

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار



قسم: العلوم الانسانية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

والعلوم الاسلامية

عنوان

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي
لموظفي " جامعة أدرار أنموذجاً "

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

التخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية

إشراف الأستاذ :

إعداد الطالبتين :

➤ د. أحمد سباعي

• آسية بن عبد الكريم

• آمنة بن علي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أباالحبيب عبد القادر	استاذ محاضر ب	رئيسا
أحمد سباعي	استاذ محاضر أ	مشرفا
حاج قويدر العيد	أستاذ محاضر ب	مناقشا

السنة الجامعية: 1440/1439هـ - 2019/2018 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد والثناء والشكر لله العلي القدير على نعمه الظاهرة والباطنة
واعترافا بالفضل وتقدير للجميل لا يسعني الا ان اتقدم بجزيل الشكر
والامتنان الى الاستاذ المشرف: الدكتور ائمة السباعي لقبوله الاشراف
على هذا العمل وتخصيصه

جزء من وقته وجهده للاشراف ومتابعة هذا العمل كما اتوجه بخالص

الشكر والتقدير الى كل الاساتذة والاداريين

وعمال قسم علوم إنسانية في إتمام هذا العمل واتوجه كذا لك بالشكر

للجنة المناقشة التي تحملت عناء تصويب هذه الاخطاء واخيرا اتقدم

بالشكر لكل من امدنا بيد العون من قريب

او من بعيد لانجاز هذا العمل الى كل هؤلاء تحية وتقدير وامتنان



الاهداء

الحمد لله فالق الانوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا مُحَمَّد المختار
الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا اما بعد من
دواعي الفخر والاعتزاز ان أهدي ثمره جهد هذا العمل المتواضع الى امي الحبيبة
وابي العزيز حفظهما الله ورعاهما الى افراد اسرتي وسندي في الدنيا ولا احصى لهم فضل
الى كل الاقارب والاصدقاء ورفقاء الدراسة من دون استثناء الى كل من انا لي الطريق
في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة اساتذتي الكرام
خاصة الاستاذ الفاضل ائمة سباعي الى كل من ترك أثرا طيبا في حياتي
الى كل الذين يحبونني واحبهم في الله واحتفظ بذكراهم
في قلبي الى كل من يقدر العلم ويسعى في طلبه
الى من ذكرهم قلبي ونسأهم قلبي

اسية



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم، إلهي اللطيف الليل إله بذكرك ولا يطيب النهار إلا بشكرك

□ ونحمد الله على توفيقه لنا للإتمام هذا العمل أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي إلى من بلغ الأمانة ونصح الأمة سيرنا محمد عليه أفضل الصلاة
□ والسلام.

إلى من علمني الصبر والتضحية، إلى من تطلع لنجاعي بنظرات الأمل، إلى من أحمل اسمي
□ لكل فخر... والري العزيز أطال الله في عمره.

إلى ملائكتي الحياة معنى الحب والحنان إلى من كان وعائها سر نجاعي إلى أغلى الحبايب أُمي
□ الحبيبة.

إلى تولم روحي ورفيق وربي إلى سنري في هذه الدنيا وهذه الحياة.. زوجي الغالي وعائلته
□ الكريمة.

إلى من بهم أكر وعليهم أعتذر إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة إلى معنى الحب
□ إخوتي الأعزاء، هاجر، حيدر الباسط، ناوية، رفيق، زينب.

إلى أخواني اللواتي لم تلدهم لي أُمي... إلى من تملو بالإخاء وتميزو بالدفاء والعطاء إلى من
□ سعرت برفقاتهم في وروب الحياة الحلوة... صريقتي الكريمة.

إلى جري وجرتي حفظهما الله.. أخواني وزوجاتهم إلى أعمامي وعماتي إلى أبناء أخواني
□ وأبنائ.

□ أعمامي.. إلى كل اللاهل واللاقارب

وختاماً أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من يعرفوني من قريب أو بعيد إلى من وسعته
□ وأكرتي ولم تسعه مذكرتي

آمنة



مقدمة



المقدمة

الاشكالية

التساؤلات الفرعية

اهداف الدراسة

اهمية الدراسة

مبررات اختيار الموضوع

الدراسات السابقة

منهج الدراسة

اداة الدراسة

حدود الدراسة

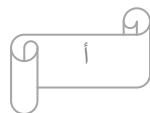
صعوبات الدراسة

مفاهيم الدراسة

مقدمة:

شهدت الأونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة مناحي الحياة، أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بتوصيل المعلومات وبثها ومعالجتها ، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ساهم التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات في إحداث تغيير جذري في طريقة الإدارة وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل بها ، كما ساهم التطور للاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنظومة الشبكات في تغيير أساليب جمع البيانات وتحليلها حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل وكشكل من أشكال التجديد، من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية وتعظيم الاستفادة منهم لخلق المناخ المناسب لأبداع والابتكار ، هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة مرتبط بنجاح عملها وكفاءتهم ومهاراتهم.

فامتلاك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أمر لا بد منه يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية، لتعظيم منفعة المؤسسات والعاملين بها من خلال تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتكيف معها ، مع توجيه العاملين لتطبيقها لرفع مستوى أداءهم الوظيفي مما يرفع من أداء المؤسسة من خلال تقديم نتائج بشكل سريع وبجودة عالية.



إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتفرض نفسها على القائمين والمشتغلين في مختلف الأنشطة ، خاصة على مستوى المؤسسات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية ، باستخدامها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... الخ ، فالاستخدام الواسع لها ولنظام لشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الادارية لما لها من دور في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه.

ومن منطلق أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المنظمة على إستخدام مواردها بكل فاعلية وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على إدارة أي منظمة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقييم المستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويره وتنميته ، وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب، على إعتبار الأداء يعكس كفاءة وفعالة المؤسسة ، فهو يتصف بالمرونة نظرا لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة ، وهذا مآدى إلى ظهور الحاجة إلى إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات وتوصيلها .

فمستوي الأداء يتحدد إذا كان متميزا أوجيدا أو متوسط أو متدني 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 استحداث وسائل وطرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصال، إضافة إلى تدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين أدائهم للتمكن من مواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة ، فالحصول على المعلومات الجيدة والدقيقة يتطلب توفر التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء .

من هذا المنطلق ومن خلال ماسبق ارتأينا أن نصب إهتماماتنا البحثية حول دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعة وركزنا على عمال جامعة ادراار كنموذجا على وجه التحديد موظفي ادارة رئاسة الجامعة بإعتبارهم المجتمع الذي أجريت عليه لدراسة، من خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي الآتي: **ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التأثير على أداء الموظفين في الجامعة؟**

التساؤلات الفرعية:

- 1/ ما أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة من طرف الموظفين في الجامعة؟
 - 2/ ما مدى تأثر العاملين بجامعة ادراار بهذه الوسائل الحديثة؟
 - 3 / ما هي الصعوبات التي تواجه العاملين في الجامعة نتيجة استخدامهم لهذه الوسائل الحديثة؟
- أهداف الدراسة :** إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق واكتشاف أفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها، ووجهه للتعلم فيها وتبسيط الضوء على الجوانب المراد كشفها.
- وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي:
- 1/تبسيط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين وتعزيزه.
 - 2/التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها الموظفون في الجامعة وكيفية إستخدامهم لها .
 - 3/الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين في الجامعة ، عند إستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
 - 4/ التعرف على تأثير إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين .
 - 5/الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا وتقيد في تطويرها .

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه والذي يتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في جامعة أحمد درار وتظهر هذه الأهمية من خلال :

أ-الأهمية العلمية:

1/ إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي .

2/ تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محورا لتطوير العملية العلمية الإدارية في ظروف الانفتاح والعولمة ودورها المهم في رفع كفاء الأداء المهني في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه.

3/توعية المسؤولين والعمال في جامعة أدرار وعلى الخصوص موظفي إدارة رئاسة الجامعة بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء .

ب-الاهمية العملية :

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم نظرة علمية قد تسهم في زيادة معارف المسؤولين والعاملين في جامعة أدرار وعلى وجه التحديد موظفي إدارة رئاسة الجامعة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها ،والاستفادة القصوى منها مما ينعكس إيجابا على مستوى أدائهم المهني إضافة إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر من أهم العوامل وأكثرها تأثيرا على أداء العامل .

أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء لعاملين كان نتيجة مجموعة من المبررات والدوافع الذاتية الموضوعية يمكن تلخيصها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

1/الميل الشخصي للاكتشاف والبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما يحيط بها من عوامل.

2- حب التطلع لمعرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة داخل الجامعة.

أسباب موضوعية :

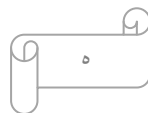
- 1/- أهمية الموضوع خاصة من التطورات التي تشهدها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاعتماد الكبير عليها في معظم المؤسسات .
- 2/- إدراك الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين داخل الجامعة.
- 3/- اعتبار هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطوير المؤسسات، وتحسين للأداء إضافة إلى أنه ميدان بحث واسع وجديد.
- 4/- التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مؤسسة ،وبالتالي زيادة الاهتمام بها من خلال الاستفادة منها لرفع مستوى الأداء المهني .

الدراسات السابقة:

حظيت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين من خلال الكتب وبعض المقالات حيث تم ربطها بعدة متغيرات مختلفة ، وفي دراستنا هذه سنربطها بالأداء المهني حيث إعتدنا في ذلك على دراسات سابقة كونها ذات أهمية كبيرة في المساعدة على إنجاز البحوث العلمية لأنها تعد أرضية صلبة في تأسيس البحث الجاري إعداده ،بغرض الاستفادة منها والتوجه إلى جوانب أخرى لم تتعرض لها الدراسات السابقة وبهدف الزيادة في رصيد المعرفة العلمية. وسنعرض فيما يلي عددا من الدراسات السابقة منها والتي تناولت موضوع تكنولوجيا الاتصال أو الأداء المهني ،إضافة إلى التعقيب عليها لتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية ومجال الاستفادة من تلك الدراسات وهي كالآتي:

الدراسة الاولى: . تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها على ادارة الموارد البشرية . قامت على فكرة محورية تمثلت في اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية كاهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق. انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي : ما اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على ادارة الموارد البشرية ؟

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة الموارد البشرية ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما.



وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأتي بتسهيلات تخدم المورد البشرية ، وان مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة مُجَد بوضياف مقبول لكن الاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى للمستوي المطلوب وأشارت أيضا إلى إن ادارة الموارد البشرية لا تحظى بالمكانة التي تحوّلها اتخاذ القرارات والمساهمة في زيادة تنافسية الجامعة ، كما اكدت معظم نتائج على ضرورة تفعيل جانبين مهمين هما :
ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة ، وتفعيل دور وظيفة ادارة الموارد البشرية بإدخال التكنولوجيا الجديدة .

التعليق : تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث إن :
كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال من خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث الدور التي تقدمه تكنولوجيا الاتصال .
إما الاختلاف فيكمن في كون هذه الدراسة قامت بربط تكنولوجيا الاتصال بادارة الموارد البشرية اما الدراسة الحالية فتبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي ،أما بالنسبة لمجال الاستفادة فقد إستفدنا في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال إضافة إلى أنها ساعدت في إعداد الإطار النظري عن تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
الدراسة الثانية: بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني لدى العاملين في المؤسسات .

قامت على فكرة محورية تمثلت في معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني للعمال، تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في الاتي: ما لدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي .

بحيث تمثلت اهم نتائجها في تستخدم الانترنت في المرتبة الاولى حيث يتم استخدامها بنسبة 100% من طرف عمال المركز ومن مجالات استخدامها الاستفادة من خدمات البريد الالكتروني المتنوعة لتوزيع الرسائل وتبادل الملفات .

اغلب الصعوبات التي تواجه العاملين في المركز عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال بالرغم من ضماهم دورات تدريبية هي عدم الاستفادة من هذه الدورات وهذا راجع لقلتها وعدم كفايتها اغلب العاملين يواجهون صعوبات تقنية وليست لغوية .

توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين العمال والوصول المباشر للعلومات وسهولة استرجاعها من خلال استخدامهم للانترنت لكنها غير متاحة لجميع العاملين .

التعليق: اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي للعمال

اما الاختلاف يكمن في الجانب الميداني اما حيث هذه الدراسة دراسة مسحية على عينة عمال مركز البحث العلمي والتقني والمناطق الجافة عمر البرناوي بسكرة واقتصرت دراستنا على عينة من عمال جامعة احمد دراية ادرار (ادارة رئاسة الجامعة)

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

1/منهج الدراسة:

تندرج دراستنا في إطار الدراسات الوصفية المسحية ، والتي تقضي منا جمع البيانات ووصفها وتحليلها لإستخلاص النتائج والتحكم فيها حتى تكون قاعدة لانطلاق دراسات مستقبلية أخرى وكذلك الحصول على المعلومات كافية ودقيقة عن الموضوع كما هو في الحيز الواقعي .

ويعد اختيار الباحث للمنهج المناسب لدراسة موضوع بحثه خطوة أساسية وضرورية يلجأ إليها الباحث لتحديد أساليب وأدوات البحث وجمع المعلومات والطريقة المثلى التي يتعامل بها مع موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج مضبوطة، لذلك تم الإعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح وهو :الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته بقصد الحصول على معلومات وبيانات كافية عن ظاهرة معينة وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات بشأنها.¹

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص54.

2/ أدوات جمع البيانات:

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع وخصائصه وتبعاً لما تقتضي له الحاجة للإجابة على التساؤلات المطروحة، وكذلك من أجل البيانات المراد الحصول عليها، لذلك تم استخدام جملة من الأدوات المضبوطة علمياً ومنهجياً لجمع المعلومات التي تخص الدراسة وذلك بمراعاة توافقها مع منهج الدراسة وهي: المقابلة والملاحظة والملاحظة والاستبيان. ونحن في دراستنا اعتمدنا على:

الاستمارة أو الاستبيان: وهي وسيلة للاتصال بالمبحوثين واستفسارهم واحد واحدا وبشكل مماثل. وهي تقنية مباشرة قصد الحصول على علاقات رياضية وعقد مقارنات كمية.

وتعرف أيضاً بأنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص بالبريد، أو يجري تسليمها باليد تمهيداً للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها، لكنها غير مدعومة بحقائق.¹

ولأن الأسلوب المثالي أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث، ويسجل بنفسه الأجوبة والملاحظات التي تثري البحث، فقد طبقناها على عينة الدراسة والمقدرة بأكثر من 80 عامل في رئاسة الجامعة بجامعة أدرار.

تتركب استمارة بحثنا من البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى 3 محاور رئيسية تحتوي في مجملها 23 سؤال

حدود الدراسة:

لقد اجرينا هذه الدراسة بجامعة احمد دراية بادرار بالخصوص على فئة موظفي رئاسة الجامعة والذين يزيد عددهم عن 80 موظف، في الفترة الممتدة من 23 فيفري الى غاية 8 جوان .

¹ عمار بوحوش، المرجع السابق، ص 66

صعوبات الدراسة:

لقد اخترنا هذا الموضوع إيماناً منا لقدرتنا على انجازه لبساطته إلا أنه لا يمكن لأي موضوع أن يخلو من بعض الصعوبات التي تعطل صفوة انجازه بأسرع وقت نذكر منها:

الوضع السياسي للبلاد والمتمثل في الحراك الشعبي وما أفرزه من انعكاسات مست مختلف المجالات وشمل هذا الحراك جامعات الوطن مما أدى بغلق ابواب الجامعة حيث أدى هذا الأخير بغلق المكتبات فساهمت في تاخر انجاز مذكراتهم واعمالهم المعطاة لهم ضيق الوقت بسبب تاخر في اعطاء المواضيع وابداء الموافقة عليها ولقد واجهتنا العديد من الاعطال على مستوى جهاز الكمبيوتر

تحديد مفاهيم الدراسة :

1/تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

أ-تكنولوجيا لغة:كلمة TECHNOLOGY من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل ،ويرجع أصل التكنولوجيا اليونانية والتي تتكون من مقطعين TECHNO وتعني التشغيل الصناعي ،أما الجزء الثاني من الكلمة LOGOS تعني علم أو منهج¹

كما ترجمت إلى "تقنيات"،ومهما كانت الترجمة وإلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل.²

ويعرف المعجم ق(webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية ،والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية ،أو طريقة لانجاز غرض منشود.³

ب-الاتصال: لغة **communication** مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات وأفكار .⁴

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص13.

² بسام محمود المبهرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات عمان: دار جليس الزمان، 2010، ص 108.

³ محمد الصيرفي، المرجع السابق ص13.

⁴ محمد جمال الفار، المعجم الاعلامي، عمان: دار أسامة لنشر والتوزيع، 2010، ص7.

ج-تكنولوجيا الاتصال الحديثة إصطلاحاً: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا بد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى "روبن وبرنت" أنها "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"¹

هذا التعريف يلخص تكنولوجيا الاتصال بكونها مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تعمل على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات .

وهناك من يعرف مصطلح تكنولوجيا الاتصال على أنه "مجموعة التجهيزات والوسائل التي إكتشفتها واخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد".²

وورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها.³

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات .

أما كلمة " حديثة " التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى مدى الزماني فما هو حديث اليوم قديم غدا. إلا أن أغلب التعريفات تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

التعريف الإجرائي: هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة (الأدوات والوسائل) التي تستخدمها الجامعة بغرض إستقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل إلكتروني سواء في شكل صور أو فيديو أو نص وتتمثل في الفاكس، الهاتف، البريد الإلكتروني، وجهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الانترنت، الانثرانت، لاكسترانت).

¹حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997 ص 63.

² محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال)، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2007، ص 200.

³ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 166.

2/ الأداء المهني :

أ) لغة: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر للفعل أدى ويقال أدى دينه قضاءه وأدى الشيء : قام به وتشير بعض الكتابات إلى أن الأداء هو أداء مهارة ، القدرة على عمل شيء ما أداء العمل¹.

كلم أداء من الفعل يؤدي، ينجز ،performe، والأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية performance التي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة ، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسيطرة²

إصطلاحا :

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي حيث تم تعريفه على أنه : "النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما ، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على إستخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة³ .
التعريف الإجرائي: هو مجموعة الجهود والمهام والواجبات التي يقوم بها العاملين داخل مركز البحث العلمي سواء طلبت منهم أو من تلقاء أنفسهم بهدف تحقيق أهداف المركز وبناء على النتائج التي تحققها هذه الجهود يتحدد مستوى الأداء إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني.

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

² شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "المُجد بوقرة "، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية ، جامعة المُجد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009، ص60.

³ وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان : دار اليازوري العلمية، 2011، ص77.

الفصل الاول: مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني : التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث : خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال (الاهمية ، الانواع ، الاستعمالات)

المطلب الاول: اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني : انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث : استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال (التصنيف ، التأثير، المزايا والعيوب)

المطلب الاول: تصنيفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل والجمهور والمجتمع

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد: تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم الوسائل التي أصبحت تعتمد عليها جل المؤسسات في نشاطها الإداري الداخلي والخارجي، وبهذا الفصل سنتطرق إلى أهمها التكنولوجيات المستخدمة من طرف الجامعة، مزاياها وعيوبها، وأهم خصائصها .

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعددت التعارف المقدمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تبعاً للمرتكزات النظرية أو التطبيقية التي انطلق منها المهتمون بهذا الشأن، غير إن الاتفاق حول مجموعة من السمات أو الوظائف وحتى التأثيرات المحددة لها تسهل عملية استنباط مفاهيم قريبة تبين ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

ليس هناك تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الاتصال الحديثة *communication new technologie* رغم ذبوع استخدامها غير إن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الالكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرو مغناطيسي "الكاسيط الصوتي والفيديو ، اسطوانات الليزر، والبث الاذاعي والتلفزيوني الذي توج باستخدام الشبكات الفضائية ، وشبكات الميكرويف المعتمدة على الترددات العالية القدرة *vh* وفائقة القدرة *uhf*، والشبكات الارضية التي تستخدم الالياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية والاذاعية والمعلومات¹.

اضافة الى استخدام الحاسوب (الكمبيوتر) وما يتصل به من تقنيات على انه كلمة حديثة في تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تحمل قدر كبير من النسبية فهي تتوقف بدرجة كبيرة على مدى تطور المجتمع واخذه بالاساليب الحديثة في الانتاج .

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكايميا بانها "القطع الحرفية والخدمية "التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية .

يعرفها بروكتر وآخرون *procter & others* بانها "العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام اجهزة الكمبيوتر .

كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بانها علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات ويعرفها سويلمر بانها "الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات *computers* والاتصالات *telecommunication* والالكترونيات

¹ حورية بولعويادات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الانسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص18.

المصغرة¹² electronic micro.

ويعرفها رولي rowly بأنها "جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware والبرامج software ولكن ينصرف كذلك على أهمية دور الانسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ اليها لتحقيقها .

ويرى الدكتور نبيل ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي رافد لتكنولوجيا المعلومات على المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات ، هي البيانات والمعلومات والمعارف ذاتها الاساسية بلا منازع هي الكمبيوتر الحاسب الالكتروني او البرمجيات التي تستهلك طاقته الحسائية في تحويل هذه الحسائية في تحويل هذه المادة الخام الى سلع وخدمات معلوماتية اما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الالة والانسان ، او من خلال اساليب البث المباشر وغير المباشر كما هي الحال في اجهزة الاعلام او من خلال شبكات البيانات التي تتصل بين الكمبيوتر واخر وبينه وبين وحداته الطرفية فضيل دليو يرى تعريفها لها انها تلك الموصولة بالكمبيوتر ولها اثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا³ . وقد لخص عبدالهادي عثمان تعريف التكنولوجيا الاتصال الحديثة في القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث المعلوماتية من مكان لآخر .

بالاضافة الى انها تعتبر كل التكنولوجيا المتعلقة بعملية المعالجة والانتاج وتبادل المعلومات والتي تجمع بين ثلاثة مجالات تقنية معلوماتية ، اتصال ، سمعي بصري . ورضى عبد الواحد يرى انها مجموعة الآلات المستخدمة لتوفير راحة الانسان .

وترى اسماء حسين حافظ ان تكنولوجيا الاتصال متابعة العصر من وسائل واجهزة ومبتكرات وتطبيق استخداماتها الحديثة والاستفادة منها في نشر مناح الحياة الانسانية بما في ذلك انها تؤثر في مجال المعلومات والاتصال الاعلامي لمختلف وسائله وقنواته واجهزته وايضا ترى انها

¹ سماح ميهوب، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصرف —حالة نشاط بنك عن بعد — مذكرة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014 ، ص31.

² فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياه، منشورات جامعة مونتوري، قسنطينة، الجزائر، 2002، ص147.

³ نفس المرجع ، ص147.

الحصول واكتساب ومعالجة وتخزين المعلومات والاتصال الاعلامي ومختلف المعلومات الرقمية و النصية والسلكية واللاسلكية والكمبيوتر.¹

المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال

يجدر بنا قبل السرد التاريخي لتكنولوجيا الاتصال ان نتحدث عن التطورات التي مرت بها حتى على ماهي عليه الان لابد من تعريف تكنولوجيا الاتصال وهي مجمل المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وانتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها اي توصيلها الى الافراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك علميا وتعتبر ظاهرة اجتماعية متعددة الإبعاد والتكنولوجية والاقتصادية والعلمية والنفسية والسياسية، وهي نسبية بطبيعتها وترتبط بدرجة تطور كل مجتمع فما قد يعتبر حديثا في مجتمع ما قد يعتبر تقليديا في المجتمع اخر .

التلفزيون مثلا من وسائل الاتصال التقليدية، في مجتمعات المتقدمة ولكنه تكنولوجيا حديثة في مجتمعات اخرى، ومثال هذا يمكن ان يقال عن استخدام الإذاعات الولائية ووسائل الطباعة والتوزيع الالكتروني يتفق معظم المؤرخين على ان يوحنا جوتنبورغ هو اول من فكر من اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة ،وبعد محاولته عام 1436 واخراج الكتاب المقدس باللاتينية و42 سطر عام 1455 ويجمع المؤرخون على ان الطباعة من اهم الاختراعات في تاريخ البشرية أسهمت في نشر التعليم وأثرت في التطور الحضاري² .

ما هو الراديو :

الراديو من أسمائه المذيع أو الإذاعة السمعية، وهو وسيلة من وسائل الإعلام المتعددة وتم اشتقاق مصطلح الراديو باللغة الانجليزية (راديو) وتعني نصف القطر والارسال الاداعي الان يتم من خلال بث الموجات الصوتية عبر الغلاف الجوي على هيئة دوائر، وهذا يتم من خلال تحويل الموجات الكهرومغناطيسية الى صوت مطابق تماما لصوت المذيع الصادر من محطة الاذاعة، ويتم ذلك من خلال مكونات بسيطة تتمثل في الهوائي الذي يلتقط الاشارات اللاسلكية ويدخل الى

¹ أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي، ط1، المكتبة الحديثة، القاهرة، 2005، ص12.

² فيصل أبو عيشة، الاعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص25.

دائرة انتقاء مكونا أساسا من مكثف هوائي ومكبر التردد العالي والمذبذبات وظيفته انتقاء المحطة المراد سماعها ومنع التداخل بين المحطات ثم تأتي مرحلة التكبير والإشارة الصوتية، وقد مر الراديو بالعديد من المراحل على يد العلماء حتى وصل الى الشكل الذي يظهر به الآن مع بعض التغيرات التي لحقت به في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة.¹

قام العالم الألماني هنري هيرتز في عام 1980 بإجراء التجارب على الموجات الكهرو مغناطيسية وقام بصنع كاشف الذبذبة وهو جهاز يمكنه إستقبال الموجات وتحويلها بواسطة التأثير إلى كهرباء، ثم جاء من بعده العالم الإيطالي أوجست ريجي بتحسين أجهزة هنري فأعاد صنع كاشف الذبذبة، وفي عام 1989 تمكن الفرنسي إدوار برانس من إختراع جهاز الكاشف للموجات الكهرومغناطيسية أطلق عليه غسم مسجل الرعد الذي سمي فيما بعد الراديو وفي عام 1996 إستخدم ماركوني الموجات الكهرومغناطيسية لنموذجه بعد عدة سنوات، وقد قام نيكول بتزويد ماركوني بمحطات تبين فيما بعد أنها كانت أول مخططات المذياع.²

الصحافة: كانت الصحافة بشكلها التقليدي تقدم بالفعل بعض البدائل العلمية وحدث التطور في أحد جوانب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهي تكنولوجيا الصحافة لصناعة الصحافة ومتطلباتها الفكرية والثقافية، وتجهيزاتها المادية والفنية والتكنولوجيا التي يتحدد على ضوءها ومدى كفاءتها في تقديم رسالتها ووظائفها الإعلامية والمجتمعية الشاملة ودخلت صناعة الصحافة مرحلة جديدة يتحكم الحاسب الآلي فيجمع أطرافها وتبدأ عملياتها من إعداد الأداة التحريرية مروراً بتصميم الصفحات وتنفيذها ألياً وتجهيز الألواح الطباعة ثم الطباعة و التوزيع وفق هذا النظام الجديد الإنتاج الرقمي للصحف ستتلاشى الحدود بين الكلمة والصور والرسم والصوت، والتي ستعمل معا وبشكل تفاعلي للإنتاج مستندات ووثائق ذات جودة فائقة والدقة الممتازة.³

¹ محمد لعقاب، مجمع الاعلام والمعلومات - ماهيته وخصائصه، دار الهومة، الجزائر ، 2003، ص26.

² نجاح كاظم، العرب وعصر المعلومات البعد الخامس، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، بيروت، 2002، ص278.

³ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2007، ص09.

وتقوم فكرة الإنتاج الرقمي لصحيفة على أساس المجتمع الشامل وعناصر والصفحات من نصوص ورسوم وإعلانات وغيرها، على شاشة حاسب آلي واحدة يضم المراحل الإنتاجية كلها على مجموعة حاسبات مرتبطة معا من خلال شبكة إنتاجية واحدة.¹

وفي الثمانينات ظهرت ما نسميه بوسائل الاتصال الجديدة والتي تتمثل أساسا في تطوير الأقمار الصناعية، الكابل، الفاكس، الفيديو، نكست، التلكست، والتلفزة عالية التجديد والرقمنة، والأشرطة والأقراص المضغوطة وإلى عدد لا متناهي من الإمكانيات والتركيب المتعددة الوسائل والتقنيات تمثلت أهم تطبيقاته حاليا في الجمع بين التلفزيون والإعلام الآلي والهاتف والأنترنت .

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1/ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أبرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بروز وظهور خدمات النقل والمعلومات خدمات النقل والمعلومات وتداولها وهذا مازاد في فاعلية هذه التكنولوجيا وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي، أما في مجال التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي

وهناك عدة خصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الراهنة ومن أبرزها :

***التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال تؤثر على أدوار الآخرين واستطاعتهم في تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة والتفاعلية ومعناها سلسلة الأفعال الاتصالية يستطيع الفرد (أ) ان يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بالفعالية الاتصالية المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت.²

***اللاتزامية :** (الارتباط بعنصر الوقت) وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في الوقت المناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين استخدام النظام في الوقت نفسه فمثلا نظم

¹ صباح مُجد كلو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة فهد الوطنية ، عدد

2، المجلد6، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان ، 2001، ص90

² سميرة شيخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، العدد 01 و02، سوريا ، 2010. ص446.

البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبلها في اي وقت دون الحاجة الى تواجد مستقبل الرسالة.¹

***التوجه نحو التصغير:** (قابلية التحريك او الحركة) تتجه الرسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة الى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان الى آخر بالشكل الذي يتلائم وظروفه مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي يتسم بالسكون والثبات ومن أمثلة هذه الوسائل الجديدة تلفون الجيب ، والحاسب النقال المزود بطابعة الكترونية.²

***قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط الى اخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة من مسموعة الى رسالة مطبوعة.³

***قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة ادوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت انظمة الاتصال واتحدت الاشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة ادوات الاتصال و من الامثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لايها تؤدي وظيفتها في استقباله الاشارات التلفزيونية على اكمل وجه.⁴

***الاجماهيرية او الرسائل الاعلامية الشخصية:** ومعناه ان رسائل الاتصال قد توجه الى مجموعة من الافراد والجماهير وقد توجه الى فرد بعينه فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد ان يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

¹ حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز الجامعة للتعليم، مصر، 2000، ص314.

² تامر كامل محمد، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال واليات حراكها في الوطن العربي"، مجلة العلوم السياسية، العدد 37، العراق، ص 227

³ فضيل دليو، فضة عباسي بصلي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، الاستخدام والتاثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001، ص 96.

⁴ علي محمد شنو، الاتصال الدولي والتكنولوجي الحديث، دار القومية للثقافة، بيروت، 2005، ص 102.

***الشيوع والانتشار:** وتعني بالانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة ، نلمح ذلك في التلفاز ثم الفاكس ميل وكل ما زاد عدد الاجهزة المستخدمة زادت في قيمة النظام.¹

***الكونية:** وهي البيئة الاساسية الجديدة لوسائل الاتصال وهي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها راس المال الالكتروني عبر الحدود الدولية ذهابا وايابا ومن اقصى مكان في الارض على الالف من الثانية الى جانب تتبعها مسار الاحداث الدولية في اي مكان في العالم وباختصار فقد لخص احد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال فقولهُ الخدمات التي اتيحت نتيجة التحول من الصوتي الى الرقمي ومن الالكتروني الى الفنون.²

¹ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، المرجع السابق، ص315.

² فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال (المفهوم، الاستعمالات، الافاق)، كلية العلوم الانسانية، الجزائر، 2010، ص58.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال (الاهمية، الانواع، الاستعمالات)

المطلب الاول : أهمية تكنولوجيا الاتصال

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله هذه التكنولوجيا ألا وهو حل مشاكل وفسح المجال أمام الإبداع بما يسمح للناس بأن يكون أكثر تأثيراً مما لو لم يستعمل تكنولوجيا المعلومات في أوجه نشاطهم، كل ما اعتبرنا التكنولوجيا المتقدمة وأعطيناها الأهمية الأكثر، كلما ازدادت أهمية اعتبار جانب "الشعور المتقدم" والذي هو جانب الفرد على أساس المقولة (high-tech-high-touche) التي يمكن ترجمتها إلى (تكنولوجيا متقدمة – شعور متقدم) وهذا يقودنا إلى حقيقة أخرى لا تقل أهمية وهي أنه يتوجب علينا دائماً أن نكيف تكنولوجيا المعلومات إلى الناس، بدلاً من أن نطلب من الناس أن يتكيف مع تكنولوجيا المعلومات.

فأهمية تكنولوجيا المعلومات التي تتجلى في زيادة اعتمادنا عليها في نشاطاتها كأفراد أو منظمات، تجعلنا نهتم دائماً بالفرد وبأهمية العامل الإنساني في المنظمات.¹

المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال

من خلال التعريف المقدم لتكنولوجيا المعلومات يمكننا أن نقسم تكنولوجيا الاتصال إلى ثلاث أقسام رئيسية:

- تقنيات المعالجة (الحواسيب، البرامج) يقصد بتقنيات المعالجة مختلف الوسائل و الأدوات التي تسمح بمعالجة المعلومات والبيانات

1- الحواسيب: الحاسوب هو جهاز يتكون من معدات إلكترونية وأخرى ميكانيكية له القدرة على إنجاز أعمال كثيرة كالحسابات ومعالجة النصوص وطباعتها وتخزين المعلومات وتبادلها وذلك بواسطة أجهزة خاصة تجتمع تحت اسم hard war وبرامج مختلفة تجتمع تحت برمجيات sofet war وتتشكل أهم المعدات الآلية للحاسوب من :

- المعالج الآلي أو وحدة المعالجة presesseueur

- الذاكرة

- وحدات الإدخال والإخراج أو القارئات

¹ فضيل دليو، المرجع السابق، ص 21.

-الاجهزة المحيطة او اللواحق

2- البرمجيات: وتتضمن البرمجيات عدة انواع من البرامج والتطبيقات التي تمكن الحاسوب من اداء الاعمال التي نطلبها منه، ويحتوي البرنامج على مجموعة من تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب حيث تؤدي الى نتيجة مفيدة للمستخدم، وهناك نوعين متميزين من التطبيقات :

1- التطبيقات القاعدية : وهي تضم كل البرامج المشغلة لالة، وهي برامج انشات خصيصا لتنظيم سير المكونات الالية للحاسوب فهي تقوم بتفسير الاوامر المشغلة الالية من المستخدم وتحويلها الى اشارات ، وتكون كل البرامج مايسمى بنظام التشغيل (systeme) dexpotation ومن امثله ¹:

*نظام ميكروسوفت وس(ms dos) والمستخدم في حاسبات *ibm* والمطابقة لها
 *نظام ويندوز الذي هو خليفة *dos* ويمتاز بمرونته وسهولته .
 *نظام فاندرو و "ماك اوس" المستخدمين للحاسبات "مايكنطوش"
 *نظام اونيكس المستخدم خاصة في الشبكات ².

2/التطبيقات العامة: وهي جميع البرامج التي يستعملها الانسان لانجاز عمل معين بواسطة الحاسوب وكاتبة النصوص او انشاء برامج او اعداد جدولومن تصنيفاتها :

*معالجة النصوص مثل الوورد والووركس .
 *معالجة الجداول مثل excel وqpro
 *انظمة تسير قواعد البيانات مثل access وsbse
 *لغات البرمجة، وهي تطبيقات تسمح باعداد برامج اخرى كبرامج التسلية وبرامج التسييرواهمها لغة "بازيك" و "باسكال" و "دلفي"
3/التطبيقات المفيدة: وهي جميع التطبيقات العلمية، وكذا التطبيقات المعدة لاغراض تعليمية ، ولاقامة هذا النوع من التطبيقات نستعمل لغات مختلفة³.

¹ فضيل دليو، المرجع السابق، ص 24.

² احمد محمد الشامسي، العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، (د-ن) القاهرة، 1996، ص 33.

³ نفس المرجع، ص 34.

ثانياً: تقنيات التخزين والاسترجاع

وتسمى في لغة المعلوماتية بأجهزة التخزين وتعتبر إحدى أنواع المعدات، وتشكل الذاكرة الخارجية للحاسوب وهي ذات سعة كبيرة بالنسبة إلى الذاكرة المركزية، وتستعمل في تخزين المعلومات والبرامج في شكل ملفات بصفة دائمة، وتسمى في علم المكتبات بالوعية الالكترونية أو الرقمية أو المصادر الالكترونية .

وتتمثل هذه التقنيات في :

-الأشرطة والاقراص الممنغطة : بالنسبة للأشرطة الممنغطة فهي شبيهة في صنعها بأجهزة التسجيل الصوتية غير أنها تعمل بالحقل المغناطيسي: أما الاقراص الممنغطة هي عبارة عن أطباق من الاقراص المعدنية الممنغطة من جهتين ويوجد نوعين منها :

*الاقراص الصلبة /الثابتة وتصل سعتها إلى 6000ميغابايت

*الاقراص المنقولة (الاسطوانات) وهي نوعان ذات سعة 1.44ميغابايت وذات سعة 2.88ميغابايت

ب-الاقراص المضغوطة : تعتبر الاقراص المضغوطة وسيلة جديدة لتخزين المعلومات وتمتاز بطاقة تخزين كبيرة مقارنة بالاسطوانات العادية بالإضافة إلى نوعية التخزين من خلال تنوع المعلومات (بيانات ،صور ،صوت).

وهناك مجموعة من أنواع الاقراص المضغوطة تختلف باختلاف استعمالها وأهمها: اقراص مضغوطة تفاعلية، اقراص الفيديو الرقمية، الاقراص المضغوطة القابلة للتسجيل، الاقراص المضغوطة القابلة لإعادة التسجيل، الاقراص المضغوطة للقراءة فقط، الاقراص القابلة للنقل

ثالثاً : تقنيات الاتصال: وهي ذلك الجزء من التقنية الذي يعني بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بين نقطة وأخرى، وتقنيات الاتصال أقدم من تقنيات الحاسوب، وقد حصل التلاحم بين هاتين التقنيتين عندما ظهرت الحاجة لترابط أجهزة الحاسوب وأطرافه عن بعد ، وتعتبر تقنيات الاتصال بمثابة حلقة وصل بين النقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة، وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات والتي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف .

*وسائط الاتصال (الحوامل)

1/الكبلات: يعد الكابل احد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص اما بالأسلوب التماثلي او الاسلوب الرقمي وتعتمد عملية نقل الرسائل عن بعد على كهرومغناطيسية الطيف .

وقد بدأت خدمة الاتصال الكابلي في الولايات الامريكية في اواخر الاربعينات لتحسين الخدمة التلفزيونية في المناطق المنعزلة، ومن ثم بدأت بعض شركات الكابل في تقديم برامج تلفزيونية من انتاجها.¹

2 /الاقمار الصناعية : هي عبارة عن استخدام خاص للاتصال عن طريق وصلات الميكروويف ذات الترددات العالية، حيث يتم وضع محطة تقوية ميكروويف تسمى "المحول " داخل القمر الصناعي قبل اطلاقه في الفضاء ليدور حول الكرة الارضية بسرعة متزامنة مع سرعة دوران الارض ويستقر في مدار خاص على ارتفاع معين من سطح الارض، ويتم الاتصال بالقمر الصناعي عن طريق اقامة هوائيات ضخمة في المحطات الارضية، ويتيح استخدام الاقمار الصناعية في الاتصال بعدة مزايا :

- اجتياز العوائق الطبيعية للإرسال مثل الجبال والمحيطات والصحاري
- تتيح الوصلة الفضائية اتصالا مباشرا من نقطة الى عدة نقاط في نفس الوقت
- ينشر الاشعاع الراديوي من خلال الاقمار الصناعية في خطوط مستقيمة تصل الى سطح الارض فتغطي مساحة تعادل ثلث مساحة الكرة الارضية .
- تحقيق السرعة والوضوح الكافيين في نقل الاحداث والمعلومات من مكان لآخر
- توفير استقبال عالي الجودة لخدمات الراديو والتلفزيون والهاتف ونقل البيانات .

3/الالياف الضوئية : (fibres optiques) تعد الالياف الضوئية احد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شائع من الاتصالات، والالياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية دقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور اشعة الليزر من خلالها وهي سهلة الاستخدام والتهيئة واكثر مرونة من وسائط الاتصال الاخرى .

¹ حسن عماد مكاوي، المرجع السابق، ص79.

المطلب الثالث : استعمالات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

مفهوم الاستعمالات: يمكن اعتبار مفهوم الاستعمالات مفهوم معقد ومثير للعديد من التعريفات غير الوفاقية، فهو عبارة عن بناء اجتماعي مصطنع وليس عن مادة طبيعية لغوية اذ يتراوح تعريفه بين قطب مجرد التبنى (الشراء الاستهلاكي التعبير عن طلب اجتماعي مقابل عرض صناعي) وقطب التملك مروراً بقطب الاستخدام ويمكن التكلم عن التملك اذا توافرت ثلاثة شروط اجتماعية¹:

- 1: برهنة المستعمل على التحكم التقني والمعرفي في الوسيلة التقنية
- 2: اندماج هذا التحكم اندماجا واضحا ومبدعا في النشاط اليومي للمستعمل
- 3: يفتح التملك المجال امام المستعملين احتمالات تبديل وتعديل او إعادة إبداعهم او المشاركة مباشرة في تصوير الابتكارات والتكنولوجيات الجديدة .

*مجالات الاستعمالات

اما فيما يخص مجالات استعمالها فملاحظ ان معظمهم العناصر المرتبطة بمجتمع المعلومات والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تتعلق بعالم الشغل ونظام العمل خاصة منه تحديد الأهداف وتنظيم الأنشطة وكذا الحياة اليومية .

-استعملت التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في العلاقات التجارية فجعلت المنتجات عبارة عن قيمة او صورة قبل ان تكون سلعة، فهي لم تصبح ذات قيمة ما الا بعد ان تم التعبير عنها (تسويقها) في المجال الاتصالي ومن هنا جاءت أهمية المعلومات وتكنولوجياتها الاتصالية الجديدة .

-لقد أدت هذه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال الى ظهور نمط جديدة من تنظيم المؤسسات يتمثل في الشبكة ، ويتميز هذا التنظيم او الإدارة الشبكية باندماجها وتسييرها وتفككها فيزيقيا حيث جعلت التنظيم لا مركزيا وهياكله مسطحة تسير التواصل التفاعلي كما ادت هذه التكنولوجيات الى تغيرات في حجم وطبيعة المهمات المرتبطة بضرورة التكيف معها مما أدى إلى اتخاذ إجراءات محفزة على التكوين المستمر والمتخصص للعاملين في الميدان .

¹ فضيل دليو، المرجع السابق، ص 99.

-فتح تيسير الوصول الى البنوك المعلومات أفقا اتصالية جديدة وأدى الى زيادة الإنتاجية وزيادة قدرة المؤسسات على تسير المسائل المهمة بجعل المعلومات في متناول جميع الفاعلين فزادت قدرتها على المنافسة .

-كما لا يمكن ان نتجاهل اليوم أن تكنولوجياات الجديدة للإعلام والاتصال تمثل 8% من الناتج الخام المحلي (pib)الامريكي مثلا وتساهم منذ 1995 بأكثر من 30% في نمو هذا الناتج، كما إن أهمية هذه التكنولوجياات أدت برجال الأعمال الى إدراج المؤشر المعلوماتي كمؤشر خاص في الأسواق المالية، كمؤشر nasdak في بورصة نيويورك ليستقل بذلك عن المؤشرات الاقتصادية التقليدية الأخرى .

-الاعتماد على الدعامة الكهربائية او الالكترونية أكثر من الدعامة الورقية، وبالتالي التنقل بسرعة الضوء عبر الكترونيات (حوالي 300 كلم /ثانية)واستبدال عدد النسخ الموزعة بعدد الاتصالات المنجزة.¹

¹ المرجع السابق، ص100

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال (التصنيف، التأثير، المزايا والعيوب)

المطلب الاول: تصنيفات تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال

اختلف المختصون في تصنيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بسبب تعدد مستويات استعمالها واختلاف أغراض استخدامها بالإضافة إلى المنظورات التحليلية التي تختلف من مدرسة إلى أخرى، وزيادة في الإحاطة المعرفية بهذه التكنولوجيا سنقدم تباعاً عروضاً تصنيفية عامة لها، ثم وفق نوع الوسائل والمداخل التربوية، وأخيراً وفق الوظائف والمهن والصناعات المرتبطة بها.¹

1/ تصنيف موسوعة ويكيبيديا الالكترونية (wikipedia.com):

ذكرت الموسوعة في مقال الكتروني لها (2007/12/26) بعنوان تكنولوجيا الاعلام والاتصال انه يمكن تجميع هذه التكنولوجيا تبعاً لستة قطاعات :

- تجهيزات الإعلام الآلي، قواعد بيانات معلوماتية (ملفات التخزين: serveurs وأدوات الإعلام الآلي .

-الالكترونيك الجزئي(micro)والمكونات الالكترونية

-الاتصالات عن بعد وشبكات الإعلام الآلي

-الوسائط المتعددة (المتيميديا)

-خدمات الإعلام الآلي والبرمجيات

--التجارة الالكترونية والوسائل الالكترونية .

2/ تصنيف التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أساس الاستعمال الشبكي :

تتميز " ت.ج.إ" باعتمادها النظام الرقمي، ويمكن تصنيفها تبعاً لذلك ووفق " م.جرمان " (germain.m:1998.13 الى مجالات ثلاثة :

-تكنولوجيا " خارج الشبكة " (hors réseaux) أو (off line) وهي تخص التطبيقات التي لا تكون تابعة لاية شبكة ، مثل الأقراص المضغوطة (cd rom)النصوص التشعبية(hypertexte) تكنولوجيا داخل الشبكة (en réseau) أو (on line): وهي التي تستعمل شبكة هاتفية أو معلوماتية (wan,lan) بطريقة تقليدية ودون اللجوء إلى بروتوكولات الإنترنت، المحاضرة عن بعد

¹ حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز الجامعة للتعليم ، مصر

(visio conference) ، البريد الالكتروني برامج معلوماتية للعمل الجماعي (ged)،edi،groupware وانترنتية: وهي شبيهة بسابقتها لكنها توسع من وظائفها باستعمال بروتوكولات الانترنت (ip،tcp،http) بغية الدردشة والتواصل عبر الشبكة

تصنيف تكنولوجيايات الجديدة لإعلام والاتصال على أساس الاستعمال العام :

تتكون سوق تكنولوجيايات الاتصال من عرض مجموعة منتجات متنوعة وطلب مجموعة استعمالات متعددة (ثقافية ،ترفيهية ،مهنية)تمر معظمها من خلال شاشات أو لوحات مفاتيح يشتمل العرض على ثلاث مجموعات تحدد صناعة الاتصال وسوقها : الأجهزة (التلفزيون،المسجلات، النسخات ،الحواسيب الهواتف)المحتويات(برامج سمعية بصرية برمجيات بنوك المعلومات والصور والأصوات)الشبكات التوزيع السمعي بصري البريد والمواصلات.¹

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل والجمهور والمجتمع :

اثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية :

1/التأثيرات على وسائل الاتصال :ويمكن حصرها في :

إن التكنولوجيا الجديدة لاتلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي : تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصيةالخ ، اما المستحدثات التكنولوجية فهي : الأشرطة المسموعة ،الحاسبات الالكترونية ...الخ وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي : الجريدة ،الراديو ، التلفزيون ، اما الان فنجد التلفزيون بالاشتراك، انظمة المعلومات الرقمية ، الكتاب الالكتروني ...الخ.²

إن الشكل أو النمط الانتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى اعداد من الجماهير لاترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز اقليمية مختلفة التوازن بين المركز والاطراف .

¹ فضيل دليو، المرجع نفسه ، ص85،86

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص176

-إن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها البعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على اشرطة فيديو كاست .

إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها أثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة

2/التأثيرات على الجمهور: يلاحظ إن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها ،ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية :

-تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد .

-إن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمعة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل ، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية ، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال ، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار .

ونتيجة لتلك الانتقائية التي اتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، فإنه من المتوقع إن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية ، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.¹

-إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال .

3/تأثيرها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية ، كالأستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الانتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل ، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والانتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة

¹ محمود علم الدين، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، 2005 ، ص190 .

اداء الاعمال الحياتية، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي والاجتماعي.¹

***الخصوصية:** إن الخصوصية حق الافراد في عدم افشاء أو نشر معلومات تخصهم ، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الانترنت أصبح من السهل الكشف عن اي شخص وفي اي وقت كان، نتيجة هذا الامر ابدى الكثير من الافراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الاجرامية والصحية لتواجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، الا إن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر اكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على اعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الانترنت .

***الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع إن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الانترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد إن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء الكتروني، او ما يسمى ايضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف²، بناء على ذلك قلت عدد الصداقات واصبح الافراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب.

وفي الاخير يمكن القول إن للتكنولوجيا الاتصالية تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع إلى اخرى، والثابت هو إن لها تأثيرات سلبية واخرى ايجابية، فأما الايجابية فلا نقاش فيها اما السلبية فيجب توجيه الامكانيات والابحاث لدراسة الاجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه والحديث عن الايجابيات والسلبيات يقودنا حتما إلى دراسة مزايا وعيوب التكنولوجيات الجديدة .

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

-**المزايا:** وتتلخص هذه المزايا في:⁴³ عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر ، كما

¹ عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في ادارة الاعمال، دار الثقافة ، عمان ، 1996 ، ص،ص382

² سعيد يس عامر، على محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والادارة، ط2، مركز وايد سير قيس ، القاهرة، 1998، ص37.

³ حورية بولعويدات، المرجع السابق، ص32

حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية ، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية ، كما انها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في علاج اوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي ، علاوة إن عالمية الاعلام يمكن ان تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي انسان ، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الاعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة انتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات ، فهي تتيح سرعة بمعدل الف ضعف دفعة واحدة وعموما فان أهم المزايا إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها ابعاد ثلاث هي :

***البعد الزمني :** حيث اتاحت اقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد الغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الاقمار الصناعية .

***البعد المكاني :** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها ، كما انها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت .

***البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث اتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو اي اختراع من عيوب فان التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة .

-**العيوب:** واهمها إن هذه التكنولوجيات اقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما انه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير الا إن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما إن التفتيت أو اللامجاهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم افراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها إن تنهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما انها توسع الهوة

المعرفة بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب .

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها .¹

¹ المرجع السابق، ص33.

الفصل الثاني : الأداء الوظيفي

المبحث الاول : ماهية الاداء الوظيفي

المطلب الاول : تعريف الاداء الوظيفي

المطلب الثاني : الاداء الوظيفي (المحددات، المعدلات، والخصائص)

المطلب الثالث : عناصر الاداء الوظيفي

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم عملية تقييم الاداء الوظيفي

المطلب الثاني : اهداف واهمية تقييم الاداء الوظيفي

المطلب الثالث : طرق تقييم الاداء الوظيفي

المطلب الرابع : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد :

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصر هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته واماله ، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر . ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط ، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم ادائهم وتحسينه باستمرار ، وتعتبر سياسية دراسة " الاداء وتقييمه " من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس اداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتما المؤسسات في اتخاذ اجراءات وحلول لبعض المشاكل ولمعرفة هذه المعلومات والاجراءات سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الاداء وتقييم الاداء ومجالات استخدام نتائج التقييم في المؤسسة .

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

يشير الاداء إلى درجة تحقيق واطمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، اما الاداء قياس على اساس النتائج التي حققها الفرد .¹

ويعتبر مفهوم الاداء الوظيفي هو المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرف، والاداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين² .

كما يعرف الاداء بانه محاولة تحقيق تلك الاهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الاهداف ويشمل مفهومي "الفعالية" وهي الوصول إلى الاهداف المرجوة، "النجاعة" وهي تخفيض الموارد المستخدمة³ .

بينما يتميز تعريف "طاهرة محمود كلادة" بالشمولية حيث قال "الاداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة اليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة"⁴ .

المطلب الثاني: الاداء الوظيفي (المحددات والمعدلات والخصائص)

اولا: محددات الاداء: تتمثل محددات الاداء فيما يلي:

الدافعية الفردية : يجب إن تتوفر لدى الفرد دافعية العمل ، وقد يكون هذا الدافع أو ضعيفا القدرة على اداء العمل المعين : يجب إن تتوفر في الفرد القدرة على اداء العمل الموكل اليه ادراك الدور والمكانة : يجب على الفرد إن يدرك ويفهم دوره في المنظمة، لانه يوجد افراد يبذلون جهودا فائقة ويكون مقبول .

¹ راوية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001، ص25.

² وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، قلمة، الجزائر ، 2004، ص143.

³ طاهر محمود كلادة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية ، دار زهران لنشر والتوزيع ، الاردن، 2001، ص242.

⁴ طاهر محمود كلادة، المرجع السابق ، ص245.

ثانيا : معدلات الاداء وخصائصه :

1/خطوات تحديد معدلات الاداء : يمكن حصر أهم الخطوات اتباعها لتحديد معدلات الاداء

فيما يلي :

أ-تحديد الاهداف المطلوب تحقيقها من التقييم وتتمثل :

اهداف استراتيجية : تتبثق بالمنظمة والعاملين والمجتمع على المدى البعيد .

اهداف ادارية : تتعلق بالمكافأة والجزاء والترقيات .

اهداف تنموية : تتعلق بتعريف الفرد بنقاط القوة والضعف وامكانياته الشخصية التي تساعد في تنمية مهارته وزيادة انتاجيته¹ .

ب-تحديد فئات الأفراد الذين سيتم تقييم أدائهم والمقالات المناسبة لكل فئة

مثلا جودة العمل، السرعة في العمل، الإتقان، التعاون...الخ

ج-تحديد عدد المعدلات وترشيد إستخدامها: يجب أن لا تكون أقل أو أعلى من الحد المقبول لقياس الظاهرة المقبولة لقياس الظاهرة المطلوبة وتحقيق الأهداف المنشودة .

د-تحديد وزن كل معدل من المعدلات المستخدمة: وذلك بمراعاة الوظيفة ونوعية الاعمال واهمية كل منها .

-بيان منهجية التطبيق من اجل الحصول على افضل النتائج تقوم بالاعتماد على مقياس رقمي أو وصفي و رقمي او الجدي .

2/خصائص معدلات الاداء : حتى يمكن تحديد معدلات القياس لابتداء من إعداد قائمة تفصيلية

بالخصائص التي سيتم إستعمالها للقياس ومن أهم هذه الخصائص :

التوافق الإستراتيجي: يشير هذا المبدأ إلى مدى إهتمام معيار التقييم بإظهار الارتباط الموجود بين أداء الوظيفة وإستراتيجية المنظمة وغياتها وثقافتها .

مثل إذا كانت المنظمة تهتم وتؤكد على خدمة العملاء فإن معيار التقييم سيرتكز على قياس أداء العاملين عند قيامهم بخدمة العملاء .

¹ عبد المحسن جودة، عبد الحميد عبدالفتاح، إدارة الموارد البشرية، جامعة المنصورة، مصر، 2004، ص423.

الصدق : يشير هذا المفهوم إلى ضرورة إن يقيس المعيار بالفعل ما وضع من أجل قياسه، وحتى يتسم المعيار بالصدق فلا يجب أن يعتريه النقص أو الغموض .

الثبات : يشير هذا المبدأ إلى مدى امكانية الاعتماد على المعيار وتكرار استخدامه أي مدى الثبات في وصف وتفسير المديرين والرؤساء المختلفين لنفس البيانات التي تم تجميعها .

القبول : إن هذا المبدأ يعتبر من أهم الخصائص التي يجب إن تتصف بها معدلات الاداء حيث انه يوجد الكثير منها يتسم بالصدق والثبات ولكنها تستغرق وقتا طويلا في استخدامها لذا فالعاملين والمديرين يميلون إلى رفض استخدامها ومن هنا يتضح انه لا يكفي الصدق والثبات في معدلات الاداء ولكن القبول العام لها ايضا وتعتبر هذه الاخيرة كخاصية جوهرية لمعايير تؤدي إلى زيادة فعالية نظم تقييم الاداء .

الخصوصية : تعني إن تعطي معدلات الاداء دلائل محدودة وخاصة العاملين عن ما يتوقعه عن ادائهم وكيف يمكنهم مواجهة تلك التوقعات والخصوصية مهمة جدا لكل من الاهداف والاستراتيجية والتنمية للاداء¹ .

المطلب الثالث: عناصر الاداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود اداء فعال، وذلك لأهيتها في قياس وتحديد مستوى اداء الموظفين في المؤسسات وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الاداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الاداء الوظيفي للموظفين وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين ويمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

1/الموظف وكفاءته: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، اما كفاءته فتعني ما الذي الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج اداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه،

¹ فيساح وسام، عموري ميلود، المرجع السابق، ص95.

وفي حقيقة الأمر إن البنية المعرفية للموظف في حالة تغير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة .

2/ العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من المتطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مميز فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه، وتشمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطار.¹

3/ البيئة التنظيمية ومكوناتها: وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل تنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال. العوامل الاقتصادية ، العوامل الاجتماعية ، التكنولوجيا، حضارية ، قانونية...²

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

يتأثر الافراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة اذ يصعب تحديد كل هذه العوامل ، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الإجتماعية أو الحياة عموما لا تؤثر في الأداء .

وإلى جانب تعدد وإختلاف العوامل المؤثرة على الأداء يثر الزمكان وكذا العوامل الفزيائية على الفرد وأدائه ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي الى رفع الأداء وأخرى تؤدي لخفضه ويمكن حصر بعضها في نوعين رئيسين هما:

عوامل داخلية: تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها :

-**العنصر البشري :** يشكل أهم مورد في المؤسسة فنمو المؤسسة مرهون بمدى إستقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدرتها على الإنسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها، ومدى

¹ محمد بن عبد الله العثمان، تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية العلوم الادارية، السعودية 2003، ص75

² -عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية لتنمية الادارية ، عمان، 2003، ص96.

العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير مواردها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل .

-الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المؤسسة .

-التنظيم : يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا لتخصصات على العمال داخل المؤسسة أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة .

إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل، والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء ،لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة في التنظيم بشكل يجعله قابلا لتغير وفق المستجدات .¹

بيئة العمل: وتشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وحبه لعمله وولائه لمؤسسته .

العوامل الفنية: إن العوامل التكنولوجية من المعدات والآلات ووسائل الاتصال وغيرها تؤثر تأثيرا كبيرا على الأداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون العامل على علم بكيفية عمل هذه الوسائل.

¹ - المرجع السابق، عبد الباري ابراهيم درة، ص98

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم عملية تقييم الأداء الوظيفي

تعددت التسميات التي أطلقها كتاب الإدارة على تقييم الأداء فقد سمي تارة بتقسيم الأداء pefomance كما سمي بقياس الكفاءة rating واخرون سموه بتنظيم الكفاءة الا أننا نرى أن خير تسمية له هي تقييم الأداء لا نشار إستعماله كما تعددت تعاريف تقييم الأداء . إذ عرف على أنه تقييم شخص من العاملين في المؤسسة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتقييم تصرفاته مع من يعملون معه ¹ .

كما عرف تقييم الأداء كونه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لتجرى مكفأهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالإستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة أدائه بها لتحديد مستوى كفاءتهم للعمل الذي يعملون به ² . ويعرف كذلك بأنه عملية ترتيب العمل اما تصاعديا أو تنازليا حسب مقدرتهم وخبرتهم وعاداتهم الشخصية ³ .

وكذا هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها ارباب العمل لمعرفة اي من الافراد انجز العمل وفقا لما ينبغي له إن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى الكفاية أو الجدارة أو استحقاق معين ⁴ .

وهو الطريقة التي بواسطتها يتم قياس حجم ومستوى ماتم انجازه بمقدرته مع المطلوب انجازه كما ونوعا ⁵ .

المطلب الثاني: اهداف واهمية تقييم الاداء

أولا :أهداف تقييم الأداء: إن القيام بعملية التقييم يهدف إلى:

* اختيار أفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال وبما يتناسب ومؤهلتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهارتهم تحقيق لمبدأ " وضع الفرد المناسب في المكان المناسب " .

¹ كامل المغربي، اساسيات الادارة ، دار الفكر للطباعة والتوزيع، بغداد، 1995 ، ص 3

² عادل حسن، ادارة الافراد والعلاقات الانسانية، مؤسسة شباب الجامعة ن الاسكندرية ،مصر ،1998،ص183.

³ مصطفى نجيب شاوش، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق، الاردن، 1996 ، ص 87.

⁴ عمر وصفي عقيلي، ادارة القوى العاملة، دار زهران للنشر، عمان، 1996، ص191.

⁵ المرجع السابق، ص 87.

* مساعدة المشرفين المباشرين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق بما يسهل عليهم تقديم النصح والتوجيه لهم عند حاجتهم لذلك .

* تحسين مستويات الأداء من قبل الأفراد وترشيدهم بما فيه الخدمة لمصالحهم ومصالح المنظمة إكتشاف الأفراد العاملين المؤهلين أكثر من غيرهم لمناصب قيادية في المنظمة .

يرى مصطفى كامل إن أنظمة تقييم الأداء تهدف إلى

-العدالة والدقة في المكافآت

-تحديد الأفراد الممكن ترقيةهم

-توفير نظام إتصالي ذو إتجاهين¹

غير أن الدراسة المسحية التي قام بها جيل ولوشير 1977 اوضحت أن هناك أهداف أخرى من وراء تطبيق التنظيمات المعاصرة لأنظمة الأداء منها:

-تحديد الاحتياجات التدريبية .

-المساعدة في تحسين مستوى الأداء الماضي .

-تحديد الأهداف الخاصة بالأداء .

-تقديم تغذية مرتدة للعاملين عن مستويات أدائهم .

-المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي .

-المساعدة في تخطيط القوى البشرية .

وبديهي أن تحديد الأهداف للنظام يعتبر من الأمور الهامة ولقد أثبتت الدراسات أن أسباب فشل كثير من الأنظمة تقييم الأداء يرجع إلى عدم تحديد أهدافها مسبقاً أو عدم الدقة والوضوح .

ثانياً: أهمية تقييم الأداء

- إن أي مؤسسة إقتصادية تحتاج في إدارة شؤون أفرادها إلى عملية تقييم الأداء وتسخر نتائج هذه العملية في وضع باقي السياسات المختلفة لها كالتعين، الأجور والحوافز والترقية والتدريب والنقل والطرء.....الخ

¹ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية لدراسات والنشر والتوزيع الحمراء ، بيروت، لبنان، 1997، ص125.

- يؤكد أكثر أصحاب بأن نظام تقييم الأداء الفعال العديد من الفوائد نذكر منها على سبيل المثال:

- يكون التقييم كمستند رسمي يساعدك على تحديد وتصحيح أسباب ضعف الأداء
- تخطيط التطوير المهني للموظفين¹
- يقيس مدى جاهزية الموظف لنقل أ والترقية
- على أساسه يمكن أن تقرر المكافأة أو زيادة الراتب
- يحسن معدل الإنتاجية في القسم أو المؤسسة .
- ويجب أن لا ننسى أهمية عملي التقييم الأداء الجيدة في التقليل من تزمير العاملين من التفرقة وتعطيهم إحساس بعدالة إجراءات المؤسسة.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء

هناك مجموعة من الطرق التي يتم من خلالها تقييم اداء الأفراد ومنه على الجهة المكلف بالتقييم أن تختار الطريقة المناسبة لطبيعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد مع حجم المنظمة وطبيعة ونوعية نشاطها وغيرها من العوامل الأخرى .

وستتناول أبرز هذه الطرق وهي كما يلي :

- أولاً: طرق تقليدية:** تنطوي تحت ظل هذه الطريقة مجموعة من الطرق التي هي كما يلي :
- 1/ طريقة الترتيب البسيط:** هذه الطريقة من اقدم وابسط الطرق حيث يقوم الرئيس السلمي المباشر بترتيب الافراد حسب قدراتهم لمقارنة كل فرد منهم باقرانه حيث يقوم بترتيبهم ترتيباً تنازلياً اي حسب الكفاءة ويأخذ في ذلك مجموعة من العوامل مثل : الانضباط، السلوك والتعاون الخ وتكون هذه الطريقة ناجحة اذا كان عدد الافراد قليل ومن عيوبها مايلي :
- عدد الافراد كبير²

- غياب المعايير الدقيقة مما يؤدي إلى امكانية التحيز
- 2/ طريقة المقارنة المزدوجة:** في هذه الطريقة يتم مقارنة فرد بفرد اخر من نفس المصلحة داخل المنظمة اي يكون ذلك وفق ثنائيات من المقارنات يتحدد في كل مرة الاحسن منها ، وتجتمع هذه

¹ عمر وصفي عقيلي، "إدارة الموارد البشرية"، جامعة حلب، سوريا، 1991، ص170

² صالح عودة سعيد، إدارة الموارد البشرية، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، لبنان، 1994، ص286

المقارنات يمكن التعرف على الترتيب العاملين تنازليا حسب ادائهم العام، مثل : اذا كان هناك 04 افراد في مصلحة ما هم ادريس . ميلود، مُجّد، نسيم فان المقارنة تكون كالتالي:

إدريس/ ميلود إدريس/ مُجّد إدريس/ نسيم

ميلود/ مُجّد ميلود/ نسيم مُجّد/ نسيم

وعند اجراء المقارنات يقوم المكلف بالتقييم بتحديد افضل فرد في كل مقارنة ثنائية .

3/طريقة التوزيع الاجباري : يتم تقييم الافراد حسب المنحنى الطبيعي والذي يقسم بدوره إلى مجموعات (ممتازين، جيدين، مقبولين، متوسطين ، ضعفاء)

ومن مميزات ها الطريقة انها:

-تقيس عددا قليلا من الافراد

-تضع مبادئ محددة لعملية التقييم بدلا من اعتمادها على التعميم

ومن عيوبها: تفترض إن المجموعات موزعة حسب هذه النسب وهذا غير صحيح في كل الحالات¹.

4/طريقة الادارة بالأهداف والنتائج :

تعتمد هذه الطريقة على مقارنة نتائج الاداء بالأهداف المخططة كوسيلة للتخلص من عيوب الطرق التقليدية في تقييم الاداء ويقوم هذا الاسلوب على العناصر التالية :

* تحديد اهداف كمية يمكن قياسها .

* اشتراك كل من الرئيس والمؤوسين في تحديد الاهداف الممكن تحقيقها

* وضع خطة عمل

* تحديد معايير قياس الاداء المناسبة

وتتمتع هذه الطريقة بمجموعة من المزايا نذكر منها :

* توفر لكل مؤوس مقياسا خاصا ومحددا للأداء مبنيا على خصائص وظيفته وطبيعتها واهدافها

* تعطي الفرصة لكل مؤوس لكي يقيم نفسه عن طريق قياس النتائج التي يحققها .

* توضيح مسؤوليات وواجبات كل من الرئيس والمؤوسين وتنظيم العمل وتنسيق بين الجهود

* من خلال التغذية المرتدة يتم تقوية وتنمية القدرة التعليمية للفرد .

¹ صلاح عودة سعيد، المرجع السابق، ص288.

* إن حرية المرؤوسين في تحديد الاهداف ليست مطلقة فيبقى دائما ذلك الخوف من الرئيس المباشر.

* إن هذه الطريقة تعتمد في التقييم على الاهداف الكمية وتحمل العناصر الوصفية التي يصعب قياسها .

5/طريقة الاختيار الاجباري:

تتكون استمارة التقييم في هذه الطريقة من مجموعات عديدة من الجمل وكل مجموعة تحتوي على أربع جمل ومنها إثنان تمثلان الصفة المرغوبة، والاثنان المتبقيان تمثلان الصفة غير المرغوب فيها، حيث يقوم المشرف في كل اربع جمل باختيار جملتين فقط واحدة تقيس الصفة المرغوبة، والأخرى غير المرغوب فيها في أداء المرؤوسين ¹.

والهدف من ذلك هو عدم معرفة المشرف للقيمة الممنوحة لهذه الجمل لكي لا ينحاز لأي فرد داخل المؤسسة أثناء عملية التقييم ومن ثم لا يستطيع إن يقيم المرؤوسين حسنا أو سيئا حسب تفصيله الشخصي .

مثال: لدينا أربع جمل التالية :

-**الصفات المرغوبة :** يقابل الفرد قرارات الإدارة بالإنصياح والتطبيق الحرفي لها و
ينجز الفرد الأعمال المطلوبة منه والأعمال الإضافية.

-**الصفات غير المرغوبة :** لا يستطيع تحديد موقفه من المشاكل التي تصادفها
لا يعد قادرا على إتخاذ القرارات .

يقوم المشرف اختيار جملتين الأولى الصفة المرغوب فيها والثانية صفة غير مرغوب فيها في أداء الفرد وهو بذلك يختار العبارة التي تعبر عن الأداء الحقيقي للفرد.

***ومن عيوب هذه الطريقة:** انها مكلفة ولا تسمح بمناقشة التقييم بين الرئيس والمرؤوسين
كما لا يعرف الرئيس أساس وقيم التقييم ².

¹ زهير ثابت، كيفية تقييم أداء الشركات والعاملين، دار النهضة العربية ، مصر، 2001 ، ص،ص126،127.

² محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعات للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1993 ، ص311

6/ طريقة الأحداث الحرجة :

يقصد بها ذلك السلوك الصادر عن الفرد في المنظمة والذي يعتبر مؤشر على حسن وسوء أدائه وهنا ما يركز المشرف على الأداء وإنما على سلوك الفرد وكيفية تصرفه لمواجهة ذلك الحدث .

ومن عيوب هذه الطريقة:

- تؤدي إلى قيام الرؤساء بإشراف مباشر والدقيق على المرؤوسين بمظهر يؤدي إلى إحراج العامل.
- يعاب عليها أيضا طول المدة المراقبة فقد تدوم طوال السنة .
- ضرورة المراقبة في كل وقت وحين مما يولد الملل من المستشرف وبالتالي الابتعاد عن الهدف من التقييم .
- تسجيل المشرف لوقائع غير مهمة في تقييم أداء الفرد

7/ طريقة التقرير المكتوب

يقوم الرئيس بإعداد تقرير مكتوب عن تقييمه لمرؤوسيه بناء على عناصر رئيسية مثل: جوانب الضعف، وقدرته القيادية، ثم يقوم الرئيس بالتعبير عن رأيه في مرؤوسيه ويذكر فيه حكمه وانطباعه على أداء الأفراد .¹

ومن عيوب هذه الطريقة:

- طول الوقت المطلوب لها عند كثرة الافراد
- تقوم على إعتبارات في التقييم وبالتالي الابتعاد عن الشفافية
- تفيد في مقابلات التقييم حيث تركز على الصفات العامة والتقييم العام للمرؤوسين وإمكانية الحكم الشخصي للمشرف على المرؤوسين أي الإنحياز لبعض الأفراد .²

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي

بعد تناولنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (متغير مستقل) في الفصل الاول والاداء المهني (المتغير التابع) في الفصل الثاني، وسنتناول في هذا المطلب دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي، حيث يكمن دورها في كونها عاملا محفوا للمنظمات الباحثة عن التميز في مخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في ادائها، فهي تشتمل على الادوات والاجهزة والاساليب

¹ محمد سعيد سلطان، المرجع السابق، ص312

² حامد أحمد رمضان، إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر، 1999، ص388.

المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات الادارية في جميع مستويات المنظمة، مما يترتب عليه انجاز العمل بيسر وفاعلية، فالاتصال الفاعل هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقف بقاؤها، وما يجعل الاتصال التنظيمي فعالا هو استغلال تكنولوجيا الاتصال ومواكبة تطورها فبدونها لا يعرف العمال ماذا يعمل زملائهم ، ولا تستطيع الادارة ان تستلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها والتعليمات والارشادات اللازمة ، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينهم، لان الافراد لا يستطيعون ايصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين وهذا يؤثر على كمية ونوعية الانتاج التي تعد من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الاداء في المنظمات ، وعليه فتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور الاداري السريع، وهذا ينعكس ايجابا على السرعة في نقل وتبادل المعلومات ، بالتالي يسرع العمل مما يترتب عليه تحسن في مستوى الاداء¹.

ان مستوى الاداء يتحدد اذا كان متميزا او جيد او متوسط او متدني بناء على النتائج التي تحققها الجهود التي يقوم بها العاملين، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المنظمة وقدرة العاملين على استخدامها بالصورة الصحيحة التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق اهدافها بطريقة فاعلة، فبالرغم من الدور الفاعل الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال سواء لأغراض التوثيق او الحفظ او استقبال المعلومات ومعالجتها واجراء البحوث ، الا انه يجب توفير المستلزمات وتهيئة الظروف واتخاذ الاحتياطات التي تكفل تكيف العاملين مع التغيير وقلة مقاومتهم له، من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكامنة داخلها، لذا فالعملية التدريبية تعد السبيل الامثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين ادائهم ، من خلال اعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الالي وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال اضافة الى مواكبة التطورات العلمية وتطوير الانظمة الادارية الفعالة ، وتدريب عدد من الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة².

من خلال ما سبق يمكن ان نبرز العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاداء الوظيفي على النحو التالي:

¹ العولمة نانل، مبادئ في الادارة العامة، مركز احمد ياسين ، عمان، 1996، ص 77.

² عزيزة عبد الرحمن العتيبي، دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي، متاح على الرابط :

www.abah.co.uk، موقع تمت زيارته في 2019/06/12 ، 10:00

- 1/ تسببت الى حد كبير في تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة
- 2/ تسببت في تقليل الابعاء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الادارة العليا¹ .
- 3/ تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتماءهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .
- 4/ ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال ، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب ، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية .
- 5/ تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة امام المنظمة وتفعيل عملية توليد وتطبيق الافكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة² .

¹ العربي عطية، "استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية"، مجلة الباحث، دراسة

ميدانية في جامعة ورقلة ، الجزائر، العدد 10 ، 2009 ، ص 321

² العربي عطية ، المرجع نفسه ، ص 322

خلاصة :

تناولنا في هذا الفصل الاداء الوظيفي في ادارة الموارد البشرية من خلال التطرق إلى ماهية الاداء الوظيفي ببيان عناصره ومعايير ومحددات الاداء الوظيفي ثم الانتقال إلى التعريف بخطوات تحديد معدلات الاداء وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه وابعاده ،محاولة منا لإبراز أهم الجوانب التي تغطي مفهوم الاداء باعتباره الاثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بادراك الموظف لدوره ومهامه ،فهو يدل على مستوى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة والوصول إلى تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة ،ثم بعد ذلك انتقلنا إلى نشاط عملية تقييم الاداء الوظيفي كوسيلة للكشف عن جوانب القوة والضعف في اداء العاملين ،وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم عملية تقييم الاداء الوظيفي ،والاطار القانوني لهذه العملية في المؤسسة العمومية الخدماتية ذات الطابع الإداري باعتبار إن دراستنا الميدانية كانت على هذا النوع من المؤسسات والتطرق إلى مسؤولية القيام بهذه العملية وطرق مراحلها وفي الاخير انتقلنا إلى ابراز اهمية واهداف هذه العملية كأداة للوقوف على مدى تحقيق الاهداف المسطرة ومستويات استغلال الكفاءات والمؤهلات المتوفرة .

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

المبحث الأول: جامعة أدرار (النشأة والتطور)

المطلب الأول : التعريف بجامعة أدرار

المطلب الثاني :نبذة عن المجاهد أحمد دراية

المبحث الثاني :تفريغ محتوى الإستمارة .

المطلب الأول :خطوات الدراسة الإجرائية

المطلب الثاني :تفريغ وتحليل البيانات .

نتائج الدراسة

التوصيات

ملخص الدراسة

المبحث الاول: جامعة ادرار (النشأة والتطور)

المطلب الاول: التعريف بجامعة ادرار

نشأة أول نواة جامعية بولاية أدرار في سنة 1986 بموجب المرسوم رقم 118/86 المؤرخ في 1986/05/06 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 86/175 المؤرخ في 1986/8/5 والمتضمن إنشاء المعهد الوطني العالي لشريعة بأدرار ليتوسع إلى جامعة أدرار بموجب المرسوم التنفيذي رقم 269/1 المؤرخ في 30 جماد الثاني عام 1423 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 259/4 المؤرخ في 13 رجب عام 1425 الموافق لـ 29 أوت 2004.

*أهداف الجامعة الإفريقية من بين أهداف الجامعة مايلي:

-تشجيع الإبداع العلمي وتثمين نتائجه تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي.
-خلق علاقات تعاون وتبادل علمي مع مختلف الجامعات وهيئات البحث العلمي وطنيا ودوليا وإقليميا.

-تكريس الشراكة مع القطاعات الإقتصادية والإجتماعية .
-تفعيل البحث العلمي بشكل يستجيب لمتطلبات التنمية المحلية والوطنية
-تلبية احتياجات التكوين وفق لمتطلبات سوق العمل والتنمية محليا ووطنيا
-تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تسير الجامعة بشكل يزيد من كفاءة وفعالية العمل الاداري (الرفع من كفاءة وفعالية العمل الاداري في الجامعة)¹.
-المتابعة الحثيثة لمستجدات في مجال العمل والتكنولوجيا
-تشجيع الانتاج العلمي

المطلب الثاني : نبذة تاريخية حول المجاهد احمد دراية

ولد المجاهد احمد دراية سنة 1925/5/1 بسوق اهراس ابن عبد المجيد وحفصية بنت الجيلالي زاول تعليمه بالكتاتيب القرآنية ثم درس بمدرسة بيكار الفرنسية حتى سنة 1942 ومن المهام التي تقلدها المجاهد احمد دراية اولا عضو بالكشافة الاسلامية من 40 الى 45 وعضو بحركة الانتصار الحريات الديمقراطية، رئيس فوج الشهيد باجي مختار سنة 1953 مكلف بالاتصال بين مدينتي

¹ - موقع جامعة ادرار الالكتروني موقع متاح على الرابط : www.unver.dr ، تم الاطلاع عليه 2019/05/20/11:00 .

سوق اهراس والونزة تولى تسير التنظيم الداخلي للثورة بين سوق اهراس والونزة، انضم الى التحرير الوطني 1956 رقى قائد القاعدة الشرقية مكلف بالاستعمالات 1957 رقى الى نائب القائد في الفريق الرابع سنة 1958 عين عضو في قيادة القاعدة الجنوبية في جيش التحرير الوطني تحت قيادة عبد العزيز بوتفليقة 1960 تولى مهام مدير عام للأمن الوطني في 1963 عضو باللجنة المركزية لجهة التحرير الوطني سنة 1964 تولى منصب وزير النقل سنة 1977 وافته المنية سنة 1988 بالجزائر العاصمة.¹

المبحث الثاني: تفريغ محتويات الاستمارة

المطلب الاول : خطوات الدراسة الاجرائية

1/ الحدود البشرية للدراسة : محل اجرائنا للدراسة الميدانية هي جامعة احمد دراية بادرار التحديد إدارة " رئاسة الجامعة " ، حيث تتكون هذه الاخيرة من عدة موظفين في كل المستويات المهنية إداريين وباحثين ، والتي بلغ عددهم اكثر من 80 موظف ، واقتصرت دراستنا على الاغلبية الساحقة للموظفين في الجامعة.

2/ عينة الدراسة : قمنا بمسح شامل لمجتمع البحث والممثل في 80 موظف لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ، وبعد تطبيق اداة الدراسة استعدنا 75 استبيان من مجموع 80 استبيان موزع على مجتمع البحث، وعدد الاستبيانات الصالحة للتحليل هي 75 استبيان وهي نسبة جيدة .

3/ تقنيات جمع وتحليل معطيات الدراسة :

لقد استعملنا في هذه الدراسة اداة "الاستبيان "

الاستبيان : لتحقيق اهداف الدراسة ، والكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي للموظفين ، قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من افراد عينة الدراسة، ولقد اشتمل الشكل العام للاستبيان اجمالا 23 سؤال، راعيا فيه استخدام كل انواع الاسئلة الخاصة بالموضوع .

وقد تم تقسيم الاستبيان الى ثلاث محاور تتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية) اما المحور الاول: تمثل في اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال

¹ - موقع جامعة ادراة الالكتروني، متاح على الرابط www.unver.dr ، تم الاطلاع عليه. 11:00

الحديثة ، اما المحور الثاني فكان يتحدث عن اليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والصعوبات التي تواجهها، والثالث فتضمن تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي لدى الموظفين .

اما فيما يخص الاسئلة التي وظيفناها في الاستمارة هي اسئلة مغلقة كونها سهلة التفريغ وتعطي اجابات دقيقة واسئلة مفتوحة بهدف التعرف على آراء المبحوثين المختلفة وبالتالي يسهل تبويبها وجمعها في جداول احصائية لتحليلها .

ولقد تم عرض استمارة الاستبيان على الاستاذ المشرف قبل توزيعها في شكلها النهائي اين تم تعديل بعض الاسئلة وتوضيحها ، لتصاغ في نهاية الامر بناء على الملاحظات السابقة بدقة ووضوح لتحقيق الاهداف العلمية للاستبيان .

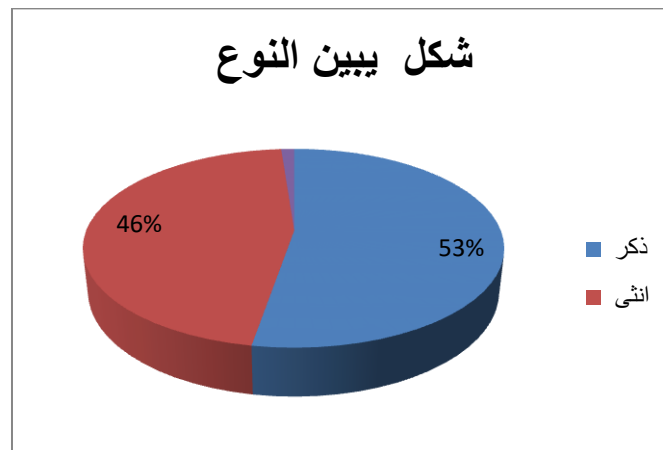
المطلب الثاني: تفريغ وتحليل البيانات

1/البيانات الشخصية:

جدول رقم 01/يبين توزيع افراد العينة حسب متغير النوع

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	35	33.35%
أنثى	40	46.66%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 01:



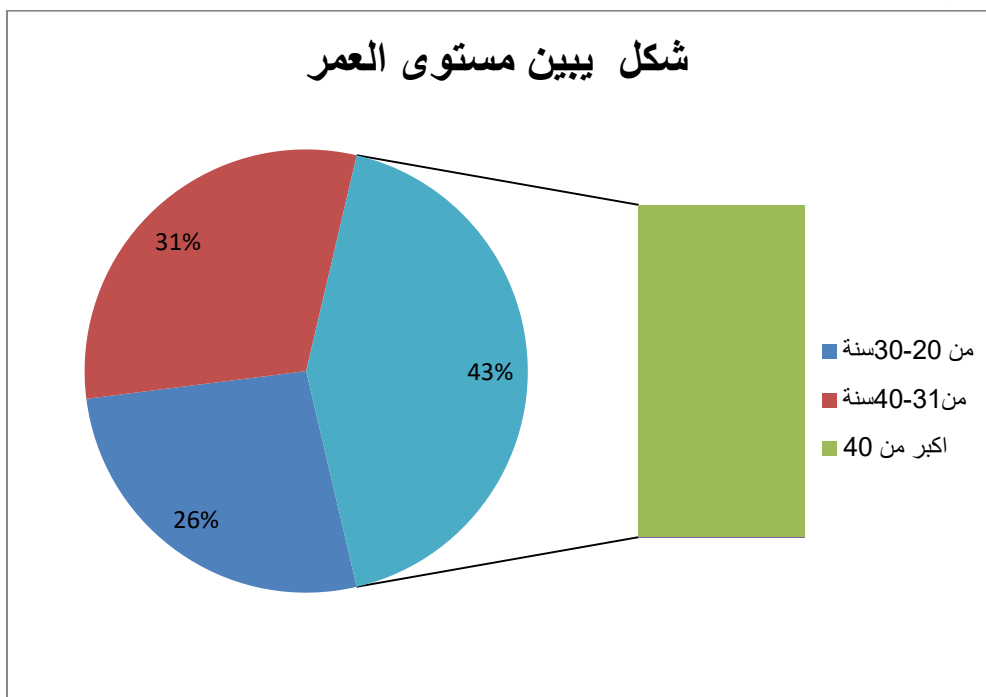
يتضح من خلال الجدول رقم(1) أن نسبة أفراد العينة من الإناث مرتفعة نسبيا عن نسبة الذكور حيث تقدر الأولى ب 33,53% وتمثل الثانية نسبة 46,66% من إجمالي أفراد العينة

لأن نسبة العاملين في الادارة من فئة الإناث، ويرجع هذا لكون المرأة في وقتنا الحالي تمتاز بالثقافة والمستوى التعليمي الكبير .

جدول رقم 02/ يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
من 20-30 سنة	20	26,66%
من 31-40 سنة	23	30,66%
اكبر من 40	32	42,66%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 02:



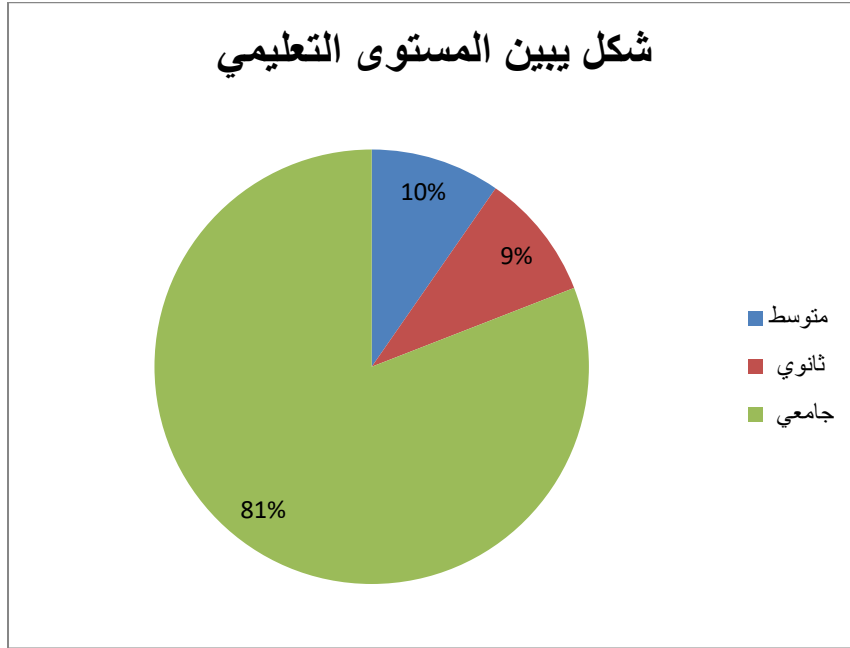
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الفئة العمرية اكبر من 40 سنة تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 42,66% نصف أفراد العينة حيث تعد هذه المرحلة من العمر هي مرحلة العطاء وبذل الجهود، وبالتالي تمكن الجامعة من الإستفادة منهم وتطوير أدائهم قدر المستطاع ، كون هذه الفئة تكون أكثر قابلية للعمل مما ينعكس على مخرجات المؤسسة في شكل إيجابي، ثم تليها الفئة العمرية من 31 الى 40 بنسبة 30,66% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل في الجامعة ولها دافعية لمسايرة التطورات الحاصلة ومواكبة التطور التكنولوجي، أما الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة

فتمثل أقل نسبة وتقدر بـ 26,66%، وهؤلاء الأفراد يمثلون طاقم جديد وليست لديهم وخبرة كافية في ميدان العمل.

. جدول رقم 03: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
متوسط	04	5,33%
ثانوي	15	20%
جامعي	56	74,66%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 03:

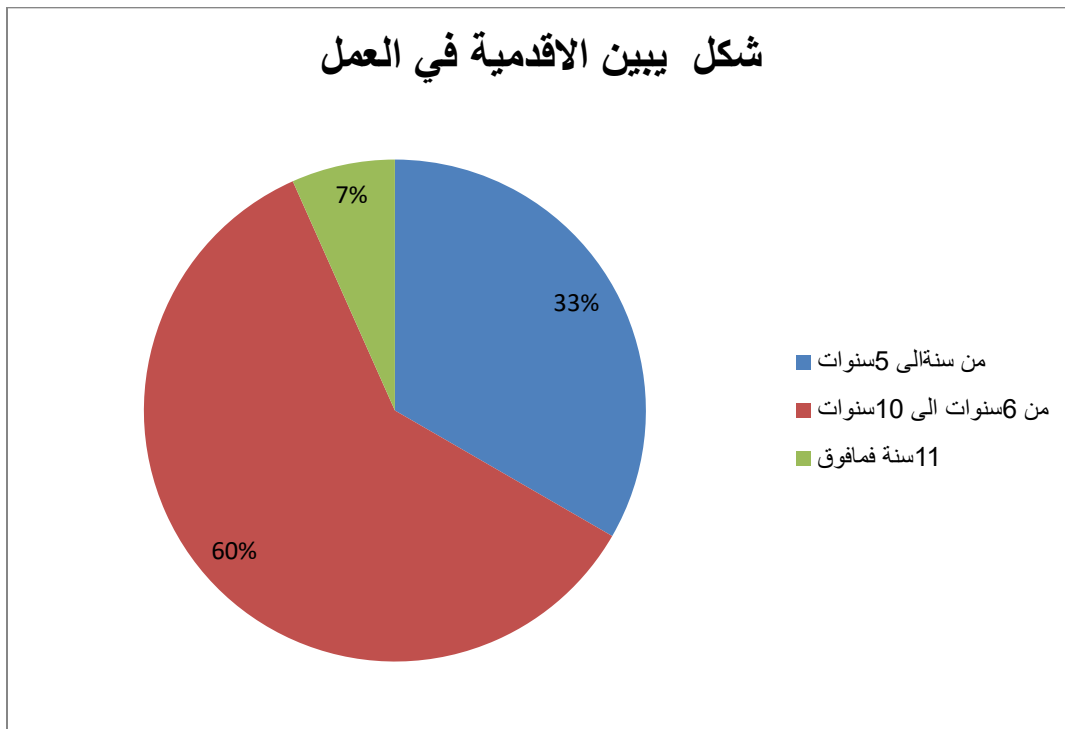


يتضح من خلال هذا الجدول ان الموظفين ذو المستوى الجامعي يحتلون المرتبة الاولى بنسبة 74,66% وهذا يعود لانهم لديهم تأثير كبير على درجة الوعي وحسن الاداء، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 20% وهي نسبة معقولة نظرا لكونهم لديهم خبرة طويلة في العمل او متحصلين على شهادات كفاءة مهنية من المعهد، اما نسبة ذوي المس توى المتوسط بنسبة 5,33% لكون افراد العينة مقتصرة على الاداريين والباحثين الذين يشترط ان يكونوا ذوي مستوى تعليمي معين.

جدول رقم 04: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
من سنة الى 5 سنوات	25	34,33%
من 6 سنوات الى 10 سنوات	45	60%
11 سنة فما فوق	5	5,37%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 04:

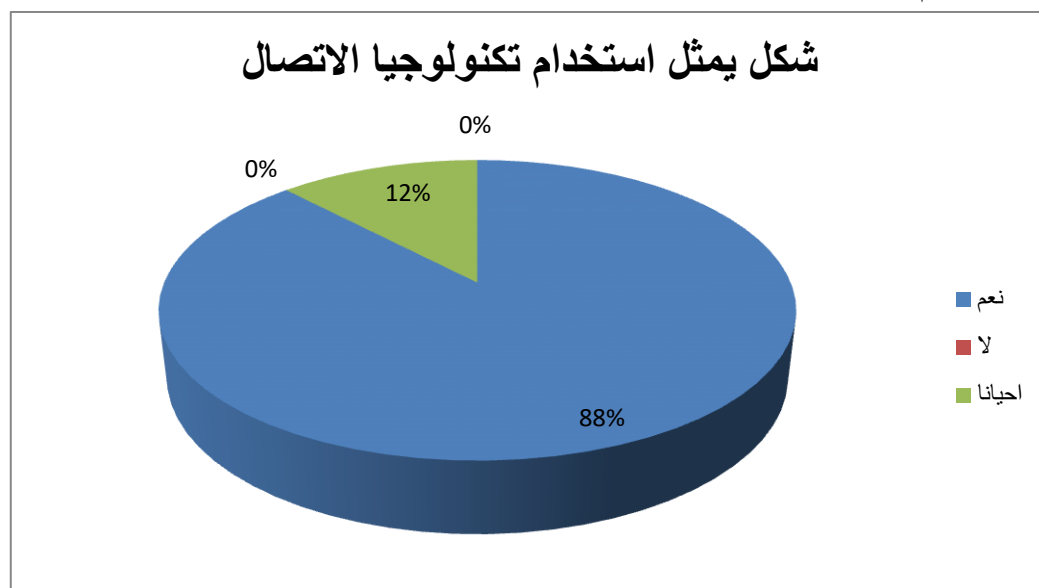


يتبين لنا من خلال الجدول ان نسبة العاملين ذوي اقدمية تتراوح من 6 سنوات الى 10 سنوات تمثل اعلى نسبة والمقدرة بـ 60% وتأتي في المرتبة الثانية العاملين ذوي اقدمية من 1 سنة الى 5 سنوات حيث ان الاقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في سيرورة اداء الاعمال مما يعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الاحسن، وفي المرتبة الاخيرة يأتي ذوي الاقدمية 11 سنة فما فوق بنسبة 5,37% وهي نسبة لا باس بيها يمكن للجامعة الاستفادة من خبرتها للرفع من كفاءة الاداء وتطويره.

المحور الأول: اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في الجامعة
جدول رقم 05: هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	65	86,66%
لا	01	1,33%
احيانا	09	12%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 05:

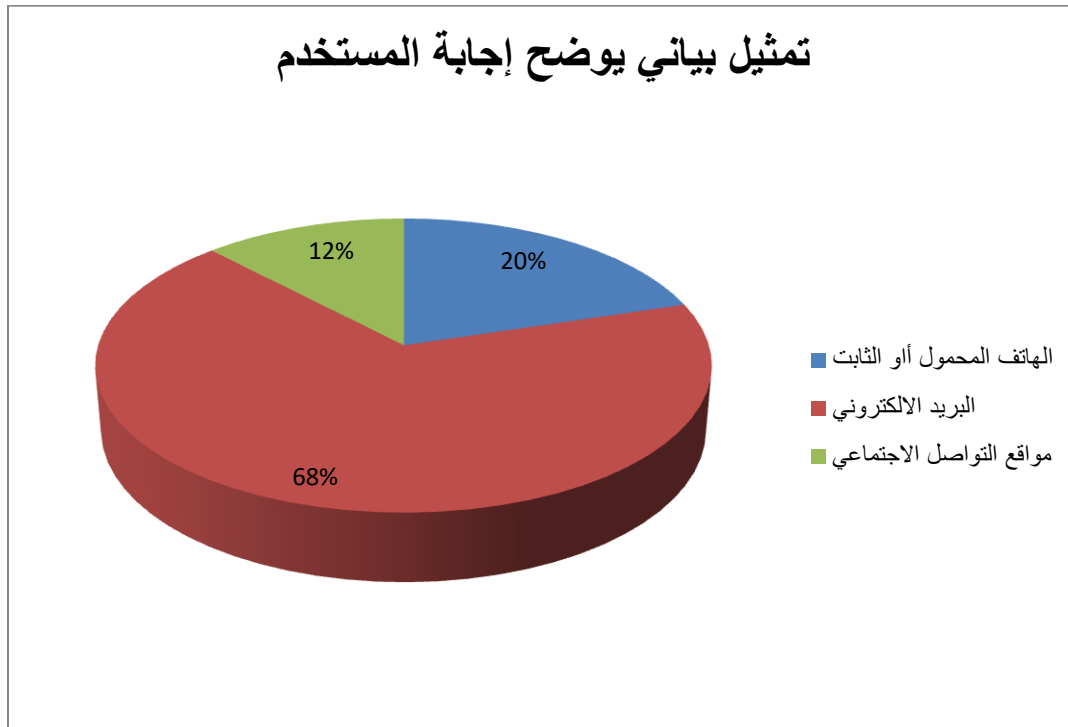


يوضح هذا الجدول ان نسبة 86,66% يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها وسيلة للاتصال ونقل المعلومات وما توفره من خدمات بالتالي تكون لديهم دافعية لمواكبة التطورات ،بينما عبرت نسبة 12% من المبحوثين على انهم "احيانا" يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا في حالة إستغنائهم عليها ،اما عدد المبحوثين الذين اجابو "بلا" فقدرت نسبتهم ب1,33% وهذا يرجع ربما لعدم اتقائهم لها ولا توجد لديهم معارف مسبقة اتجاهها.

جدول رقم 06: اذا كانت الاجابة "بنعم" او "احيانا" ماهي الوسائل المستخدمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
الهاتف المحمول او الثابت	15	20%
البريد الالكتروني	50	66,66%
مواقع التواصل	09	12%
المجموع	74	100%

الشكل رقم 06:

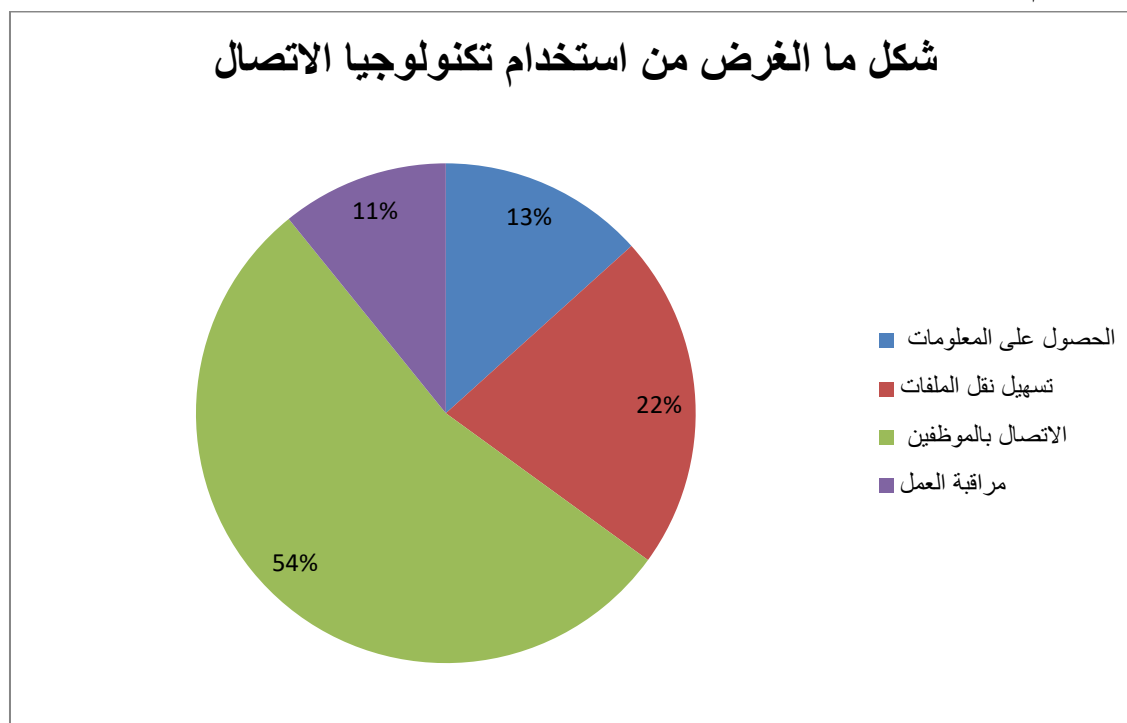


يتضح لنا من خلال الجدول ان البريد الالكتروني هو الاكثر استخداما في الادارة بنسبة 66,66% وذلك لسهولة استخدامه في نقل المعلومات والملفات بين المكاتب ثم يليه الهاتف المحمول والثابت بنسبة 20% واحتلت مواقع التواصل الاج اقل نسبة قدرت ب 12% باعتبار ان الادارة لا تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي في نقل وتوصيل معلوماتها. يتضح من الجدول ان استخدام البريد الالكتروني والهاتف بكثرة دلالة على سهولة استخدامهما وفعاليتهم اثناء التواصل.

جدول رقم 07: ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
الحصول على المعلومات	35	46,66%
تسهيل نقل الملفات	10	13,33%
الاتصال بالموظفين	25	33,33%
مراقبة العمل	5	6,66%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 07:



يتضح لنا من خلال الإجابات التي ادلى بها اغلبية الموظفين ان الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل هو الحصول على المعلومات بنسبة 46,66% بينما قدرت نسبة 33,33% من العاملين في إدارة الجامعة ترى ان الغرض من استخدام هذه التكنولوجيا في العمل هو تسهيل الاتصال بالموظفين ،بينما قدرت نسبة من يرون بان الغرض من استخدامها كوسيلة لتسهيل نقل الملفات ب 13,33% وفي الاخير كانت نسبة 6,66% ممن يرون ان الغرض منها هو لمراقبة العمل .

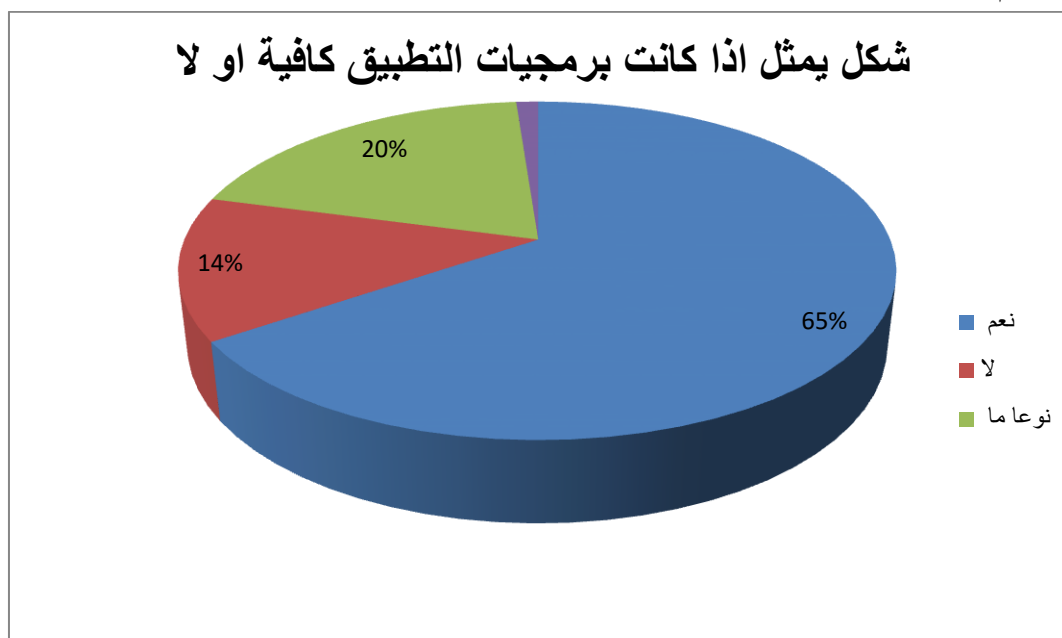
اضاف بعض الموظفين بعض الاغراض التي تلعبها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجامعة نذكر منها: تحسين الاداء الوظيفي للموظفين، وايضا لها دور كبير في تحقيق التواصل بين الطلبة والادارة فهي تساهم بإبلاغ الطلبة بكافة القرارات التي تطرحها الادارة وهذا الرأي اشار اليه حوالي 08 و 09 موظفين

إضافة الى تحسين خدمات الادارة وتسييرها فقد سهلت كثير على الموظفين .

جدول رقم 08: هل تعتبر ان برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الإدارة .

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	50	67,66%
لا	10	13,89%
نوعا ما	15	20%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 08



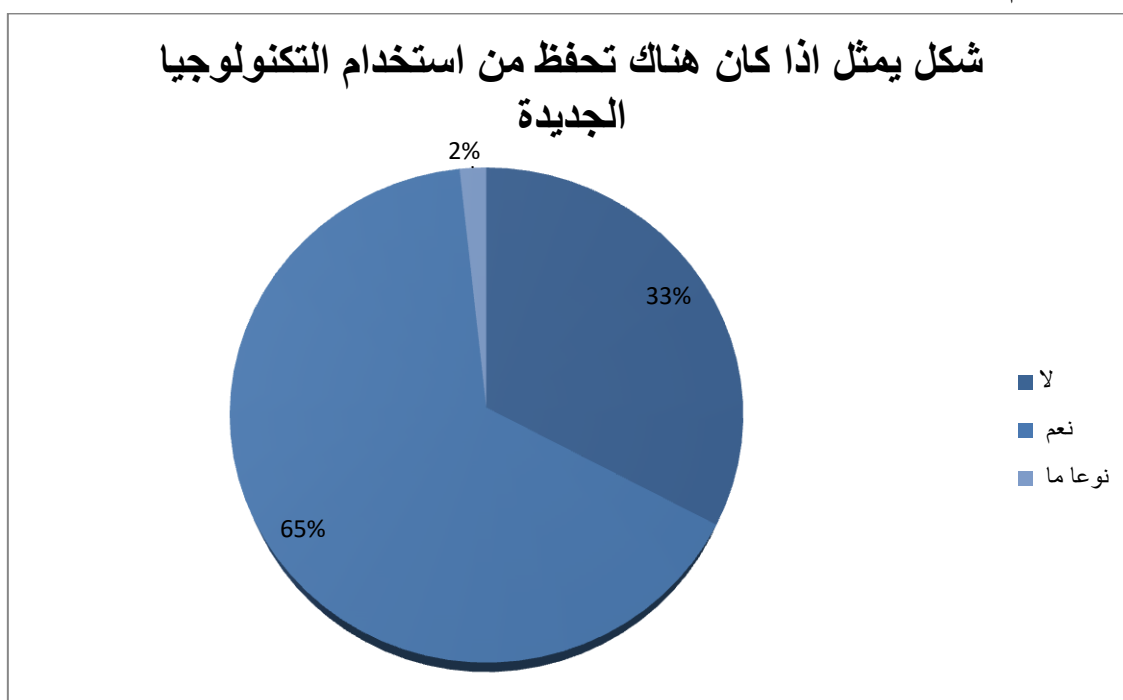
يتضح من خلال هذا الجدول ان نسبة عالية من العاملين يرون ان برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز حاسوبهم في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الادارة وتقدر ب 67,66% ، في حين

نسبة 20% وهي نسبة متوسطة يرون ان هذه التطبيقات نوعا ما غير كافية لتغطية احتياجاتهم في الادارة ، وذلك يعود لوجود برمجيات تطبيق جديدة تمكنهم من انجاز اعمالهم في وقت قليل وبدقة كبيرة مما يرفع من كفاءة ادائهم ، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين اجابو "بلا" فقدرت ب 13,89% وهي نسبة ضعيفة لكونها غير كافية لتلبية احتياجاتهم .

جدول رقم 09: هل لديك تحفظ او مخاوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
لا	20	26,66%
نعم	40	53,33%
نوعا ما	15	20%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 09:

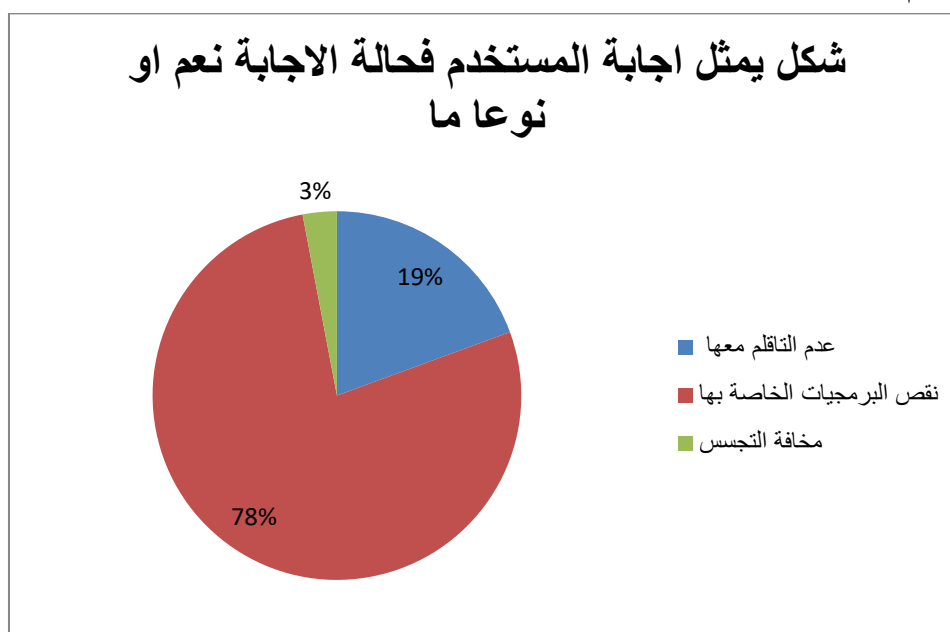


يتضح لنا من خلال الجدول ان اغلبية العاملين 53,33% نظرا لتخوفهم من التعرض للاختراق والتجسس اما بالنسبة 20% من العاملين لديهم تحفظ من استخدامها اما عدد الاشخاص الذين اجابو "بلا" قدرت نسبتهم 26,66% لانهم على دراية بكيفية استخدامها وكتمكنين منها فهم يتمتعون بالحذر الشديد في التعامل معها .

جدول رقم 10: اذا كانت الاجابة "بنعم" او "نوعا ما" فلماذا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
عدم التأقلم معها	5	9,09%
نقص البرمجيات الخاصة بها	20	36,36%
مخافة التجسس	30	54,54%
المجموع	55	100%

الشكل رقم 10:



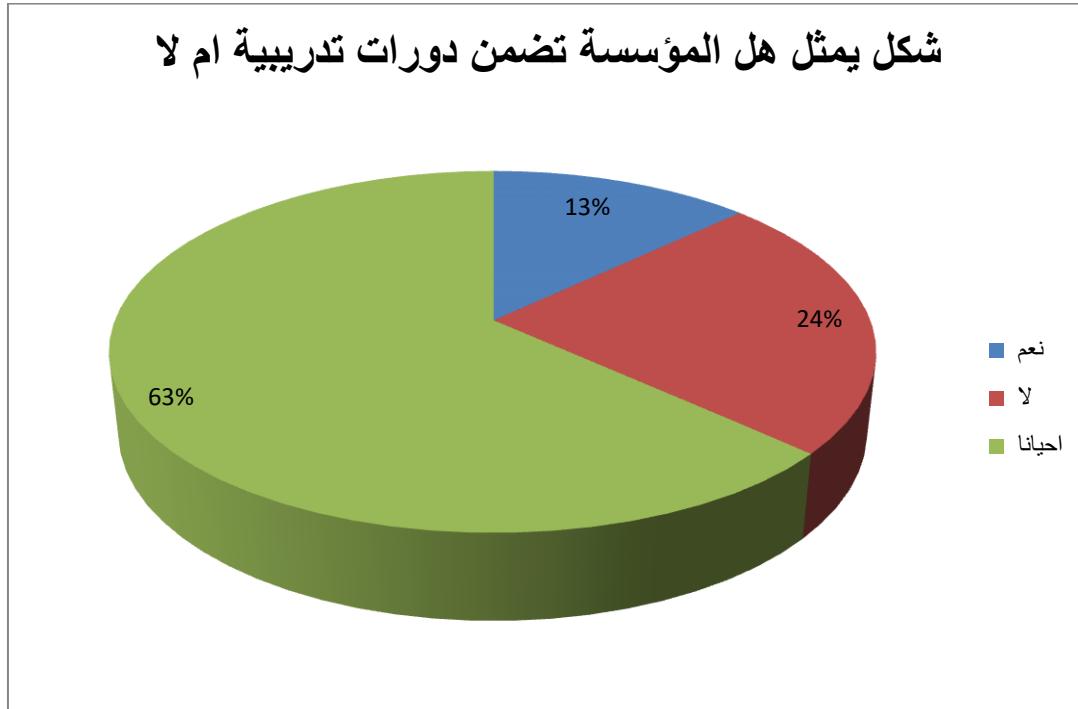
يتضح من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين لديهم مخاوف من تعرضهم للاختراق والتجسس استخدم هذه التكنولوجيا وقدرت نسبة اجاباتهم بـ 54,54% بينما قدرت نسبة من العاملين الذين اجابو ان نقص البرمجيات الخاصة بها قدرت بـ 36,36% اما بالنسبة للمبحوثين الذين اجابو بعدم التأقلم معه حيث قدرت نسبتهم بـ 9,09% كأقل نسبة.

إضافة الى ذلك اتفق جميع الموظفين على ان مخاوفهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة متمثلة في : الخوف من القرصنة والاختراق وايضا الخوف من العطل التي دائما ما ترافقها هذه التكنولوجيا.

المحور الثاني : اليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال والصعوبات التي تواجهها
جدول رقم 11: هل تضمن لك الادارة دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا
الاتصال الحديثة.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	40%
لا	15	15%
احيانا	30	40%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 11:



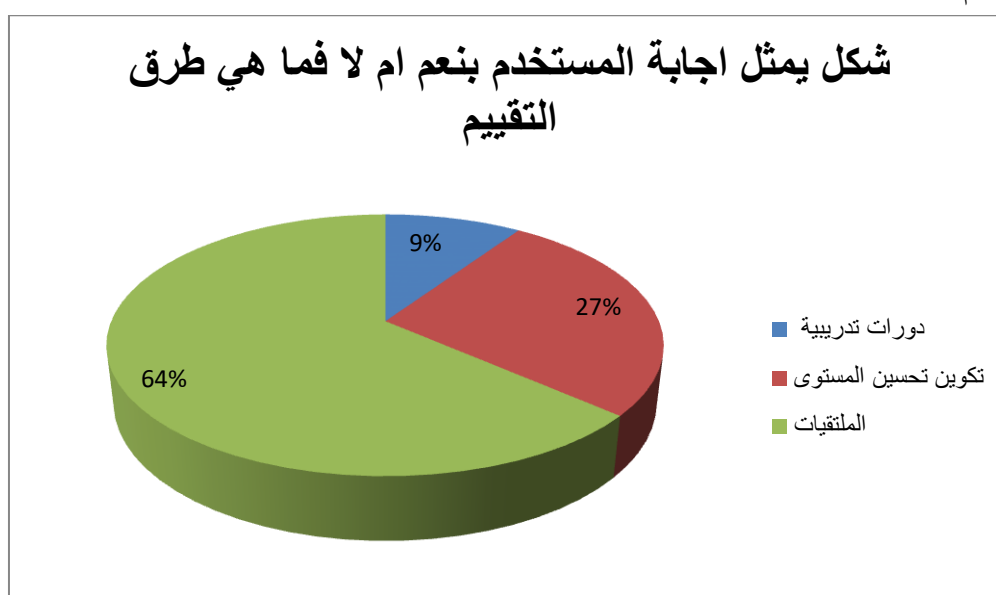
الجدول المبين اعلاه يوضح ان اغلبية العاملين داخل الادارة والمقدرة نسبتهم 40% والذين اجابوا " بنعم" يلتقون دورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكثر، فحين اجاب معظم الموظفين انه " احيانا" ما تقوم الادارة بضمانه دورات تدريبية فقدرت نسبتهم حوالي 40% ، ولكن هذا لا يعني ان نسبة الذين لا يستفيدون من هذه الدورات التدريبية صغيرة اذ تبلغ 15% وهي نسبة لا بأس بها ، فالفائدة لا بد ان تعم على جميع العاملين بالمركز فبالاستفادة من

الدورات التدريبية يعد عامل رئيسي في مساعدة العمال على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير ، سواء كانت برامج او اجهزة التي تؤثر على اداء الاعمال ، فهي تساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الافراد من التحكم في التقنيات المتطورة اكثر وكذا اساليب العمل الحديثة .

جدول رقم 12: اذا كانت الاجابة " بنعم "او " احيانا"فماهي طرق التدريب التي تضمنها لك الجامعة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
دورات تدريبية	25	41,66%
تكوين تحسين المستوى	25	41,66%
الملتقيات	10	16,66%
المجموع	60	100%

الشكل رقم 12



يوضح هذا الجدول طرق التدريب التي يضمنها المركز في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تفوقت طريقة الملتقيات من ناحية الاعتماد وذلك بنسبة 55%، ولكن ذلك ليس بطريقة مكثفة وانما يتم ضمائها احيانا ،ومقت صرة على بعض التخصصات وبعض العمال وذلك حسب اعتبارات تحددها الادارة وتكون خارج الادارة ،وجاءت في المرتبة الثانية تكوين تحسين المستوى بنسبة قدرت ب 33,23%، بينما بلغت نسبة الموظفين المستفيدين من الدورات التدريبية

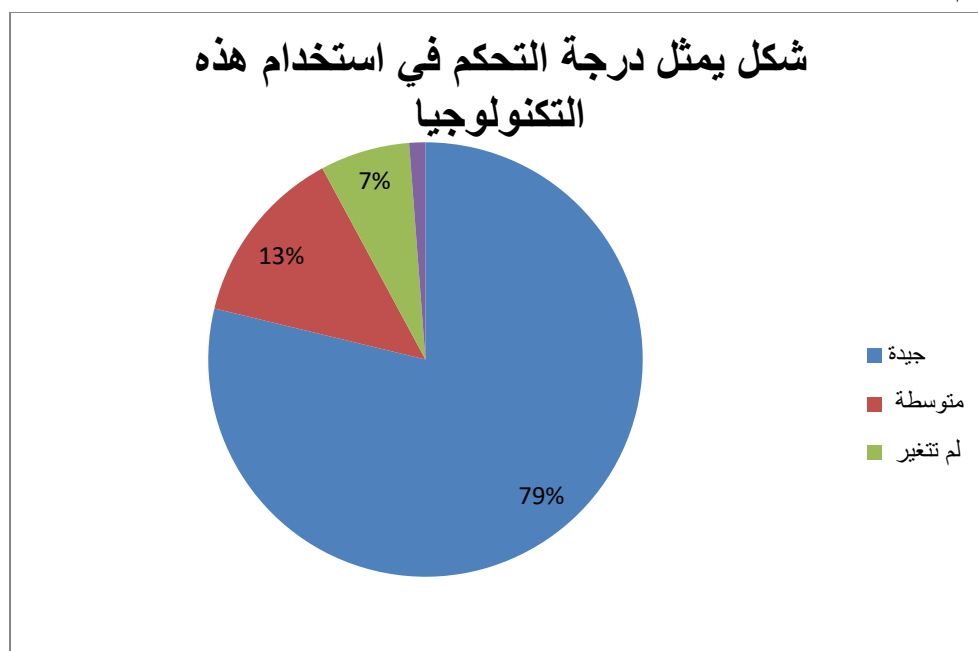
ب 66,21% وهذه الدورات تكون بين الموظفين والمسؤول عن الاعلام الالي حيث كلما تم ادخال تكنولوجيا جديدة يقوم المسؤول بالتعريف بها على مستوى الاقسام وإعطاء العمال بعض المعلومات والمبادئ الاولية عنها ولكن هذه الطريقة غير قادرة على تلبية حاجات التعلم لدى العمال .

كما اضاف بعض الموظفين البعض من طرق التدريب التي تضمنها الجامعة ومنها التربصات والاجتماعات .

جدول رقم 13: ماهي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
جيدة	59	66,78%
متوسطة	10	13,33%
لم تتغير	5	6,66%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 13:



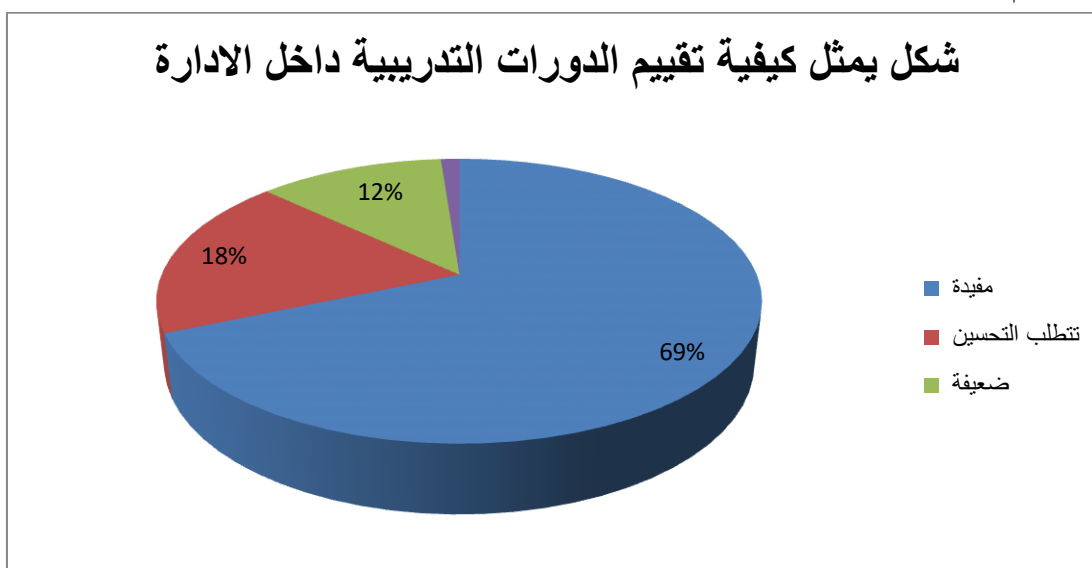
يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة جيدة بعد التكوين قدرت ب 66,78% وهذا يدل على وجود حسن الاستخدام لها، بينما بلغت نسبة الذين لم تتغير درجتهم بعد التكوين فقدرت ب 6,66% وهذا يعود الى تعود

والممارسة اكثر فهي التي تزيد من القدرة على التحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،فحين كانت نسبة المبحوثين الذين كانت درجتهم متوسطة وترجع لطبيعة التكوين المستفاد منه .

جدول رقم 14: كيف تقيم الدورات التدريبية التي توفرها الجامعة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
مفيدة	52	69,33%
تتطلب التحسين	14	18,66%
ضعيفة	9	12%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 14:



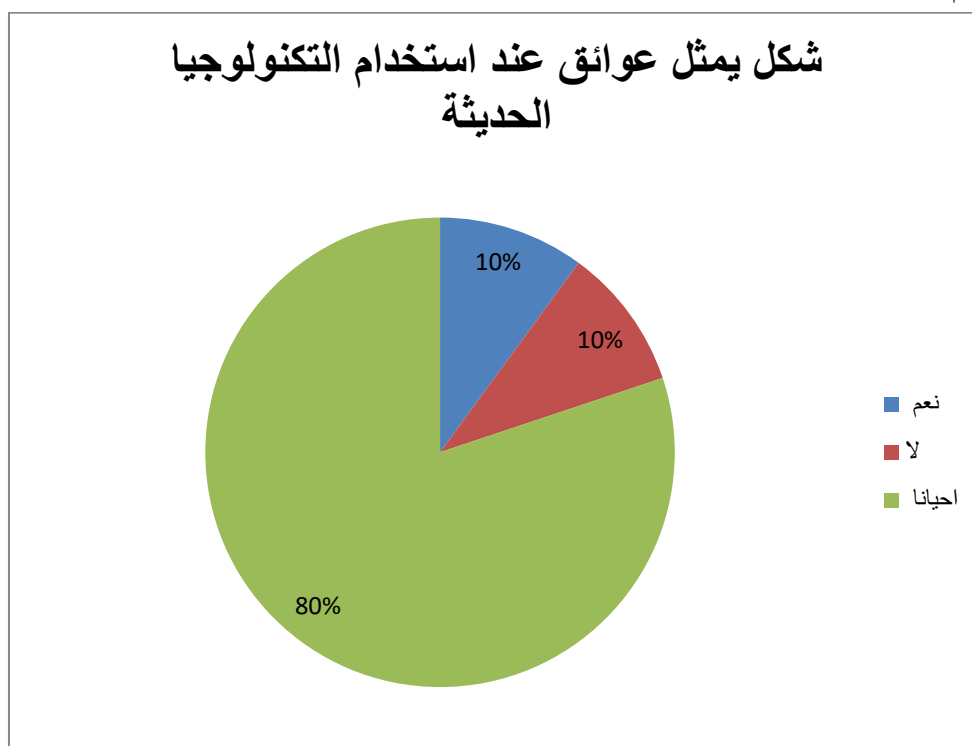
يتضح من خلال هذا الجدول ان اعلى نسبة من العاملين والمقدرة ب 69,33% يرون ان الدورات التدريبية مفيدة وهذه بنسبة لا بأس بها لتدل على ان الادارة تضمن دورات تدريبية في المستوى، بينما قدرت نسبة من يرون انها تتطلب التحسين 18,66% وهذا دال على ان عمال

المركز لازالوا بحاجة للاستفادة اكثر مما تتيجه التكنولوجيات الحديثة من امكانيات ضخمة للرفع من كفاءة الاداء وتحسينه ،لكن هذا لا يعني انها تخلو من النقائص كما لا يمكن تجاهل نسبة العمال الذين يرون انها ضعيفة والمقدرة ب12% .

جدول رقم 15: هل تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	20	26,66%
لا	6	8%
احيانا	49	65,33%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 15:



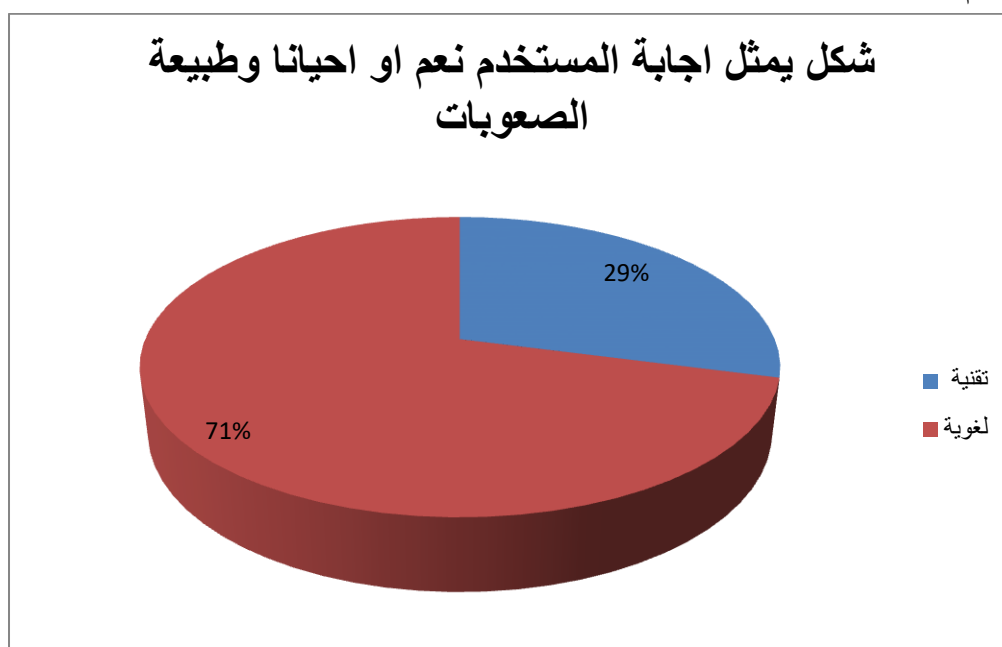
نلاحظ من خلال هذا الجدول ان 8% من العاملين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما 65,33% من الموظفين وهي اعلى نسبة يواجهون صعوبات في استخدامها ، وهذا راجع الى اعتماد العاملين بالمركز على معرفتهم السابقة حيث اغلبهم

يعتمدون على انفسهم اما بالتكوين الذاتي او المناقشة مع زملاء العمل ،بينما قدرت نسبة من يرون انهم يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ب26,66%.

جدول رقم 16: اذا كانت الاجابة "بنعم" او " احيانا" فما هي طبيعة هذه الصعوبات

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
تقنية	60	80%
لغوية	15	20%
المجموع	69	100%

الشكل رقم 17:



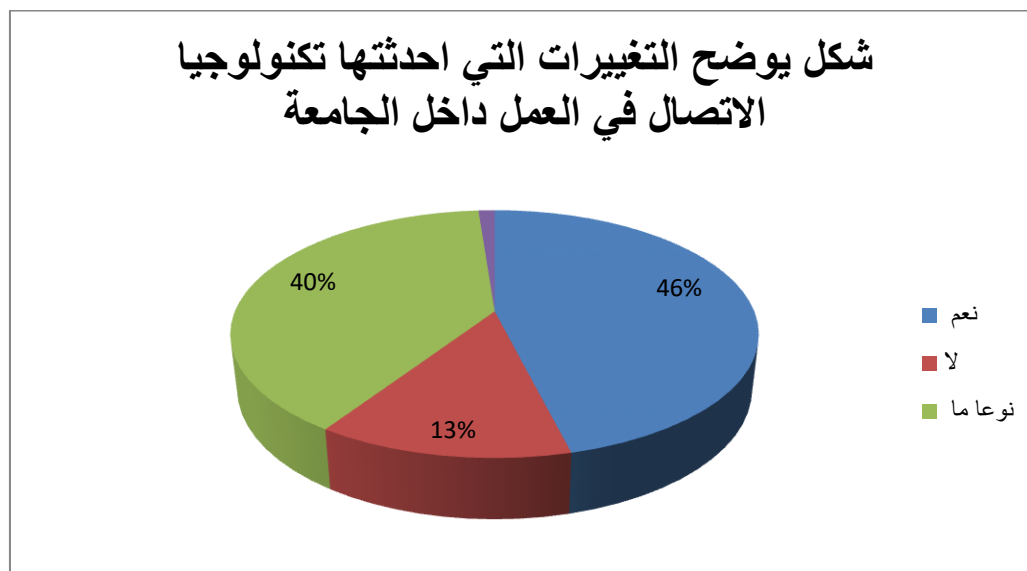
يتضح من خلال الجدول ان اغلب الذين يواجهون صعوبات هي صعوبات تقنية حيث قدرت نسبتهم ب 80% بينما يواجه 20% منهم صعوبات لغوية ويعود ذلك لكون المعلومات المدونة على التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، اغلبها باللغة الفرنسية التي يجيدها جدا اغلب الموظفين ،اما الصعوبات التقنية فتبقى العائق الاكبر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الادارة والنتيجة عن صعوبة التحكم في البرامج الجديدة.

المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الجامعة .

الجدول رقم 17: يوضح ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغيرا في شكل العمل داخل الجامعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	46.67%
لا	10	13.33%
نوعا ما	30	40%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 17:

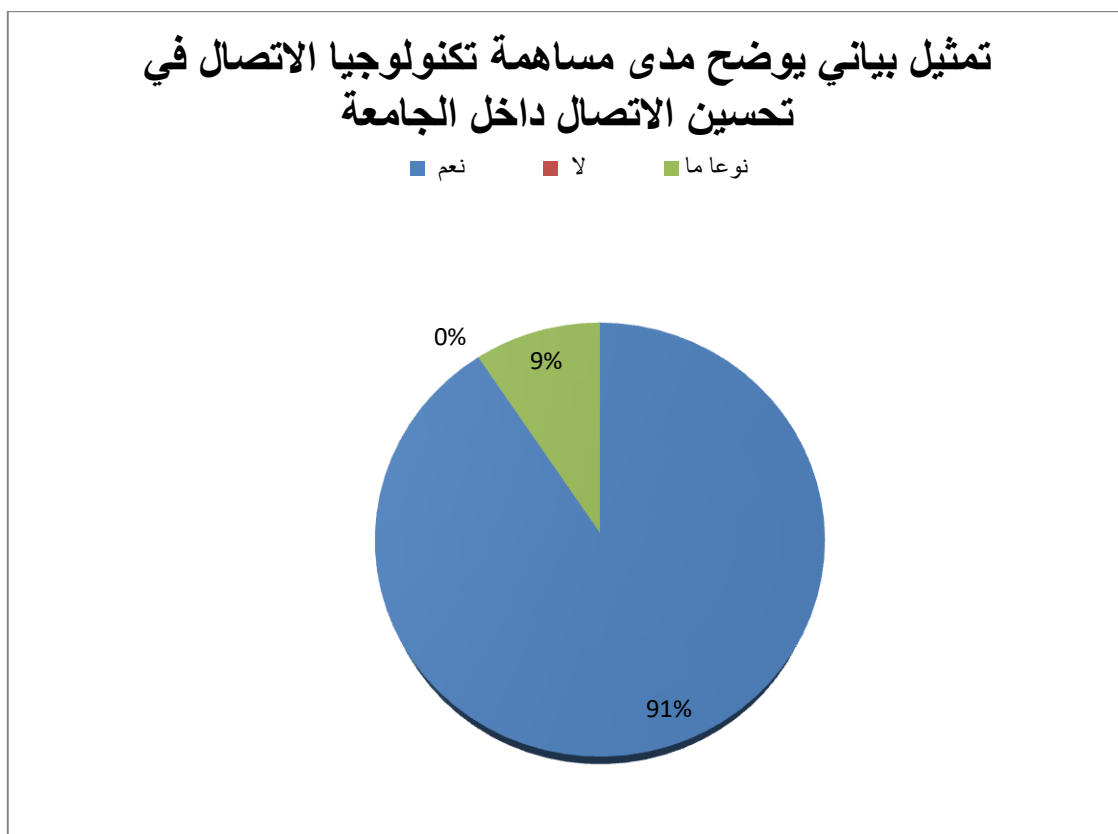


يتضح من خلال الجدول المبين أن نسبة 46.67% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيرا كبيرا في شكل العمل داخل الجامعة من خلال إحلال طرق حديثة بدلا من طرق قديمة على مستوى العمل، إضافة إلى دورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها والحد من التجاوزات والأخطاء البشرية، بما يضمن سير العمل بصفة فعالة، بينما يرى 40% أنها أحدثت تغير نوعا ما في التجهيزات من حيث نوعيتها، فيما يرى 10% أنها لم تغير.

جدول رقم 18: يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل وخارج الجامعة .

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	68	90.67%
لا	0	0%
نوعا ما	7	9.33%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 18:



يتضح من الجدول المبين أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة بـ 90.67% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي بين المصالح الادارية على شكل نقل وتبادل الملفات عن طريق البريد الالكتروني المتاح لجميع العاملين في الجامعة وعن طريق الانترنت التي عملت على توفير نمط إتصالي يسمح بالتواصل بين العمال

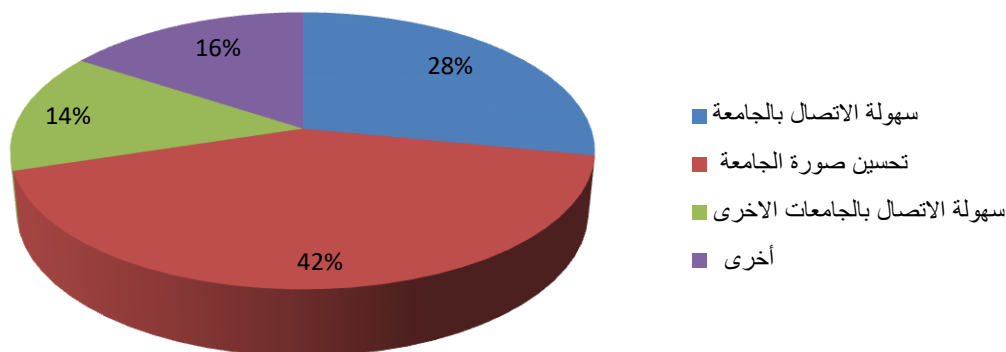
وبين مختلف المصالح إضافة إلى ذلك ساهمت في تحسين الاتصال الخارجي بين الجامعة والجامعات الأخرى ، في حين يرى 9.33% من العاملين أن هذه التكنولوجيات ساهمت نوعاً ما وبشكل قليل في تحسين الاتصال داخل الجامعة ، وهذا ما يفسر عدم إستخدامهم لشبكة الإنترنت وإعتمادهم على البريد الإلكتروني ولكن ذلك لا يتيح لهم خاصية المشاركة في الملفات ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول التي تتيحها شبكة الانترنت ، بينما قدرت نسبة العاملين من يرون أن التكنولوجيات لم تحسن أساليب الاتصال داخل الجامعة ب 0% فأغلبية العاملين لم ينكروا الإضافات الكبيرة والتسهيلات الجديدة التي توفرها لهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة وركزوا على دورها في تحسين العملية الاتصالية داخل وخارج الجامعة.

الجدول رقم 19: يوضح كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الاجابة "بنعم" أو "نوعاً ما"

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
سهولة التواصل بالجامعة	20	26.67%
تحسين صورة الجامعة	30	40%
سهولة الاتصال بالجامعات الاخرى	10	13.33%
أخرى	15	20%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 19:

تمثيل بياني يوضح كيفية المساهمة في حال الإجابة بـ "نعم" أو "نوعا ما"

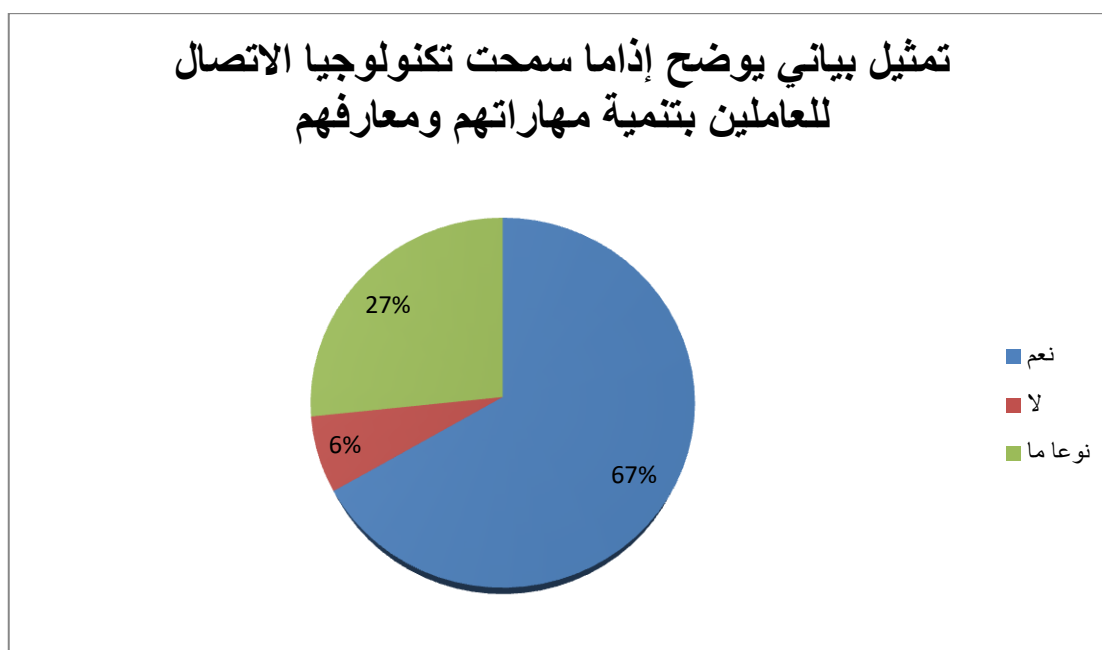


يتضح من خلال هذا الجدول أن أغلبية العاملين بالجامعة يرون أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة تساهم في تحسين صورة الجامعة والتعرف بها بنسبة قدرت بـ 40% وذلك من خلال موقعها الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، في حين نجد أن نسبة 26.67 يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحقيق التواصل بالجامعة سواء التواصل الداخلي أو الخارجي، في حين يرى البعض الموظفين أن هذه التكنولوجيات سهلت من اتصال الجامعة بالجامعات الأخرى بنسبة قدرت بـ 13.33% وذلك لاستخدامهم الواسع للبريد الإلكتروني في الاتصال بالباحثين في جامعات أخرى وربط علاقات معهم لتبادل المعارف وتطوير الأداء ومواكبة التطورات الحاصلة ونشر البحوث المنجزة، وبينما نسبة 20% قدموا إقتراحات أخرى منها أنها تساهم في التعريف بالجامعة، وإعطائها مكانة بين الجامعات، نشر البحوث والدراسة المنجزة في الجامعة، وإبراز إنجازات الجامعة .

الجدول رقم 20: يوضح اذا ما سمحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	50	66.67%
لا	5	6.66%
نوعا ما	20	26.67%
المجموع	75	100%

الشكل رقم 20.

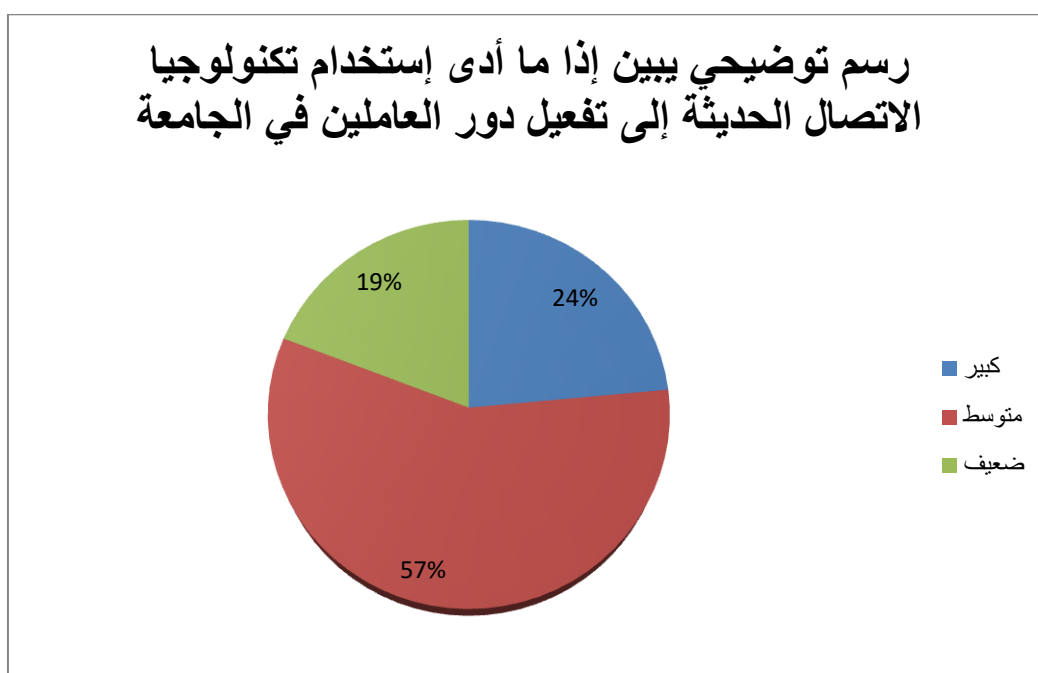


يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 66.67% من العاملين سمحت لهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال تغيير ذهنيات العاملين وإكسابهم معارف جديدة وهذا ما تم إثباته في الجدول في الجدول 20 ونسبة 26.67 من العمال يرون ان هذه التكنولوجيات نوعا ما ساهمت في تنمية مهارات العاملين، في حين 6.66% فقط من العاملين لم تسمح لهم بتنمية مهاراتهم وهي نسبة ضعيفة.

الجدول رقم 21: يوضح الشكل الذي فعلت تكنولوجيا الاتصال دور العاملين في الجامعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
كبير	55	73.33%
متوسط	15	20%
ضعيف	5	6.67%
المجموع	75	100

الشكل رقم 21:

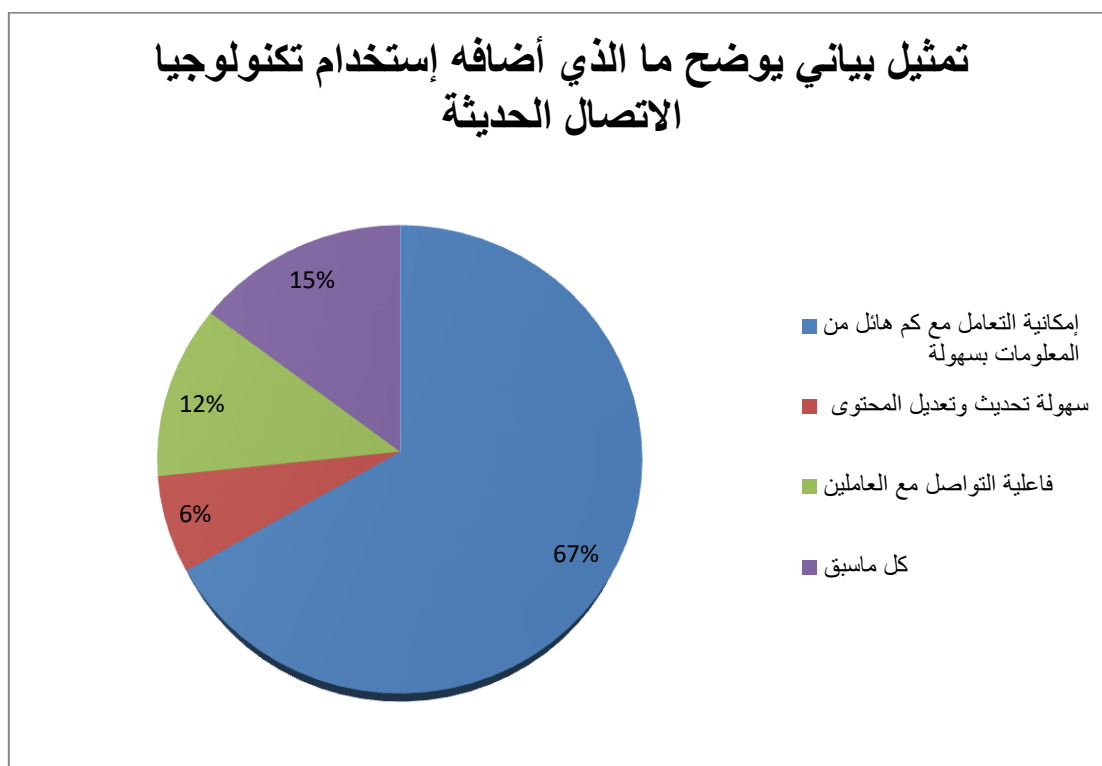


يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة 73.33% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت دورهم في الجامعة وهذا راجع لما أكسبتهم إياه من معارف ومهارات وانعكاسها على أدائهم وبالتالي تفعيل دورهم بشكل كبير، في حين أن 20% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال فعلت من دور العاملين لكن بشكل متوسط، بينما نسبة 6,67% من العاملين يرون أنها لم تفعل من دورهم أو فعلته لكن بشكل ضعيف.

الجدول رقم 22: يوضح ما لذي أضافه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
66.66%	50	إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة
6.66%	5	سهولة تحديث وتعديل المحتوى
12%	9	فاعلية التواصل مع العاملين
14.67%	11	كل ما سبق
100%	75	المجموع

الشكل رقم 22:



يتضح من الجدول علاه ان 66.66% من العاملين يرون ان إستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت لهم إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وهذا مايفسر أن أغلب العاملين برئاسة الجامعة بجامعة أحمد دراية أدرار يستخدمون الانترنت كوسيلة أساسية من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،في حين أن 14.67% من العاملين يرون ان تكنولوجيا الاتصال

أضافت لهم كل ما سبق وهذا راجع إلى إستخدامهم كل الوسائل التكنولوجية المتاحة إنترنت و الانترنت وبرمجيات التطبيق الجديدة ، كما يرى 12% من العاملين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت التواصل مع العاملين وهذا ما يفسر استخدامهم لشبكة الانترنت ويؤكد ماتم تفسيره من خلال الجدول 25، بينما نجد أن 6.66% فقط من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت لهم سهولة تحديث وتعديل المحتوى .

سؤال رقم 23: ما تقييمك الشخصي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجامعة

*حسب رأي بعض العاملين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها إسهامات كبيرة وإيجابية خاصة في الادارات فهي تسهل من عملها ،وتعمل على تيسير نقل الملفات وتبادل المعلومات وتتجلى هذه التكنولوجيات في البريد الالكتروني ،الانترنت ...

*وحسب رأي البعض الآخر أن هذه التكنولوجيات ساهمت في تحسين طرق الاتصال الداخلي بين المصالح عن طريق البريد الالكتروني ،وغيره من الوسائل التكنولوجية وهذه الوسائل تلعب دور كبير في تنمية مهارات وكفاءات العاملين في الادارات.



خاتمة



في مجمل ما تطرقت اليه هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بوصفها محورا لتطوير العملية الادارية واستمرارها في ظروف الانفتاح والعلمية ودورها الهام في رفع كفاءة الاداء الوظيفي وتحسينه، فمن خلال الدراسة تم التعرف على اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الجامعة والصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لها، وتأثيرها على ادائهم الوظيفي داخل الجامعة، كما تم تحقيق هذه الاهداف من خلال استخدام ادوات متعددة لجمع البيانات وتفريغها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم التطرق فيه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والاداء الوظيفي، حيث توصلنا لمجموعة من النتائج نجملها فمالي:

وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث يحتل البريد الالكتروني المرتبة الاولى ثم تليه هواتف المحمول او الثابت ثم مواقع التواصل الاجتماعي، بحيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في الجامعة في تحسين مستوى الاداء الوظيفي بشكل مقبول، من خلال تحسين اساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر الجامعة على كفاءات ذوي مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

نتائج الدراسة: توصلنا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية: نستنتج ان هناك تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف الموظفين في الجامعة ومجالات استخدامها كالتالي:

- الاجلبية الساحقة للموظفين داخل الإدارة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل مستمر ومتواصل.
- من بين الوسائل المستخدمة في الإدارة بشكل كبير هو البريد الالكتروني والذي يستخدم في نقل الملفات ما بين المصالح الإدارية .
- ان الغرض الاكبر من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل هو الحصول على المعلومات والمعارف التي تفيد العمال في عملهم .
- برمجيات التطبيق تأتي في المرتبة الثانية من حيث الاستخدام ، لكنها غير كافية لتغطية احتياجات الادارة بنسبة كبيرة مما يقلل سرعة الاداء ، ودقته ولا يتيح فرصة للإبداع .
- ان اغلبية الموظفين ليس لديهم تحفظ او تخوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

-من اهم الصعوبات التي تواجه العاملين في الجامعة " رئاسة الجامعة " عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، بالرغم من ضمان الادارة دورات تدريبية ، هي عدم الاستفادة بالشكل المطلوب منها خاصة فيما يتعلق بالاداريين ، وذلك يرجع الى قلةتها وعدم كفاياتها ، إضافة الى ان معظمها غير ممنهجة .

-ان اغلب الموظفين كانت درجة تحكمهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب جيدة .

- اغلبية الموظفين رأو ان الدورات التدريبية التي وفرتها إدارة رئاسة الجامعة كانت مفيدة وجيدة في رأيهم.

-اغلب العمال يواجهون صعوبات تقنية وليست لغوية، ويعود ذلك الى ان المعلومات المدونة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة باللغة الفرنسية التي يجيدها اغلب موظفوا ادارة رئاسة الجامعة، اما التقنية فلها علاقة بطريقة الاستعمال والاستفادة منها وهذا تحققه الدورات التدريبية .

-يمكن تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي لدى موظفي إدارة رئاسة الجامعة حسب ماتم التوصل اليه.

-احدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في شكل العمل داخل إدارة رئاسة الجامعة بحيث اغلبية العاملين رأو انها استطاعت هذه الاخيرة في التغيير من شكل عملهم.

-ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق واساليب الاتصال الداخلي بين المصالح الادارية في نقل المعلومات ،وتبادل الملفات عن طريق البريد الالكتروني المتاح لجميع الموظفين ، مما سمح لهم بتطوير مهاراتهم ومعارفهم .

-سمحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة رئاسة الجامعة بتطوير مهارات ومعارف واكتسابات مختلف الموظفين داخل الادارة .

-اضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظف داخل الادارة كل من امكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وكذلك سهولة تحديث وتعديل المحتوى و فاعلية التواصل مع العاملين

التوصيات:

- من خلال النتائج المقدمة في هذه الدراسة ،سنعرض بعض التوصيات والاقتراحات التالية:
- 1/إجراء دراسات تتعلق بتوجهات الموظفين ،كي يتسنى للادارة التعرف على ارائهم ومشكلاتهم ،بهدف تطوير الادارة وتحسين ورفع اداء الموظفين فيها.
 - 2/تعزيز اجراءات دورات تكوينية للموظفين ورفع مستواهم المعلوماتي والمعرفي وتحسين قدراتهم .
 - 3/توظيف الافراد كل حسب تخصصه ،وهذا للاستفادة منهم ومن معارفهم وقدراتهم ،وبالتالي تكتسب الادارة موظفين ذو خبرة وكفاءة .
 - 4/اعطاء الفرص للموظفين بتقديم اقتراحات او حلول لتحسين وتطوير جوانب معينة من نشاط الادارة .
 - 5/تعزيز العمل الجماعي وروح الفريق في العمل داخل الادارة، وبناء الثقة بين الموظفين وتدعيمها لتحسين ورفع ادائهم الوظيفي .
 - 6/تزويد الإدارة بتوظيف إطارات جامعية متخصصة لتولي مناصب نوعية.



الفهارس



الصفحة	المحتوى
	شكر و تقدير
	إهداء
أ	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
ب	الاشكالية
ج	التساؤلات الفرعية
ج	اهداف الدراسة
د	اهمية الدراسة
د-هـ	اسباب اختيار الموضوع
هـ-ذ	الدراسات السابقة
ز	منهج الدراسة
ح	أداة الدراسة
ح	حدود الدراسة
ط	صعوبات الدراسة
ط-ك	مفاهيم الدراسة
	الفصل الاول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
13	تمهيد
19-13	المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
15-13	المطلب الاول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
17-15	المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
19-17	المطلب الثالث: خصائص وانواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
25-19	المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال (الأهمية، الأنواع، الإستعمالات)
20-19	المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة
23-20	المطلب الثاني: انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

25-23	المطلب الثالث: إستعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة
30-25	المبحث الثالث :تكنولوجيا الاتصال (التصنيف ,التأثير ,المزايا والعيوب)
26-25	المطلب الأول: تصنيفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
29-26	المطلب الثاني :تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
30-29	المطلب الثالث :المزايا
30	خلاصة
الفصل الثاني :الأداء الوظيفي	
32	تمهيد
37-32	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
32	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي
34-33	المطلب الثاني :الأداء الوظيفي(المحددات ,المعدلات ,الخصائص)
35	المطلب الثالث :عناصر الأداء الوظيفي
37-36	المطلب الرابع:العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي
46-38	المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي
38	المطلب الأول: مفهوم عملية تقييم الأداء الوظيفي
40-38	المطلب الثاني: اهداف وأهمية تقييم الاداء الوظيفي
43-40	المطلب الثالث : طرق تقييم الأداء الوظيفي
45-43	المطلب الرابع : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي
40	خلاصة
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي	
49-48	المبحث الأول: جامعة أدرار (النشأة والأهداف ونبذة تاريخية حول المجاهد أحمد دراية)
48	المطلب الأول: التعريف بالجامعة الأفريقية
49-48	المطلب الثاني : نبذة تاريخية حول المجاهد أحمد دراية
74-49	المبحث الثاني :تفريغ محتويات الاستمارة

49	المطلب الاول: خطوات الدراسة الاجرائية
73-50	المطلب الثاني: تفريغ وتحليل البيانات
74	نتائج الدراسة
75	التوصيات
77	خاتمة
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
90-87	قائمة المصادر والمراجع
/	ملاحق
ملخص الدراسة	

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	بين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	64
2	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	65
3	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	66
4	بين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	67
5	يوضح إذا ما كان الموظفون يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في العمل	68
6	يوضح ماهي الوسائل المستخدمة في حال الاجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	69
7	يوضح الغرض من إستخدام الموظفون لتكنولوجيا الاتصال في عملهم	71
8	يوضح إذا ما كانت البرمجيات المثبة على الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية إحتياجات المؤسسة	72
9	يوضح إذا كان الموظفون يملكون تخوف أو تحفظ من إستخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل	73
10	يوضح أسباب تخوفهم في حال الاجابة ب "نعم" أو "نوعا ما"	74
11	يوضح مدى ضمان الجامعة دورات تدريبية لتحكم في إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	76
12	يبين طرق التدريب التي تضمنها الجامعة للموظفين في مجال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حال الاجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	77
13	يوضح درجة التحكم في إستخدام تكنولوجيا الانصال الحديثة بعد التدريب	78
14	يبين كيفية تقييم هذه الدورات التدريبية التي توفرها الجامعة	79

81	يوضح العوائق التي تواجه الموظفين عند إستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	15
82	يوضح طبيعة هذه الصعوبات في حال الإجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	16
84	يوضح إذا ماكانت تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغيرا في عمل الموظفين داخل الجامعة	17
85	يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل وخارج الجامعة	18
86	يوضح أين ساهمت هذه التكنولوجيا في حال الإجابة ب "نعم" أو "نوعا ما"	19
87	يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية مهارات ومعارفك	20
88	يوضح إذا ما كان إستخدام تكنولوجيا الاتصال أدى إلى تفعيل دور العاملين	21
90	يوضح ماذا أضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين	22

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	64
2	ييين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	65
3	ييين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	66
4	يين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	67
5	يوضح إذا ما كان الموظفين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في العمل	68
6	يوضح ماهي الوسائل المستخدمة في حال الاجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	69
7	يوضح الغرض من إستخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في عملهم	71
8	يوضح إذا ما كانت البرمجيات المثبة على الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية إحتياجات المؤسسة	72
9	يوضح إذا كان الموظفين يملكون تخوف أو تحفظ من إستخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل	73
10	يوضح أسباب تخوفهم في حال الاجابة ب "نعم" أو "نوعا ما"	74
11	يوضح مدى ضمان الجامعة دورات تدريبية لتحكم في إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	76
12	ييين طرق التدريب التي تضمنها الجامعة للموظفين في مجال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حال الاجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	77
13	يوضح درجة التحكم في إستخدام تكنولوجيا الانصال الحديثة بعد التدريب	78
14	ييين كيفية تقييم هذه الدورات التدريبية التي توفرها الجامعة	79

81	يوضح العوائق التي تواجه الموظفين عند إستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	15
82	يوضح طبيعة هذه الصعوبات في حال الإجابة ب "نعم" أو "أحيانا"	16
84	يوضح إذا ماكانت تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغيرا في عمل الموظفين داخل الجامعة	17
85	يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل وخارج الجامعة	18
86	يوضح أين ساهمت هذه التكنولوجيا في حال الإجابة ب "نعم" أو "نوعا ما"	19
87	يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية مهارات ومعارفك	20
88	يوضح إذا ما كان إستخدام تكنولوجيا الاتصال أدى إلى تفعيل دور العاملين	21
90	يوضح ماذا أضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين	22



قائمة المصادر والمراجع



اولا :الكتب

1. -إبن منظور ،لسان العرب ،المجلد 14، بيروت، دار جابر .
2. -ابو عيشة فيصل، الاعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
3. -البكري أياد شاكر، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003
4. -الشامي احمد مُجد، العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات .
5. -المغربي كامل، أساسيات الإدارة، دار الفكر للطباعة والتوزيع، 1995
6. -بربر كامل، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع الحمراء بيروت، لبنان، 1997
7. -بسام محمود المبهرات ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ،الإسكندرية ،دار الفكر الجامعي ،2009.
8. -ثابت زهير، كيفية تقييم اداء الشركات والعاملين، دار النهضة العربية، مصر، 2001.
9. -جودة عبد المحسن، عب الفتاح عبد الحميد، إدارة الموارد البشرية، جامعة المنصورة، مصر
10. -حسن عادل، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة ن الاسكندرية، مصر، 1998.
11. -حسين حافظ أسماء، تكنولوجيا الاتصال والاعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، ط1، المكتبة الحديثة، 2005.
12. -حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية للنشر الجامعية، قالمة، 2004.
13. -درة عبد الباري ابراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري، المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان، 2003.
14. -دليو فضيل، بصلي فضة عباسي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، الاستخدام والتاثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ،2001.

15. -دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم، الاستعمالات، الافاق) كلية العلوم الانسانية، الجزائر، 2010.
16. -راوية مُجَّد حسن، إدارة الموارد البشرية ،رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
17. -رمضان حامد احمد، إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر.
18. -سلمان مُجَّد سعيد، إدارة الموارد البشرية، دارالجامعات للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1993.
19. -شاوش نجيب مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، الاردن، 1996.
20. -شنو علي مُجَّد، الاتصال الدولي والتكنولوجي الحديث، دار القومية للثقافة، بيروت، 2005.
21. -عبد الحميد مُجَّد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
22. -عبد الواحد رضا أمين، الصحافة الالكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
23. -عقاب مُجَّد، مجمع الاعلام والمعلومات "ماهيته وخصائصه"، دار هومه، الجزائر، 2003.
24. -عقيلي عمر وصفي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر، عمان، 1996.
25. -عقيلي عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية، جامعة حلب، سوريا، 1991.
26. -علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005.
27. -عمار بوحوش، مُجَّد محمود الذنياب، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
28. -كاظم نجاح، العرب وعصر المعلومات البعد الخامس، المركز الثقافي العربي، 2002.

29. -كلادة طاهر محمود، الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن،

30. -محفوظ مُجّد، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

31. -مكاوي حسن عماد، علم الدين محمود سليمان، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز الجامعة للتعليم، مصر، 2000.

32. -نانل العولمة، مبادئ في الادارة العامة، مركز احمد ياسين، 1996.

33. -وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار اليازوري العلمية، 2011.

ثانيا: الرسائل والاطروحات والمذكرات:

34. -بولعيدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة كلية العلوم الانسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.

35. -رايس مراد، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2006.

36. -سارة قربي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية "دراسة مسحية على عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، 2015.

37. -عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة مُجّد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007.

38. -ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصرف -حالة نشاط عن بعد- مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة (2)، 2014.

ثالثا: المجلات والمنشورات

39. -الفاعوري رفعت عبد الحليم وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2011.
40. العربي عطية، استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، مجلة الباحث ، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة ، الجزائر، العدد 10، 2009.
41. -دليو فضيل، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2000.
42. -سعيد صالح عودة، إدارة الموارد البشرية ،منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، 1996.
43. -شيخاني سميرة، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، العدد "1" و"2"، 2010.
44. -كامل مُحمَّد تامر، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الإتصال وآليات حراكها في الوطن العربي"، مجلة العلوم السياسية، العدد 37.
45. -مُحمَّد كلو صباح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، عدد، 2008.

رابعا: المواقع الالكترونية

46. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، موقع www.abah.co.uk تمت زيارته في 2019/06/12.
47. موقع جامعة ادرار الالكتروني تم الاطلاع عليه www.unver.dr 201911:00/5/20.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة احد دراية - ادرار -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

الثانية ماستر إعلام واتصال

والعلوم الاسلامية

صحافة مطبوعة والكترونية

قسم العلوم الانسانية

السنة الثانية ماستر

استبيان حول

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظف

دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة احمد دراية "أنموذجا"

إعداد الطالبتين:

إشراف الأستاذ :

اسية بن عبد الكريم

دكتور/أحمد سباعي

امنة بن علي

الرجاء منكم وضع علامة (x) في المكان المناسب

ملاحظة: بيانات هذه الاستمارة الغرض منها علمي بحث

السنة الجامعية: 2018 - 2019

البيانات الشخصية :

- 1- النوع : ذكر ☐ انثى ☐
- 2- السن: من 20-30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐ اكبر من 40 سنة ☐
- 3- المستوى التعليمي : ثانوي ☐ جامعي ☐ متوسط ☐
- 4- الاقدمية : من 1 الى 5 سنوات ☐ من 6 الى 10 سنوات ☐ من 11 سنة فما فوق ☐

المحور الاول: اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في الجامعة

5- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

7- اذا كانت الاجابة ب نعم او احيانا : ماهي الوسائل المستخدمة ؟

الهاتف المحمول او الثابت ☐ البريد الالكتروني ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐

6- ماهو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

الحصول على المعلومات ☐ تسهيل نقل الملفات ☐ الاتصال بالموظفين ☐ مراقبة العمل ☐

- اخرى اذكرها.....

7- هل تعتبر ان برمجيات التطبيق المثبة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية

احتياجات الادارة ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

8- هل لديك تحفظ او مخاوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

9- اذا كانت الاجابة ب "نعم" او "نوعا ما" فلماذا ؟

عدم التأقلم معها ☐ نقص البرمجيات الخاصة بها ☐ مخافة التجسس ☐

أخرى اذكرها

المحور الثاني: آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال والصعوبات التي تواجهها.

10- هل تضمن لك الجامعة او الادارة دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

11- اذا كانت الاجابة "بنعم" فما هي طرق التدريب التي تضمنها لك الجامعة في مجال استخدام

تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

دورات تدريبية ☐ تكوين تحسين المستوى ☐ ملتقيات ☐
اخرى اذكرها

12- ماهي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ لم تتغير ☐

13- كيف تقيم الدورات التدريبية التي توفرها رئاسة الجامعة ؟

مفيدة ☐ تتطلب التحسين ☐ ضعيفة ☐

14- هل تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

15- اذا كانت الاجابة "نعم" فما هي طبيعة هذه الصعوبات ؟

تقنية ☐ لغوية ☐

المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي لدى الموظفين .

16- هل احدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغيرا في شكل عملك داخل الجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

17- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل الجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

18- اذا كانت الاجابة ب "نعم" او "نوعاما" هل ساهمت في :

سهولة التواصل بالجامعة ☐ تحسين صورة الجامعة ☐ سهولة الاتصال بالجامعات
الاخرى ☐

19- اذا كانت الاجابة ب "نعم" او "نوعاما" هل ساهمت في :

التعريف اكثر بالمؤسسة ☐ تحسين صورة المؤسسة ☐ تسهيل الاتصال بالمؤسسات
الاخرى ☐

20- هل تعتقد ان استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سمح لك بتنمية مهاراتك ومعارفك ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعاما ☐

21-هل ادى استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تفعيل دورك في المركز بشكل ؟

☐

ضعيف

☐

متوسط

☐

كبير

22-مالذي اضافته لك استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

☐

-إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة

☐

-سهولة تحديث وتعديل المحتوى

☐

-فعالية التواصل مع العاملين

☐

-كل ما سبق

23-ماهو تقييمك لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجامعة ؟.....

.....

.....

ملخص الدراسة:

عرفت السنوات الاخيرة نمو كبير في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث اصبحت الجامعات اليوم تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، فأثرت بذلك على أداء الموظفين داخل الجامعة سواء على المستوى الداخلي او الخارجي .

قامت هذه الدراسة على فكرة محورية تمثلت في الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين في جامعة ادرار وذلك بطرح التساؤل التالي: هل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثر على أداء الموظفين في الجامعة ؟.

حيث تهدف دراستنا الى التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الجامعة (رئاسة الجامعة) من طرف الموظفين كما تهدف للكشف عن الصعوبات التي تواجه الموظفين، وتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على ادائهم داخل ادارة الجامعة .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة مناسبة من مجتمع الدراسة مكونة من اكثر من 80 عامل مقسمين الى اداريين وباحثين، بالاعتماد على أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة الى:

-وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث يحتل البريد الالكتروني المرتبة الاولى ثم يليها الهاتف المحمول او الثابت واخيرا مواقع التواصل الاجتماعي .

-وجود تفاوت في الاستفادة من هذه التكنولوجيات بين وسيلة واخرى حسب ترتيبها .

- استفادة معظم الموظفين في الجامعة من الدورات التدريبية التي تضمنها لهم لتنمية مهاراتهم ومعارفهم بالشكل المطلوب.

Résumé de l'étude:

Les technologies de communication modernes ont connu une croissance importante ces dernières années et font actuellement face à une nouvelle forme de concurrence inconnue des universités, qui a eu des répercussions sur les performances des employés internes et externes.

Cette étude portait sur le rôle joué par les technologies de communication modernes dans l'amélioration des performances des employés de l'Université Adrar La question qui se pose est la suivante: l'utilisation des technologies de communication modernes a-t-elle une incidence sur les performances des employés de l'université?

Le but de notre étude est d'identifier les moyens les plus importants de la technologie de communication moderne utilisée par le personnel de l'université (présidence d'université), ainsi que les difficultés rencontrées par les employés et l'impact de l'utilisation de la technologie de communication moderne sur leurs performances au sein de l'administration universitaire.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, un échantillon approprié de la population étudiée, composé de plus de 80 travailleurs et réparties en deux groupes, a été sélectionné sur la base du questionnaire.

- Il existe une différence dans l'utilisation des moyens de communication modernes, où le courrier électronique occupe la première place, suivi du téléphone mobile ou des sites fixes et enfin des réseaux sociaux.
- Il existe une disparité dans l'utilisation de ces technologies d'une méthode à l'autre en fonction de leur ordre.
- La plupart des employés de l'université bénéficient des cours de formation qui leur permettent de développer leurs compétences et leurs connaissances en fonction des besoins.