيانات .

- منع الإزدواجية في تسجيل البيانات مع سهولة الفرز والتصنيف.

- الحفاظ على البيانات من الضياع.

- سرعة ودقة وجودة الأداء.²

أما معالجة المعلومات فهي مصطلح عام للتعبيرن فعالية الحاسوب الذي تحول إلى نوع من المعلومات إلى نوع آخر سهل الإستفادة منه أو قد يتم تنظيم البيانات والمعلومات في شكل مختلف ما يساعد على إنشاء معلومات عديدة.

خزن المعرفة: بعد الحصول على المعرفة من الخبراء والمصادر الموثوقة يتم تمثيلها في قواعد بيانات مستقلة بالنسبة لكل مجال معرفي، ومما يساعد على ذلك هو أن التصغير أصبح السمة المميزة للأجهزة والعتاد، حيث لم يعد هناك مجال للمقارنة بين سعة الفيديو أو

¹داودي الطيب ومحبوب مراد، مرجع سابق.

² نفس مرجع .

الشريط السمعي وبين سعة اقراص الليزر أو الأقراص المدمجة التي تتسع لما يزيد عن عشرة آلاف صفحة في القرص الواحد، فضلاً عن تكنولوجيا ضغط البيانات لتنظيم الساعات الكبيرة للملفات غير النصية (صورة، صوت) دون أن يؤثر ذلك على معالم الصورة وتركيبها أو الصوت.¹

مشاركة ونشر المعرفة: أتاحت شبكة الانترنت على العديد من أدوات الإتصال والتفاعل وتوظيف الكثير منها في مجال نقل المعلومات والمعارف، حيث يسمح البريد الإلكتروني بتوفير إمكانيات الإتصال مع المجتمعات الافتراضية والإستفادة من الخبرات أفرادها المتخصصين، وتبادل الآراء معهم، وطلب المساعدة وتقديم النصح والإرشاد، كما سمحتالمؤشرات التفاعلية بإتاحة الفرصة للمحادثة والتفاعل بين المحدد والملتقين، أو بين الملتهقين وبعضهم في الوقت الحقيقي، مما يوفر قدراً أكبر من المرونة في الإتصال وإعطاء الجميع فرصة للمشاركة في تحصيل المعرفة وإبداء الملاحظة، هذا بالإضافة إلى دور الشبكة الداخلية الخاصة (الأنترنت) في تبادل المعرفة ونشرها، فهي شبكة خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تعتمد على شبكة الأنترنت حيث تمثل الدعم الأمني لتأمين البيانات والإتصالات وعدم السماع للمستخدمي الأنترنت بالدخول إليها.²

ومن جهة أخرى يعتبر التعليم الإلكتروني من بين أهم كفاءات التكنولوجيا الإتصال التي يمكن إستخدامها بالإعتماد على شبكة، الأنترنت أو الأنترانت في زيادة مهارات العاملين وتلقيهم من العديد من المعارف من خلال مؤشرات الفيديو النقاش التفاعلية وتزويدهم بالكتب الإلكترونية.³

الهياكل التنظيمية: التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقي ورأسي، والوحدات الإدارية الأساسي والفرعية المكلفة بإنجاز مختلف الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وحلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها،

¹ داودي الطيب ومحبوب مراد، مرجع سابق

² نفس المرجع.

³ نفس المرجع.

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، إستناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن في ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلقاء إستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

تغييرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة المهارة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر إتصالاً بأساليب تكنولوجيا الإتصال، وهذا ماساهم في إستبدال إسم العامل " بالتكنوقراطي" والشخص الذي يمارس السلط بفضل لقاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الإتصال بشكل واسع، مما يؤدي

إلى فقدان عدد كبير من المناصب العمل إضافة إلى أنه عند التعامل معها تحتاج إلى التدريب عليها لإكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها¹ تغييرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الإتصال إلى تغييرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم " التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الإتصال الإلكتروني، وقد ترتب عن هذا التغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافياً، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الأنترنت.

تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل العمل: مما أثر في أسلوب أداء العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الإعتماد على العمالة التي تعمل في المؤسسات الحديثة².

¹ حورية بالعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، قسنطينة، جامعة منتوري، 2008م، ص110 ص111

² نفس المرجع، ص 111 ص112

➤ خلاصة الفصل:

خلال هذا تطرقنا لتكنولوجيا الإتصال وخصائصها ومن ثم وظائفها حيث أدى هذا التطور التكنولوجي السريع وحاجة المنظمات إلى السرعة في الإنجاز والدقة في الأداء إلى زيادة إهتمام المنظمات تكنولوجيا الإتصال، لما لها دور فاعل ورئيسي في إنجاز تلك المنظمات، كما سلطت الضوء على منظومة الشبكات بما فيها الأنترنت والإنترنت والإكسترنت وتطبيقاتها في خدماتها المعلومات والتي تنطوي على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب والتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الإنمائية كما تأثير على جوانب المنظمة المختلفة.

الفصل الثاني: الأداء المهني وتقييمه

❖ تمهيد.

المبحث الأول: الأداء المهني

- المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني
- المطلب الثاني: عناصر ومعايير الأداء المهني
- المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه

المبحث الثاني: تقييم الأداء المهني

- المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني
- المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء المهني وأهدافه
- المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء المهني
- المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء

المهني

- خلاصة الفصل.

• تمهيد

من المتعارف في مجال علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد للمنظمات، وذلك لأن أدائهم يعد عنصراً ضرورياً لإستمرارها وإرتقائها، حيث يعبر الأداء بما يتمتع به العاملون في المنظمة من مهارات وقدرات وإمكانات، ومن منطلق أن أداء العاملين يتصف بالدينامكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة والمراقبة، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه، ومن ثم تطويرها، وأوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب، من أجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق اسمى أهدافها بأقل التكاليف.

1. مفهوم الأداء المهني:

لقد حظي الأداء المهني على غرار الكثير من المفاهيم الإدارية بإهتمام خاص من الباحثين والأكاديميين في مجال علم الإدارة والسلوك التنظيمي لهذا تعددت تعريفاته حيث: يقصد بمفهوم الاداء المهني بأنه " مجموعة من الخرجات والأهداف، التي تسعى المنظمة لتحقيقها عن طريق العاملين فيها فهو مفهوم يربط بين اوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات"¹.

كما يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ القدرات، وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة الفرد.² أي أن الأداء يتمثل في النتائج التي يحققها العامل للمنظمة من خلال تنفيذه لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها الإدارة العليا.

¹غازي حسن الجلايية، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013م، ص 23.

²حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م، ص 209.

كما أن الأداء المهني يرتبط بكل من سلوك الفرد، والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة بإعتباره الناتج لمصلحة جميع الأنشطة بها، وبذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة.

وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فالأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات، والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الاهداف المرغوبة¹ كما يعرف على أنه " قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة، وبأقل تكلفة ممكنة"².

وهو الجهد المنسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة، وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، أقصر وقت، وأقل تكلفة³.

ويوصف الأداء بأنه " سجل النتائج المحققة، يجسد سلوكاً عملياً يؤدي إلى درجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة، أي درجة الإنجاز بكفاءة وفعالية"⁴ ويمكن تعريف الأداء بأنه " مخرجات العمل الفعلية، ويقترح البعض بأن الأداء هو ما يبقى في نهاية العمل"

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً لمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب"⁴ كما يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة من مهارات وقدرات وإمكانات إتصالية، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لإنجازه ، فإن ذلك يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرق على المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن

¹ حسن رواية محمد ، المرجع السابق، ص 210

² شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين ،دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، بومرداس ، 2010/2009 ، ص61

³ عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999م، ص19.

⁴ حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير، فلسطين، الجامعة الإسلامية غزة، 2010م، ص52.

ذلك يتطلب تطوير وسائل الإتصالات المستخدمة لرفع كفاءة العاملين، وتحسين أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء، والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية، ومعدلات محددة.¹

ويتجه الكثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء، ويرون أن السلوك هو مايقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز هو مايبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا.²

وتشير مجموعة المفاهيم السابقة إلى أن الأداء هو سلوك مهني هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها، أو بمعنى أدق مستوى قيامهم بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان متميزاً أو جيداً أو متوسطاً أو متدنياً، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية كمناخ العمل والتجهيزات المكتبية ومستوى ضغوط العمل إضافة إلى قدرات ومهارات العاملين وإستعدادتهم نحو العمل.³

المطلب الثاني: عناصر و معايير الأداء المهني

أ. عناصر الأداء المهني:

- I. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والفنية والمعرفة العامة والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- II. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- III. كمية العمل المنجز: يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

¹ عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الاداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999م، ص19

² شامي صليحة، مرجع السابق، ص62.

³ محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 1999م، ص2

IV. المثابرة والوثوق: الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز العمال في مواعيدها و أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإشراف والتوجيه من قبل المشرفين.¹

إضافة إلى ماسبق ذكره يتكون الأداء المهني من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى أن المؤسسة التي يتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة، ولذلك فإنه من المفيد أن نعرض المفهومين على النحو التالي:

أ - الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة إنطلاقاً من أن الفعالية تمثل معيار بعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية، فهي تعني الأداء المهمات والأعمال بشكل صحيح وسليم، وترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، وبالتالي وبدرجة تحقيق النتائج بمعنى آخر فإن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المحققة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة، وإعتماد على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المتوقعة، كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس على أداء المؤسسة ككل.²

ب الكفاءة:

لا يوجد إتفاق محدد بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة، حيث يتقاطع مفهوم للكفاءة ، حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية والمردودية والأمثلية... إلخ وسنعرض بعض التعريفات لمفهوم الكفاءة، فقد عرفها ولبرور وكيرتس wellber et ruckertsz بأنها " القدرة المؤسسة، ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات

¹ غازي عودة الجلابية، مرجع سابق، ص25

² إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013م، ص 109.

والمخرجات، وتقاس من خلال نسبة المدخلات إلى المخرجات " أما الكفاءة حسب " فنسنت vincenz " فهي " القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفاء هو الأقل كلفة".¹

كما تعرف الكفاءة بكونها "قيمة الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة واحدة من المنتجات" وبالتالي: هي مفهوم للرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة.²

وبالتالي نستنتج من هذه التعريفات أن الكفاءة تعني: عمل الأشياء بطريقة صحيحة، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج، وتدني التكاليف، حيث تقاس الكفاءة عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.³

لا يكفي أن يكون العامل او الموظف متمكنا في أداءه، بحيث يرتقي لمستوى الجودة المقبول لكنه ينجزه في أطول من الوقت المحدد أو المعياري أو بتكلفة تفوق التكلفة المعيارية، وهكذا يجب أن يتكامل معايير الأداء بما يهيئ أداءً متكاملًا هادفًا وفعالاً.⁴

ب. معايير الأداء المهني:

تعد معايير الأداء المهني عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف، الذي يؤدي عمل معين، فهي بمثابة القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين للوصول إلى أفضل مستوى أداء، وفي نفس الوقت التعرف على أوجه القصور التي يشوب الأداء، فوضع معايير الأداء يهدف إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء، بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، و أوجه القصور إضافة إلى إعادة توجيه الأداء لكي لا يتكرر السلبيات، وتتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

¹ إبراهيم محمد المحاسنة مرجع سابق، ص 110.

² نفس المرجع ، ص 81 ص80

³ نفس المرجع ، ص111

⁴ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة)، دار النهضة العربية، القاهرة 2008م، ص 394.

1 - الجودة: ترتبط الجودة بجميع نشاطات المؤسسة، حيث تعبر عن المستوى أداء العمل، ولذلك فقد عرفها " TEMER " و "DOTORO" بأنها " إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات تأثر بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصحية"¹

والجودة من هذا المنطلق هي: المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان، وجودة المنتج سواء خدمة أو سلعة، ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة لذلك بفضل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للإحتكام إليه، إذ دعت الضرورة فضلاً عن ضرورة الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في الأداء².

- الكمية: يقصد بالكمية الحجم المل المنجز، وهنا يجب أن لا يتغير عن قدرات وإمكانات الافراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني: بطء الأداء مما يصيب العاملين بالترخي، وقد يؤدي إلى متمكلة في المستقبل تتم في عدم على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الإتفاق على حجم والكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل القبول من نمو معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات³.

- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العلمي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الإتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها لتحقيق الأهداف وبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين وتعليمات إلى أنه يفضل الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز عمل، سواء فيما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، وحتى ل يتأثر الأداء بغياب أحد

¹ غازي حسن عودة الجلابية، اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013م، ص23

² نفس المرجع، ص24

³ محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة 1999م، ص101

العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار كأسلوب مفصل في إنجاز العمل، ولضمان إتفائه وعدم مخالفته للتعليمات واللوائح والقوانين.¹

- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتحديد فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية إستغلاله الإستغلال الأمثل وكل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام، ولا يقدر بثمن، فهو يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، حيث يعتبر بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ المؤسسات من خلال الإتفاق على الوقت المناسب لإنجاز عمل على أن يراعي كمية العمل المطلوب القيام به، وعدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.²

ولا يكفي أن يكون العامل أو الموظف متمكناً في أدائه، بحيث يرتقي مستوى الجودة المقبول لكنه ينجزه في أطول الوقت المحدد أو المعياري أو بتكلفة تفوق تكلفة المعيارية، وهذا يجب أن يتكاملاً مع معايير الأداء بما يهيئ أداءً متكاملًا هادفًا وفعالاً.³

✓ **المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه:**

1- أهمية الأداء المهني:

يحتل الأداء المهني مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت، باعتبار الناتج النهائي المحصلة لجميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر إستقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً، ومن ثم يمكن القول إهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق إهتمام العاملين، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة، وفي أي جزء منها لا يعد إنعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو إنعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء أيضاً.⁴

¹ محمد عبد الغني حسن هلال المرجع السابق، 102.

² نفس المرجع، ص 103.

³ أحمد السيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008م، ص 394

⁴ حسن محمود حسن ناصر، مرجع السابق، ص 52.

وترجع أهمية الأداء المهني من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباطه بدورة حياتها ومراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو، والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.¹

المبحث الثاني : تقييم الاداء :

المطلب الاول : مفهوم تقييم الأداء

تحتاج كل منظمة أن تجري تقييم دوري لأداء العاملين فيها إذا ارادت الاستفادة منهم بشكل سليم وهذا يتطلب أن تقوم بعملية تقييم الأداء بطريقة منظمة وأن تحتفظ بخلاصة تقييماتهم في سجلاتهم للرجوع إليها عند الحاجة وبالتالي فتقييم الاداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم اداء العاملين كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما تعلق به من صفات ومهارات فنية وسلوكية وفكرية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف كضمانة أساسية لتحقيق فاعلية المؤسسة.²

حيث يعرف تقييم الأداء: أنه عملية قياس أداء العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الاحيان ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله او في احيان اخرى الاستغناء عن خدماته.³

2-العوامل المؤثرة في الأداء المهني:

يتأثر الأفراد بعوامل عديدة يمكن حصرها فيما يلي:

أ - **العنصر البشري**: يشكل أهم موارد المؤسسة، بإعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج، أما العوامل الأخرى في تؤثر بالدرجة التي يتحكم فيها العنصر

¹ حسن محمود حسن ناصر ، المرجع السابق، ص 53.

² عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم ، إدارة **الموارد البشرية(مدخل إستراتيجي)**، دار عالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص102،

³ فيصل حسونة، إدارة **الموارد البشرية**، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، 2008 ، ص 147

البشري، حيث ان القرار الذي يتخذه الإنسان، والعمل الذي يؤديه هو الأساس في تحديد الإنتاج كمية وتكلفة.

ب **الإدارة:** إن الإدارة ومسئوليتها عظيمة في الإستخدام الفعال لجميع الموارد البشرية، حيث تقع تحت سيطرة المؤسسة، ويقال أن زيادة المعدلات الأداء يعتمد على أساليب الإدارة حيث تؤثر في جميع الأنشطة، فهي بذلك تعبر عن التخطيط التنظيمي والتنسيق والرقابة، لذلك فإنه أي ضعف أو تقصير في أي عملية سيكون سبباً في عجز وكفاءة الأداء.¹

ت **طبيعة العمل:** يشير إلى أهمية الوظيفية التي يؤديها العمل، ومقدار فرص الترقية المتاحة، ومقدار الإشاعات المركبة عن المهمة حيث أن كلما زادت درجة توافق العامل مع مهنته، كلما زادت دافعيته وولائه للمؤسسة، وبالتالي العطاء والأداء الجيد.

ث **العوامل النفسية:** إن اللوازم والمعدات لها دور مركزي في التأثير على الأداء، حيث توفر الجو المريح الذي يرفع المعنوية للعامل، ويبعث لديه روح المبادرة مما يدفعه لتحسين أداءه.²

✓ **المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء**

تتميز عملية تقييم الأداء بعدة خصائص نذكر منها:

- أن تقويم الأداء عملية إدارية مخطط لها مسبقاً.
- أنها عملية إيجابية، لأنها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط، وإنما تهتم أيضاً بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.
- نها لا تضمن إنجاز الواجبات فقط، بل السلوكيات التي يمارسها الفرد أثناء إنجازه تلك الواجبات.

¹ نفس المرجع ، ص 140

² خديجة بن طبة ونادية باسم، الظروف الفيزيكية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر PMC بنترت، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012، ص 44 ص 45

- إن تقييم الأداء عملية مستمرة، وإن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات متباعدة.¹
- يخضع كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية إلى عملية تقييم الأداء والهدفمن ذلك أن لا يشعر جميعهم بنزاهة وعدالة نظام القياس، وليعرف أن الجميع محاسبون على أعمالهم، وأن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بتفوقهم في العمل.
- يعتمد تقييم الأداء بشكل كبير على الرأي الشخصي للمقوم، وبالتالي هناك احتمال كبير للتحيز والمحسوبية.
- تتطلب عملية التقييم وجود أشخاص يلاحظ ويلتزم بالأداء بشكل مستمر ليكون التقييم موضوعياً وسليماً.²
- إشعار العاملين بمسئولياتهم أي: عندما يشعر العامل بأن نتاج التقييم سيترتب عليها إتخاذ مجموعة القرارات التي ستؤثر على مستقبله المهني، فإنه سوف يبذل قصارى جهده في عمله.
- يحدد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد، ويحدد إمكانية نقله إلى الوظيفة أخرى.
- يقدم معلومات للعاملين تتعلق بدرجة كفاءتهم في أداء العمل.
- يحدد الأفراد المستحقين للترقية.
- يفيد تقييم الأداء في التخطيط للقوى البشرية، فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توفر القوى بشرية أخرى محلها.³

¹ حسن محمود حسن ناصر ، المرجع السابق، ص 55.

² نفس المرجع، ص 57

³ سوسن شاكر مجيد، <http://www.ahewar.Org> . ص02 موقع تمت زيارته في 2019/01/08 على الساعة 10:15

-المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء.

يتضح مما سبق أن عملية تقييم أداء العاملين من الأنشطة المهمة، التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمة، وأنها عند قيامها بعملية التقييم فإنها تهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

1 -أهداف خاصة بالمؤسسة:

من بين الأهداف التي قد تحقق من خلال عملية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة مايلي:

- الربط بين الأهداف التنظيمية الإستراتيجية، ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية، لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المؤسسة.

- تحسين البيئة الإجتماعية للعمل، إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش والتكيف والمؤسسة، وتحسين علاقات العمل فيها، ويمكن أن يكون الأداء وسيلة لتنمية وزيادة الإنسجام والترابط بين العاملين والمؤسسة، وهذا يصعب تحقيقه في المؤسسات ذات الثقافة التقليدية والسلطوية والبيروقراطية¹.

- المساهمة في إعداد سياسة جيدة للرقابة، فلكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسية على أساس سليم لا بد من وفرق عدة من البيانات المنظمة حول أداء العاملين، ونقاط القوة والضعف، وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المؤسسة .

- تحديد تكاليف العمل، وترشيد سياسات الإنتاج والتوظيف عن طريق الربط بين القواعد.

- صياغة معايير موضوعية لأداء العمل، من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.

¹إبراهيم محمد المحاسنة ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان 2013م، ص120

- توثيق القرارات الإدارية والمبررات، التي دعت لإتخاذها، والمساعدة في قياس الكفاءة الإنتاجية.¹

2 - الأهداف الخاصة بالعاملين:

أما الأهداف التي تتحقق للعاملين نتيجة لعملية تقييم الأداء، فهي متعددة نوجزها فيما يلي:

- تنمية الإحساس بروح مسؤولية، من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يدفعهم للإجتهاد في العمل للحصول على مستويات أداء عالية وعلى المكافحات وتجنب العقوبات.²

- يعطي قياس الأداء للعامل معلومات حول أدائه، إذ يعتبر هذا الهدف من أقوى المبررات في مختلف أنظمة التقييم المؤسسي.

- تطوير قدرات ومهارات العاملين، حيث تساعد عملية التقييم في الكشف عم مهارات وقدرات العاملين وإستثمارها بشكل أفضل في المستقبل .

- تزويد العاملين، وتحسين البيئة الوظيفية التي يعملون بها.³

- المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني.

بعد تناولنا تكنولوجيا الإتصال (متغير مستقل) في الفصل الأول، والأداء المهني (المتغير التابع) في الفصل الثاني، وسنتناول في هذا المطلب دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني، حيث يمكن دورها في كونها عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن التميز في مخرجاتها، وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، فهي تشمل على الأدوات والأجهزة والأساليب المستخدمة، لنقل البيانات والمعلومات الإدارية في جميع المستويات المنظمة، مما يترتب عليه إنجاز العمل يسير وفاعلية، فالإتصال التنظيمي فعالا هو إستغلال التكنولوجيا الإتصال، ومواكبة تطورها، فبدونها لا يعرف العمال ماذا يعمل زملاءهم،

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق ص 122

² نفس المرجع، ص 123

³ نفس المرجع، ص 124

ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها، والتعليمات والإرشادات اللازمة، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينهم لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين، وهذا يؤثر على كمية نوعية الإنتاج، التي تعد المؤشرات الهامة، التي تبين مستوى الأداء في المنظمات.

وعليه فتوظيف تكنولوجيا الإتصال في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور الإداري السريع، وهذا ينعكس إيجاباً على السرعة في نقل وتبادل المعلومات، وبالتالي يسرع إنجاز العمل، مما يترتب عليه تطور الأداء.¹

إن مستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزاً أو جيداً أو متوسطاً أو متدنياً بناءً على النتائج التي يحققها الجهود التي يقوم بها العاملين، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الإتصال داخل المنظمة، وقدرة العاملين على إستخدامها بالصورة الصحيحة، التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة.

فالبرغم من الدور الفاعل الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال سواء الاغراض التوثيق أو الحفظ أو إستقبال المعلومات ومعالجتها، وإجراء البحوث إلا أنه يجب توفير مستلزمات وتهيئة الظروف وإتخاذ الإحتياطات، التي تكفل تكليف العاملين مع التغيير وقلة مقاومتهم له، من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكامنة داخلها، لذا فالعملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين، وتطوير أدائهم، من خلال إعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الألي، وتطبيقات تكنولوجيا الإتصال إضافة إلى مواكبة التطورات العلمية، وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة، وتدريب عدد من الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الإتصال.²

كما أن الإدارة المنفتحة، التي تعطي أهمية لتكنولوجيا الإتصال وتطبيقها الطريقة الصحيحة، التي تحقق الإتصال الفاعل، الذي يعد أحد العمليات الأساسية في توجيه المنظمة نحة الإتجاه السليم في تطبيق نشاطاتها المختلفة، التي تلعب دور كبير في الحث

¹ العولمة ناعل، مبادئ في الإدارة العامة، مركز أحمد ياسين، عمان 1996م، ص77، بتصرف

² عزيزة عبد الرحمن العتيبي، www.aban.co.uk موقع تمت زيارته في: 2019.01.13 على الساعة 11:10

على الولاء في العمل، والتنمية الإبداع فمضمون الرسالة الإتصالية يتم إدراكه من طرف العاملين بشكل جيد، من خلال تصميم نظم المعلومات بطريقة تسمح بالتكيف مع الطرق المختلفة والمعالجة البيانات.¹

حيث يستقي العاملون المعلومات من الرسومات والجداول، التي تعد مصدراً جيداً لإستقاء المعلومات، فمن المتفق عليه علمياً أن معظم الأشخاص يكونون أكثر سرعة في تقبل وفهم المعلومات ، إذ كانت معروضة على شكل رموز أو رسومات و مخططات، وأن هذه الأشكال تعطي إنتباه أكثر لمستخدميها، ومنهم المديرين والعاملين، وبالتالي القدرة على لتنفيذ السليم للأوامر التعليمات، مما ينعكس إيجاباً على مستويات إنجاز العمل بصفة خاصة، ومستويات الأداء بصفة عامة، إضافة إلى توفير وقت جهد العاملين، ليعاد التوظيفه في أنشطة الإبداع الذهني، والأنشطة الفكرية.²

من خلال ماسبق يمكن أن تبرز العلاقة القائمة مابين إستخدام تكنولوجيا الإتصال والأداء المهني على النحو التالي:

- تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء المهني، وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية، وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية، وتكلفة قليلة.
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما ينتج لهم إستغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي، ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

¹ قوته محمد بن نوري ودباب عبد الحميد بن أحمد، مرجع سابق، ص92 (تصرف)
² مزهر ثعباني العاني وشوقي ناجي جواد ، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، مطابع الشرق، الرياض، 2002م، ص 92(بتصرف).

- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي، لدى العاملين باتجاه زيادة ولاءهم وإتقانهم للمنظمة، من خلال ما توفره من فرص لإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.¹
- إن إهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو إستخدام تكنولوجيا الإتصال، مما يبرز زيادة الإهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة إستغلال مواردها المختلفة، لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة، وذلك من خلال عملياتها وانشطتها، إعتماذا على تطبيقات الحاسوب، مما يسهم في تقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء وتطويره.²
- تسبب في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة، وتفعيل عملية توليد وتطبيق الافكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة.
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرار من خلال تحسين عمليات التعلم، ونقل المعرفة، وغستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وزيادة فعالية الإتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق والتحالف بينمختلف المستويات، والوحدات لإنجاز أهداف المنظمة.³

¹العربي عطية، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، مجلة

الباحث، العدد 10، 2011/2010، ص321

² العربي عطية، المرجع السابق، ص 325

³ نفس المرجع ، ص332

❖ خلاصة الفصل:

خلال هذا الفصل قمنا بتناول الأداء المهني بمفهومه وعناصره، والعوامل المؤثرة فيه، كما ألقينا الضوء بشئ من التفصيل على عملية تقييم الأداء المهني، الذي تحتاجه كل منظمة للإستفادة من العاملين بشكل سليم، ومحاولة تحسين أداءهم للوصول إلى مستويات عالية، ومع دخول تكنولوجيا الإتصال زادت فعالية المنظمات وكفاءتها في إستغلال مواردها، ومن هذا المنطلق يبرز دور الذي تؤديه تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني، وهذا ما سنحاول إثباته في الإطار التطبيقي للدراسة.

الأطوار الخمسة التي

• لمحة تاريخية لمديرية التربية

تقع مديرية التربية لولاية مستغانم في وسط المدينة، قرب الحي الإداري للولاية، يحدها من الشمال مقر الولاية، ومن الجنوب ديوان الترقية والتسيير العقاري، ومن الشرق معهد تكوين المعلمين المسمى "معهد الظهرة الغالي" ، ومن الغرب الثكنة العسكرية البحرية الجزائرية.

كان تأسيسها بعد الإستقلال في سنة 1962م، وكانت آنذاك تسمى "بالمفتشية والأكاديمية" وبتأسيسها مفتش الأكاديمية.

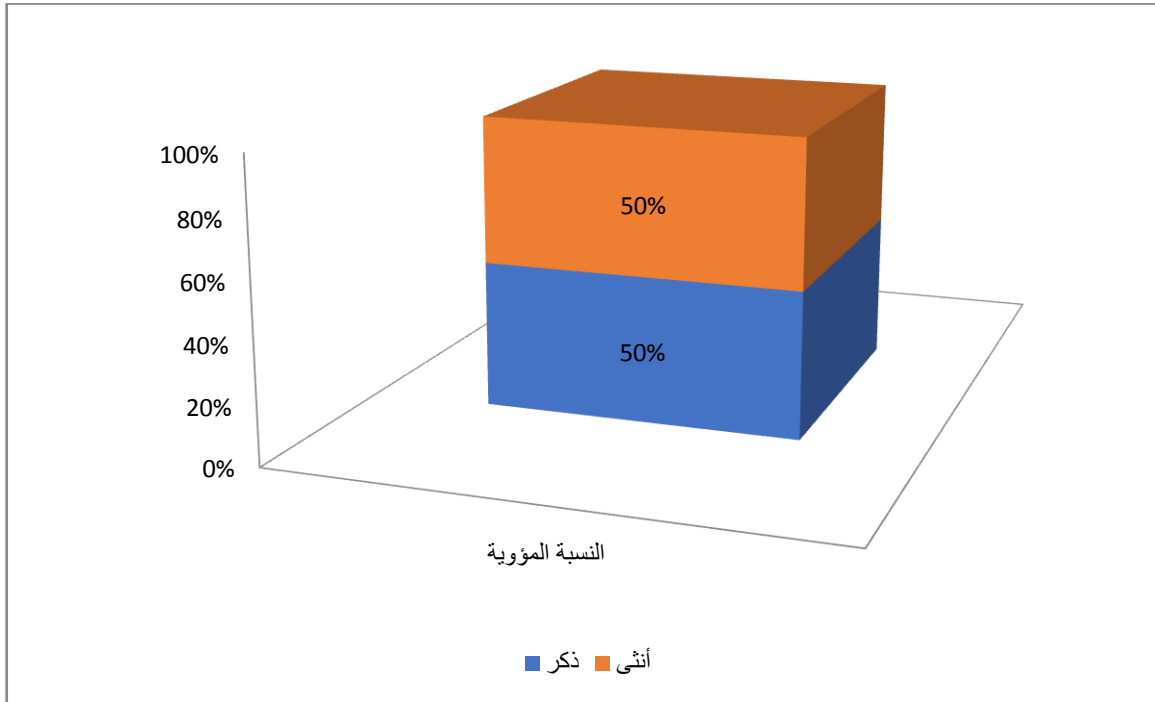
• مهامها

- 1- إبتعاش مجموع النشاطات التربوية في مجال التعليم الأساسي والمتوسط والتعليم الثانوي، والتكوين وتنسيقها ومتابعتها.
- 2- السهر على السير الحسن لمؤسسات التربية والتكوين التابعة للقطاع.
- 3- يكلف مدير التربية في التنظيم الجاري به العمل على الخصوص تنظيم مديرية التربية.

• البيانات الشخصية:

✓ الجدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50%	50	ذكر
50%	50	أنثى
50%	100	المجموع

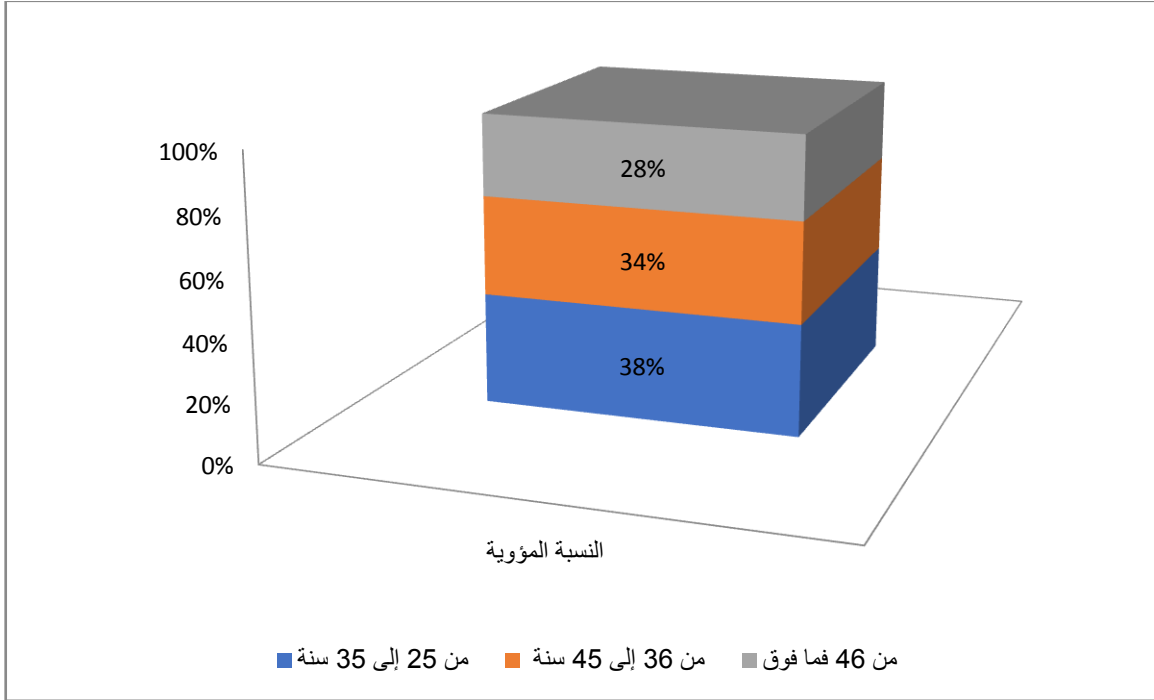


✓ الشكل رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يتضح في الجدول رقم 01 أن نسبة افراد العينة متساوية حيث تقدر الأولى 50% وتمثل الثانية 50% من إجمالي أفراد العينة وهذا يدل على تجاوب كلتا الفئتين مع بحثنا.

✓ الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
38%	38	من 25 إلى 35 سنة
34%	34	من 36 إلى 45 سنة
28%	28	من 46 فما فوق
100%	100	المجموع



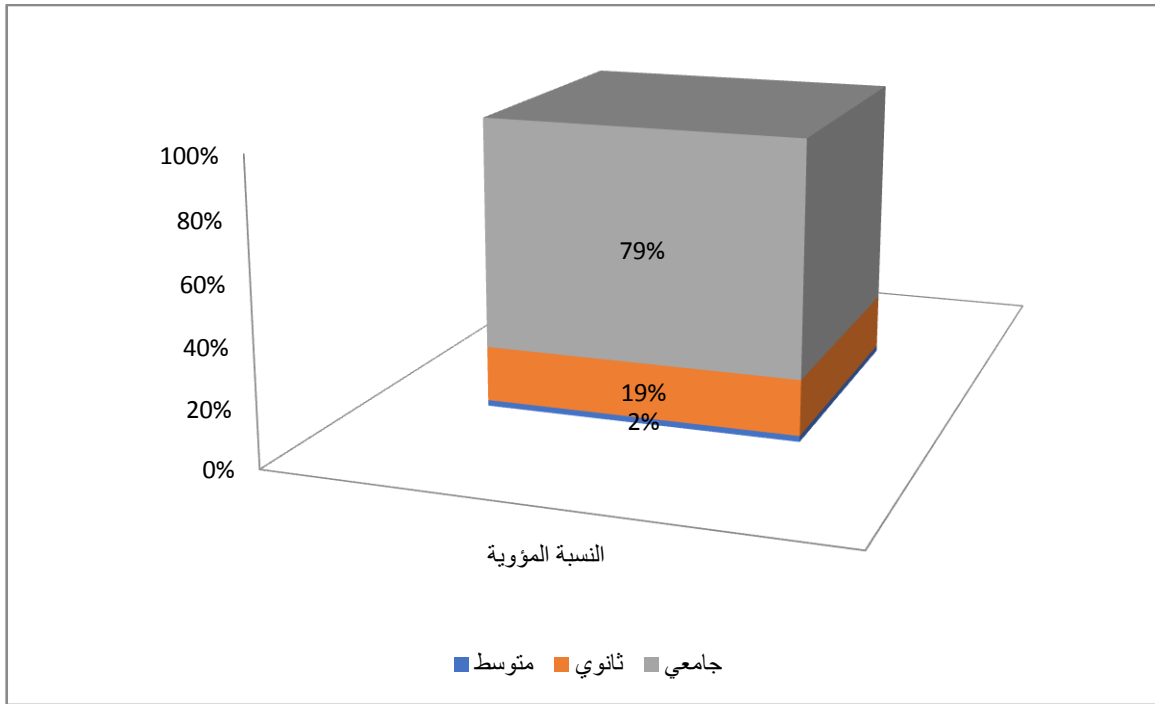
✓ الشكل رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

يتضح من الجدول 02 أن الفئة العمرية من 25 سنة إلى 35 سنة بلغت 38% أما الفئة من 36 إلى 45 سنة فبلغت 34%، ونسبة 28% لفئة 45 سنة ما فوق.

ويتضح من البيانات أعلاه أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية 25 إلى 35 سنة واللتتضم طاقة شبانية تستوعب العمل في المديرية وتليها الفئة من 36 إلى 45 سنة فما فوق هم الأفراد الذين لديهم خبرة في العمل.

✓ **الجدول رقم 03: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.**

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2%	2	متوسط
19%	19	ثانوي
79%	79	جامعي
100%	100	المجموع



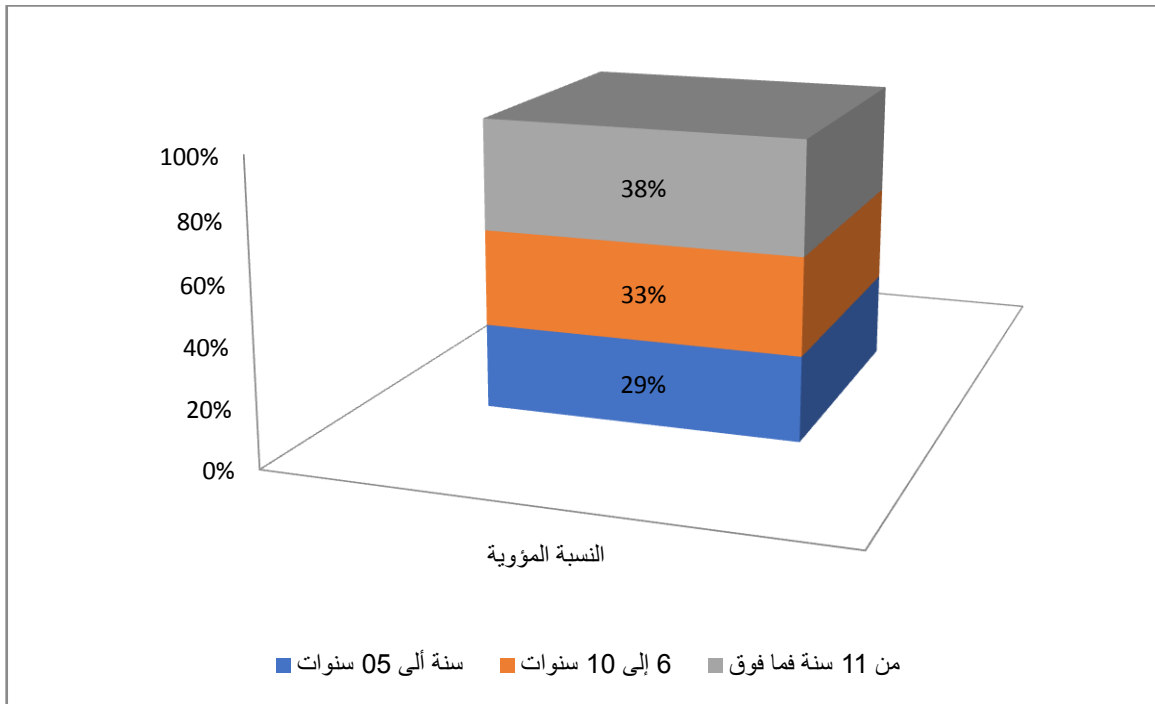
✓ **الشكل رقم 03: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.**

يتضح من الجدول 03 ان نسبة المستوى الجامعي %79 وبلغت نسبة المستوى الثانوي بـ %19 أما المستوى المتوسط بلغت %2.

وتظهر البيانات أعلاه بأن إعتقاد المؤسس في التوظيف بشكل رئيسي على منهم حاصلين على شهادة جامعية التي تتراوح أعمارهم مت بين 25 إلى 35 سنة.

✓ الجدول رقم 04: يتبين توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
%29	29	سنة إلى 05 سنوات
%33	33	6 إلى 10 سنوات
%38	38	من 11 سنة فما فوق
100%	100	المجموع

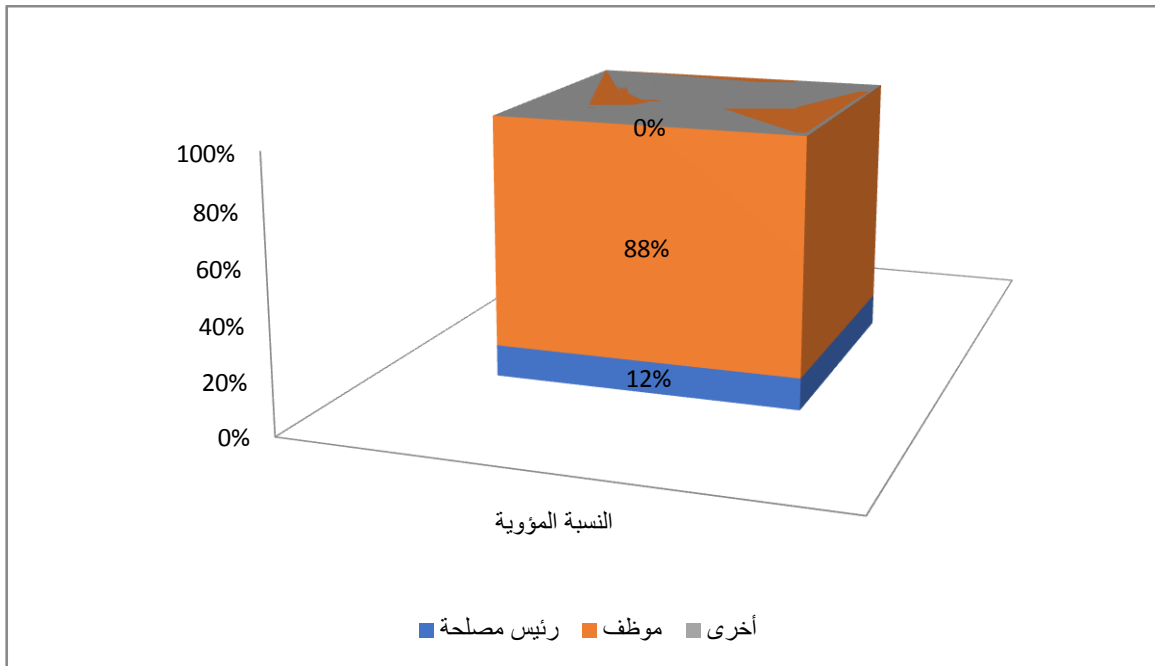


✓ الشكل رقم 04: يتبين توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية.

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعاً للأقدميتهم في العمل حيث بلغت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي الأقدمية تتراوح من 11 سنة فما فوق والتي قدرت بـ 38% بينما حصلت باقي الفئات على نسبة أقل منها حيث بلغت الفئة من 06 إلى 10 سنوات بـ 33% أما فئة من سنة إلى 05 سنوات بلغت أقل من نسبة قدرت بـ 29% وهذا راجع ان التوظيف في المديرية يعتمد بشكل رئيسي على الخبرة الوظيفية.

✓ الجدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	نوع الوظيفة
12%	12	رئيس المصلحة
88%	88	موظف
/	/	أخرى
100%	100	المجموع



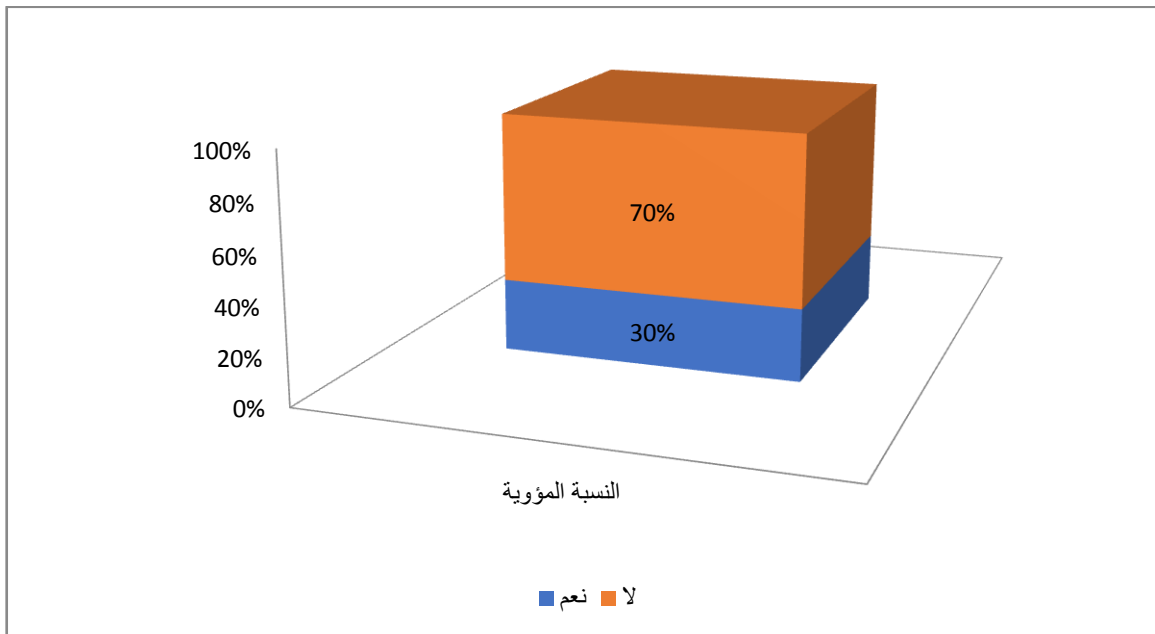
✓ الشكل رقم 05: توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.

يتبين من الجدول 05 أن الموظفين هم أكثر نسبة حيث سجلت بـ 88% وهي أعلى نسبة في الجدول، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تتطلب عدداً كبيراً من الموظفين للإنجاز المهام الإدارية في المديرية، كما نلاحظ نسبة رؤساء المصالح قد بلغت 12% لأنها تتولى عمليات التسيير في المديرية.

المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال.

✓ الجدول رقم 06: يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الفاكس.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
30%	30	نعم
70%	70	لا
100%	100	المجموع

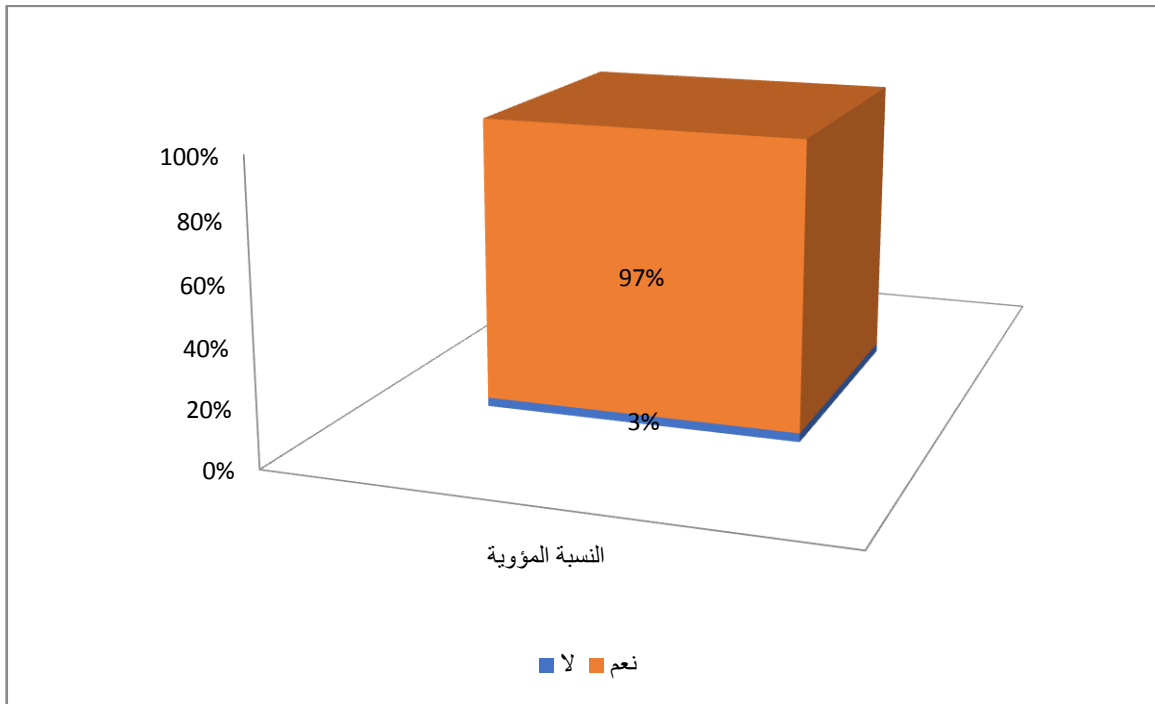


✓ الشكل رقم 06: يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الفاكس.

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتضح نسبة 70% من المبحوثين لا يستخدمون الفاكس لأنهم يعتبرونه وسيلة بطيئة فاستبدلوه بالبريد الإلكتروني، بحيث قدرت نسبة مستخدمي الفاكس بـ 30% وهذا راجع للتواصل مع مديريات أخرى.

✓ **الجدول رقم 07:** يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الحاسوب.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
97%	97	نعم
3%	03	لا
100%	100	المجموع



✓ **الشكل رقم 07:** يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الحاسوب.

يوضح الجدول أعلاه أن معظم مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب حيث قدرت نسبة استخدام جهاز الحاسوب بـ 97% فهذا راجع للتسهيل في عملية الاداء المهني بالمديرية وزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات التداخلية والخارجية بالمديري وتساهم في تحسين القدرات والمهارات¹ (انظر إلى الإطار النظري ص 59-60) أما نسبة عدم استخدام جهاز الحاسوب فهينسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 3% وهذا لعدم إهتمامهم بوسائل تكنولوجيا الإتصال.

✓ **الجدول رقم 08:** يوضح إذا كان المبحوثين يستخدمون الأنترنت في حالة الإجابة بنعم.

النسب المئوية	التكرار	الإجابة
18%	18	- للحصول على معلومات
11%	11	- نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني
2%	02	- تبادل المعلومات مع الآخرين
1%	01	- الترفيه
3%	03	- أخرى
15%	15	- الحصول على معلومات+ نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني
8%	08	- للحصول على معلومات+ نقل المعلومات مع الآخرين
/	/	- للحصول على المعلومات + الترفيه
1%	01	- للحصول على معلومات+ أخرى

¹انظر إلى الصفحة 59-60 .

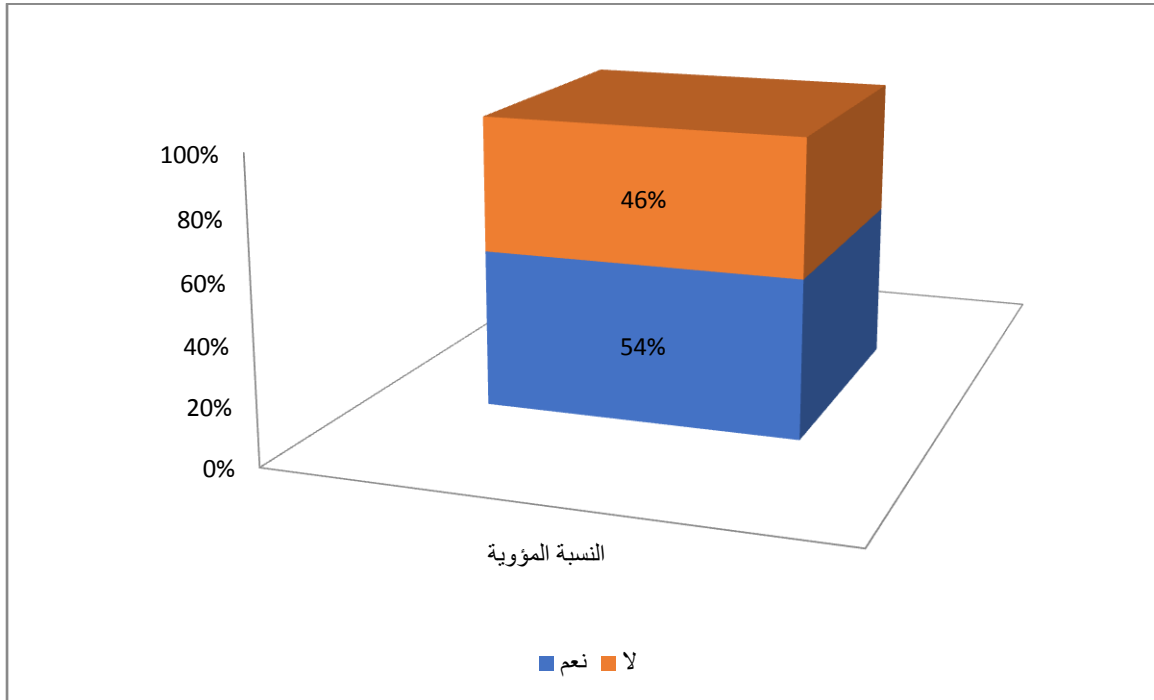
22%	22	- للحصول على معلومات+ نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني+ تبادل المعلومات مع الآخرين.
3%	03	- للحصول على المعلومات+ نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني + تبادل المعلومات مع الآخرين+ ترفيهه
3%	03	- للحصول على المعلومات+ نقل المعلومات عبر البريد الإلكتروني مع الآخرين+ ترفيهه+ أخرى
3%	03	- نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني+ تبادل المعلومات مع الآخرين
/	/	- نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني+ الترفيهه
5%	05	- نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني+ أخرى
5%	05	- نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني+ تبادل المعلومات مع الآخرين+ الترفيهه+ أخرى
/	/	- تبادل المعلومات مع الآخرين + الترفيهه
/	/	- تبادل المعلومات مع الآخرين + أخرى
/	/	- تبادل المعلومات مع الآخرين + الترفيهه+ أخرى
/	/	- الترفيهه + أخرى
100%	100	المجموع

يوضح الجدول التالي أن نسبة استخدام الأنترنت في الجدول على المعلومات ونقل الملفات عبر البريد الإلكتروني غضاف إلى تبادل المعلومات مع الآخرين بنسبة قدرت 22% وهذا راجع لتمكن المبحوثين من الحصول على المعلومات حول اي موضوع وفي وقت وجيز

إستخدام البريد الإلكتروني الذي يمتاز بالسرعة كما تحتاجه في إرسال مجموعة من الرسائل وتبادل البيانات بين مصطلح الموظفين، كما تستخدم شبكة الانترنت في نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني بنسبة 11% وهذا راجع لإستخدامهم الواسع لشبكة الأنترنت والإستفادة منها، إضافة إلى إستخدام الموظفين تكنولوجيا الإتصال في الترفيه وهي كأدنى نسبة قدرت بـ 1% وهذا راجع لعدم تحمل مسؤولياتهم في أداء مهامهم.

✓ **الجدول رقم 09: يوضح إذا كان الب مجيات كافية لتلبية حاجيات المديرية.**

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
54%	54	نعم
46%	46	لا
100%	100	المجموع



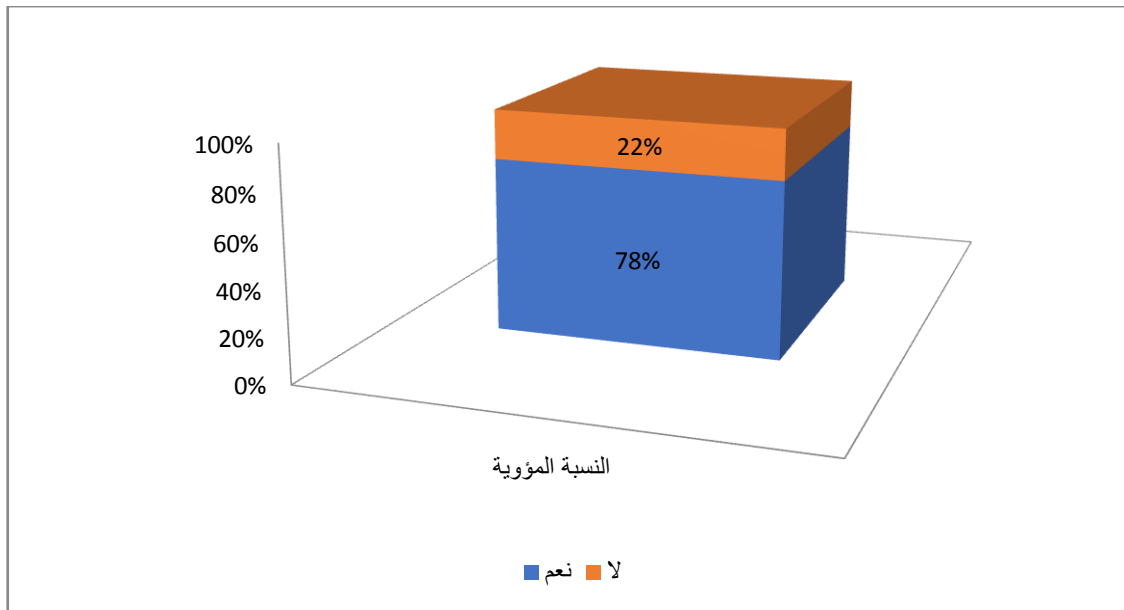
✓ **الشكل رقم 08: يوضح إذا كان البرمجيات كافية لتلبية حاجيات المديرية.**

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة نصف متوسطة من الموظفون يرون أن برمجيات الحاسوب بما فيها لتلبية حاجيات المديرية وتقدر بـ 54% اما نسبة 46% وهي نسبة تقترب إلى النصف يرون أن هذه البرمجيات غير كافية وهذا يعود لعدم وجود برمجيات جديدة تساعدهم في إنجاز أعمالهم في وقت قصير.

المحور الثاني: التدريب على استخدام تكنولوجيا الإتصال بمديرية التربية.

✓ الجدول رقم 10: يوضح ما إذا ما كانت المديرية تضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
78%	78	نعم
22%	22	لا
100%	100	المجموع



✓ الشكل رقم 09: يوضح ما إذا ما كانت المديرية تضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال.

الجدول المتبني أعلاه يوضح أن أغلب الموظفين داخل المديرية والمقدرة بنسبتهم بـ78% يلقون دورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الإتصال أكثر، إذ أن نسبة الذين يستفيدون من هذه الدورات قدرت بـ 22% فهي نسبة ضئيلة فعلى المديرية ضمان دورات تدريبية لكل الموظفين للتحكم في التقنيات التكنولوجية المتطورة.

✓ **الجدول رقم 11** يوضح طرق تدريب التي تضمنتها المديرية في مجال إستخدام تكنولوجيا الإتصال في حالة الإجابة " نعم".

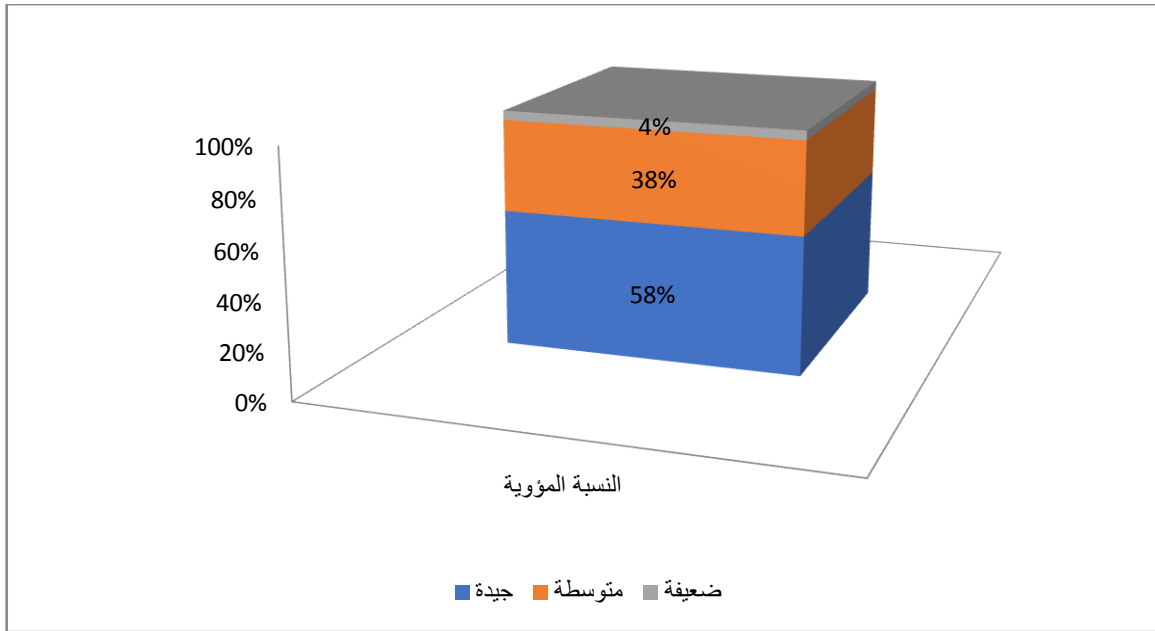
النسب المئوية	التكرار	الإجابة
21.79%	17	- إجتماعات
43.58%	34	- تـربصـات
19.23%	15	- ملتقيات
12.82%	10	- ورشات
/	/	- إجتماعيات + تـربصـات
/	/	- إجتماعيات + ملتقيات
/	/	- إجتماعيات + ورشات
2.56%	2	- إجتماعيات + تـربصـات + ملتقيات
/	/	- إجتماعيات + تـربصـات + ملتقيات + ورشات
/	/	- تـربصـات + ملتقيات
/	/	- تـربصـات + ورشات
/	/	- تـربصـات + ملتقيات + ورشات
/	/	- ملتقيات + ورشات

/	/	- تـربصـات + ورشـات
/	/	- إجتماعيات + ملتقيات + ورشـات
/	/	- ورشـات + إجتماعيات+ تربصات
100%	78	المجموع

يوضح هذا الجدول طرق التدريب التي تضمنها المديرية في مجال إستخدام التكنولوجيا الإتصال حيث بلغت نسبة طريقة التربصات بنسبة 43.58% ولكن ليست مستمرة وتحتل المرتبة الثاني إجتماعيات بنسبة 21.79% حيث تكون بين الموظفين والمسؤولين عن الإعلام الألي وذلك بتقديم معلومات حول أي تكنولوجيا جديد والتعین على مستوى أساس المديرية ، بعد ذلك تأتي نسبة قليلة قدرت بـ 19.23% من الموظفين يستفيدون من ملتقيات وذلك بالحصول على المعلومات حول أي تكنولوجيا لتداولها في العمل، وبعض الموظفين إعتدوا على طريقة ال ورشـات التي قدرتنسبة 12.82% لتدريب وزيادة في الكفاءة والخبرة، وهماك من كان إجتماعات وتربصات وملتقيات.

✓ **الجدول رقم 12:** يوضح درجة التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال بعد التدريب.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
57.69%	45	جيدة
38.46%	30	متوسطة
03.84%	03	ضعيفة
100%	48	المجموع



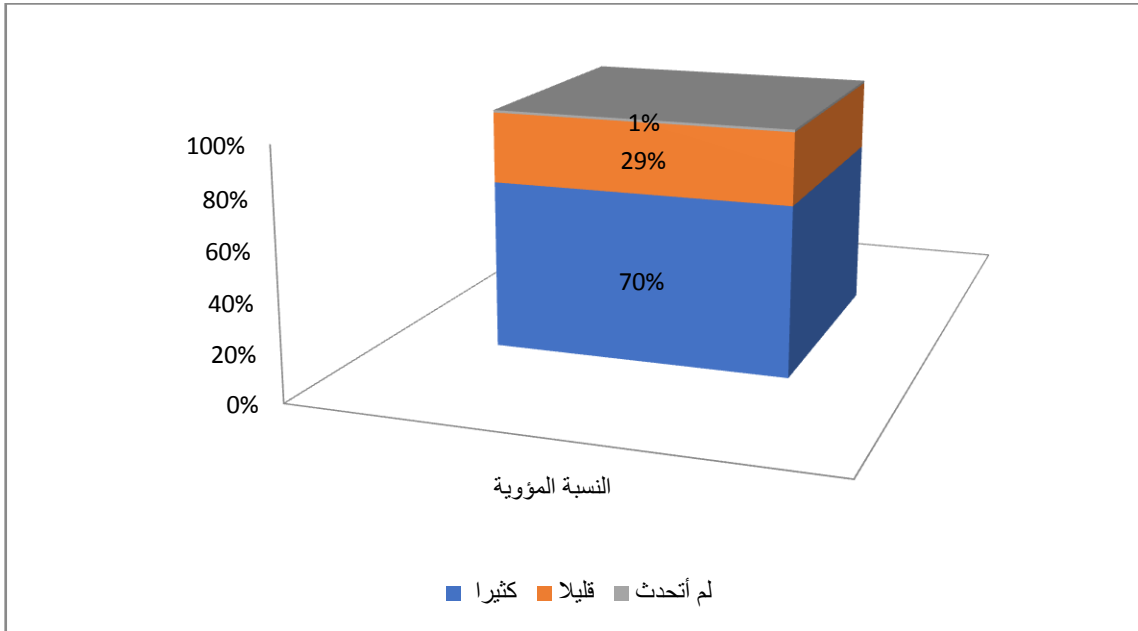
الشكل رقم 10: يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال بعد التدريب

يشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه أن التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال بدرجة جيدة بعد التدريب قدرت 57.69% وهذا يعود إلى الممارسة أكثر التي تزيد من أكثر في استخدام تكنولوجيا الإتصال بينما بلغت نسبة الذين يتحكمون في استخدامها بطريقة متوسطة بلغت 38.46% وهذا راجع على القدرات العقلية لكل متدرب حيث بلغت نسبة 3.84% الذين يتحكمون في استخدامها بطريقة ضعيفة وهذا يدل على وجود نقائص أثناء التدريب.

المحور الثالث: تأثير إستخدام التكنولوجيا الإتصال على الاداء المهني لدى الموظفين

✓ الجدول رقم 13: يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تغييراً في شكل العمل داخل المديرية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
70%	70	كثيراً
29%	29	قليلاً
1%	01	لم تحدث
100%	100	المجموع

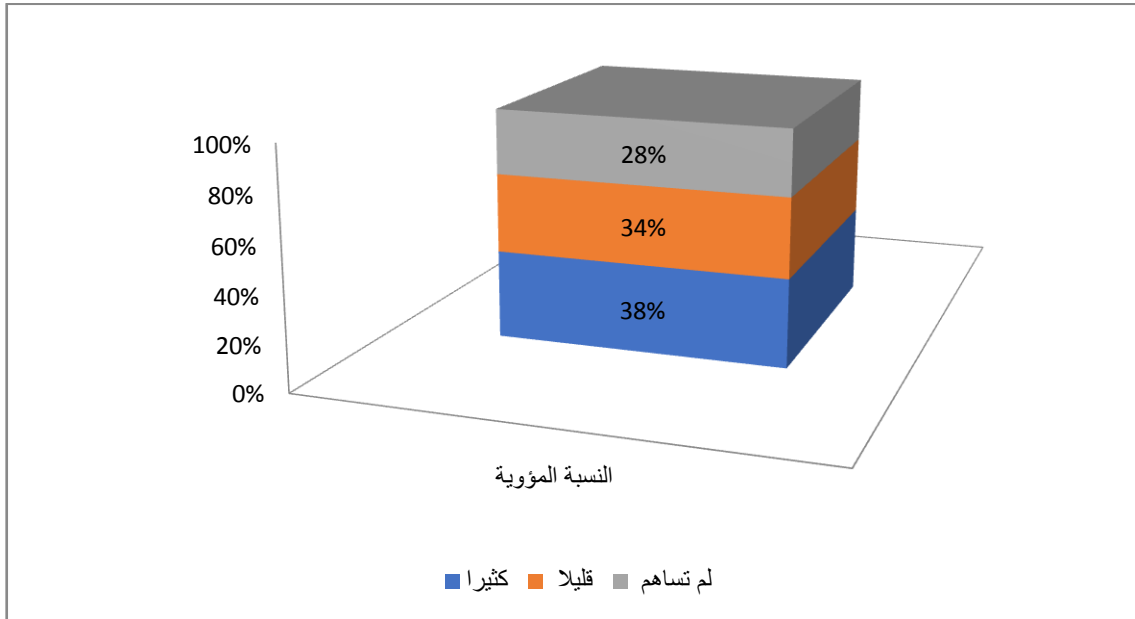


✓ الشكل رقم 11: يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تغييراً في شكل العمل داخل المديرية.

يتضح من خلال هذا الجدول أن أغلب نسبة من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الإتصال أحدثت تغييراً كبيراً في شكل العمل داخل المديرية قدرت بـ 70% نظراً لفاعليتها في تطوير الأداء المهني بينما يرى 29% أنها أحدثت تغييراً ولكن بشكل قليل، فيما يرى 1% من المبحوثين أنها لم تحدث أي تغيير في نسبة شبه منعدمة.

✓ **الجدول رقم 14:** يوضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال داخل المديرية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
63%	63	كثيرا
33%	33	قليلًا
4%	4	لم تساهم
100%	100	المجموع

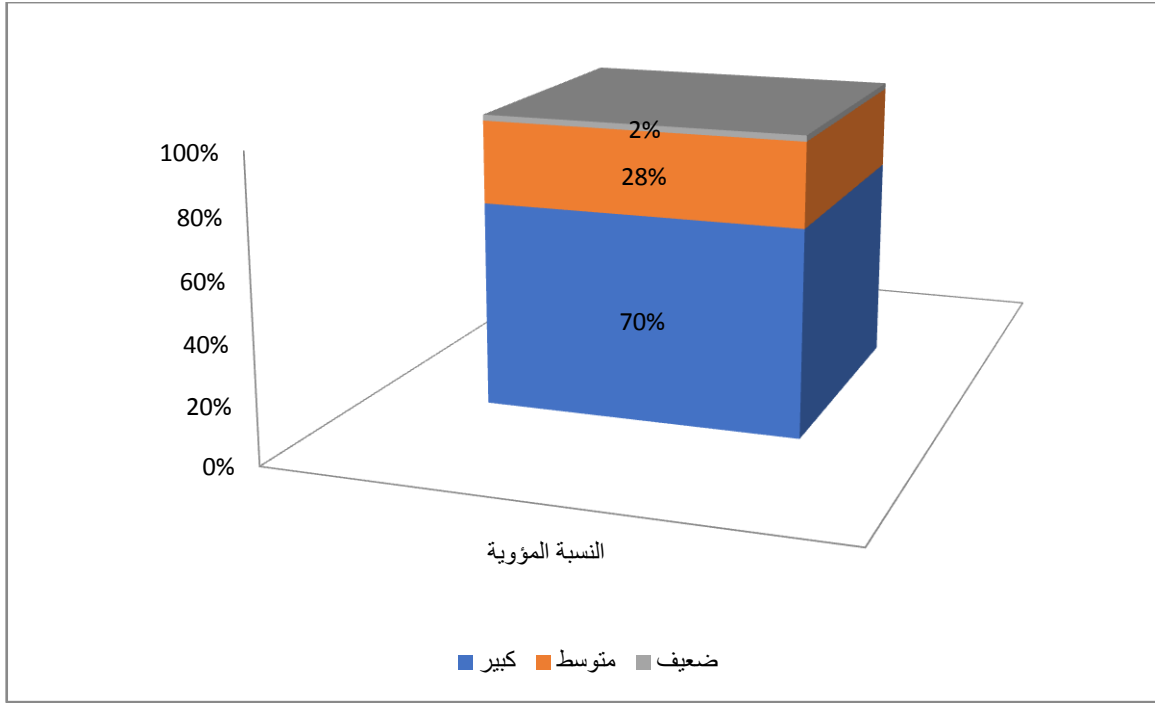


✓ **الشكل رقم 12:** يوضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال داخل المديرية.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 63% وهي نسبة معتبرة أي فوق النصف من الموظفين والمقدرة بـ 63% يرون أن تكنولوجيا الإتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الغتصال التداخلي بين المصالح الإدارية وذلك عن طريق البريد الإلكتروني كما ساهت على الحصول على المعلومات بسرعة وبسهولة، في حين يرى 33% من الموظفين أن تكنولوجيا الإتصال ساهمت بشكل قليل في تحسين الإتصال داخل المديرية وهذا راجع لعدم إستخدام البريد الإلكتروني، بينما يرى 4% فهي نسبة ضئيلة من الموظفين أن تكنولوجيا الإتصال لم تحسن اساليب الغتصال لتداخلي أبداً وهذا راجع لعدم إهتمامهم لهذه التكنولوجيات.

الجدول رقم 15: يوضح إذا كان إستخدام تكنولوجيا الإتصال أدى إلى تطوير الاداء المهني.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
70%	70	كبير
28%	28	متوسط
2%	2	ضعيف
100%	100	المجموع



الشكل رقم 13: يوضح إذا كان إستخدام تكنولوجيا الإتصال أدى إلى تطوير الاداء المهني.

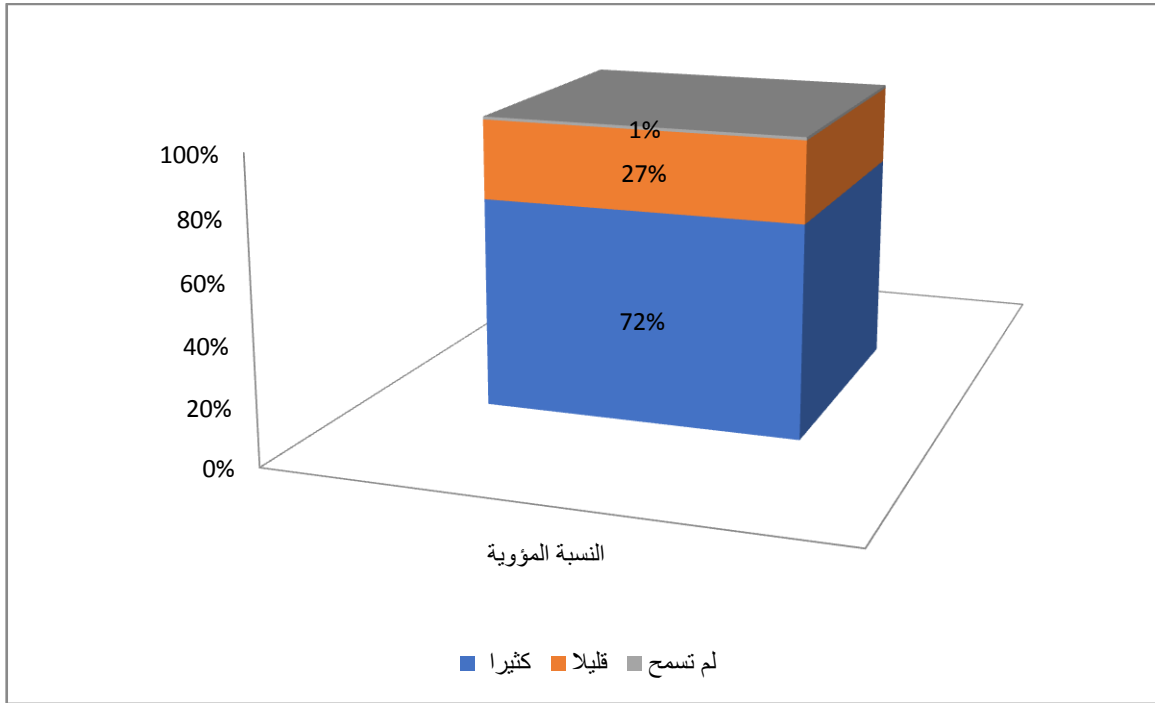
يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب نسبة من الموظفين والمقدرة بـ 70% يرون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال لها فعالية كبيرة في تطوير أدائهم المهني في المديرية (أنظر الإطار النظري ص 61-63)¹ بينما يرى نسبة 28% أن هذه التكنولوجيات أدت إلى تطوير الاداء المهني بشكل متوسط، في حين 2% فهي نسبة ضئيلة جدا يرون أن تكنولوجيا الإتصال تطورت ولكن بشكل ضعيف.

وهذا ماتوصلت إليه دراسة **بولعويادات حورية** تحت عنوان إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية أي أنها تكنولوجيا الإتصال أدت إلى تحسين مستوى الاداء المؤسسة.

¹ انظر إلى الصفحة 61-63 .

✓ **الجدول رقم 16:** يوضح إذا ماتسمح تكنولوجيا الإتصال للموظفين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
72%	72	كثيرا
27%	27	قليلا
1%	1	لم تسمح
100%	100	المجموع



✓ **الشكل رقم 14:** يوضح إذا ماتسمح تكنولوجيا الإتصال للموظفين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم.

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة قدرت بـ 72% من الموظفين سمحت لهم تكنولوجيا الإتصال بتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال إكتساب معارف جديدة وهذا دليل على أن تكنولوجيا الإتصال لها فعالية كبيرة على مهارات ومعارف الموظفين مما تطور في أدائهم، في حين 27% من الموظفين سمحت لهم بتنمية مهاراتهم بشكل قليل وهذا يعود لقلّة إستخدام تكنولوجيا الإتصال، أما نسب 1% فقط من الموظفين لم تسمح لهم بتنمية مهاراتهم.

✓ **الجدول رقم 17: يوضح ما الذي اضافته تكنولوجيا الإتصال للموظفين.**

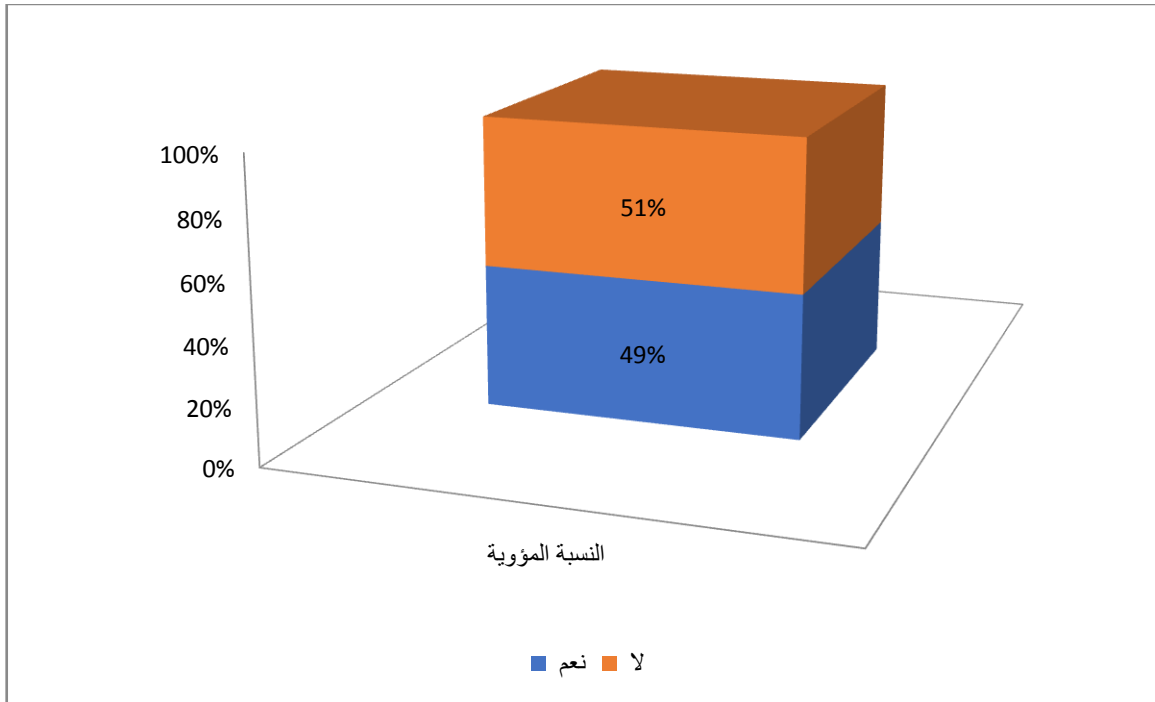
النسب المئوية	التكرار	الإجابة
22%	22	- إمكانية التعامل مع كتّم هائل من المعلومات بسهولة
7%	7	- سهولة تحديث وتعديل المحتوى
10%	10	- فعالية التواصل مع الموظفين
27%	27	- كل ماسبق
6%	6	- أخرى
10%	10	- إمكانية التعامل مع كتّم هائل من المعلومات بسهولة + تحديث وتعديل المحتوى
9%	9	- إمكانية التعامل مع كتّم هائل من المعلومات بسهولة + فعالية التواصل مع الموظفين
/	/	- إمكانية التعامل مع كتّم هائل من المعلومات بسهولة + أخرى
3%	03	- إمكانية التعامل مع كتّم هائل من المعلومات بسهولة + سهولة تحديث وتعديل المحتوى + فعالية التواصل مع الموظفين + أخرى

/	/	- سهولة تحديث وتعديل المحتوى+ فعالية التواصل مع الموظفين
/	/	- سهولة تحيث وتعديل المحتوى+ أخرى
3%	03	- سهولة تحديث وتعديل المحتوى+ فعالية التواصل مع الموظفين + أخرى
/	/	- فعالية التواصل مع الموظفين + أخرى
/	/	- إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة + سهولة تحديث وتعديل المحتوى + أخرى
3%	3	- كل ماسبق + أخرى
100%	100	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة 27% من الموظفين يرون أن إستخدامهم التكنولوجيا الإتصال إضافة لهم كل ماسبق وهذا راجع لكثرة إستخدامهم للأنترنت في حين 22% من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الإتصال اضافت لهم إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وهذا يعني أن نسبة قليلة من الموظفين بالمديرية يستخدمون الانترنت كوسيلة للحصول على المعلومات فقط. كما يرى 10% منهم أن تكنولوجيا الإتصال فعلت التواصل مع الموظفين، بين نجد 7% نسبة ضئيلة من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الإتصال أضافت لهم سهولة تحديث وتعديل المحتوى.

✓ **الجدول رقم 18:** يوضح ما إذا كان يواجه الموظفون عوائق عن إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
49%	49	نعم
51%	51	لا
100%	100	المجموع

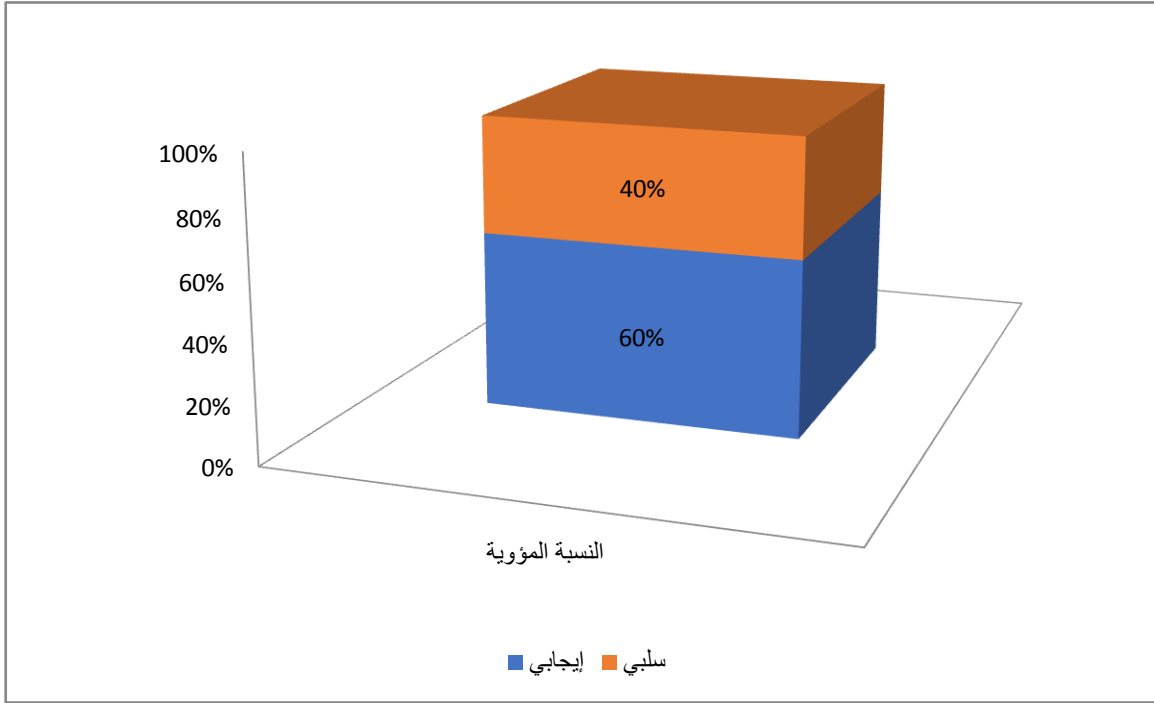


✓ **الشكل رقم 15:** يوضح ما إذا كان يواجه الموظفون عوائق عن إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال.

نلاحظ من خلال الجدول أن 51% من الموظفين لا يواجهون صعوبات في إستخدام تكنولوجيا الغتصال بينما نسبة 49% من الموظفين وهي نسبة منخفضة يواجهون صعوبات في إستخدامها، وهذا راجع إلى عدة أسباب ومن بينها: الإنقطاع المستمر لشبكة الأنترنت إضافة إلى ذلك عدم ربط جميع المصالح الإدارية بشبكة الأنترنت وغيرها.

✓ **الجدول رقم 19: يوضح تقييم الموظفين لإستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية.**

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
60%	60	إيجابي
40%	40	سلبي
100%	100	المجموع



✓ **الشكل رقم 16: يوضح تقييم الموظفين لإستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية.**

يتضح من الجدول أعلاه نسبة 60 % وهي متوسطة يرون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية إيجابية والتي تمثلت في سهولة الإتصال بين الموظفين وربح الوقت إضافة إلى زيادة الموظفين الثقة في الأداء والرفع من كفاءة العمل في حين 40% من الموظفين يتقن

إستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية سلسبية وهذا راجع إلى التذبذب المستمر للأنترنت وتقص الادوات التي تخدم الأنترنت.

✓ **الجدول المركب رقم 20: يوضح مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني.**

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي تطوير الأداء المهني
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
68	69.62%	55	68.42%	13	/	/	كبير
30	27.84%	22	31.57%	6	100%	2	متوسط
2	2.59%	2	/	/	/	/	ضعيف
100	100%	79	100%	19	100%	2	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ النسبة الأكبر لحاملي الشهادة الجامعية الذي يرون أن تكنولوجيا الإتصال طورت في أدائهم المهني بنسبة قدرت بـ 69.62% بشكل كبير وذلك يعود إلى مستواهم التعليمي الجامعي، حيث نجد أن الموظفين الذين يرون أنها طورت في الاداء المهني جميعهم جامعيين، أما بالنسبة 27.84% يرون أن تكنولوجيا الإتصال طورت أدائهم المهني ولكن بشكل متوسط/ وهذا راجع لعدم إهتمامهم بهذه التكنولوجيات، في حين يرون بعض الموظفين طورت في أدائهم المهني لكن بشكل ضعيف و قدرت بنسبة 2% وهي نسبة ضئيلة جداً، وهذا النقص التعامل مع هذه التكنولوجيات، تليها ذوي المستوى الثانوي بنسبة 68.42% الذين يرون أن تمنولوجيا الإتصال لها دور كبير في الاداء المهني نظرا لجعل أدائهم أكثر سرعة ودقة، أما بنسبة 6% يرون تكنولوجيا الإتصال طورت في الأداء المهني بشكل متوسط فهي بنسبة قليلة جداً وهذا راجع لعدم سعيهم لمعارف جديدة وتوظيف في العمل ل تطوير وتغيير الأداء بإيجابية، أما تطوير الاداء بشكل ضعيف بنسبة متقدمة أما

بالنسبة للمستوى المتوسط يرون أن تطوير الأداء المهني بشكل كبير بنسبة منعدمة وهذا راجع لنقص الكفاءة والخبرة، أما بنسبة 2% يرونها تطور لكن بشكل متوسط وهذا راجع لإعتماهم على الوسائل التقليدية وإهمالهم للوسائل الحديثة.

النتائج العامة

● النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:

- من خلال الدراسات إتضح لنا نسبة التكنولوجيا الذكور مساوية للإناث وهذا راجع لخروج المرأة إلى العمل بقوة.
- معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة تليها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة و ثم الفئة من 45 سنة فما فوقها.
- تعتمد المديرية في التوظيف على مستوى تعليمي جامعي ثم يليها المستوى الثانوي وأخيرا المستوى المتوسط
- بلغت أعلى نسبة للموظفين ذوي الأقدمية في العمل تتراوح من 11 سنة فما فوق ثم تليها الفئة من 06 إلى 10 سنوات ثم سنة إلى 5 سنوات
- توصلت دراستنا أن الموظفين هم أكثر نسبة في المديرية ثم تليها رئيس المصلحة.

● النتائج الخاصة بالمحور الاول:

- إستنادا على النتائج المبينة في الجدول التي تم تحليلها الخاصة بالمحور الأول نستنتج أن هناك إختلاف في إستخدام وسائل تكنولوجيا الإتصال من طرف الموظفين في المديرية ومجالات إستخدامها كالآتي:
- يستخدم الحاسوب في المرتبة الاولى حيث يتم إستخدامه بنسبة %97 من طرف موظفي المديرية
- تستخدم الأنترنت في المرتبة الثانية حيث يستخدمها الموظفين في الحصول على المعلومات ونقل الملفات عبر البريد الغلكتروني بين المصالح الإدارية بالمديرية
- برمجيات التطبيق تأتي في المرتبة الثالثة من حيث الإستخدام لكنها غير كافية لتغطية إحتياجات المديرية مما تقلل من سرعة الاداء، حيث توصلتالباحثة نهاد حسين محمد خريس في أطروحتها التي تحمل تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في الأجهزة الخدمة المدنية في الاردن وأن البرمجيات التطبيق لها أثر إيجابي على مستوى الاداء المهني

- الفاكس يأتي في المرتبة الأخيرة من حيث الاستخدام لأن على الموظفين يعتبرونه وسيلة تقليدية وبطية طغعلها البريد الغلكتروني بقي غستخدامه فقط بين المديرية وإدارات أخرى.
- النتائج الخاصة بالمحور الثاني:
- بالرغم من أن المديرية تضمن دورات تدريبية بنسبة 78% إلى أن بعض الموظفين تواجههم عراقيل عند إستخدامهم تكنولوجيا الإتصال وهذا راجع لعدم كفايتها أو عدم إهتمام الموظفين بهذه التكنولوجيات
- تضمن المديرية طرق التدريب في مجال إستخدام تكنولوجيا الإتصال للإستفادة من التطورات التكنولوجية ورفع في مستوى أدائهم المهني وتطوره حيث بلغت نسبة التربصات بـ 34%
- رغم ضمان الموظفين دورات تدريبية بالمديرية إلى أن درجة تحكمهم في إستخدام تكنولوجيا الغتصال متوسطة وهذا راجع لعدم الإستفاد منها بالشكل المطلوب.
- النتائج الخاصة بالمحور الثالث:
- غيرت تكنولوجيا الإتصال في شكل العمل من خلال تسهيل الحصول على معلومات بسرعة وبدقة بإدخال طرق حديثة على مستوى العمل بنسبة 70%
- ساهمت تكنولوجيا الغتصال في تحسين الإتصال داخل المديرية من خلال نقل المعلومات وتبادل الملفات عبر البريد الإلكتروني بين جميع الموظفين بنسبة 63%
- أدى إستخدام تكنولوجيا التصل إلى تطوير الأداء المهني بالمديرية لدى الموظفين بشكل مقبول، من خلال تطوير أساليب الإتصال وتوفير المديرية على الموظفين نومستوى تعليميمالي لهم القدرة على التحكم في تكنولوجيا الإتصال وتوظيفها في ادائهم المهني والتي قدرت أدنى نسبة بـ 2%
- سمحت تكنولوجيا الإتصال للموظفين بتنمية مهارتهم ومعارفهم وأدت إلى غرتفاع مستوى ادائهم وتفعيله بـ 72%

- اضافت تكنولوجيا الإتصال للمدير موظفين بالمديرية في سرعة الإتصال بين المصالح الإدارية وسهولة تحديث وتعديل المحتوى حيث تتميز بالدقة والسرعة مما أدت إلى تطوير أدائهم المهني.

- يواجه الموظفون عوائق عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال من بينها الإنقطاع المستمر للإنترنت بنسبة قدرت بـ 60%

- علاقة المستوى التعليمي بالأداء المهني علاقة متكاملة فكما كان مستوى تعليمي عالي كلما كان إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال بشكل كبير.

خاتمة

وفي الاخير، تمحورت الدراسة حول فعالية تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية مستغانم، حيث أدت التطورات التكنولوجية في ميدان المعلوماتية، خصوصاً إلى ظهور أنظمة إتصالية حديثة، إذ ساهمت التكنولوجيا الإتصالية إلى نقل المؤسسة من تقليدية إلى مؤسسة معاصرة، إذ لم يتوقف امرها على الإتصال المؤسسة فحسب بل تجاوز ذلك إلى تطوير الأداء المهني لدى الموظفين، بالإضافة إلى ذلك لها دور مهم وكبير في رفع كفاءة الأداء المهني لدى الموظفين وتطوير، حيث يمكن القول أن للدراسة نتائج من خلالها تمالتعرف على أهم الوسائل التكنولوجية الإتصال الأكثر إستخداما بالمديرية، والعراقيل التي تواجه الموظفين عند إستخدامهم لها، وتأثيرها على أدائهم المهني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعتنادنا على أدا الإستبيان، وذلك لجمع البيانات وتفريعها وتحليلها بالإعتماد على الإطار النظري، الذي تم التطرق فيه للتكنولوجيا الإتصال والأداء المهني، حيث توصلت الدراسة إلى:

وجود التباين في إستخدام تكنولوجيا الإتصال حيث تحتل الأنترنت المرتبة الأولى، ثم الحاسوب، واخيراً الفاكس، وكذلك إستفادة الموظفين بالمديرية من الدورات التدريبية للتعلم الأمثل في إستخدام الأنترنت على وجه الخصوص، كما أن تكنولوجيا الإتصال ساهمت في تطوير أساليب الإتصال الداخلي والخارجي بفضل توفر المديرية على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي لها والإستعداد لتبني تكنولوجيا الإتصال وتوظيفها في أدائهم لمهنتهم إلى الجانب ذلك مواجهة الموظفين العوائق مختلفة منها نقص تدفق الأنترنت.

قائمة المراجع

أ - المعاجم:

1 - ابن منظور لسان العرب، المجلد 14، بيروت، دار جابر

ب الكتب:

1 - الطيطي خضر مصباح إسماعيل ، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا

المعلومات، دار حامد، 2009م، عمان، دار حامد 2009م

2 - العالمية أكاديمية الفيصل ، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم للنشر

والتوزيع، الأردن، 2008م

3 - الطائي محمد ،علي صدى عبد الرحيم ، إقتصاديات المعلومات ، عمان ، دار

المسيرة للنشر و التوزيع، 2007.

4 - الشناق عبد السلام ، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات ، عمان ، دار وائل للنشر و التوزيع ، 2010.

5 - الدناني عبد الملك ردمان، تطور تكنولوجيا الإتصال و عولمة المعلومات

، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، 2005.

6 - المحاسنة إبراهيم محمد ، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و

التطبيق، ط1، دار جرير للنشر و التوزيع ، عمان، 2013.

7 - الكساسبة وصفي ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا

المعلومات ، الطبعة العربية ، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع

، الأردن

8 - الصوفي عبد الله إسماعيل ، التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات ، ط1، دار

المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2010.

9 - العاني مزهر شعباني وجواد شوقي ناجي ، العملية الإدارية وتكنولوجيا

المعلومات، دار إيراد للنشر والتوزيع، الشارقة، 2002م

10 - الخزامي عبد الحكيم أحمد ، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين،

مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999م

11 - البكري إياد شاكر ، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر

والتوزيع، عمان، 2003م

- 12 -العلاق بشير عباس ، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقات في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007م
- 13 -الطاعي جعفر الحسن ،تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، عمان ،دار البداية 2013.
- 14 -الهادي محمد محمد ، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية،القاهرة،2001م
- 15 -العولمة ناعل ، مباد في الإدارة العامة، مركز أحمد ياسين، عمان 1996م
- 16 -الفاعوري رفعت عبد الحليم و وآخرون،دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2011م
- 17 -العمر رضوان المحمود ،التسويق الدولي، دار وائل للنشر،الأردن،2007م
- 18 -برنوطي ناعف سعاد، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة)، دار النهضة العربية، القاهرة ،2008م.
- 19 -حسن الطائي جعفر ،تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البدية،عمان 2013م
- 20 -حمي علي صباح و أبو زيتون غازي فرحات ، الاتصالات الإدارية- أسس ومفاهيم ودراسات، دار الحامد للنشر والتوزيع،الأردن،2017م
- 21 -سيد مصطفى أحمد ، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة)، دار النهضة العربية، القاهرة 2008م
- 22 -صالح حرحوش عادل مؤيد وسعيد السالم ، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجية) دار عالم ، الكتب الحديثة ،عمان 2006م.
- 23 - علم الدين محمود،تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري ،القاهرة،دار العربي للنشر و التوزيع.
- 24 - عبيدات محمد وآخرون،منهجية البحث العلمي،القواعد و المراحل و التطبيقات ،عمان،دار وائل للنشر و التوزيع ،1999.

- 25 - عقيلي عمر وصفي ،تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة ،ط1، دار
زهرا للنشر و التوزيع ،عمان،2009.
- 26 عبد الحميد محمد ،الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب للنشر
والتوزيع، القاهرة،2007م
- 27 علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري،
دار العربي للنشر والتوزيع،القاهرة، دار السحاب 2005م
- 28 فيصل حسونة ، إدارة البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2008
- 29 قندلجي عامر إبراهيم السمراني وإيمان فاضل ،شبكات المعلومات
والاتصالات، دار المسيرة، عمان،2009م
- 30 - مكايي حسن عماد،تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ،ط3
،الدار المصرية اللبنانية،2003
- 31 - مصباح عامر ،منهجية البحث في العلوم السياسية و
الإعلام،الجزائر،ديوان مطبوعات الجامعية،2008.
- 32 محمد، حسن رواية إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية
للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م
- 33 نور الدين عصام ، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر
والتوزيع،الأردن،2010م.
- 34 - نور الدين عصام ،إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة ،الأردن، دار
أسامة للنشر و التوزيع،2010.
- 35 - صابر فاطمة عوض و خفاجة ميرفت علي،أسس و مبادئ البحث
العلمي،الإسكندرية ،مكتبة الأشعاع ،2002.
- 36 هلال محمد عبد الغني حسن ، مهارة إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء
والتنمية، القاهرة، 1999م

ت للمجلات:

- 1 -شيخاني سميرة ، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة
دمشق،العدد الأول والثاني،سوريا،2010م

- 2 - عطية العربي ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، مجل الباحث، العدد 10 ، 2010/2011 .
- 3 -محمد تامر كامل ،العولمة من منظور ثورة المعلومات و تكنولوجيا الاتصال و آليات حراكها في الوطن ،لعربي ، مجلة العلوم السياسية، العدد37.
- 4 -كنو صباح محمد ،تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإنعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة المكتبة، عدد2، 2001م
- 5 -محمد تامر كامل ، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الأمتل،آليات حراكها في الوطن العربي،مجلة 2العلوم السياسية، عدد 37

ث الأطروحات:

- 1 -الجلابية غازي حسن ، أثر الحوافز في تحسن الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013م
- 2 -العالية دوباج ، دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراية حالة قطاع الإتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2010-2011م
- 3 -بالعويدات حورية ،استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، قسنطينة، جامعة منتوري، 2008م
- 4 -باسم خديجة بن طبة ونادية ، الظروف الفيزيكية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر PMC بتقرت، مذكرة لنيل شهادة ماجستر في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2012

- 5- خريس نهاد حسين محمد " تحت عنوان " إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء المهني في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، تشرين الثاني 2011م
- 6 -شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "أ.محمد بوقرة" مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، بومرداس:جامعة أ.محمد بوقرة ،2009.
- 7 -عالية دوباج ،دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات ، دراسة حالة قطاع الانترنت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ،قسنطينة ،جامعة منتوري ،2010/2011
- 8 -ناصر حسن محمود حسن ، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير، فلسطين، الجامعة الإسلامية غزة،2010م

ج -الملتقيات:

- 1 -مراد داودي الطيب ومحبوب ، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في منظمات الأعمال" جامعة محمد خيضر بسكرة.
<http://tefpedia.com/arab/wp-content/uploads>

ح و ابو غرافيا:

- 1 -عزيزة عبد الرحمن العتيبي، www.aban.co.uk موقع تمت زيارته في:2019.01.13 على الساعة 11:10
- 2 -شاكر مجيد سوسن ، <http://www.ahewar.org> ،
- 3- KRichard .ldarft. Organisation theyrand and desig usa.edKthemson.2004

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
	• كلمة شكر
	• إهداء.
	• ملخص الدراسة
3.....	مقدمة.
	✓ <u>الإطار المنهجي:</u>
06.....	• الدراسة الاستطلاعية
08.....	• الإشكالية
10.....	• أسباب إختيار الموضوع
11.....	• أهداف الدراسة
12.....	• أهمية الدراسة
12.....	• تحديد مفاهيم الدراسة
16.....	• منهج الدراسة
17.....	• أداة جمع البيانات

18..... • مجمع البحث وعينته.

19..... • الدراسات السابقة.

✓ الإطار النظري:

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال

24..... • تمهيد.

24..... ➤ المبحث الأول: تطور تكنولوجيا الاتصال ومفهومها.

24..... ➤ المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا الاتصال ومفهومها.

29..... • المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال.

29..... • المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال.

➤ المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال (شكلها، تطبيقاتها، تأثيراته على جوانب المؤسسة).

32..... • المطلب الأول: شبكات الاتصال.

39..... • المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات في خدمات المعلومات.

42..... • المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال على جوانب المؤسسة.

46..... ➤ خلاصة الفصل.

الفصل الثاني : الأداء المهني وتقييمه

48..... • تمهيد.

48..... ➤ المبحث الأول: الأداء المهني وتقييمه.

48..... • المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني.

- المطلب الثاني: عناصر ومعايير الأداء المهني.....50
- المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه.....54
- المبحث الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء المهني.....55
- المطلب الأول: مفهوم وتقييم الأداء المهني.....55
- المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء.....56
- المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء.....58
- المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني.....59
- خلاصة الفصل.....63

✓ الإطار التطبيقي

- ✓ - التعريف بالمديرية محل الدراسة.....65
- تحليل وتفريع البيانات.....66
- النتائج العامة.....92
- خاتمة.....96
- قائمة المصادر والمراجع.....98
- الفهرس.....104
- فهرس الجداول والاشكال.....107
- الملاحق.

	العمل داخل المديرية.	
81	الجدول يوضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال داخل المديرية.	14
82	الجدول يوضح إذا كان إستخدام تكنولوجيا الإتصال أدى إلى تطوير الاداء المهني.	15
84	الجدول يوضح إذا ماتسمح تكنولوجيا الإتصال للموظفين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم.	16
85	الجدول يوضح ما الذي اضافته تكنولوجيا الإتصال للموظفين.	17
87	الجدول يوضح ما إذا كان يواجه الموظفون عوائق عن إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال.	18
88	الجدول يوضح تقييم الموظفين لإستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية.	19
89	الجدول يوضح مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تطوير الأداء المهني.	20

2- قائمة الأشكال البيانية :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكل يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	66
02	شكل يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	67
03	شكل يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	68
04	شكل يتبين توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية.	69
05	شكل توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.	70
06	شكل يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الفاكس.	71
07	شكل يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون الحاسوب.	72
08	شكل يوضح إذا كان البرمجيات كافية لتلبية حاجيات المديرية.	75
09	شكل يوضح ما إذا ما كانت المديرية تضمن دورات تدريبية للتحكم في إستخدام تكنولوجيا الاتصال.	76
10	شكل يوضح درجة التحكم في إستخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب	79
11	شكل يوضح إذا كانت تكنولوجيا الإتصال قد أحدثت تغييراً في شكل العمل داخل المديرية.	80
12	شكل يوضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال داخل المديرية.	81
13	شكل يوضح إذا كان إستخدام تكنولوجيا الإتصال أدى إلى تطوير الأداء المهني.	83
14	شكل يوضح إذا ما تسمح تكنولوجيا الإتصال للموظفين بتنمية مهاراتهم	84

	ومعار فهم.	
87	شكل يوضح ما إذا كان يواجه الموظفون عوائق عن استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال.	15
88	الشكل يوضح تقييم الموظفين لإستخدام تكنولوجيا الإتصال بالمديرية.	16

الملاحق

الملك رقم 01

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علوم الإعلام والاتصال

✓ استمارة استبيان: في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.
✓ تخصص: اتصال تنظيمي

موضوع المذكرة :

فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية لولاية
- مستغانم -

إشراف الأستاذة:
- عيسى عبيد نورية-

إعداد الطالبة:
1. منداس نادية
2. خاين مختارية

- ❖ نقدم لكم هذه الاستمارة بهدف التعرف على فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني.
- ❖ ملاحظة : بيانات هذه الاستمارة غرضها علمي بحت.
- ❖ الرجاء منكم وضع علامة X أمام الجواب الذي ترونه مناسباً.

السنة الجامعية: 2018-2019

➤ البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن : من 25 إلى 35 من 36 إلى 45 من 46 سنة وما فوق
3. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
4. الأقدمية: من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 سنة وما فوق
5. نوع الوظيفة : رئيس مصلحة موظف أخرى

➤ المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال

- 6- هل تستخدم الفاكس في مكتبك؟
نعم لا
- 7- هل تستخدم الحاسوب في مكتبك؟
نعم لا
- 8- هل تستخدم الانترنت في مكتبك؟
للحصول على معلومات نقل ملفات عبر البريد الالكتروني
- تبادل معلومات مع الآخرين الترفيه أخرى
- 9- هل تعتبر أن برمجيات جهاز الحاسوب كافية لتلبية حاجيات المديرية؟
نعم لا

➤ المحور الثاني: التدريب على استخدام تكنولوجيا الاتصال بمديرية التربية .

- 10- هل تضمن لك المديرية دورات تدريبية لتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال؟
نعم لا
- 11- إذا كانت الإجابة بنعم ،فما هي طرق التدريب التي تضمنها المديرية ومجال استخدام تكنولوجيا الاتصال؟
اجتماعات تربية ملتقيات ورشات

12- ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب؟

جيدة متوسطة ضعيفة

➤ المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء المهني لدى الموظفين.

13- هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال تغيير في شكل عملك داخل المديرية؟

كثيراً قليلاً لم تحدث

14- هل ساهمت التكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال داخل المديرية؟

كثيراً قليلاً لم تساهم

15- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال أدى إلى تطوير أدائك المهني بشكل؟

كبير متوسط ضعيف

16- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال سمح لك بتنمية مهارتك ومعارفك؟

كثيراً قليلاً لم تسمح

17- ما الذي أضافته لك تكنولوجيا الاتصال؟

- إمكانية التعامل مع كم هائل من معلومات بسهولة

- سهولة تحديث وتعديل المحتوى

- فعالية التواصل مع الموظفين

- كل ما سبق

- أخرى

18- هل تواجهك عوائق عند استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

نعم لا

أذكرها.....

19- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بالمديرية؟

.....
.....
.....

الملحق رقم 02

5-1-Organigramme général de la direction de l'éducation

