



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار -



قسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في
المؤسسات الخدمائية الحديثة
بريد الجزائر ادرار نموذجاً

مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في العلوم الإنسانية

تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية

إشراف الأستاذة الدكتورة:

زايدى حسنية

إعداد الطالبين:

✓ ملوكى عائشة

✓ كريمى حليلة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
حسنية زائدي	دكتورة	مشرقة ومقررة
خديجة بن سالم	دكتورة	رئيسة
عبد الرحمان حاج قويدر	أستاذ	مناقش

الموسم الجامعي:

2021/2020

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف وأطهر خلق الله وخاتم الأنبياء محمد صل الله عليه وسلم

اما بعد:

أشكر الله العلي القدير على توفيقه لانجاز هذا العمل المتواضع فهو جلا وعلا أحق بالشكر سبحانه وتعالى .

ولا يسعني في هذا المقام إلا أن انسب هذا لأصحاب الفضل واخص بالذكر أستاذتي "زايدتي حسنيه" التي لم

تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة وملاحظتها السديدة ومنحتنا الكثير من وقتها فلها جزاء الشكر .

وكذلك إلى من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد ولو بابتسامة أو كلمة طيبة

إهداء

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)...صدق الله العظيم .

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك إلى من بلغ الرسالة وإدى الأمانة إلى نبي الرحمة ونور العالمينمحمد صل الله عليه وسلم .
إلى التي رفع الله مقامها وجعلت الجنة تحت أقدامها هي أولى بصحبتني إلى التي تخجل كلماتي عند ذكرها
وتستحي عبارتي حين أشكرها التي لن تنساني بدعائها أرجو الله أن يمد في عمرهاأمي الحبيبة
حفظها الله .

ألى من أحمل اسمه بكل افتخار ..إلى من علمني العطاء بدون انتظار..أرجو من الله أن يمد في عمرك ..أبي
الغالي حفظه الله

ألى من شاركوني الرحم إلى من تربيت معهم في كنف المحبة و الإخلاص..أخواتي :رمضان *عبد الكريم
*محمد عبد الله *عبد الحميد *عبد الرحمان *فتيحة.
إلى الوجوه المفعمة بالبراءة أبناء أخواتي :هبة الله *مفاز * زينب * محمد أيمن *هاشم *أحمد هارون *أحمد
*عاصم .

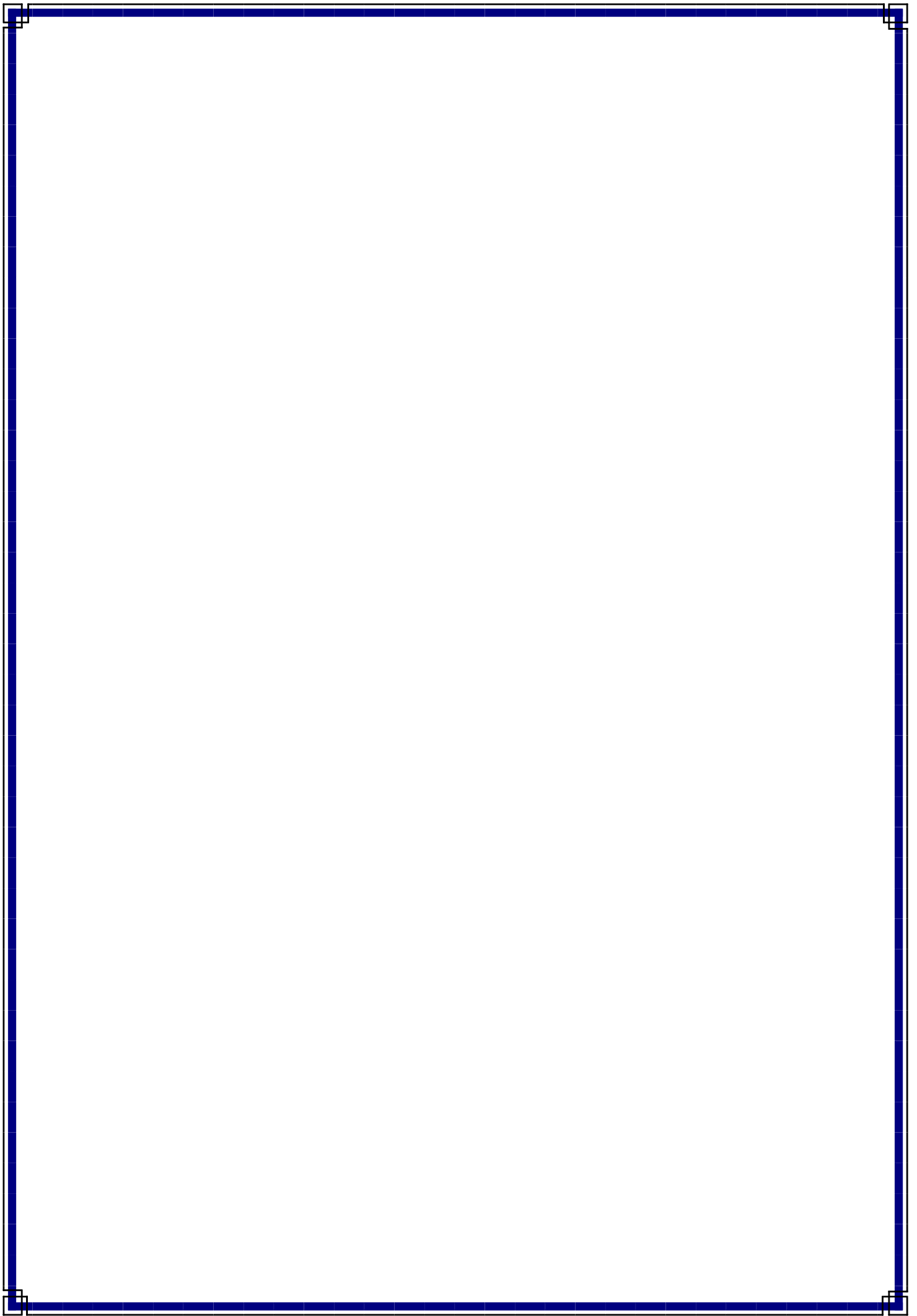
وأمهاتهم حليلة *سعيدة *خديجة .

إلى الأم التي لم تلدني *كلثوم *وأخواتي التي لم أشاركهم الرحم * سعاد *أسماء *شيماء *رجاء*
إلى صديقتي التي تقاسمت معي أسرارها وفتحت لي قلبهاحاجة .

إلى صديقتاني ...قسم الأعلام واتصال

إلى كل من يحملهم قلبي ولم يكتبهم قلمي

عائشة



إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى

مهدة إلى:

روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أعز وأغلى أنسانة في حياتي التي أنارت دربي بنصائحها إلى من زينت حياتي

بضيء البدر إلى الغالية على قلبي أُمي الحبيبة

إلى زوجي العزيز الذي لطالما كان عوناً وسنداً

إلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من أخوة وأخوات

إلى رفيقة المشوار الدراسي التي قاسمتني لحظاته عائشة

إلى كل من كان لهم أثر في حياتي وساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي

"حليمة"

قائمة المحتويات

إهداء.

شكر و تقدير

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة: أ- ب

الفصل الاول :الإطار المفاهيمي والمنهجي

1- إشكالية الدراسة..... 04

1-1 تساؤلات الدراسة..... 05

1-2 فرضيات الدراسة 05

2- أهمية الدراسة..... 05

3- أهداف الدراسة 05

4- أسباب اختيار الموضوع 06

5- الدراسات السابقة..... 07

6- تعليقات حول الدراسات السابقة..... 09

7- اجراءات الدراسة الميدانية..... 09

7-1 منهج الدراسة 09

7-2 أدوات جمع البيانات..... 10

10	1-2-7 الاستبيان
11	3-7 حدود الدراسة الميدانية
11	1-3-7 الحدود الجغرافية
11	2-3-7 الحدود الزمانية
12	3-3-7 الحدود البشرية
12	8- مصطلحات الدراسة:

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

تمهيد

16	1-تعريف تكنولوجيا الاتصال
17	2-التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال
19	3-خصائص تكنولوجيا الاتصال
21	4-وظائف تكنولوجيا الاتصال
23	5-إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال
23	1-5 الإيجابيات
24	2-5 السلبيات
26	خلاصة

الفصل الثالث : ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1-تعريف الأداء الوظيفي..... 28
- 2-محددات الأداء الوظيفي 29
- 3-أنواع الأداء الوظيفي 31
- 4-أبعاد الأداء الوظيفي 33
- 5-أهمية الأداء الوظيفي 33
- 6-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي 33
- خلاصة 35

الفصل الرابع : ماهية المؤسسة الخدمائية

تمهيد

- 1-المقصود بقطاع الخدمات 37
- 2-خصائص المؤسسة الخدمائية 38
- 3-وظائف المؤسسة الخدمائية 38
- 4-عناصر المؤسسة الخدمائية 40
- 5-الأسس التي تقوم عليها المؤسسة الخدمائية 40
- خلاصة..... 42

الفصل الخامس :الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- ماهية بريد الجزائر 47
- 2- عرض وتحليل بيانات الدراسة 47
- 3- عرض نتائج العامة للدراسة..... 69
- 4- عرض النتائج حسب فرضيات الدراسة 70.
- توصيات واقتراحات 71
- خاتمة..... 73
- قائمة مصادر والمراجع 75
- الملاحق 80

الملخص بالعربية

الملخص بالانجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	يمثل جنس المبحوثين	1
48	يمثل الفئة العمرية للمبحوثين	2
49	يمثل المؤهل العلمي للمبحوثين	3
50	يمثل الاقدمية في العمل	4
51	يمثل مكان إقامة المبحوثين	5
52	يمثل وظيفة المبحوثين	6
53	يمثل التجديد في العمل داخل المؤسسة	7
54	يمثل الوسيلة أكثر استعمالا في المؤسسة	8
55	يمثل قدرة التحكم في تكنولوجيا الحديثة	9
56	يمثل سرعة انتقال المعلومة داخل المؤسسة	10
57	يمثل صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة في العمل	11
58	يمثل أثر تكنولوجيا على مستوى العمل داخل المؤسسة	12
59	يمثل ضرورة استعمال تكنولوجيا الحديثة في العمل	13
60	في المؤسسة يمثل تكنولوجيا الحديثة في تناول جميع العمال	14
61	بمثل تحسين انتاجية العمل داخل المؤسسة	15

62	يمثل تحسين الاتصال بين الموظفين	16
63	يمثل تطور في الأداء الوظيفي بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة	17
64	بمثل تقييم الأداء المهني	18
65	يمثل جو العمل يساعد في الأداء الجيد للمهام في المؤسسة	19
66	بمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد داخل المؤسسة	20
67	بمثل مشاكل الاتصال مع الزبون بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة	21

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يبين جنس المبحوثين	47
2	يبين الفئة العمرية للمبحوثين	48
3	يبين المؤهل العلمي للمبحوثين	49
4	يبين الاقدمية في العمل	50
5	يبين مكان إقامة المبحوثين	51
6	يبين وظيفة المبحوثين	52
7	يبين التجديد في العمل داخل المؤسسة	53
8	يبين الوسيلة أكثر استعمالاً في المؤسسة	54

55	يبين قدرة التحكم في تكنولوجيا الحديثة	9
56	يبين سرعة انتقال المعلومة داخل المؤسسة	10
57	يبين صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة في العمل	11
58	يبين أثر تكنولوجيا على مستوى العمل داخل المؤسسة	12
59	يبين ضرورة استعمال تكنولوجيا الحديثة في العمل	13
60	يبين تكنولوجيا الحديثة في تناول جميع العمال في المؤسسة	14
61	يبين تحسين انتاجية العمل داخل المؤسسة	15
62	يبين تحسين الاتصال بين الموظفين	16
63	يبين تطور في الأداء الوظيفي بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة	17
64	يبين تقييم الأداء المهني	18
65	يبين جو العمل يساعد في الأداء الجيد للمهام في المؤسسة	19
66	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد داخل المؤسسة	20
67	يبين مشاكل الاتصال مع الزبون بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة	21

مقدمة

تعد المؤسسة الخدمائية هيكلًا منظماً للقدرات ووسائل خاصة حيث يستفيد الزبون من خدماتها من مختلف الإشكال والأنواع، فهي تقوم بإعطاء فرصة لزبائنها لاستعمال خدماتها في مختلف المجالات، كاستخدام الحافلة في التنقل، والهاتف وغيرها.

ثم في السنوات الأخيرة ظهر إحساس متنامي من طرف المؤسسات الخدمائية الجزائرية بأهمية الخدمات كأحد المداخلات الأساسية في عملية تسويق ما تنتجه من خدمات وقد زاد هذا الإحساس بكثرة التنافس التي آلت إليها السوق الخدمائية، حيث أدركت المؤسسة الخدمائية أن زيادة قدرتها التنافسية تعزز أوضاعها في السوق، ويكمن فيما تقدمه من خدمات متنوعة، وكذلك في تحقيق مستويات وجودة عالية من هذه الخدمات بهدف الحصول على رضا العملاء وكسب اتجاهاتهم.

وتعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة سر نجاح المؤسسة في وقتنا الراهن بحيث تمتاز بالسرعة والتطور المستمر والتدفق الهائل للمعلومات والبيانات كما أن تكنولوجيا الاتصال تعتبر من الضروريات الجوهرية التي تساعد على أداء الموظفين بطريقة أفضل، وجعل الأفكار تفهم بوضوح، فهي تؤدي دورا مهما في جميع المستويات والأنظمة داخل المؤسسة، حيث تساهم على تحقيق الأهداف للمؤسسة سواء فردية أو جماعية، فالتكنولوجيا الاتصال الحديثة تكمل أهميتها في تأثيرها على الأداء الوظيفي للمؤسسة.

وقد تم تقسيم هذا الدراسة إلى خمس فصول:

الفصل الأول:

أدرجنا في هذا الفصل الجانب المنهجي حيث عرضنا إشكالية الدراسة، وأسباب اختيار هذا الموضوع، وأبرزنا أهميته وأهدافه، ثم الفرضيات، والتعريف ببعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من جانب أو آخر والمصطلحات المستخدمة في الدراسة، والمنهج، ومجالات الدراسة، الجغرافي، و البشري، والزمني، والعينة الممثلة لمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع المعلومات المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان.



الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم الخاصة بموضوع البحث المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال، التي تعتبر من أبرز الآليات و النظم التي تساهم في عملية التحديث و تطوير الفرد و المجتمع، فهي في حاجة ماسة للدراسة، إذ قمنا أولاً بإعطاء مفهوم عام لتكنولوجيا الاتصال و تسليط الضوء على مجمل مراحل تطورها التاريخي و الوقوف على مدى إسهامها كنظام و أداة في أداء العملية التنموية و إنجازها، و عرضنا خصائص و وظائف تكنولوجيا الاتصال ، ثم تطرقنا إلى إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الاتصال .

الفصل الثالث:

و يبحث الفصل الثالث موضوع الأداء الوظيفي إذ تناولنا، و تعريفه، و محدداته مع عرض لأهم أبعاده المتمثلة في البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي، و أنواعه المختلفة و أبرزنا أهميته، إلى جانب هذا قمنا بتسليط الضوء على العوامل المساعدة على الأداء الوظيفي .

الفصل الرابع:

وتناولنا في هذا الفصل موضوع المؤسسات الخدمية إذ عالجننا فيه المقصود بالقطاع الخدمات وكذلك الخصائص التي تتميز بها المؤسسة الخدمية بالإضافة إلى بعض الوظائف التي تقوم بها ،والعناصر المكونة لها ، وتحدثنا كذلك عن الأسس التي تبنى عليها هذه المؤسسة .

الفصل الخامس:

أما الفصل الخامس المتعلق بالدراسة الميدانية، تناولنا ماهية بريد الجزائر ومهامه وهيكله التنظيمي ، ثم أدرجنا البيانات الخام التي تحصلنا عليها من إجابات حيث تم تحليلها وتفسيرها وعرضها في الجداول الإحصائية والرسومات والأشكال البيانية، كما تضمن هذا الفصل نتائج أفرزتها الدراسة الميدانية، تم تفسيرها على ضوء الفرضيات، وخلصنا إلى بعض الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول :
الإطار المفاهيمي والمنهجي .

1-الإشكالية:

فتحت الثورة المعلوماتية أفقا واسعا حول تنمية الإدارات وتحديد أساليبها وأنظمتها وآلية العمل فيها مما ينعكس على كل المؤسسات الدول وحتى الموظفين في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية ,وتتفاقم الإنجازات عندما تتناقص الإمكانيات المتاحة ,وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندما يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغير لأن نجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

وتكنولوجيا الاتصال لها مكانة مهمة بحيث أزداد دورها في صياغة الحاضر وبناء المستقبل ,وخلق مجتمع راقي ومتطور ,وأصبحت هذه التكنولوجيا في حياة البشرية مطلبا أساسيا لا بد منه في جميع نواحي حياتهم سواء التعليمية أو الاجتماعية أو الاقتصادية وحتى الترفيهية.

وفي ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية والإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الإبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها ,لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع مستوى الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة .

وقد ازدادت حاجة المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لمالها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة وتطورها بحيث أن هذه الوسيلة تتضمن اتصالا أسرع وأقوى .

ومن بين المؤسسات الجزائرية التي اهتمت بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعرفت بأهميتها البالغة أختنا مؤسسة بريد الجزائر بإدرار . بحيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة باتت من المواضيع الأساسية التي تلعب دورا كبيرا في أداء المؤسسات

ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة بريد الجزائر بإدارار؟

1-1 تساؤلات الدراسة:

و انطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي أمكن لنا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت من طبيعة العمل داخل هذه المؤسسة ؟
- هل وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت في أداء الموظفين داخل المؤسسة؟
- ما هي علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة؟

2-1 فرضيات الدراسة:

إنّ طبيعة الموضوع المعالج في هذه الدراسة يقتضي منا صياغة فرضيات بشكل ينسجم مع الطابع البنائي للموضوع و هي كالتالي:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت من طبيعة العمل داخل المؤسسة وذلك لوجود وسائل جديدة.
- أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل المؤسسة لأنها سهلت من عملهم داخل المؤسسة.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها علاقة وطيدة بتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

2- أهمية الدراسة:

- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها هي الأساسية التي تساعد في تحقيق الأهداف للمؤسسة.
- معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي في رفع إنتاجية مؤسسة بريد الجزائر
- أهمية المؤسسة مؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة لما لها من ارتباط وثيق ومباشر المواطن

3-أهداف الدراسة:

- محاولة دراسة الموضوع تكنولوجيا الاتصال كأحد المداخل الهامة لرفع الأداء الوظيفي.
- التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي.

- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسة.

4-أسباب اختيار الموضوع:

إن أسباب اختيارنا لهذا الموضوع هو سبب ذاتي والآخر موضوعي هي كالآتي:

4-1-أسباب الذاتية:

-تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي من صميم تخصص

-اهتماماتهم الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي

4-2-الأسباب الموضوعية :

-الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة وحرصها على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها

-تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مختلف جوانب إدارة المؤسسات.

-معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسة وعلاقتها بالأداء الوظيفي .

5-الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبرى بالنسبة للبحوث العلمية ،لأنها تساعد الباحث على التحكم في

الجوانب المختلفة لموضوع من خلال تكوين خلفية نظرية عن البحوث التي أجريت من طرف الباحثين آخرين

والتعرف على النتائج التي توصلوا إليها ، لتدعيم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الميدانية

ومن هنا سوف نتطرق إلى بعض الدراسات التي تلتقي مع موضوع بحثنا من جانب أو آخر وسوف نتطرق

إلى بعض الدراسات القريبة من موضوع بحثنا .

5-1- الدراسة الأولى:

1- بده عقبة -مزيو علي .

2- نوع الدراسة :مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع :تخصص علم اجتماع الاتصال

3-عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين (مؤسسة اتصالات

الجزائر -الوكالة التجارية بالوادي أنموذجا).

إشكالية الدراسة: هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر

4-أهمية وأهداف الدراسة :

-الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

-معرفة دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

-الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا الاتصال

5-المنهج المتبع :المنهج الوصفي التحليلي .

6-أدوات البحث:الاستمارة (الاستبيان)

7-نتائج الدراسة: أثبتت الدراسة بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من أداء الموظفي لموظفي شركة

اتصالات الجزائر.

5-2- الدراسة الثانية:

هي دراسة بعنوان: دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية بلدية قصر صبحي

-أنموذجا-2015 مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر للطلالب باهي نسبية

دراسة وصفية، تم تحديد التساؤل الرئيسي فيها "هل يلعب الاتصال الداخلي دورا فعالا في تحسين الأداء

الوظيفي بالمؤسسات التربوية.

و قد هدفت الدراسة إلى الكشف على دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية ومعرفة نمط الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة محل الدراسة.

و إنتهجت الدراسة أداة واحدة لجمع البيانات وهي الاستبيان وتوصلت في الأخير إلى أن الاتصال الداخلي الفعال يعمل على تحسين الأداء الوظيفي.

5-3- الدراسة الثالثة

هي دراسة بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي - أنموذجا 2012 " شهادة ماجستير للطلاب "علاوة محمد ".

دراسة وصفية تحليلية، تم طرح التساؤل الرئيسي فيها هو "كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على أداء الموظفين العاملين بها؟

وقد وفّت الدراسة إلى الوقوف على أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المهني بالمؤسسة الخدمانية مع تحديد المعوقات التي تواجهها، واقتراح بعض الحلول، فكانت النتيجة الرئيسة أن أغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي " وكالة أم البواقي " أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني وسهلت لهم الأداء.

6- التعليق حول الدراسات السابقة :

إن ما يمكن استنتاجه من خلال عرض الدراسات السابقة أنها تطرقت في غالبيتها إلى دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي، كون هذا الأخير يعتبر من أهم وسائل اكتساب المعرفة والحصول على المعلومات ولها تأثير قوي في حياة الفرد والمجتمع فهي أساس اكتساب المعرفة واستمرارية ونقلها من جيل إلى جيل، وإن كان اكتساب مهارات القراءة ضروريا لأي فرد من أفراد المجتمع .

لقد أفادتنا الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في دراستنا في جمع المعلومات الفكرية والنظرية حول موضوع مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي ببريد الجزائر كما أفدتنا في الحصول على المصادر اللازمة لموضوع الدراسة الحالية وفي بناء وتطوير أدوات جمع البيانات للدراسة الراهنة والمتمثلة في الأداة الرئيسية لجمع البيانات (الاستمارة).

كما ساعدتنا على تكوين فكرة حول نوع المعالجة الإحصائية والتعرف على كيفية تحليل الجداول المتعلقة بالدراسة وكيفية تحليل الإشكال الموظفة لإخراجها من صورة الجافة، وإفادتنا في كيفية تفسير النتائج. والملاحظة هنا أن جل الدراسات جاءت لمعرفة تحسين الأداء الوظيفي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما الدراسة التي نحن في صد دراستها فلقد تناولت نفس الموضوع ألا أن الاختلاف في مكان الدراسة الميدانية

7- إجراءات الدراسة الميدانية :

1/7- منهج الدراسة :

لبداية أي بحث أو دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية ومنتظمة للحصول على نتائج جيدة توسلنا إلى النتيجة التي نرغب في الحصول عليها، وهذا يكون باختيار المنهج المناسب يتماشى مع طبيعة الدراسة التي ستقوم بها.

وعلى هذا السياق فإن دراستنا تتمحور حول "مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الخدمائية ببريد الجزائر بإدرار" فأن هذه الدراسة تقوم على الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تعتمد على دراسة الواقع وتصف الظاهرة كما هي موجودة فيه .

ولقد حددنا لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه، وللقيام بجمع البيانات والمعلومات وجردنا انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي الذي وجدناه أقرب وأنسب لدراستنا.

2/7 أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات من الوسائل الهامة في البحث العلمي التي تخص موضوع الدراسة وتستخدم من أجل الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية وبما أن الباحث يركز عليها لجمع معطياته وبياناته الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار الوسيلة المعتمدة عليها وكل هذا يتوقف حسب طبيعة موضوع الدراسة ونظر لأن .موضوع الدراسة يتعلق بدراسة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة بريد الجزائر بإدارار وعليها اعتمدنا على أداة واحدة وهي الاستبيان.

7-2-1- الاستبيان

هو وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابة كاملة. وقد قمنا باختيار الاستمارة وتوزيعها على الموظفين وذلك بتعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها، لنصل إلى شكلها النهائي بصياغة 21 سؤال.

وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة محاور منها:

-معلومات عامة

المحور الأول عنون ب:

-فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر -إدارار ويتضمن 5 أسئلة.

المحور الثاني عنون ب:

-أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العمل في المؤسسة ويتضمن 5 أسئلة.

المحور الثالث عنون ب:

-علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة عل تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة ويتضمن 5 أسئلة.

اعتمدنا في الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي في شكلها البسيط للتكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات .

8-حدود الدراسة الميدانية

تعتبر حدود الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي، وذلك لان له لأهمية كبيرة أثناء الدراسة التطبيقية، وكل دراسة ثلاث حدود رئيسية هي: حدود الجغرافية، الحدود الزمانية، والحدود البشرية.

8-1 الحدود الجغرافية:

تقع هذه المؤسسة في الجهة الشمالية الغربية للمدينة بمقر الولاية إدار و بالتحديد في المدينة الجديدة الشيخ سيدي محمد بالكبير، وهي تعتبر المديرية المسؤولة عن إدارة كل المؤسسات البريدية التي تبلى عددها حوالي 58 مكتب بريدي على مستوى التراب الولاية

8-2 الحدود الزمانية :

وتتضمن مراحل و هي:

المرحلة الأولى : كانت في التاريخ 28 فيفري 2021 تم التوجه إلى المؤسسة من أجل الاطلاع على المؤسسة التي هي بصدد الدراسة

المرحلة الثانية: 19 ماي 2021 وقد تم من خلاله توزيع الاستمارة النهائية على العمال الموظفين وكان عدد الاستمارات 31 استمارة .

المرحلة الثالثة: 24 ماي 2021 في هذا التاريخ تم أخذ الاستمارات التي تم توزيعها مسبقا على الموظفين واسترجاع مجموعة من الوثائق تم الاستفادة منها .

8-3 الحدود البشرية:

ويقصد الحدود البشرية عدد أفراد المؤسسة أي مجتمع البحث والذي يتكون من أزيد من 335 عاملا بمختلف المسؤوليات والرتب والوظائف وتتكون من مدير الوحدة ومدير الإدارة العامة والوسائل ولكل من هؤلاء الفروع تابعة لها في المديرية كما لها التحكم في جميع المؤسسات البريدية الولائية

9- تحديد المصطلحات:

1- التكنولوجيا:

وتعني تقنيات ومهارات TECHNE لغة: كلمة وهي مشتقة من كلمة يوناني¹ ة

أما اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية.²

2-الاتصال:

لغة: اتصال الشيء بمعنى تام -لم ينقطع- واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه - كما يقال اتصل إليه بخبر

بمعنى علمه³

اصطلاحا: "يعرف على انه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات "بالإضافة للتوزيع والتفاوض.⁴

¹-خديجة بالعلياء، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر 13 14 ص

²- سمير جمال، محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة بأستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الارشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير قسم الارشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية مصر، 2014، ص 13

³-معجم مجاني للطلّاب (دار المجاني، بيروت، ط5، 2000)، ص 1028

⁴-جيهان احمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي 1978، ص 50.

الاتصال الحديثة: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد من تعريف تكنولوجيا الاتصال

حيث يعرفها "روين وبزنت" أنها أي وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.¹
وتعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال تسببه، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزماني.

نعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما هي واردة في الموسوعة الإعلامية "بأنها الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل أساسا في الحاسبات الالكترونية.²

المفهوم الإجرائي:

هي كل التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بتبادل المعلومات و البيانات والتي تقوم بتسهيل اتصال المؤسسة وتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات .

الأداء:

لغة: من معاجم اللغة يتضح إن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أصله.

والاسم الأداء :أدى الأمانة ,وأدى الشيء قام به ³

اصطلاحا:

أي الذي يغير المحيط بأي شكل من نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة ,وخاصة السلوك الأشكال. ⁴

الأداء الوظيفي:

¹ -حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية 1997، ص 63

² -محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية، ج2، (القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003) ص 805.

³ -ابن منظور، لسان العرب، المجلد 1، دار بيروت للطباعة والنشر، ص 26

⁴ -مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992، ص 214.

درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة, وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تدخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة, أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.¹

التعريف الإجرائي:

بناء على التعريف السابق والمؤشرات الميدانية يمكن إعطاء تعريف إجرائي لأداء الوظيفي: على انه سلوك يقوم به الفرد اتجاه وظيفة, وكذلك هو مردود نتج عن جهد عضلي و فكري, وذلك من خلال بذل جهد معين وفق أداء معين لتحقيق أهداف محددة.

المؤسسات الخدمية :

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العمال.

وتعرف أيضا : هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل ,ومن أمثلة مؤسسات تقديم خدمة :الفنادق المطاعم ,المستشفيات,المؤسسات الأمنية والتعليمية بالاضافة إلى مؤسسات خدمية أخرى

متنوعة²

¹ - رواية حسن، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" دار الجامعية، 2003، ص 209

² -أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، جامعة قاصدي موباح، ورقة، 2006، العدد 4، ص 8.

الفصل الثاني:
ماهية تكنولوجيا الاتصال
الحديثة

تمهيد

خلال السنوات الأخيرة شهدت تكنولوجيا الاتصال ازدهارا وتطورا كبيرا وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة البشرية وعلى الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ,وجعلت التنمية الاقتصادية مرابطة إلى حد كبير لمدى استطاعت وقدرت الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها من اجل استغلال الإمكانيات المتوفرة

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات الكثير من المؤسسات في العالم إلى انتشار التكنولوجيات الجديدة وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين إنتاجية كبيرة ,وجودة متميزة وقد ترجم هذا التنبى هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصاد والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة .

أولا- تعريف تكنولوجيا الاتصال:

تعرف على أنها الأجهزة المادية والبرمجيات التي تربط المكونات والعناصر المختلفة لعتاد الحاسوب وتحويل البيانات من موقع إلى آخر

وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات, والوسائل المادية و التنظيمية والإدارية والمستخدمه في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها ,اي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات¹

¹ -عبد الحميد شكري ،تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون ،دار الفجر العربي للنشر ،القاهرة 1996،ص 11.

ويعرفها الكاتب فهمي خيضر بأن تكنولوجيا الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الإيصال، وشبكات الربط

وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.¹

ثانياً- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال :

إن التطورات التكنولوجية الاتصالية الحديثة قد عملت على إزالة الفوارق بين الأدوات الاتصالية هذه الحدود التي طالما فصلت بين وسائل الإعلام المختلفة، حتى أواخر السبعينات إذ نشأت علاقة لم يتوقع حدوثها، وهي علاقة باتت تربط بين الأدوات السمعية والبصرية والاتصالات بعيدة المدى والمعلومات والتداخل المتزايد بين أجهزة الإعلام التي أطلق عليها "نورأومينك" تسمية "التلماتيك" التي تعني التزاوج بين الاتصالات بعيدة المدى والمعلوماتية وقد حقق هذا التزاوج نتائج مهمة على الصعيد الإعلامي وبرزت هذه النتائج التنوع في التغطية الإخبارية وإفادة المجتمع الواضحة من وسائل الاتصال والمعلومات.²

قبل أن تصل إلى ما هي عليه الآن مرت تكنولوجيا الاتصال بعدة مراحل تاريخية أهمها:

المرحلة 1: ثورة اللغة:

¹- آمنة عيادي، فاطمة كاتب وآخرون، دور تكنولوجيا حديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية

²- حسن رضا نجار، الإعلام الحديثة تكنولوجيا جديدة.. لعالم الجديد، البحرين: منشورات جامعة البحرين، 2009، ص

بدأت ثورة الاتصال عندما ظهرت اللغة لتعبر عن صياغة رغبة الإنسان في بناء أطار موحد للتفاهم, والمعاني البشرية المشتركة , ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما وأتيح له, فاستخدم الصوت والرموز والإشارات.¹

المرحلة 2: ثورة الكتابة:

من خلال الرموز والإشارات توصل الإنسان إلى الكتابة بالحروف الهجائية وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وبالتالي إنقاذها من الضياع خاصة بعد اكتشاف ورف البردي الذي استخدم للكتابة.²

المرحلة 3: ثورة الطباعة:

بدأت هذه الثورة عندما اخترع جوتنبورغ المطبعة في القرن 15, لتتقل بدالك المجتمعات الإنسانية إلى عهد جديد من الاتصال والتواصل وأتاح بدالك اللغة المكتوبة قدرا كبيرا من الانتشار بعد إن انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله.³

المرحلة 4: ثورة الاتصال السلوكية واللاسلكية:

¹ -محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية)، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 21.

² -حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرية المعاصرة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2007، ص 100.

³ -حسن مكاوي، ليلي حسين السيد، المرجع نفسه ص 100.

رغم إن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتخطي حاجز المكان والمسافة ,ولكن في المقابل ضلت اللغة المنطوقة عاجز عن تخطي هذا الحاجز ,حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن 19 فظهرت التلغراف,ثم التلفزيون ,تم الراديو ,فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية,تم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجيل ,وتحفظ ,وتجمد اللحظة المرئية المنقضية ,وتطورت الى السينما لتحرر تلك الصور الثابتة وتمنحها الحركة ثم التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل وقائعها .كانت الثورة الرابعة هي ثورة الكهرباء و الكهرو مغناطيسية و اللامكان واللازمان.

المرحلة 5:ثورة الاتصال الالكتروني:

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي ومازالت مستمرة إلى الآن وتتميز بصورة أساسية ,وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية ,وتمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي وهي توصيل الرسالة الاتصالية ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميّزة لهذه المرحلة التي تعيشها بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.¹

ثالثا - خصائصها:

تتميز تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية ,إلا إن هناك سمات مميزة للتكنولوجيا الاتصالية الراهنة بأشكالها المختلفة ,وهذه الخصائص تساعدنا في تقييم أفضل للخدمات من معالجة للخدمات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينه ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة بمختلف أجيالها .

¹ -محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، القاهرة، مكتبة الأكاديمية، 1994، ص 155.

وابرز خصائص التكنولوجيا الاتصالية الراهنة¹ هي :

1-التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركة في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ,وتطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ,وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعالها الاتصالية ,المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المرسل ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من المصادر ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المشفرة.²

2-اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه ,فمثلا في نظم البريد الالكتروني وترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبلها في إي وقت دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.³

3-قابلية التحويل:وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر,كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ,وقد ظهرت مقدماته في نظام المينثال الفرنسي فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تتميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ,وقد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال ,فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما في شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الاسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

¹-خالد منصر،علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام واتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي ،رسالة ماجستير ،قسم العلوم الانسانية الاجتماعية والإسلامية ،جامعة الحاج لخضر ،باتنة 2012،ص 57.

²-محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ،القاهرة ،دار الرحاب، 2005،ص 177.

³-عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتليفزيوني،الكتب الجامعي الحديث 2005،ص 261.

5-قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال,ومن الأمثلة الدالة على ذلك :وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع , لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه , فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية:الصحف من صنع شركة "أيسنون "والديمو (المحلل) من صنع شركة تاكست ويف ,والرأس من صنع شركة شارب.¹

6-الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):

ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ,ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.²

7-الشيوع والانتشار:ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع , وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة , نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس ميل ,وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية وفي رأي

¹-محمد شطاح,قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا ، الجزائر :دار الهدى، ص 26

²-محمد شطاح ،المرجع نفسه ص 65.

"ألفين توفلر " أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء, حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

8- الكونية : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية, حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا ,من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم¹.

رابعا-وظائف تكنولوجيا الاتصال:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف تقوم بها في المجتمع ومن أبرزها الوظائف التالية :

1-الوظيفة الإخبارية : تعتبر الوظيفة الإخبارية من جمع مختلف المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها من أهم وظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بأن الخبر في حد ذاته تعبير عن رأي ونقبل رأي للتأثير على آراء فوسائل الاتصال توزع أخبار خاطئة للتأثير في الرأي العام . كما أن الأساليب العلمية التي تستعملها هذه الوسائل في التعامل مع الإخبار من تشويش وتجاهل تعتبر من أنجح السبل لتغيير الآراء وتوجيه الرأي العام².

2-الوظيفة التربوية : إن الوسائل الاتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الاجتماعي نظرا لطبيعة هذا المجال الحساس الذي يرتبط أساسا بطبيعة الأنظمة الاجتماعية لكل حضارة فإن طبيعة ودور وسائل الاتصال

¹ - محمود علم الدين⁷ المرجع السابق, ص ص 179 180 .

² - مريم شوقي ,تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية,مجلة الحوار التمدن (4338),14_1_2014, حمل من موقع ,يوم 2021-4-4 :https. 21:16, //m.ahewor.org

فيه نخضع للنظام الاجتماعي السائد والذي يعمل في جميع الحالات على استعمالها في دعم الاتجاهات وإنما تغيرها عن طريق صناعة الرأي العام¹.

3-وظيفة الترفيه والإمتاع : هذه الوظيفة تشارك الوظائف الأخرى في غايتها فهي وظيفة تثقيفية تعليمية وتنموية ،ولكن في قالب طريق مستتر وغير مباشر تستغل فيه ساعات الفراغ ،وليس القول بأن صناعة الترفيه لا تنطوي على أية قيمة اجتماعية ،ثقافية ،سياسية ، إلا مجرد خدعة أو تظليل لتمرير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من الناس التي تميل نحو إضفاء الحياة أو عدم الضرر على المثلثات الرمزية وتظهر بنيتها على السلوك².

4-وظيفة التوثيق : لعبت تكنولوجيا الاتصال الممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة آلات التصوير الرقمية وغيرها دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناول لعمليات التجميع ،ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ،تم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري³.

5-وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية:أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للموقع التي تحقق نسبة أكبر في استخدام والدخول⁴.

¹ مريم شوقي ،المرجع نفسه د ص .

²-محمد الفاتح حمدي ، وآخرون ،تكنولوجيا الاتصال والأعلام الحديثة ،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر،2010،ص54

³-مريم شوقي ،المرجع السابق ، ص.

⁴-محمود محمود عفيفي ،التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،مصر 1994 ، ط 1 ،ص

خامسا - إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال :

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من افضل ما وصلت إليه البشرية حيث زادت في التقدم الحياة وسيطرت على كثير من المجالات الحياة المختلفة مما جعل منها مزايا وإيجابيات في حياة البشر إلا ان هذا لم يمنع من وجود عيوب وسلبيات قد تشكل خطر على حياتهم .

1-الإيجابيات :

أدى التطور الهائل الذي مسى تكنولوجيا الاتصال إلى العديد من الايجابيات نذكر منها :

أ-عملها على جلب الراحة والرفاهية بين المستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر, كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الإلكترونية ,وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهيه مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.¹

ب-تقديم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها, بإمكاننا من خلال أن ندير الأعمال وندرس العالم ونكشف ثقافة مغايرة ونختار أصدقاء جدد يمثلوننا في اهتماماتهم.²

ت-تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي ,علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الخضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر

¹ - إياد شكري البكري ، تقنيات الاتصال بين زميتين ، عمان ، دار الشروق ، 2003، ص 26.

² -فضيل ذليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، الطبعة 1، دار الثقافة'الجزائر، 2010، ص 127.

ج- إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حققت فتحاً جديداً في عالم الاقتصاد، فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد وهو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العامة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات والتي تشكلت في العقد الأخير واكتسحت أسهمها الأسواق المالية بسرعة مختلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي¹.

د- ساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به مرونة وسرعة وقدرة إنتاجه، ومن مزاياها سرعتها الفائقة من نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح السرعة بمعدل ألف دفعة واحدة².

2- السلبات:

رغم الإيجابيات التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال إلا أن هناك العديد من السلبات نذكر منها:

1- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية فإن لم تسارع الدول العربية في المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهبشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى الصراعات محلية وإقليمية³.

2- إن خطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية، لأن وبكل بساطة أن التكنولوجيا الحديثة لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقياتنا ولا تنتظر حتى نكمل بإقليمنا ونقدنا لسلباتنا بل هي تتقدم دون أن تنتظر إن أصبح متهئين لمعانقتها

¹ - فضيل دليو، المرجع نفسه ن ص .

² - إباد شكري البكري المرجع السابق، ص 26.

³ - محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين فرزاني، المرجع السابق، ص 16

- 3- لقد ساهمت هذه تكنولوجيا التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى , لغة القراءان الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة , كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر .
- 4- التأثير الصحية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على جانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد فالعديد من الأمراض كان سببا الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع الاكتئاب, العزلة , ضعف البصر, لإرهاق, ضغط الدم ,القلق ,أوجاع الظهر الخ .¹

خلاصة

¹ -فضيل دليو، المرجع السابق، ص 128.

نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها في أي وقت نحتاج إليها. كما أم لهذه التكنولوجيا خصائص منها التفاعلية وقابلية التحويل وغيرها حيث تمكنت من اقتحام المؤسسات مما زاد سعى المؤسسة للحصول على تكنولوجيا ذو قيمة لإيصال مختلف المعلومات .

كما لها وظائف تقوم بها منها الوظيفة الإخبارية فهي تقوم بجمع الإخبار وتشرها ونعتبر وظيفة أساسية وكذلك وظيفة تربوية وتعليمية فهي تتيح برامج لتربية وتعليم وكذلك الترفيه . كما إن هذه تكنولوجيا صلاح دو حدين وجهه الأول ايجابي ، والوجه الثاني سلبي مما يجب علينا إن نعرف كيف نستخدمها.

الفصل الثالث:
ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن موضوع الأداء الوظيفي لقي اهتمام كبيراً وبحوث مستمرة شاهدها وهذا يرجع لأهميته البالغة لأنه هو الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل , كما أنه يمثل أحد المداخلات اتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد وتوفير الوسائل التي تساعد المديرين ،وتسهيل عملهم باتجاه توجيه وتطور أداء الفرد وفي وضع الخطط المستقبلية الكفيلة بتطوير وتحسين طرق أداء الأعمال وكذلك تنمية مهارات لأفراد. وقدراتهم بحيث تكون أكثر تلاؤماً مع النمو والتطور الحاصل في الوظيفة ،بالإضافة إلى استثمار الوقت بالانضباط الموظفين بساعات العمل أين يدرك العامل جميع واجباته ،ومسؤولياته اتجاه عمله ويقوم بإعطاء كل ما لديه بتقديم الأفضل واستغلال قدرات ، وإمكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال ،بالإضافة إلى التكامل المنسق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة .

1- تعريف الأداء الوظيفي:

هو مجموعة الطاقات والقدرات والجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الرغبة في أداء العمل وفق المعايير والأسس المطبقة من قبل الإدارة وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المكونة للفرد.¹

كما يعرفه ناصر قاسمي " بأنه هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية ،وتصميم المهام ،وقدرة التنظيم والأفراد ،وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من ناحيتين الكمية والنوعية ²

وكذلك عرفه "بربر كامل" على أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات , ويقصد به من زاوية أخرى المؤسسة³

¹ -أحمد زكي بدوي ،معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري ،القاهر، 1984، ص 52

² -طاهر محسن منصور العالي، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل ،دار وائل، 2007، ط1، ص 47

³ -كامل بربر، إدارة الموارد البشرية إتجاهات الممارسة ،دار المنهل للبناني ،بيروت، 2008، ص 172.

هو كل الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يصطلح بتنفيذها في الوحدات التنظيمية وصولاً لتحقيق أهداف الوحدة التنظيمية.¹

2- محددات الأداء الوظيفي:

بما أن الأداء الوظيفي هو السلوك يقوم به الفرد اتجاه عمل ما فإن هذا السلوك عرضة للتأثير السلبي أو إيجابي ببعض العوامل التي من شأنها أن تؤثر في الأداء أما داخلياً أو خارجياً وهي :

1/2- محددات الداخلية:

أ- الجهد:

هو عبارة عن الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد لإدارة مهمته والجهد يختلف من مهنة إلى أخرى، حيث يكون بنسب متباينة، أما ضعيفة أو متوسطة أو كبيرة، وأنا الجهد عادة يكون متعلق بالحالة النفسية للعامل وبطبيعة الحوافز التي تمنح له مقابل أداء عمل معين.²

ب- القدرة:

تلك الخصائص والقدرات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة أي التي لا بد من توفرها في من يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء لذا فهي تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.³

ت- إدراك:

¹ -نعيم إبراهيم الطاهر، الإدارة الإستراتيجية المفهوم، الأهمية، التحديات، عمان، دار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009، ط1، ص 179.

² -محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، عمان، دارالوائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 100.

³ -أبراهيم محمد المحاسنة، إدارة الأداء وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان، الأردن، دار الجرير للنشر والتوزيع، 2013، ط1، ص 113.

يمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي, وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنطقة. أن سلوك الأداء الذي يبده الفرد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها, ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وأنه لابد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهمية في أدائه¹

محددات الأداء الخارجية:

أ-متطلبات العمل :

تتعلق بكل من الوجبات والمسؤوليات المأمولة من الموظف إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة مهامه وأعماله.²

ب-البيئة التنظيمية:

تشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من (مناخ العمل, الإشراف, الأنظمة, الإدارية, السلطة....) وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز وتمشيط دافعية الموظف وبالتالي جودة أدائه.

ج-البيئة الخارجية:

تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه كالمنافسة الخارجية, بحيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفاءات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية أو السلبية أو الايجابية مل يؤثر في النهاية على أداء الموظفين³.

3-أنواع الأداء الوظيفي:

¹-ناصر قاسمي, دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل, الجزائر, الديوان المطبوعات الجامعية, 2011, ص 10.

²-إبراهيم محمد المحاسنة, المرجع السابق ص 113.

³- نفس المرجع ص 114.

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي .

أ-الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ,ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ,وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية والشمولية ,الإرباح ,النمو ,وكذلك هو تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة .

ب-الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة , بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وهي:على أداء وظيفة الأفراد ,أداء وظيفة الإنتاج أ و أداء وظيفة مالية.

وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة, والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي, أما معيار الطبيعة فيقسم إلى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية و سياسية .¹

4-أبعاد الأداء الوظيفي :

وتتمثل هذه الأبعاد في عنصرين هما البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي.

أ-البعد التنظيمي :ويقصد به الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي

لتحقيق أهدافها ,ومن تم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس بها فاعلية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى إن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية هذا يعني أن بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى الفاعلية .

¹-عبد المليك مزهودة ,الأداء بين الكفاءة والفعالية,مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية بسكرة,ط2010,1, ص 89.

ب-البعد الاجتماعي :يشير البعد الاجتماعي إلى مدى تحقيق الرضا لدى الأفراد بالمؤسسة باختلاف مستوياتهم ,لأن رضا الموظفين يعتبر مؤشرا على وفاء الفرد للمؤسسة خاصة إذا أوفت بحاجات الموظفين فيها,فهناك بعض المؤسسات تولي الاهتمام بالجانب الاقتصادي فق على حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية ,فقد أشارت دراسات أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفاعلية الاقتصادية والاجتماعية .¹

5-أهمية الأداء الوظيفي :

يمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية :

- استغلال القدرات وإمكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال .²
- استثمار الوقت ذلك بانضباط الموظفي بساعات العمل أين يدركا لعامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله ويتفاني في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل .³
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز التنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة.⁴

-الأداء هو المكون الرئيسي للعملية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة.⁵

¹ -مدحت أبو النصر ,الأداء الإداري التميز القاهرة،مصر ,المجموعة العربية للنشر , ط1، 2012,ص 108.

² -حيدر محمد العبادي ,استراتيجية التغير في إدارة الموارد البشرية بعد العولمة ,الأردن،عالم الكتاب الحديث للنشر،2011,ص 28. -

³ -وسيلة حمداوي ,إدارة الموارد البشرية ،قسنطينة،ديوان المطبوعات الجامعية،2004,ص 130.

⁴ -هاشم فوزي العبادي ,يوسف جحيم الطائي ,التعليم الجامعي من منظور إداري ,عمان،الأردن،دار اليازوري , ص 242.

⁵ -أحمد صقر عاشور ,إدارة القوى العاملة , بيروت،دار النهضة العربية ,بيروت ,1983,ص 66.

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي، وتؤثر وكذلك على مستويات الموظفين نذكر منها

أ-المناخ التنظيمي:

يعرف بأنه تعبير يدل على مجموعة من العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المؤسسة , كنمط القيادة وطبيعة الهياكل التنظيمية ، والتشريعات المعمول بها والخوافز والمفاهيم الإدراكية وخصائص البيئة الداخلية للتنظيم وغيرها من العوامل والأبعاد ، إذ يؤثر المناخ التنظيمي في العديد من الجوانب بشكل ايجابي مثل التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين ¹.

ب-التسيب الإداري:

يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين، والتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل ، وينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القليدة واللاتزان ، فإن كانت القليدة الادارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت ، وبدأ انتماء وحماسا للعمل ، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذي سلوكها فضلا عن ذلك هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت ².

ج-القدرة على أداء العمل خلال فهم الدور :الأداء الوظيفي لكل موظف هو اكتساب الخبرات عبر الدوريات والاستفادة منها ، كما أن القدرات يمتلكها الموظف لابد أن يشغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات التي تكون ناتجة عن عمله فادا كانت هناك نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها ³.

¹-حسن محمد حراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2014، ص95.

²-محمود محمد فتحي، الإدارة العاملة، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص301.

³-حسن محمد حراشة، المرجع السابق، ص. 95.

د-مشكلات الرضا الوظيفي :

أن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية التي تدني معدلات الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء¹، فعدم الرضا الوظيفي وانخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف، وإنتاج أقل، فهو يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف².

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

² - طلال عبد الماك الشريف، الانماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2002، 2003، ص 82.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الحديث عن الأداء الوظيفي بصفة عامة وتوصلنا أن نجاح أي مؤسسة أو منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف يعتمد على درجة كبيرة من كفاءة القوي البشرية ,ويؤدي إلى تحسينها ويحقق الفاعلية الأعلى لها , كما أن هناك عوامل تؤثر في الأداء لابد للمؤسسة أن تستهدفها لتسير وتنظيم العمل وأن تعرف النقاط الايجابية وتعظمها والنقاط السلبية وتحسينها من أجل هدف أكبر ولتحقيق الغاية التي هي حسن الاداء.

الفصل الرابع :
ماهية المؤسسة الخدمائية

تمهيد

أن قطاع الخدمات يعتبر من الأنشطة الاقتصادية المهمة في وقتنا الراهن والتي شهدت تطور كبير خلال القرن 20، وبما أن قطاع الخدمات يعد قوة اقتصادية في كل دولة، وأصبحت بحاجة إلى نمو الخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر وكسي السمعة الجيدة التي أصبحت معيارا بجودة الخدمات ، كما أن هذا النمو يساعد على كثرة مناصب العمل وبالتالي انخفاض البطالة .

وقد زاد إحساس متنامي في السنوات الأخيرة من طرف المؤسسات الخدمائية الجزائرية واعتبرت الخدمات كأحد مدخلات الأساسية في عملية التسويق ،وقد زاد هذا الإحساس التنافس الذي ألت إليه السوق الخدمائية .

1-المقصود بقطاع الخدمات :

التأمين والاتصالات و الفنادق ونقل البضائع وهناك أيضا الشركات المحاسبة الصغيرة المملوكة من قبل ،وإن أكثر ما يميز قطاع الخدمات عن غيره من القطاعات هو التنوع .

إن مؤسسات الخدمة تتباين من حيث الحجم فهناك المؤسسات الدولية العملاقة العاملة في مجالات مثل الطيران ،ومكاتب التكسي وصالون التجميل ،والمحاسبة المحاماة والاستشارات الإدارية

والطبية والهندسية والتربوية وغيرها ولا تنسى المؤسسات التعليمية الخاصة التي صارت تقدم خدماتها إلى شرائح كبيرة من الباحثين عن فرص التعليم والتدريب والتأهل وهذه المؤسسات صارت في منافسة شديدة مع قطاع التربية والتعليم العام كما توجد شركات تتعامل بالسلع إلا أنها صارت هي الأخرى تتسابق في تقديم

خدماتها للعملاء أو الزبائن مثل السوبر ماركت و ورش الصيانة وغيرها.¹

¹ -هاني حامد الضمور وبشير عباس العلاف ،تسويق الخدمات ، الشركة العربية والتوريدات ،ط1، 2013،ص 9.

2- خصائص المؤسسة الخدمائية :

تتميز المؤسسة الخدمائية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- أن تؤخذ جودة الخدمة على أنها محور رئيسي يجب الثبات والانتظام في تقديمها بذات المستوى من خلال مدى واسع من العلاقات والتفاعلات التي ترضي أو تفوق توقعات عملاء المؤسسة.
- أن يكون العميل هو المحور الرئيسي لحركتها، وأن تعمل على بناء وتدعيم علاقات مستمرة في الأجل الطويل مع عملائها .

- كما تتميز المؤسسات الخدمائية بحاجاتها المستمرة إلى المعلومات الصحية والمراقبة الدقيقة لبيئتها حتى تستطيع التخطيط لإنشائها بسبب الطبقة الملموسة لمنتجاتها وطبيعة العمل الذي تقوم به هذه المؤسسات والتي تحتاج الى عمليات الإقناع أكثر من غيرها وبسبب مات تميز به منتجاتها من إنتاج وتقديم وانتفاع في وقت واحد وبشكل متتابع.¹

تتميز بالمنافسة التي تواجهها المؤسسات الخدمائية بكونها شديدة و حادة ومعدل التخلي فيها مرتفع

كما وان اميزة التنافسية النسبية في تلك المؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى 3 عوامل

- درجة تميز الافراد العاملين في المؤسسة .
- مستوى الجودة الشاملة للخدمات المقدمة كما يقدرها العميل وليس مقدم الخدمة .
- التكنولوجيا المعلوماتية المرتبطة بإنتاج وتقديم الخدمة للعملاء و استخدمتهم لها.²

3- وظائف المؤسسات الخدمائية :

¹- سعيد محمد المصري ، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية المفاهيم والاستراتيجيات ، الإسكندرية ، دار الجامعة ، 2002، ص

²- هاني حامد الضمور ، المرجع السابق ، ص 58.

للمؤسسة الخدمائية مجموعة من الوظائف منها :

3_1 وظيفة العمليات والإنتاج:

تشمل ماتقوم به المنظمة الانتاجية لأغراض بيعه وتحقيق الربح , فعندما يقيم مجموعة من افراد الشركة لصناعتها الهواتف مثلا حتى تبقى هذه الشركة لابد من ان تقوم بمجموعة من الانشطة المتعلقة بتضييع الهواتف إذ لم تفعل تبقى حية.

3_2-وظيفة التوظيف:

هذه تشمل كل ماله علاقة بتمديد والعاملين الدين تحتاجهم المؤسسة لتنفيذ الانشطة ومؤهلاتهم ،وكذلك كيفية استخدامهم ومنهم الأجور والمكافئات المناسبة والمحافظة عليهم وتدريبهم وتطور.

3_3وظيفة التمويل:

وتشمل كل ماله علاقة بالحصول على الأموال الضرورية لعمل المنظمة، بما في ذلك الاهتمام بحساباتهم فلا يمكن لأي منظمة أن تنجح وتبقى دون الاهتمام بعدد كبير من القضايا التي تتعلق بتجدد الأموال الضرورية للعمل¹.

4-عناصر المؤسسة الخدمائية :

هناك عدة عناصر مؤثرة في مرودية الخدمات وهي كالتالي:

1/4-الزبون :يعتبر الزبون أو المستهلك الركيزة الأساسية والعنصر البشري الرئاسي في الخدمة لا تتحقق إلا بوجود الزبون .

2/4- يتمثل في الوسائل اللازمة والمستعملة في إنتاج الخدمة إليها منتج الخدمة أو المستفيد منها أو غالبا الاثنين معا حتى يتم حرية حق الإنتاج واستهلاك هذه الخدمة ويتشكل الدعم من قسمين أساسيين هما:

¹سعاد نايف البرنو طي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارة، عمان، دار وائل للنشر، 2004، ط3، ، ص 50.

-الوسائل الأزمة للخدمة

-مباني، الآت، أثاث التي يستخدمها الموظفون أو الزبائن.....الخ.

-المحيط وهو كل ما يحيط بالوسائل كالمواقع والديكور

3/4 موظفي الاتصال والاستقبال :هم الأشخاص الموظفون لدى مؤسسات الخدمات وهم على علاقة

دائمة مع الزبون من خلال ما يقدمونه من خدمات متنوعة وتمثل مهمتهم في الاتصال المباشر بالزبائن

ويمكن أن يكون مقدم الخدمات عبارة عن آلات أي إمكانية غياب موظفي الاتصال في المؤسسة الخدمائية

.

4/4-الخدمة :ونعني بها كل عمل أو جهد يبذل لتلبية وسد احتياجات الآخرين أو مطباتهم وهي أنشطة

غير ملموسة قط يرتبط استخدام سلع مادية ملموسة وهي في نفس الوقت بالهدف الذي يقوم من اجله هذا

النظام والنتيجة التي يتوصل إليها .

5/4- التنظيم الداخلي :أن المحيط والدعم المادي وموظفي الاتصال يمثلون الجانب الظاهري في المؤسسة

الخدمائية أما الأهداف الموجودة والإستراتيجية والأعمال المتبعة من طرف المؤسسة الخدمائية يتمثل في

الوظيفة المالية التسويق الموارد البشرية وبالتالي فإن التنظيم الداخلي يؤثر مباشر على الجانب الظاهري .

6/4-الزبائن الآخرين :باعتبار الخدمة معروضة للبيع فمن العادة تواجد عدة زبائن في نفس الوقت وفي

نفس المؤسسة الخدمائية كالبنوك المستشفيات والبريد والمواصلاتالخ.¹

5-أسس المؤسسة الخدمائية :

يوجد عدة أسس تبني عليها المؤسسة الخدمائية تتمثل في يلي :

¹-عمر الصخري، اقتصاد المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، ص 32.

- إتباع مدخل شمولي لكل الأنشطة الوظيفية التي تقوم على وجود مجموعة من الأهداف والقيم الواضحة .
- النظر إلى تلك الأهداف على أنها أهداف إستراتيجية يجب العمل دائما على تحقيقها من خلال الفترات الصعبة
- جودة الخدمة وتعتبر المحور الرئيسي بحيث يجب الانتظام في تقديمها بأعلى المستوى من خلال العلاقات والتفاعل بين عملاء المؤسسة.
- النظر إلى عملاء المؤسسة بيس على أنهم أهداف لإتمام عملهم وواجباتهم ولكن لكونهم أطراف وعلاقات مع المؤسسة ومن الضروري الحفاظ عليها وتنميتها دائما .
- ضرورة أن تكون قيم الإدارة العليا وسلوكها منسقا بالنسبة لكل العملاء والعاملين في المؤسسة الخدمائية.¹

¹ - سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة ،دون ط،الدار الجامعية ،1997،ص 24.

خلاصة :

استنتجنا في الأخير إلى أن المؤسسة الخدمائية هي تلك التي تناط بها مهمة تقديم الخدمات ،بغية تلبية حاجيات المستهلكين وهي تقوم على أشخاص قادرين ومتميكن من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح ،كما لها خصائص تميزها ووظائف تقوم بها ،وكذلك عناصر منها الزبون الذي يعتبر الركيزة الأساسية ،كما تقوم على أسس تبني عليها .

الفصل الخامس :
الإجراءات المنهجية
للدراسة

- ماهية بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي و الاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون .

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه والتحولات فترجمة هذه النقلة بصدر القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية و اللاسلوكية

مسؤوليات الوحدة البريدية الولائية:

- تطبيق تنظيمات بريد الجزائر
- تطبيق برامج التنمية وتخضير الأحكام والتقارير الدورية على النشاطات البريدية في الولاية
- إعلام المديرية الإقليمية للبريد بكل اختراق أو مخالفة للتدابير الحضرية.

ويقدم مكتب البريد الخدمات التالية :

- فتح الحساب الجاري
- خدمة الإطلاع على الرصيد

- السحب الفوري¹
- تحويل الأموال للحساب
- تحويل الالكتروني للأموال
- السحب بالبطاقات الممغنطة وإنشائها
- تسديد فاتورة الغاز والهاتف وموبيليس

2/1 الهيكل التنظيمي

ينقسم بريد الجزائر بإدراة إلى عدة أقسام ومكاتب وهي:

خلية التفتيش: وتقوم بمراقبة ومتابعة خدمات البريد

قسم الإدارة العامة والوسائل: وينكون من مكاتبين

1- مكتب الوسائل العامة والإعلام الآلي

2- مكتب إدارة المستخدمين.

ويكلف هذا القسم بالمهام الآتية :

- التهيئة وإعادة التأهيل لمكاتب البريد .
- مسك الجرد للممتلكات العقارية والعتاد للبريد .
- إنجاز العقود و الاتفاقيات.

مكتب الممتلكات مكلف ب:

- متابعة وتسير الأراضي والعقارات
- متابعة وتسير وحصر الممتلكات و العقارات والعتاد

1- تقرير سنوي لسنة 2004 صادر عن برد الجزائر، ص 06

- متابعة سير التجهيزات البريدية .

مكتب الموظفين مكلف ب :

- الخدمات الاجتماعية للبريد الولائي .

- متابعة حركة الحياة المهنية لموظفي البريد

- متابعة الملفات المنازعة

مكتب الإعلام الآلي مكلف ب :

- السهر على حسن استعمال الشبكة المعلوماتية وإعلام المديرية الإقليمية عن كل خلل .

- تطبيق شروط إجراءات الاستغلال للمعلومات

- تورد أجهزة الإعلام الآلي.

قسم المصالح البريدية مكلف ب :

- تحرير النصوص ،التعليمات ومذكرات المصالح الولاية

- المحاسبة البريدية

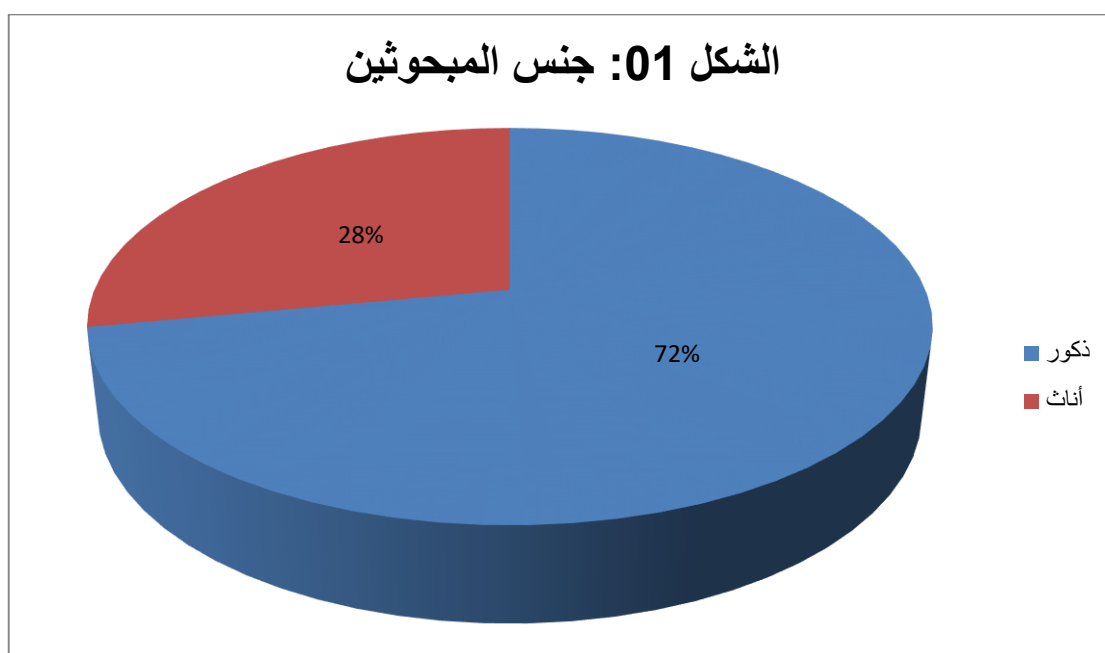
-دراسة طلبات إعادة دفع المرتبات والسحب الفوري¹

¹ - : بلاوي.م، صالح.ف، دور إدارة الموارد البشرية في تسيير المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة الوحدة الولائية لبريد الجزائر بأدرار، تخصص محاسبة وتسيير، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني والتمهين رقم 01 بأدرار، 2014، ص37.

1- عرض وتحليل ومناقشة الجداول

الجدول رقم 01: يمثل جنس المبحوثين

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	13	72%
أناث	05	28%
المجموع	18	100



يتضح من خلال الجدول (1) أن أعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة الذكور وتقدر بـ 72% وتليها نسبة

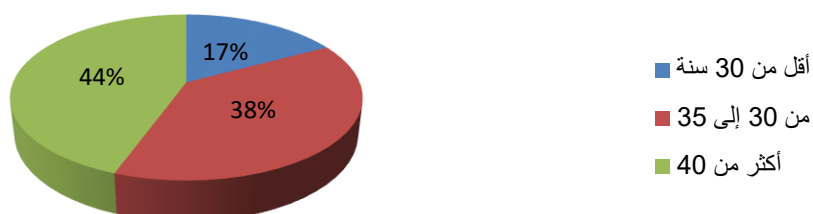
الإناث والمدة بـ 28% من أفراد العينة. وذلك راجع لطبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر التي يغلب

عليها طابع التقني أكثر من الإداري.

الجدول رقم 02: يمثل الفئة العمرية للمبحوثين

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	3	17 %
من 30 إلى 35	7	38 %
أكثر من 40	8	44 %
المجموع	18	100 %

الشكل رقم (2)
يمثل الفئة العمرية للمبحوثين



يعد عامل تجديد السن من أهم محددات العينة المدروسة، وذلك راجع إلى إن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة انطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن 44% تتراوح أعمارهم أكثر من 40 سنة ويحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية، أما الأفراد تتراوح أعمارهم 30 إلى 35 سنة تحتل المرتبة الثانية بنسبة بلغت 38 %، تاليها نسبة الأفراد التي تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة وقدرة نسبتهم ب 6%.

نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة العمرية أكثر من 40 سنة راجع إلى هذه الفئة تتميز بالعطاء والخبرة

وتحمل المسؤولية.

الجدول رقم 03: يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
شهادة تكوين	3	17%
شهادة ليسانس	6	33%
دراسات عليا	9	50%
المجموع	18	100%

الشكل رقم 3
يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين

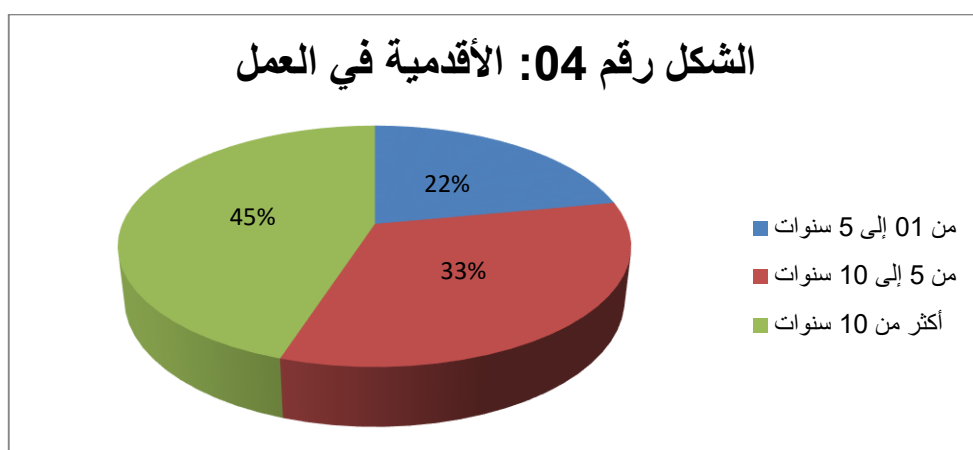


يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي الذي يمثله الجدول رقم (3) إلى ثلاث فئات رئيسية، احتل فيها الدراسات العليا النسبة الأكبر حيث بلغت 50%، بينما قدرت نسبة المتحصّلين على شهادة ليسانس بـ 33%، يليها ذوي المستوى التكويني والبالغة نسبتهم 17%.

نستنتج مما سبق أن الدراسات العليا هي أعلى مؤهل علمي للمبحوثين، وذلك لأن متطلبات العمل في مؤسسة بريد الجزائر تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءة عالية ومستوى ومؤهل علمي يساعدهم على تسير العمل بأفضل شكل وتقديم أحسن أداء ممكن لهم .

الجدول رقم 04: الأقدمية في العمل.

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
من 01 إلى 5 سنوات	4	22%
من 5 إلى 10 سنوات	6	33%
أكثر من 10 سنوات	8	45%
المجموع	18	100%

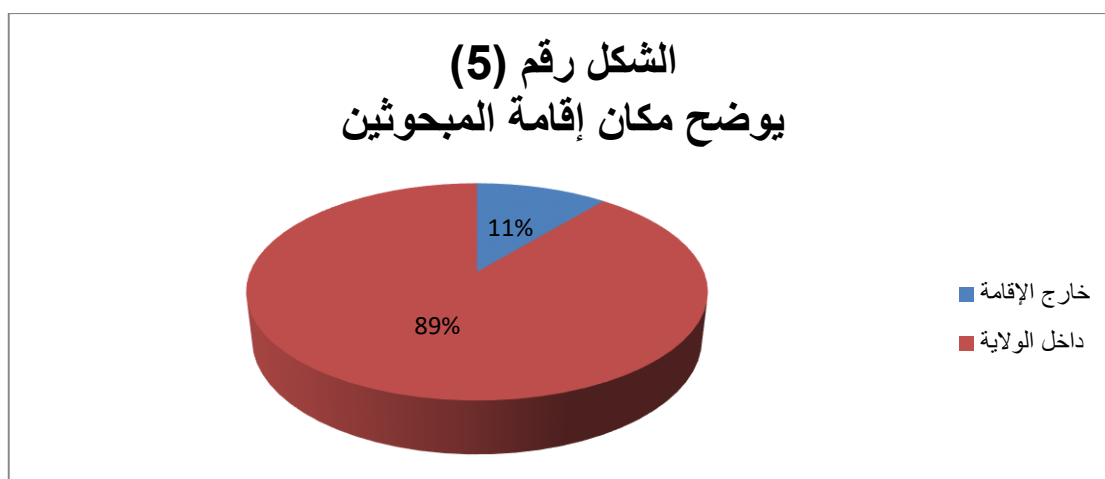


يبين لنا الجدول رقم (4) متغير الاقدمية في العمل حيث أن أكبر عدد أفراد العينة هي الفئة التي تتراوح أقدميتها من أكثر من 10 سنوات بنسبة 45%. ثم تليها النسبة 33% التي تمثل من 5 سنوات 10 سنوات ، وأقل نسبة هي نسبة أقل من خمس سنوات وقدرت ب 22%

ثم يعود سبب هذا التباين الى أنه كلما زادت سنوات الخبرة للموظفين زادت نسبة تفاعلهم واحتكاكهم ببعضهم البعض .

الجدول رقم 05: يوضح مكان إقامة المبحوثين.

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
خارج الإقامة	2	11%
داخل الولاية	16	89%
المجموع	17	100%



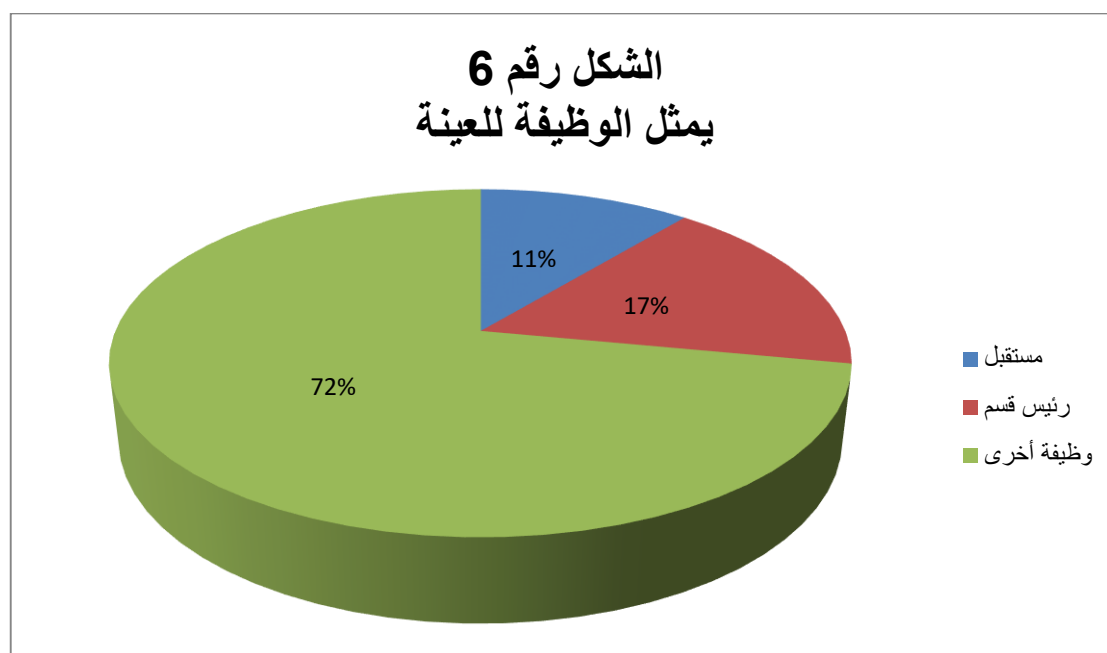
يوضح الجدول رقم 6 إقامة المبحوثين حيث أن معظم العينة تقطن داخل الوطن حيث بلغت النسبة

89%، تليها نسبة 11% تمثلها الفئة خارج الوطن وهذا راجع إلى أن معظم الموظفين يعملون في المؤسسة

الريبة من ولايتهم.

الجدول رقم 06: يوضح الوظيفة بالنسبة لأفراد العينة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
مستقبل	2	11%
رئيس قسم	3	17%
وظيفة أخرى	13	72%
المجموع	18	100%

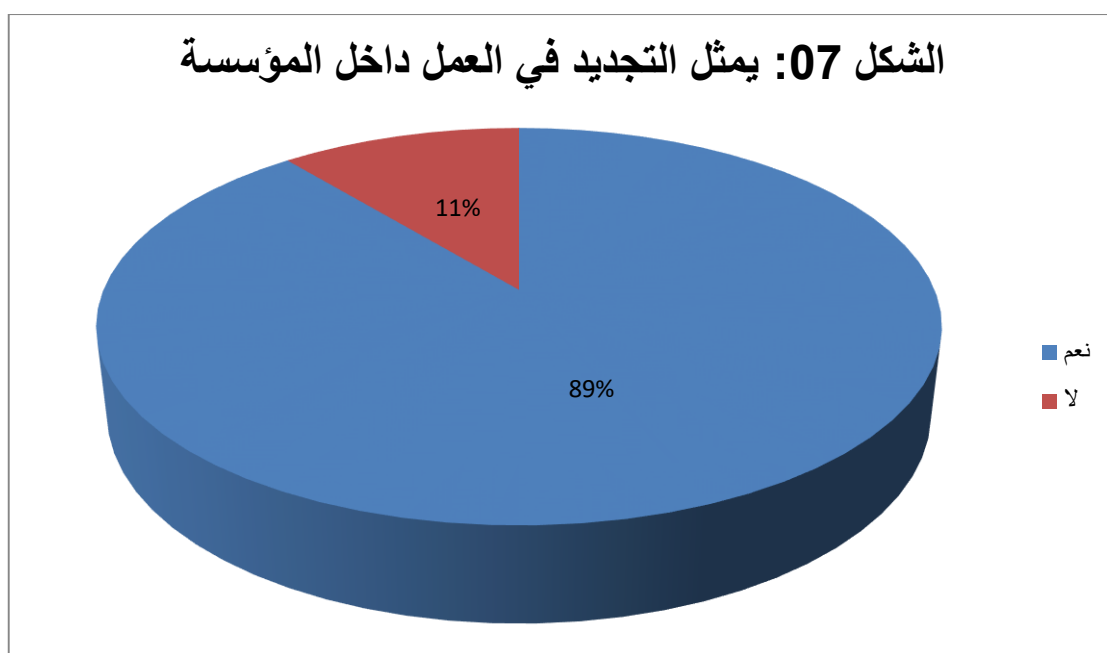


يوضح الجدول رقم 6 متغير الوظيفة في العمل حيث كانت أكبر نسبة تمثل وظائف أخرى حيث بلغت 72%

ثم تليها نسبة رئيساء قسم حيث بلغت 17%، ثم تليها مستقبل بلغت النسبة 11%

الجدول رقم 07: يمثل التجديد في العمل داخل المؤسسة.

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	16	%89
لا	2	%11
المجموع	18	%100



يبين الجدول رقم 7 التجديد في العمل داخل المؤسسة حيث كانت معظم الايجابيات بنعم حيث بلغت

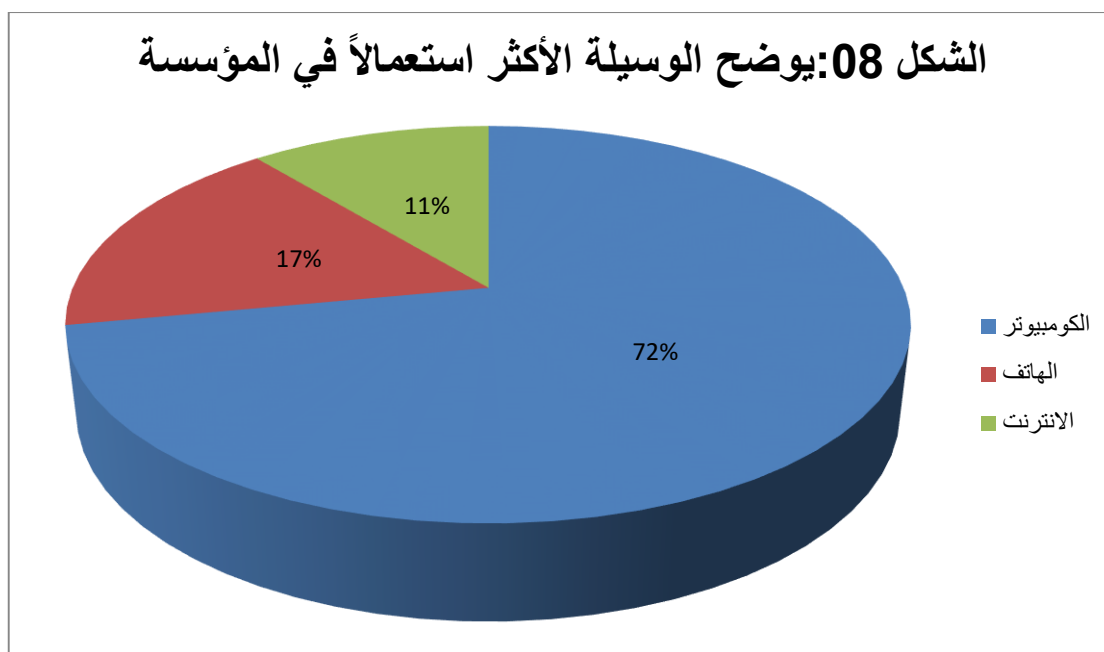
النسبة %89 ونسبة لا تقدر بـ %11 حيث أن الفئة الأكثر أحست بالتجديد وذلك لسهولة العمل وتخفيفه

وعدم بدل أي جهد خلال العمل.

الجدول رقم 08: يوضح الوسيلة الأكثر استعمالاً في المؤسسة

البدائل	التكرار	النسبة
الكمبيوتر	13	72%
الهاتف	3	17%
الانترنت	2	11%
المجموع	18	100%

الشكل 08: يوضح الوسيلة الأكثر استعمالاً في المؤسسة



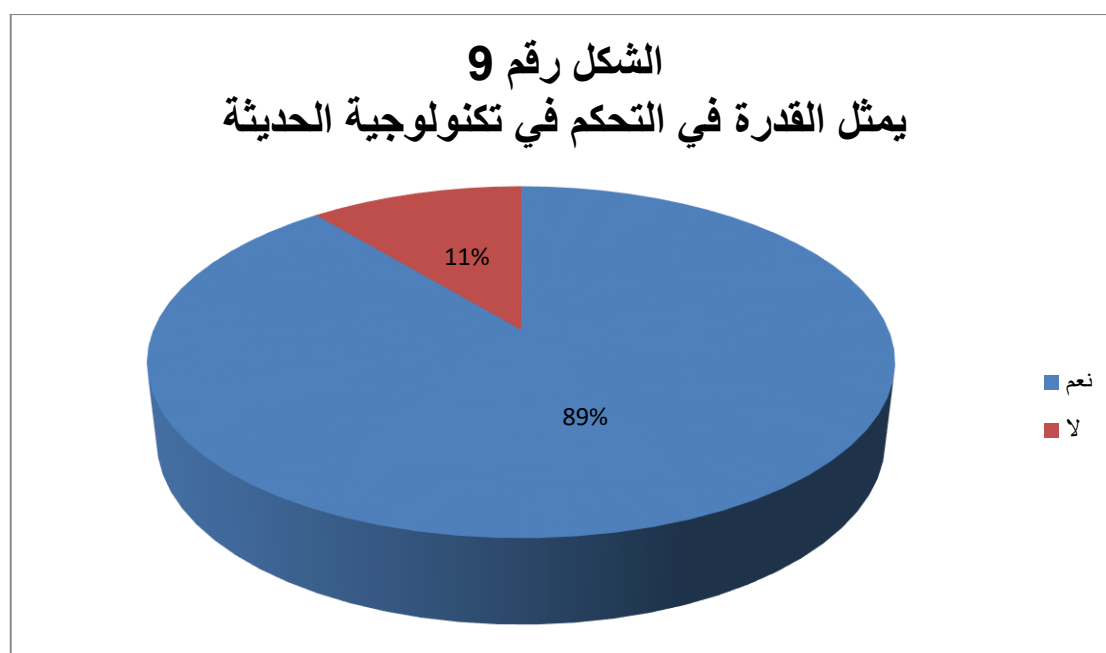
يوضح الجدول رقم 8 الوسيلة الأكثر استعمالاً في المؤسسة وبلغت النسبة الأكبر هي الكمبيوتر حيث

بلغت 72%، ثم تليها نسبة الهاتف بلغت 17%، وفي الأخير الهاتف حيث بلغت نسبته 11%

أن النسبة الأكبر هي الكمبيوتر ذلك راجع لمؤسسة بحث تعتمد عليه أكبر

الجدول رقم 09: يمثل القدرة في التحكم في تكنولوجيا الحديثة.

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	16	89%
لا	2	11%
المجموع	18	100%

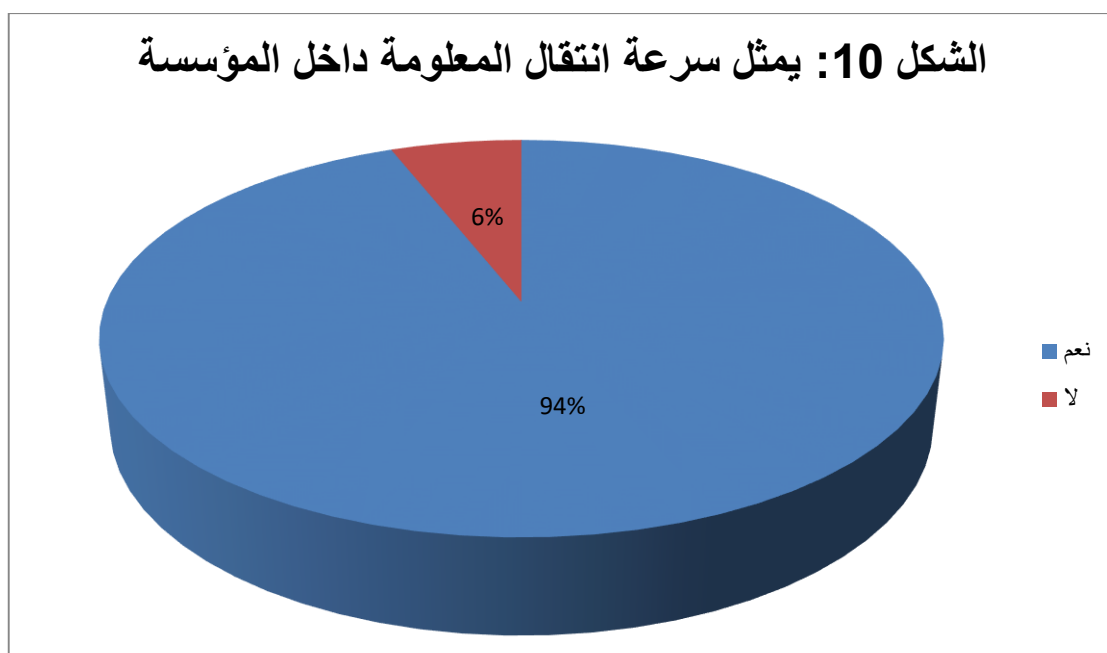


يوضح الجدول رقم 9: أن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم القدرة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث بلغت نسبتهم 89% من أفراد العينة، بينما أجابت 11% بأنه لا يمكنهم التحكم فيها.

الجدول رقم 10: يمثل سرعة انتقال المعلومة داخل المؤسسة

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	17	%94
لا	1	% 6
المجموع	18	%100

الشكل 10: يمثل سرعة انتقال المعلومة داخل المؤسسة



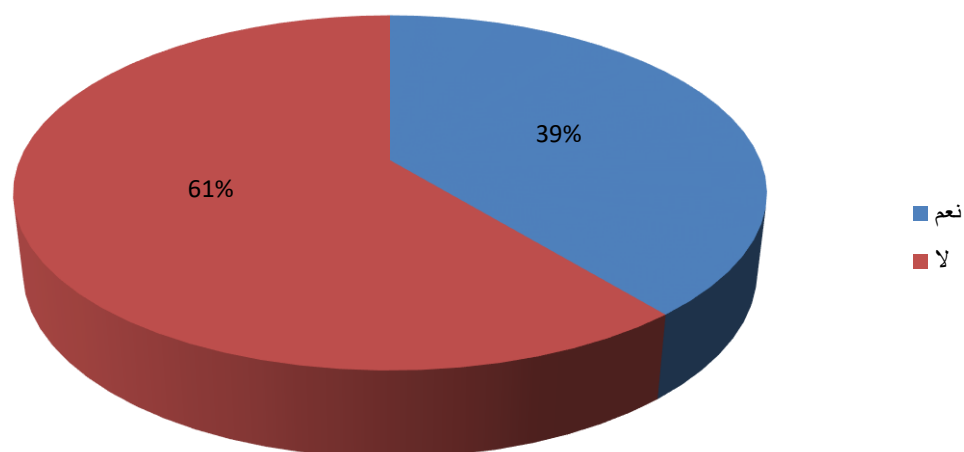
يمثل الجدول رقم 10 سرعة انتقال المعلومة داخل المؤسسة ،فكانت أعلى نسبة أجابت بنعم قدرت بـ 94%، أي

أن هناك سرعة في انتقال المعلومة ،وكانت نسبة 6% الذين أجابوا ب لا وهي أقل نسبة .

الجدول رقم 11: يمثل صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة في العمل.

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	7	39%
لا	11	61%
المجموع	18	100%

الشكل 11: يمثل صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة في العمل



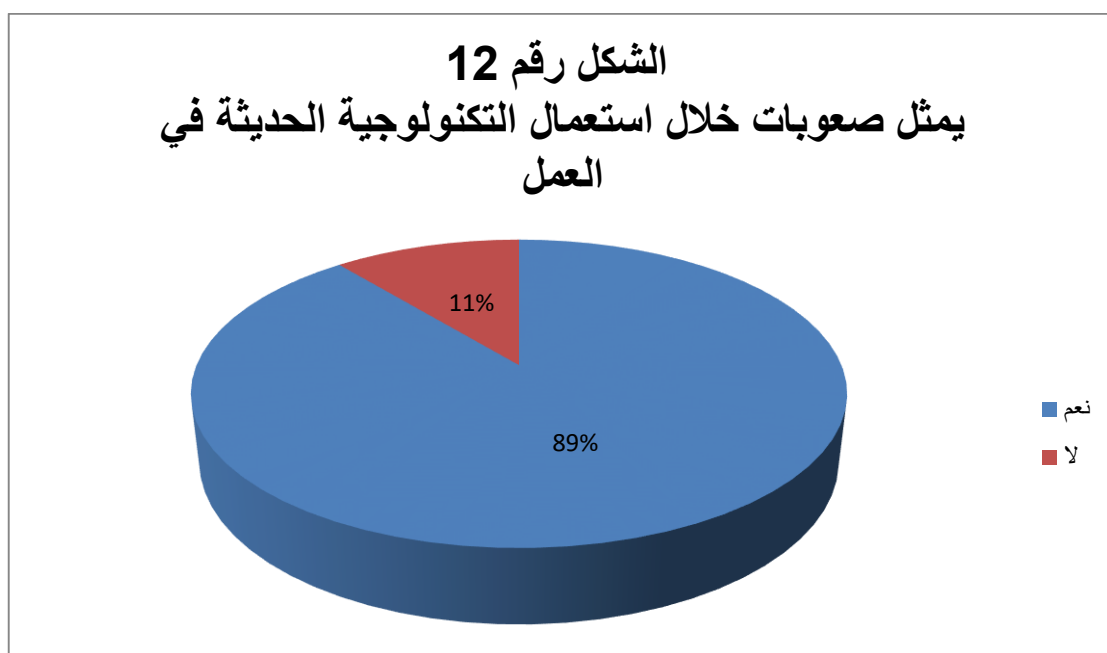
يوضح الجدول رقم 11: صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة، حيث أن غلبة المبحوثين لم

يواجهوا صعوبات فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة حيث بلغت النسبة 61%، في حين أجاب

39% بأنهم يواجهون صعوبات عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الجدول رقم 12: يوضح أثر تكنولوجيا الحديثة على مستوى العمل داخل المؤسسة

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	16	89%
لا	2	11%
المجموع	18	100%



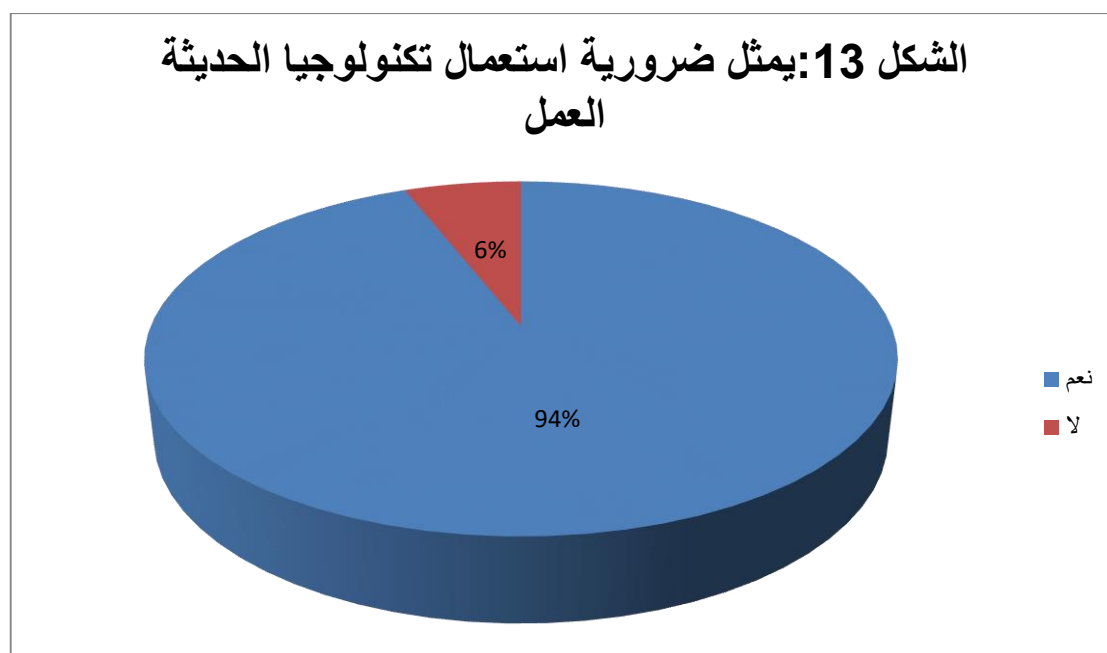
يوضح الجدول رقم 12 أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى العمل، فكانت أعلى نسبة أجابت بنعم

أثرت هذه التكنولوجيا على مستوى العمل حيث غيرت طبيعة العمل وبلغت نسبة 89%، بينما كانت أقل نسبة

للفئة أجابت لا ب 11% لم تؤثر على مستوى عملهم .

الجدول رقم 13: يمثل ضرورة استعمال تكنولوجيا الحديثة العمل

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	17	%94
لا	1	%6
المجموع	18	%100



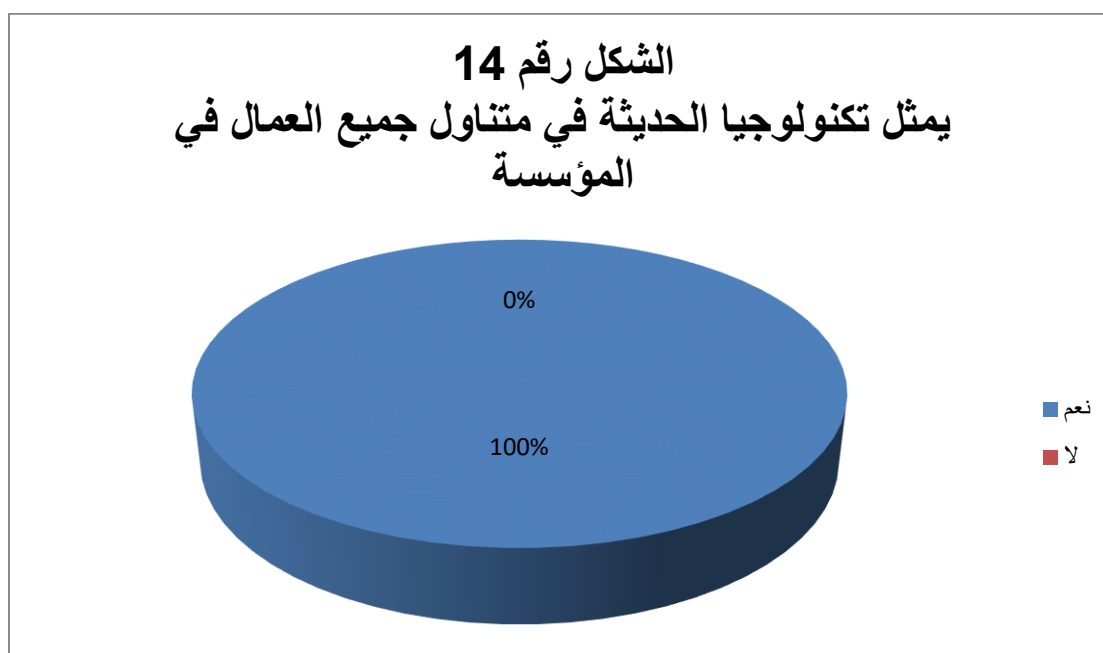
يوضح الجدول 13 ضرورة استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل ، حيث معظم الموظفين

يرون أن تكنولوجيا الحديثة ضرورية في العمل حيث يسهل من سيرورة العمل في المؤسسة حيث قدرت النسبة

ب%94، والنسبة الثانية قدرت ب %6 تمثل الدين أجابو بأن استعمال التكنولوجيا الحديثة غير ضرورية في العمل

الجدول رقم 14: يمثل تكنولوجيا الحديثة في متناول جميع العمال في المؤسسة

النسبة	التكرار	البدائل
100%	18	نعم
00%	00	لا
100%	18	المجموع

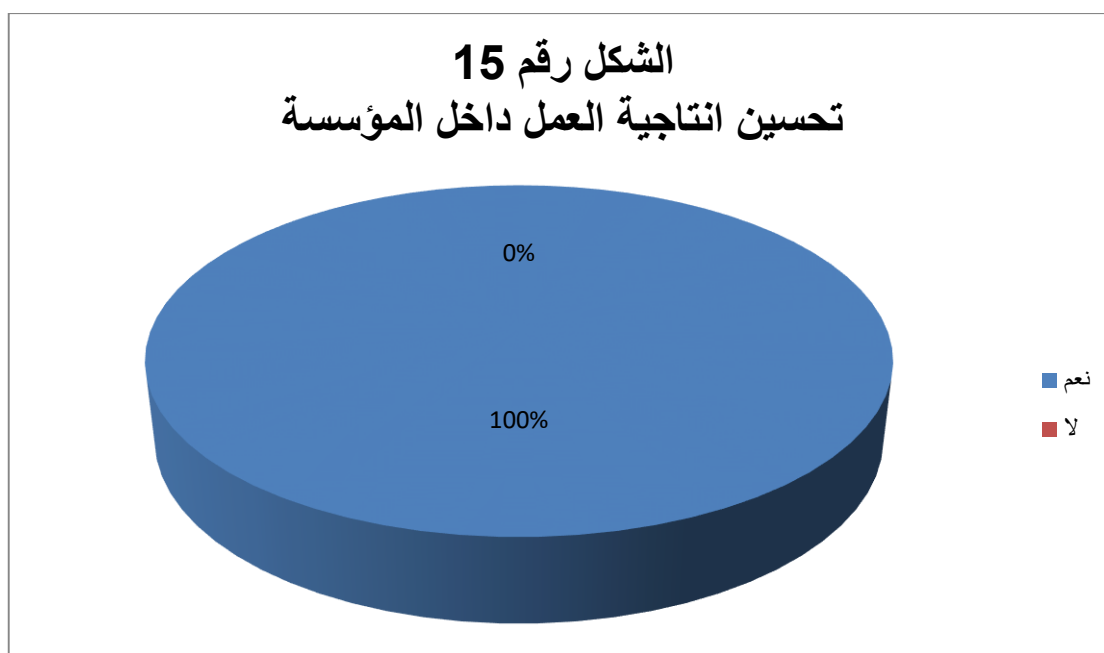


يمثل الجدول رقم 14 تكنولوجيا الاتصال الحديثة في متناول جميع العمال في المؤسسة، اتضح لنا أن تكنولوجيا

الاتصال الحديثة جميع العمال يستخدمونها وفي متناولهم حيث قدرت النسبة ب 100%

الجدول رقم 15: تحسين إنتاجية العمل داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
%100	18	نعم
%00	00	لا
%100	18	المجموع



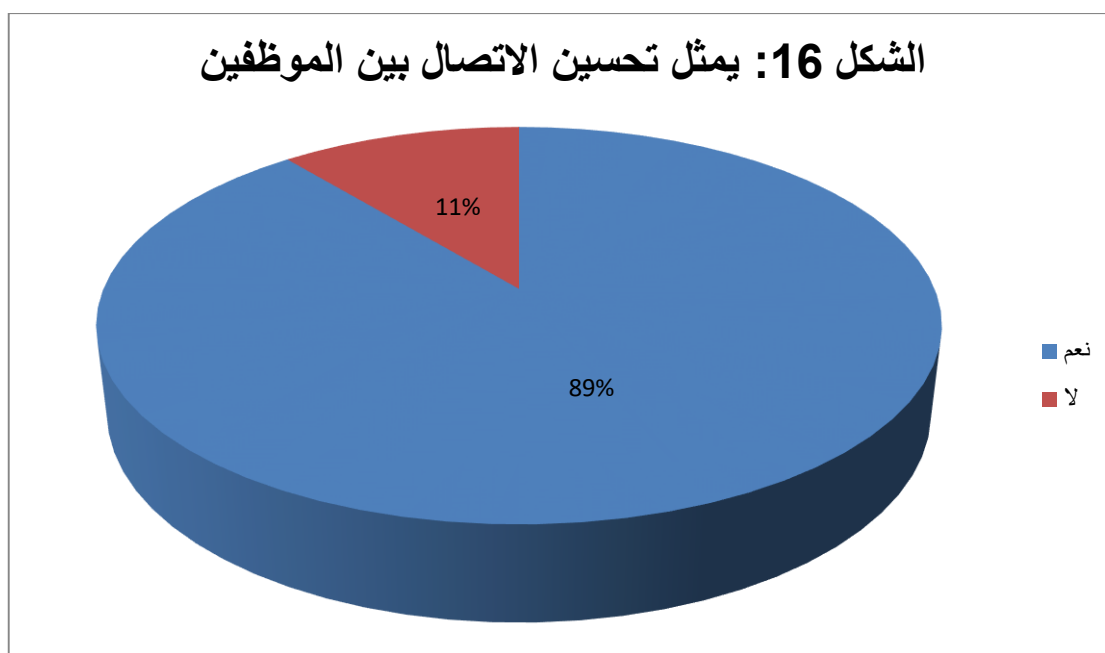
يمثل الجدول 15 تحسين إنتاجية العمل داخل المؤسسة ،حيث اتضح لنا أن تكنولوجيا الاتصال حسنت

من إنتاجية العمل داخل المؤسسة حيث قدرت النسبة بـ %100

الجدول رقم 16: يمثل تحسين الاتصال بين الموظفين.

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	16	89%
لا	2	11%
المجموع	18	100%

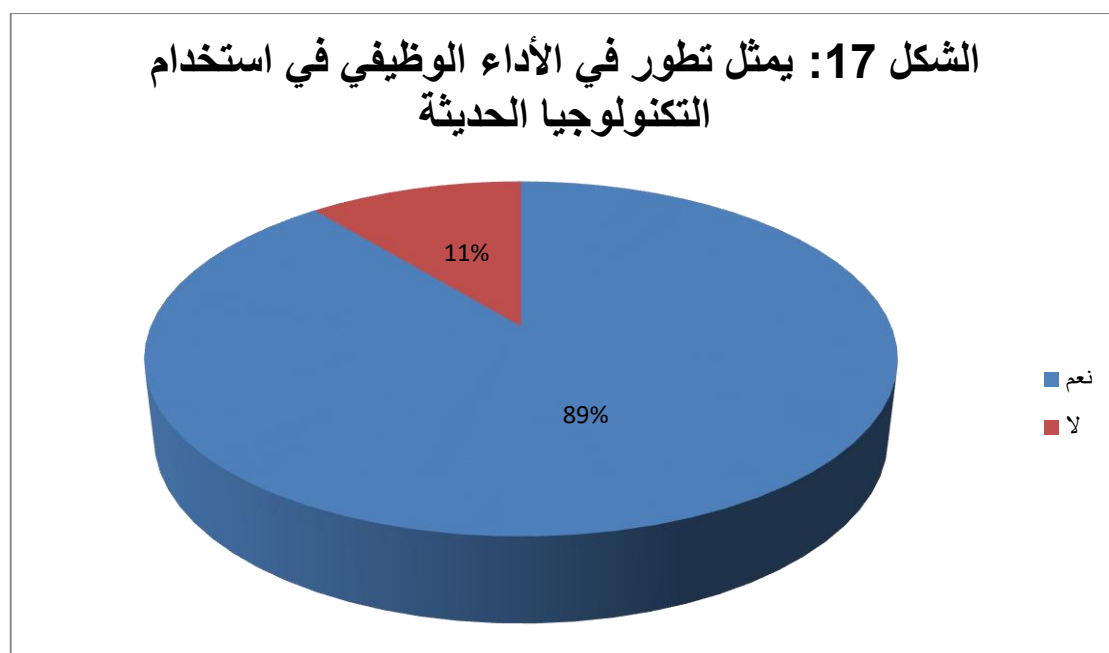
الشكل 16: يمثل تحسين الاتصال بين الموظفين



يوضح الجدول رقم 16 تحسين الاتصال بين الموظفين، حيث غالبية المبحوثين أجابوا بنعم قدرت نسبة ب 89% أي أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بين الموظفين، بينما أجابت 11% ب لا وذلك راجع إلى أن تكنولوجيا الحديثة حسنت من الاتصال بين الموظفين

الجدول رقم 17: يمثل تطور في الأداء الوظيفي في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

النسبة	التكرار	البدائل
89%	16	نعم
11%	2	لا
100%	18	المجموع

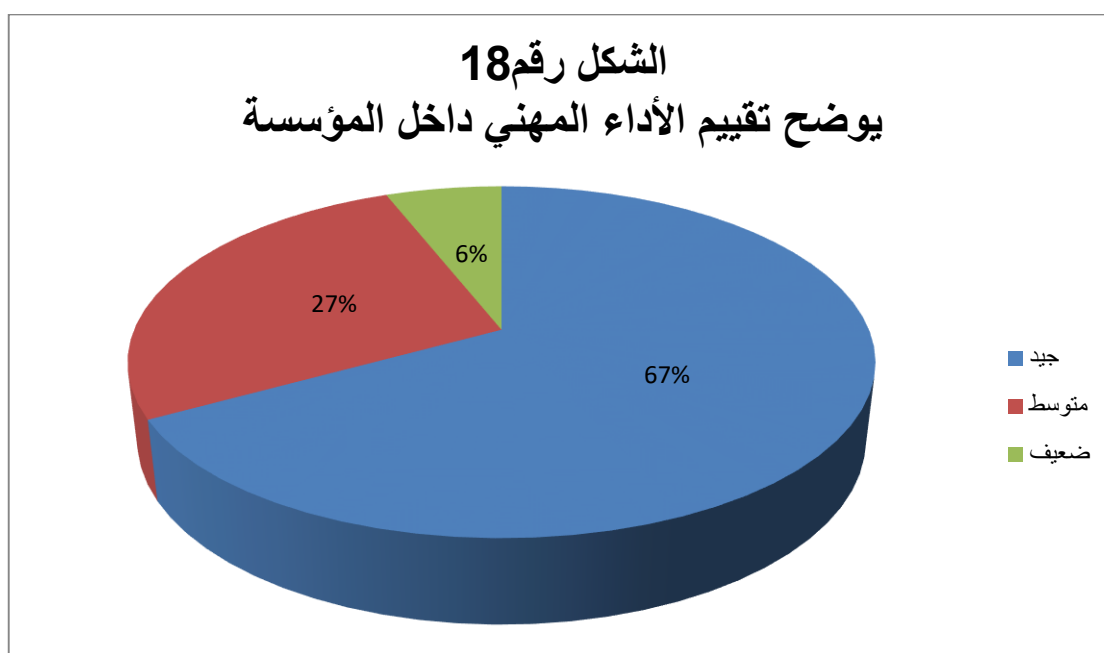


يوضح الجدول رقم 17 أن نسبة 89% أجابت بأن الأداء الوظيفي تطور بعد استخدام التكنولوجيا الاتصال

الحديثة، بينما لم يحزم باقي المبحوثين هذا الأمر عندما أجابت نسبة 11% ب لا

الجدول رقم 18: يوضح تقييم الأداء المهني داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	البدائل
67%	12	جيد
27%	5	متوسط
6%	1	ضعيف
100%	18	المجموع



يوضح الجدول رقم 18 تقييم الأداء المهني للموظفين بالمؤسسة حيث كانت الأغلبية جيد بنسبة بلغت

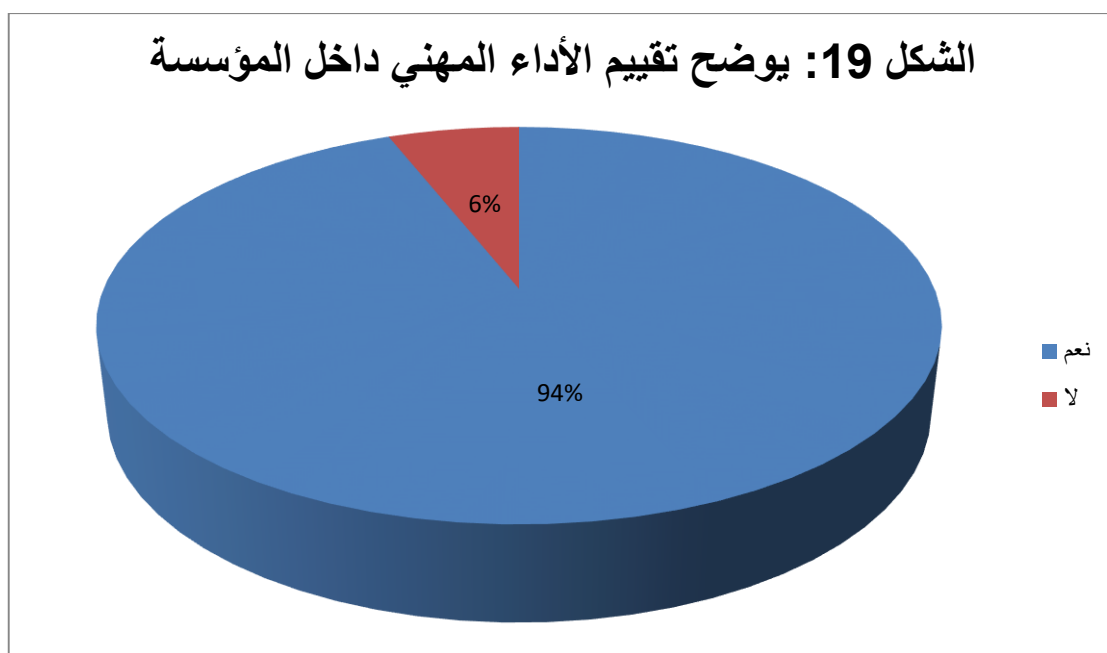
67% وهذا ما يشير إلى أن هناك أداء مهني جيد، ثم متوسط يأتي بالمرتبة الثانية بلغت النسبة بـ 27% والأخير

نسبة 6% تمثل ضعيف وهذا راجع إلى قدرات الموظفين في إنجاز أعمالهم والمهام الموكلة لهم .

الجدول رقم 19: يوضح تقييم الأداء المهني داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
94%	17	نعم
6%	1	لا
100%	18	المجموع

الشكل 19: يوضح تقييم الأداء المهني داخل المؤسسة



يوضح الجدول رقم 19 بأن جو العمل في المؤسسة يساعد على أداء الجيد للمهام حيث قدرت النسبة

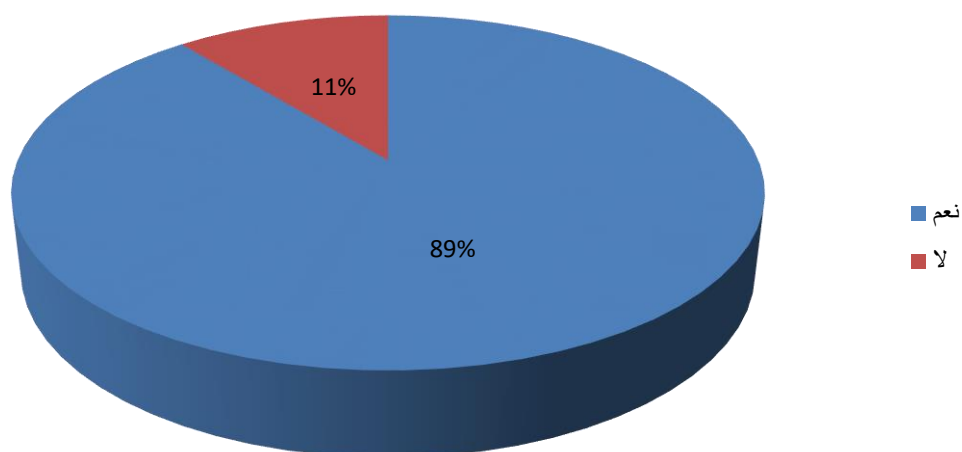
ب94% ذلك راجع بأن المؤسسة تهتم لراحة الموظفين ، كانت نسبة 6% اجابو بأن جو العمل لم يساعدهم في

أداء مهامهم.

الجدول رقم 20: يوضح مساهمة تكنولوجيا الحديثة في كسب الوقت والجهد

النسبة	التكرار	البدائل
89%	16	نعم
11%	2	لا
100%	18	المجموع

الشكل رقم 20: يوضح مساهمة تكنولوجيا الحديثة في كسب الوقت والجهد



يبين من خلال الجدول 20 أن نسبة كبيرة من المبحوثين أقرت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت

في كسب الوقت والجهد داخل المؤسسة نسبة بلغت 89%، بينما أجابت نسبة 11% ب لا

الجدول رقم 21: يوضح مشاكل الاتصال مع الزبون بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة

النسبة	التكرار	البدائل
39%	7	نعم
61%	11	لا
100%	18	المجموع



يبين لنا الجدول 21 أن أغلب الموظفين لم يواجهوا مشاكل مع الزبائن بعد استخدام تكنولوجيا الحديثة بنسبة

قدرت ب 61%، بينما 39% واجهوا صعوبات مع الزبائن .

2-النتائج العامة للدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا الى مجموعة من النتائج وهي :

بالنسبة إلى المحور الأول:فاعلية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

- معظم الموظفين حدث تجديد في عملهم داخل المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحيث

بلغت النسبة 90%

- الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف الموظفين في المؤسسة هي وسيلة الكمبيوتر حيث بلغت نسبته 73%

- معظم الموظفين قدرتهم في التحكم في التكنولوجيا الحديثة جيدة بلغت نسبته %

- سرعة انتقال المعلومات داخل المؤسسة وهذا ما أكدوه بعض الموظفين إذ بلغت النسبة 94%

- معظم الموظفين لم يواجهو صعوبات خلال استعمال التكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم حيث بلغت

النسبة 62%

بالنسبة لمحور الثاني:أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- أثر إدخال تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء عمل الموظفين داخل المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 89%

- يعتبر إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورية في أداء عمل الموظفين بالمؤسسة حيث بلغت النسبة 94%

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في متناول جميع العمال في المؤسسة وبلغت النسبة 100%

- استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحسن من إنتاجية العمل داخل المؤسسة حيث بلغت النسبة

100%

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة وبلغت النسبة 94%

بالنسبة للمحور الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

- تطور الأداء الوظيفي للموظفين بعد استعمال التكنولوجيا الاتصال الحديثة وبلغت النسبة 89%
- تقييم الأداء المهني للموظفين داخل المؤسسة جيد حيث بلغت النسبة 62%
- جو العمل في المؤسسة يساعد الموظفين على الأداء الجيد لمهامهم حيث بلغت النسبة 94%
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في أداء العمل وبلغت 89%
- لم تكن هناك مشاكل في الاتصال مع الزبائن عند استخدام تكنولوجيا الحديثة حيث بلغت النسبة 62%

3- نتائج على ضوء الفرضيات :

- إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت من طبيعة العمل داخل المؤسسة حيث سهلت الاتصال بين الموظفين وكذلك سرعة وصول المعلومة ، وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الأول
- أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسة لأنها سهلت من عملهم وكذلك قللت من حجم الجهد المبذول لكل الموظفين بالمؤسسة وكذلك حسنت من إنتاجية العمل داخل المؤسسة وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الثاني
- وجود علاقة بين تحسين الأداء الوظيفي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة لأن التكنولوجيا الحديثة طورت من أداء الموظفين وساهمت في كسب الوقت والجهد في أدائهم لمهامهم وحيث قللت من مشاكل التي كان الموظفون يعانونها مع الزبائن وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الثالث.

4-التوصيات والاقتراحات

وبالنظر ألي النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا قدمنا بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه

الدراسة

- إن التطور الحاصل في مجال الاتصالات جعل المؤسسات اليوم مجبرة على ضرورة مواكبة التطورات عن طريق

إدخال وسائل تكنولوجيا جديدة تزيد من فعالية الاتصالات الإدارية، وهذا من أجل تحسين اداء الموظفين داخل

المؤسسة

- نوسع دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة .

- تكثيف وتشجيع التكوين في تكنولوجيا الحديثة لتطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين.

- زيادة فعالية أنظمة الرصيد على كافة المستويات بالنسبة للمؤسسة لأن أكبر مورد للمؤسسة في إطار اقتصاد

المعلومات هو الحصول على أكبر كم من المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وأقل تكلفة

- جعل مخططات شاملة لتحديد حاجيات المؤسسة من هذه التكنولوجيا حتى لا يكون لها انعكاس سلبي.

- لابد من الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وجعل مختصين لذلك لتفادي عملية القرصنة للأنظمة لأنها تؤدي

إلى خسائر مالية بالنسبة للمؤسسة.

- حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول إليهم

الدخول إلى هذه الأنظمة ،لأن أي معالجة سيئة مقصودة أم لا للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام

خاتمة

خاتمة

وكمخرج شامل لموضوع دراستنا نكون قد كشفنا عن الدور الفعلي لمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمائية، وكان "بريد الجزائر بولاية إدرار" نموذجا لدراستنا والتي من خلالها تبين لنا الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة وتسهيل التواصل فيما بينهم.

ويعتبر مجال تكنولوجيا الاتصال مجال واسع قابل للتطور والتغير وهذه التطورات المتسارعة من شأنها المساهمة في زيادة تطوير أداء الموظفين في المؤسسات عامة والمؤسسات الخدمائية خاصة .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

قائمة الكتب:

- 1- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة الأداء وتقييم الأداء الوظيفي بين النظري والتطبيق، عمان، الأردن، دار الجرير للنشر والتوزيع، ط1، 2013
- 2- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العامة، بيروت، دار النهضة العربية، 1983
- 3- أياد شكري البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان، دار الشروق، 2003
- 4- جيهان أحمد ريشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1978
- 5- حسن رضا نجار، الاعلام الجديد لتكنولوجية جديدة، لعالم جديد، البحرين، منشورات جامع البحرين، 2009،
- 6- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997،
- 7- حيدر محمد العبادي، إستراتيجية التغير في إدارة الموارد البشرية بعد العولمة، الأردن، عالم الكتاب الحديث للنشر، 2011،
- 8- رواية حسن، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، دار الجامعية، 2003
- 9- سعاد نايف البرنو طي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، ط3، 2004
- 10- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية المفاهيم والاستراتيجيات، الأسكندرية، دار الجامعية، 2002،
- 11- طاهر محسن منصور العالي، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل، 2007

- 12- عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني ، الكتب الجامعي الحديث
- 13- عبد الحميد شكري ،تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون ،دار الفجر العربي للنشر ،القاهرة ،1996
- 14- فضيل دليو ،التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصال ،الجزائر ،دار الثقافة ،ط1 ،2010
- 15- كامل بربر ،إدارة الموارد البشرية اتجاهات الممارسة ،بيروت ،دار المنهل اللبناني ،2008
- 16- ليلي حسين السيد ،حسن عماد مكاوي ،الاتصال ونظرية المعاصرة ،القاهرة ،الدار المصرية اللبنانية ،2007،
- 17- محمد الفاتح حمدي ،تكنولوجيا الاتصال والأعلام الحديث ، الجزائر ،مؤسسة كنوز حكمة للنشر والتوزيع ، 2010
- 18- محمد شطاح ،قضايا الأعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإديولوجيا،الجزائر ،دار الهدى ،د.س
- 19- محمد محفوظ ،تكنولوجيا الاتصال دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية ،الأسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ،2005،
- 20- محمود سليمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ،عمان ،دار الوائل للنشر والتوزيع ، 2005
- 21- محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ،القاهرة ،دار الرحاب ،2005/
- 22- محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ،القاهرة ،المكتبة الاكاديمية ،1994،

23- محمود محمود عفيفي ،تطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ،مصر ،دار الثقافة للنشر والتوزيع
1994،

24- مدحت أبو النصر ،الأداء الإداري التميز،القاهرة ،مصر مجموعة العربية للنشر،2002

25-مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ،المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري ،1992

26- ناصر قاسمي ،دليل المصطلحات علم الاجتماع والتنظيم والعمل ،الجزائر ،ديوان المطبوعات ،2011

27- نعيم إبراهيم الطاهر ،الأدارة الاستراتيجية:المفهوم ،الاهمية ، والتحديات ،عمان،دار الكتاب العالمي للنشر
والتوزيع ،2009

28- هاني حامد الضمور ،بشير عباس العلاق ،تسويق الخدمات،شركة العربية والتوريدات ،2013

29- هشام فوزي عبادي ،يوسف جحيم الطائي ،التعليم الجامعي من منظور إداري ،عمان ،الأردن دار اليازوري
د.س

30- وسيلة حمداوي ،إدارة الموارد البشرية ،قسنطينة،ديوان المطبوعات الجامعية ،2004

قائمة الرسائل والمذكرات

31- آمنة عيادي ،فاطمة كاتب وآخرون ،دور تكنولوجيا والاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في

المؤسسات الخدمائية ،رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر ، قسم العلوم الانسانية ، كلية العلوم الانسانية و

الاجتماعية ،علاقات عامة ،جامعة العربي بن المهيدي ،أم البواقي ،2015/2016

32- حورية بولعويديات ،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،رسالة

ماجستير ،قسم العلوم التجارية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة ،قسنطينة ،2007/2008

33- خالد منصر ،علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي،رسالة

ماجستير ،قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية ،جامعة الحاج لخضر ،باتنة ،2012

34- سمير جمال محمد شعير ، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الارشادية في محافظة البحيرة ، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي ، كلية الزراعة ، جامعة المنوفية ، مصر ، 2014،

35- مزهودة عبد المليك ، الأداء بين الكفاءة والفعالية ، ط1، بسكرة ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، 2001،

36- طلال عبد المالك الشريف ، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية ، 2003/2002،

3- المجلات والموسوعات

73- ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد الأول ، دار بيروت لطباعة والنشر ، بيروت، 1956

38- بدوي أحمد زاكي ، معجم المصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري ، القاهرة ، 1989

39- محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، ط1، دار الفجر النشر والتوزيع ، 2011

40- محمد منير حجاب الموسوعة الإعلامية ، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر ،

41- معجم مجاني للطالب ، دار المجاني ، بيروت، ط200، 5

4- الملتقيات :

42- خديجة بلعلياء ، صورية معموري ، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في

منظمات الأعمال ، الملتقي الدولي 5 حول : رأس المال الفكري ، في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات

الحديثة ، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة حسينية بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر ، 13/14

ديسمبر 2011 .

المواقع الالكترونية

43- مريم شوقي ،تأثير التكنولوجيا الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية،مجلة الحوار المتمدن

،(4338)، حمل من الموقع www.ahwar.org يوم 4 أبريل 2021، 1: 21

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار -

قسم علوم الاعلام والاتصال

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
فرع صحافة الكترونية ومطبوعة

استمارة بحث حول

مساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات
الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر -بريد الجزائر بأدرار-

-يسرنا أن نقدم لكم هذه الاستمارة التي صممت خصصا للحصول على البيانات الضرورية لإتمام الدراسة ،الخاصة بالحصول على شهادة ماستر تخصص صحافة الكترونية ومطبوعة ،ونرجو منكم التكرم علينا بالإطلاع على محاور الاستمارة المرفقة ،وقراءة كل عبارة فيها بدقة ،ووضع عامة () في المكان المناسب بما يعبر عن رأيكم .
علما أن جميع الإجابات ستكون محل العناية والاهتمام والسرية التامة ،أن تستخدم إلا لأغراض عملية بحثية

تحت اشراف الاستاذة
الزايدي حسنية

إعداد الطالبتين
ملوكي عائشة
كريمي حليلة

الموسم الجامعي :2020/2021

معلومات عامة

1-الجنس

☐

أنثى

☐

ذكر

2-السن

☐

أكثر من 40 سنة

☐

من 30 الى 35 سنة

☐

أقل من 30 سنة

3-المؤهل العلمي

☐

دراسات عليا

☐

شهادة ليسانس

☐

شهادة تكوين

4-الأقدمية في العمل

☐

أكثر من 10 سنوات

☐

من 6 الى 10 سنوات

☐

من 1 الى 5 سنوات

5-مكان الإقامة

☐

داخل الولاية

☐

خارج الإقامة

6-الوظيفة الموكل بها داخل المؤسسة

☐

وظيفة أخرى

☐

رئيس قسم

☐

مستقبل

المحور الاول : فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بريد الجزائر بأرار.

7-هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في عملك داخل المؤسسة؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تمثل هذا التجديد؟

☐

-سرعة تداول المعلومة

☐

سرعة وصول المعلومة

☐

سهولة الاتصال بين الموظفين

8- من بين وسائل التكنولوجيات الحديثة ماهي الوسيلة الأكثر استعمالا لديك في المؤسسة؟

الكمبيوتر ☐ الهاتف ☐ الأنترنت ☐

9- عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هل قدرتك في التحكم فيها جيدة؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل هناك سرعة في انتقال المعلومات داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل واجهت صعوبات خلال استعمالك للتكنولوجيات الاتصال الحديثة في عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء العمل في المؤسسة

12- في رأيك هل أثر إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء عملك داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

13- هل تعتبر إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضروري في أداء عملك بالمؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

14- هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تناول جميع العمال في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

15- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

16- هل استعمال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع :علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

17- هل لاحظت تطورا في أدائك الوظيفي بعد استعمالك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

☐

نعم ☐ لا ☐

18-كيف تقيم أدائك المهني داخل المؤسسة؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

19-هل الجو العمل في مؤسستك يساعدك على الاداء الجيد لمهامك؟

نعم ☐ لا ☐

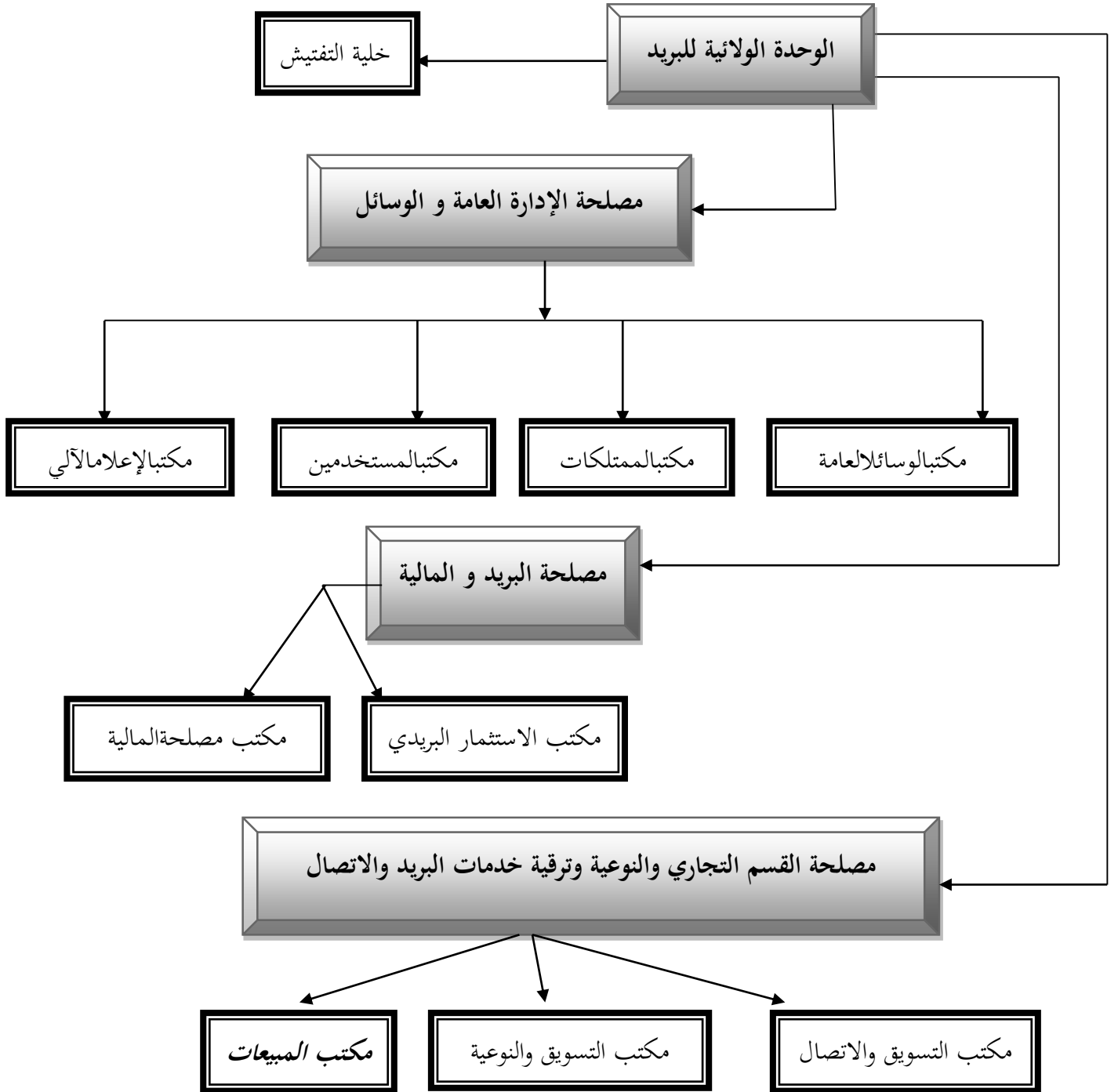
20-هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في أدائك للعمل؟

نعم ☐ لا ☐

21-هل واجهت مشاكل في الاتصال مع الزبائن عند استخدامك لهذه التكنولوجيا الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

مخطط يوضح الهيكل التنظيمي بريد الجزائر بأدرار



ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة بريد الجزائر بإدرار ، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها الأول الذي هو الجانب النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة و مفهومها وخصائصها وكذلك سلبياتها وإيجابياتها بالإضافة إلى ذلك تطرقنا إلى الأداء الوظيفي وتعريفه وأهميته والعوامل المؤثرة على أداء الموظفين ، وفي شقها الثاني الذي هو الجانب الميداني تناولت فيه التعريف بمؤسسة بريد الجزائر بإدرار وتحليل البيانات وعرضها وكذلك معرفة آراء الموظفين حول كيف ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تحسين أدائهم الوظيفي .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي :

-غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل داخل المؤسسة بريدا لجزائر حيث طورته وجعلت الاتصال بين الموظفين بطريقة وأفضل وكذلك سرعة انتقال المعلومة

-أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين في بريد الجزائر حيث حسنت من أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة .

Study summary

The study aims to identify the contribution of modern communication technology to improving the job performance of the Algiers Postal Corporation in Idrar. On the performance of employees, and in its second part, which is the field side, it dealt with introducing the Algiers Post Corporation by generating, analyzing and displaying data, as well as knowing the opinions of employees about how modern technology contributed to improving their job performance.

The study reached a set of results, namely:

Modern communication technology has changed the nature of work within the institution, postal to Algeria, which has developed it and made communication between employees in a better way, as well as the speed of information transmission.