

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



larbi tebessa university – tebessa–

جامعة العربي التبسي – تبسة

université larbi– tebessa–

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم الإعلام و الاتصال

الميدان : علوم انسانية و اجتماعية

الشعبة : علوم انسانية

التخصص : اتصال تنظيمي

دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية
دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي – تبسة – كلية الحقوق و العلوم السياسية نموذجاً
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "م.د."

دفعة 2020

إشراف الدكتور

محمد براي

إعداد الطالبتان

• أميرة سماعلي

• دنيا ودي

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessa - Tebessa

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بوزيان عبد الغني	أستاذ محاضر – أ –	رئيساً
براي محمد	استاذ محاضر – ب –	مشرفاً و مقراً
سيفي نسرين	استاذ مساعد – أ –	عضو ممتحناً

السنة الجامعية 2020/2019



اَلَمْ

۞

يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ ۗ

۞

الآية 114 طه

قال الله تعالى " رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " النمل الآية 19

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه الحمد لله اهل الحمد
و الثناء الذي ألهمنا الطموح و الصبر و سدّد خطانا باتمام هذه المذكرة و منا
علينا بحفظه و نعمه التي لا تحصى و الصلاة و السلام على نبينا محمد عليه
ازكى الصلاة و السلام و على اله و اصحابه و سلم

نتقدم بجزيل الشكر و التقدير الى الاستاذ المشرف براى محمد على ما أسداه لنا
من نصح و ارشاد و توجيه فجزاه الله خيرا .

كما نتوجه بالشكر الجزيل للاساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولها مناقشة
هذه المذكرة و الحكم عليها و اثرائها بارائهم السديدة .

كما يطيب لنا ان تقدم بالشكر و عظيم الامتنان الى والدينا و اخواتنا و اخوتنا
الذين كانوا و مازالو عوننا و دافعا لنا في مسيرة حياتنا العلمية و العملية جزاهم
الله خيرا ، كما نشكر كل من ساهم في مساعدتنا و توجيهنا من قريب او بعيد و
الى كافة زملائنا

و اخر دعوانا الحمد لله رب العالمين .



إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع :

إلى منبع الحب و الإخلاص و رمز الحنان و التضحية إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي ، التي أدين لها بكل نفس و بكل خطوة أخطوها فهي من صنعت لي كل شي جميل إلى اعز و أغلى ما في الكونأمي الغالية أطال الله في عمرها و رعاها بفضله و كرمه .

إلى أسمى شئ في الوجود إلى رمز الحب و العطاء إلى من بدل النفس النفيس من اجل إسعادي ، إلى من اعتبره قدوتي في الحياة أبي الغالي أطال الله في عمره و أبقاه بصحة و عافية كما اهدي هذا العمل إلى من كانوا في الحياة نعمة و كانوا سندي في الحياة و أغلى ما املك في الوجود إخوتي حفظهم الله.

إلى كل أحبتي إلى أصدقائي و صديقاتي ، إلى كل من قدم لي الدعم و المساندة

ميرة

إهداء

الحمد لله رب العالمين ، قيوم السموات و الأرضيين ، مدبر الخلائق أجمعين ،
باعت الرسل ، صلواته و سلامه عليهم أجمعين ، وسعت رحمته في كل مكان و
حين .

الحمد لله الذي أعانني بالعلم و أكرمني بالعقل و أمدني بالقوة لأنجز هذا
العمل و اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما سبحانه و تعالى بعد بسم الله
الرحمان الرحيم " وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلَّةِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي
صَغِيرًا صدق الله العظيم

سورة الإسراء آية 24

إلى ريان و قائد سفينة بيتنا أبي الغالي " أطال الله في عمره "
✚ إلى شمس الضياء و نبع الوفاء و رمز التضحية و العطاء أمي
الغالية " أطال الله في عمرها "

✚ إلى كواكب دربي و سندي في هذه الحياة "إخوتي و أخواتي
" الأعرزاء "

✚ إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة أزواج أخواتي ، و زوجات إخوتي "
حفظهم الله جميعا

✚ إلى نجوم السماء و رمز البسمة و الهناء أبناء " أخوتي و إخواتي "
✚ إلى جميع أحبتي بدون استثناء

دنيا

قائمة المحتويات

شكر و عرفان	
الإهداء	
قائمة المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول : مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي و النظري	
أولاً : مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي	
7 - 5	1-1 إشكالية الدراسة
6	2-1 فروض الدراسة
7- 6	3-1 أسباب اختيار الدراسة
7	4-1 أهمية الدراسة
8- 7	5-1 أهداف الدراسة
14 - 8	6-1 مفاهيم الدراسة
30 - 15	7-1 الدراسات السابقة
41 - 31	8-1 النظرية المرجعية للدراسة
ثانياً : تقنيات الاتصال الحديثة	
44-42	1-2 النشأة و التطور
67 - 44	2-2 أنواع تقنيات الاتصال الحديثة
69 - 67	3-2 خصائص تقنيات الاتصال الحديثة
70	4-2 أسباب استخدام تقنيات الاتصال الحديثة
71	5-2 معوقات تقنيات الاتصال الحديثة
ثالثاً : الأداء الوظيفي	
75- 72	1-3 أهمية و أهداف الأداء الوظيفي
76- 75	2-3 عناصر و خطوات الأداء الوظيفي
78- 76	3-3 محددات و مظاهر الأداء الوظيفي

81 -78	4-3 معايير الأداء الوظيفي
82-81	5-3 طرق قياس الأداء الوظيفي
84- 83	6-3 العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي.
الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و إطارها التطبيقي	
أولا : مرتكزات الدراسة المنهجية	
86	1-1 منهج الدراسة
87 -86	2-1 مجتمع و عينة الدراسة
90 -87	3-1 الإطار الزمني و المكاني
91	4-1 أدوات جمع البيانات
92	5-1 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
ثانيا : الإطار التطبيقي للدراسة	
108-92	1-2 عرض و تفرغ و تحليل البيانات الميدانية
110 - 108	2-2 جدولة و تحليل بيانات الفرضية الأولى
112- 110	3-2 جدولة و تحليل بيانات الفرضية الثانية
115 -113	4-2 جدولة و تحليل بيانات الفرضية الثالثة
117 -115	5-2 النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
119- 117	6-2 النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات
122- 119	7-2 النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
123	8-2 توصيات و مقترحات على ضوء نتائج العامة
125	خاتمة
136- 127	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
52	مكونات شبكة الانترنت	01
62	أنواع البرمجيات	02
80	معايير تقييم الأداء الوظيفي	03
90	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	04

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	بين توزيع المبحوثين حسب النوع	92
02	بين توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي	93
03	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	93
04	يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل	94
05	يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل	94
06	يبين المعرفة المسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الإدارة الجامعية من طرف المبحوثين	95
07	يبين أهم التقنيات المستخدمة في عمل المبحوثين	96
08	يبين كيفية استخدام التقنيات الحديثة من طرف المبحوثين	96
09	يبين قدرة التقنية الاتصال الحديثة لمعالجة المعلومات داخل الإدارة الجامعية حسب إجابات المبحوثين	97
10	يبين استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت	98
11	يبين إجابات المبحوثين لاستخدام البرمجيات داخل الإدارة الجامعية لتحسين مهامهم .	98
12	يبين اقتراحات المبحوثين لتحسين تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية	99
13	يبين توجيه الإدارة الجامعية للموظفين لتأدية أعمالهم على أحسن وجه حسب إجابات المبحوثين	100
14	يبين إجابات المبحوثين للعوامل التي تساعد على رفع الأداء الوظيفي	100
15	يبين الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة تحسن من الأداء حسب إجابات المبحوثين	101

101	يبين إجابات المبحوثين على أن التعاون و المشاركة في العمل يحسن في دافعيته	16
102	يبين إجابات المبحوثين لتقييم الإدارة لأداء الموظفين بانه يساعدهم في تحسين و استمرار أعمالهم	17
102	يبين الجو التنافسي بين الموظفين لرفع من فعالية الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين	18
103	يبين اقتراحات المبحوثين لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية	19
104	يبين إجابات المبحوثين لزيادة تقنيات الاتصال لتحسين أدائهم	20
105	يبين إجابات المبحوثين لتأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية	21
105	يبين إجابات المبحوثين لمساعدة التقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين	22
106	يبين إجابات المبحوثين لقلة تقنيات الحديثة أو توفرها بشكل محدود يؤثر على الأداء الوظيفي	23
107	يبين إجابات المبحوثين على أن التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء الوظيفي	24
108	يبين العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي حسب المبحوثين	25
109-108	يبين جدولة و تحليل البيانات الفرضية الاولى	26
112-110	يبين جدولة و تحليل بيانات الفرضية الثانية	27
114 -113	يبين جدولة و تحليل بيانات الفرضية الثالثة	28



مقدمة

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة في كافة مناحي الحياة ، و هذا التطور المتسارع الذي يزداد يوم بعد يوم راجع إلى التطور الكبير الذي يعرفه العالم في مجال تكنولوجيا الاتصال ، حيث ساعدت هذه الأخيرة على إحداث تغييرات و تحولات في ميدان التسيير و التنظيم ، كما أنها تشكل مصدرا ممتازا للعمل و المعرفة و التقدم العلمي و الاقتصادي و الاجتماعي و الاطلاع على أمور كثيرة مختلفة ، و أصبح من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي مؤسسة مهما كان نوعها دون وجود تقنيات الاتصال تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين و هذا ما دفع بالأفراد عامة و المؤسسات خاصة إلى الاهتمام بشكل متزايد بهذه التقنيات إذ تعتبر هذه الأخيرة من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات في عملياتها لكونها تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكاليف ، كما استطاعت أن ترفع الحواجز و تقرب المسافات ، فقد ساهم الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير أساليب العمل ، حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل ، و هذه التغييرات أثبتت ضرورة إدخال تقنيات الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات لما تتميز به من دقة و فعالية ، فيعكس على إدارة المؤسسات في صورة انجاز المهام ، بشكل أكثر تطور ودقة ما يرفع كفاءة أداء العاملين ، مما يولد لديهم الشعور بالرضا و الاستقرار النفسي ، و لا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسات بصفة عامة من مهارات و قدرات و إمكانيات و تحرص المؤسسات على القيام بأعمالها و نشاطاتها المختلفة بفعالية لمحافظة على سير أداؤها و تعتمد بشكل أساسي على تقنيات الاتصال الحديثة فهي أحد أهم العناصر التي تعود على المؤسسة بزيادة إنتاجها و جودتها و زيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها و تحسينية ، كونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام و يتم هذا بسرعة من اجل توفير الوقت و التكلفة ، و تسهيل مهمة الأفراد و الموظفين فالحصول على المعلومات بشكل منظم و سريع مما يشجع الموظفين على استخدامها ، و بالتالي فالتقنيات الاتصال الحديثة تلعب دورا بارز في المؤسسات و تعتبر من أهم الدعائم التي تقوم عليها أي مؤسسة ، ومن بين المؤسسات التي أولت الاهتمام بتقنيات الاتصال الحديثة هي الإدارة الجامعية ، حيث أصبحت جزءا من نسيج الإدارة الجامعية داخل المؤسسة ، و موردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية و تدعيم القرارات و الاستغلال الأفضل لها في تحديث أنظمتها للاستفادة منها و جعلها كأداة لتحسين و تبسيط و تسهيل الإجراءات و كذا تحسين الأداء الوظيفي ، مما ينجز عنه سرعة تأدية المهام و بالتالي تحسين مستوى الأداء العام .

مقدمة

و لقد جاءت هذه الدراسة في جوهرها عبارة عن محاولة معرفة دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية و بتحديد جامعة العربي التبسي- تبسة - لكلية الحقوق و العلوم السياسية ، و احتوت هذه الدراسة على مقدمة عامة و فصلين فالفصل الأول بعنوان مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي و النظري و بدوره ينقسم إلى ثلاث أجزاء ، فتضمن الجزء بعنوان مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي : إشكالية الدراسة ، فروض الدراسة ، أسباب اختيار الدراسة ، أهمية الدراسة أهداف الدراسة ، مفاهيم الدراسة ، ثم تعرضنا لأهم الدراسات السابقة و التي لها علاقة بموضوع بحثنا ، و تليها النظرية المرجعية للدراسة ، أما الجزء الثاني يدور حول تقنيات الاتصال الحديثة بالتطرق إلى النشأة و التطور ، أنواع تقنيات الاتصال الحديثة ، خصائص تقنيات الاتصال الحديثة ، أسباب استخدام تقنيات الاتصال الحديثة معوقات تقنيات الاتصال الحديثة أما الجزء الثالث يدور حول الأداء الوظيفي بالتطرق إلى أهمية و أهداف الأداء الوظيفي ، عناصره و خطواته ، محدداته و مظاهره ، معاييرهم ، و طرق قياس الأداء الوظيفي و كذلك العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي .

أما الفصل الثاني كان بعنوان : مرتكزات الدراسة المنهجية و إطارها التطبيقي و بدوره ينقسم إلى جزئين ، مجتمع و عينة الدراسة ، الإطار الزمني و المكاني (التعرف على جامعة العربي التبسي - تبسة - إدارة كلية الحقوق و العلوم السياسية)، و بعد أدوات جمع البيانات ، و الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الميدانية ، ثم جدولة و تحليل بيانات كل فرضية ، و كذلك النتائج العامة للدراسة على ضوء تحليل الجداول و الفرضيات و الدراسات السابقة و أهم التوصيات و المقترحات التي توصلنا إليها من خلال النتائج ، ثم خاتمة و تتضمن خلاصة للدراسة و أخيرا عرض ملخص للدراسة .

مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي



أولا : مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي :

1-1- إشكالية الدراسة:

لقد أصبح العصر الذي نعيشه اليوم يتميز بالانفجار العلمي و التكنولوجي ، و التغيير المستمر نتيجة للاكتشافات العلمية و الاختراعات في كافة مجالات الحياة المختلفة . حيث افرز هذا الأخير العديد من آليات تصنيع المعرفة و المزيد من وسائل التكنولوجيات الحديثة ، كما أنه يعرف بعصر الثورة العلمية و المعلوماتية و التكنولوجية و الانفجار المعرفي بين الحاسبات و العقل البشري ، فقد غزت كل المجالات النشاط الإنساني المعاصر في الخدمات و الاتصالات ، و أحدثت نقلة نوعية و ثورة حقيقة فقد ألغت جميع الحواجز الجغرافية ، و أقت بظلالها على مختلف الأنساق الاجتماعية و مست كل الكيانات ، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعد من أبرز تحديات العصر لإحداث قطيعة بين كل ما هو قديم ، و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على استخدام هذه التقنيات التي أصبح الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي إدارة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية .

إضافة إلى أنها أصبحت من الوسائط المهمة في تطوير العملية الإدارية لما لها دور مهم في رفع كفاءة الأداء ، كأداة لتحسين القدرات الإدارية ، تبسيط الإجراءات و كذا تطوير الأداء الوظيفي (البشري) ، و من ثم أصبحت من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في التنظيمات ، إذ أصبحنا نجدتها في جميع الميادين و المؤسساتية بمختلف أنشطتها خاصة على مستوى الإدارات ، و باستخدامها لتقنيات الاتصال الحديثة انعكست هذه الأخيرة بصورة مباشرة على الأعمال الإدارية ، فمواجهة الكم الهائل من البيانات و المعلومات المتداولة جعل من الضروري الاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة و الاستخدام الواسع لها يؤدي للتغيير بشكل واضح في أساليب جمع و تبادل البيانات ، حيث أصبحت تقنيات الاتصال المحرك الأهم لأي تطور في شتى المجالات و التنظيمات لمختلف اهتماماتها ، و تعتبر محفز للتجديد و التغيير و الإبداع و الابتكار و تحمل المسؤولية و الدقة في تزايد و تقدم أساليب العمل ، و تحسين الأداء الوظيفي و تطويره ، يتم من خلال هذه التقنيات إضافة إلى انعكاسها على الأداء الوظيفي ، و تعتبر المؤسسة الجامعية من بين عديد من المؤسسات التي سعت على غرار غيرها من المؤسسات الخدماتية العمومية الأخرى في تحسين و تطوير أداء موظفيها و رفع مستوى هذا الأداء الذي أصبح ضرورة ملحة للإدارة الجامعية بمختلف أشكاله و اتجاهاته و هذا ما جعل الجامعة الجزائرية تسعى إلى

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

دمج و استخدام تقنيات الاتصال الحديثة رغبة في النهوض بهذا القطاع الحساس وزيادة الاهتمام بالموظفين لتوفير ظروف عمل مناسبة .

و من هذا المنطلق، و بناء على ما سبق ذكره حول موضوع دراستنا المتمثل في معرفة الدور الذي تلعبه تقنيات الاتصال الحديثة (الحواسيب ، الانترنت ، البرمجيات ...) في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية و من هنا نطرح التساؤل الرئيسي :

- ما هو الدور الذي تؤديه تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية بجامعة العربي التبسي - تبسة -؟
و ينطوي هذا التساؤل على التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هي الدوافع و الحاجات التي تكمن وراء استخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية لرفع كفاءة الأداء ؟.

2. ما هي أهم التقنيات الحديثة التي تستخدمها الإدارة الجامعية في تفعيل الأداء الوظيفي ؟.

3. كيف يساهم استخدام التقنيات الاتصال الحديثة في تطوير الاداء و تخفيف ضغوط العمل؟.

1-2-فروض الدراسة :

و للإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا على الفرضيات التالية :

1. الدافع الذي يمكننا من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية لرفع كفاءة الأداء هو التحكم في المهام و تسريع العمل.

2. أهم التقنيات الحديثة في الإدارة الجامعية في تفعيل الأداء الوظيفي (الحواسيب ، الهاتف) .

3. تساهم استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة الجامعية لتحسين الأداء الوظيفي، مرونة أكثر في العمل و تخفيف ضغوط العمل.

1-3-أسباب اختيار الموضوع :

وراء كل دراسة أسباب، تمكن صاحب الموضوع (الباحث) بالتعرف على هذه الظاهرة و تسلط الضوء عليها دون أخرى، و عليه جاءت أسباب اختيارنا لهذا الموضوع كالآتي:

أ الرغبة في دراسة موضوع تقنيات الاتصال الحديثة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

Ñ قرب الموضوع من مجال تخصصنا، خاصة مع التطورات التكنولوجية التي شهدتها معظم المؤسسات.

Ñ اختبار معارفنا المنهجية السابقة من خلال استخدام جمع البيانات المناسبة لموضوع الدراسة .

Ñ التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيات في كل إدارات المؤسسة، و بالتالي زيادة الاهتمام بها من خلال الاستفادة منها لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

Ñ إن تزايد احتياجات الإدارة الجامعية لتقنيات الاتصال في الوقت الراهن جعلها عامل مهم في زيادة كفاءة و فعالية الأداء.

1-4- أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في بروز هذا الموضوع و تتمثل في:

Ñ مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة و فائدة استخدامها من قبل الموظفين في تسريع العملية الإدارية و تحسين الأداء الوظيفي بالنسبة للإدارة الجامعية .

Ñ الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا الاتصال جعلنا في حاجة ملحة إلى تقنيات الاتصال الحديثة باعتبارها نشاط حيوي ذلك من خلال مساهمتها في تحفيز الموظف لزيادة و تحسين الأداء .

Ñ إدراك دور تقنيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة و أنها من متطلبات العصر لضمان سير العمل و تقليص الوقت .

Ñ محاولة معرفة و توضيح تقنيات الاتصال الحديثة من خلال تقديم نظرة حول زيادة معارف المسؤولين و العاملين من خلال تقليل الأخطاء و تحسين الأداء بالجامعة الجزائرية .

Ñ ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة لضمان بقاء المؤسسة و إستمراريتها .

1-5- أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الموضوع الذي تناقشه تقنيات الاتصال الحديثة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية في جملة من النقاط :

Ñ إبراز الدور و المكانة التي أصبحت تحتلها التقنيات الحديثة و مدى مساهمتها في تحقيق الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- Ñ محاولة جمع أهم المعطيات حول الأداء الوظيفي و أهميته بالنسبة للإدارة الجامعية و قدرة تقنيات الاتصال على تحسينه و تجسيده داخلها .
- Ñ محاولة تقييم و تحليل الدور الذي تلعبه التقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء داخل الإدارة الجامعية .
- Ñ تسليط الضوء على دور تقنيات الاتصال الحديثة في تسيير مستوى أداء المؤسسة و الدفع بها نحو تحقيق أهدافها و غاياتها .
- Ñ تحديد مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية تحسين الأداء الوظيفي .

1-6- مفاهيم الدراسة:

تعريف الاتصال

لغة :

- اشتقت كلمة اتصال لغويا من المصدر الفعل وصل ، الذي يعني الربط بين كائنين أو شخصيين وورد في لسان العرب الوصل ضد الهجران ، و خلاف الفصل¹.
- اتصل بالشيء أي ألتام به ، و إليه بلغ و انتهى ، اتصل بي خبر فلان أي علمته² .
- إن الاتصال و المترجم من الكلمة الانجليزية (communication) و المشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (communise) التي تعني الشيء المشترك و فعله (communicare) أي يذيع و يشيع فالاتصال يعني الاشتراك بين شخص او مجموعة من الأشخاص في معاني و اتجاهات و مواقف مختلفة³.
- و الاتصال أيضا كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين رئيسيين :
 1. الربط بين شخصين و ذلك عكس الفصل و القطع .
 2. البلوغ و الانتهاء إلى غاية ما ، و يقال وصل الشيء أي بلغه ووصلني الخبر بلغني⁴.

¹ - ثريا تيجاني : القيم الاجتماعية و التلفزيون في المجتمع الجزائري ، دار الهدى للطباعة و النشر ، عين مليلة ، 2011، د ط ، ص. 15.

² - المنجد في اللغة و الإعلام ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1988 ، ط 30، ص.903.

³ - محمد سيد محمد : الإعلام و اللغة العربية ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر ، 1992 ، د ط ، ص. 23.

⁴ - فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 ، د ط ، ص.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

اصطلاحا:

- يعتبر أرسطو من المفكرين الذين اهتموا بالاتصال اهتماما مباشرا في كتابه الخطابة : إذ يرى أنها القدرة على النظر في كل ما يوصل إلى الإقناع في أية مسألة من المسائل¹.
- نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر و المعرفة و التجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز و الكلمات و الصور و الإحصائيات بقصد الإقناع و التأثير على السلوك².
- بأنه يقوم على وظيفة أساسية و هي المشاركة في تبادل الحقائق ، و الأفكار ، و الآراء ، عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار من شخص أو جماعة ، إلى أشخاص أو جماعات ، باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم لدى الطرفين³.
- الاتصال عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص ، بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين ، لتحقيق هدف ما ، عن طريق الرموز ، لتحقيق استجابة ما ، في ظرف ما (أو سياق / بيئة الاتصالية) بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش⁴.

إجرائيا:

- هو نقل و تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء من مرسل إلى متلقي عبر وسيلة تتلاءم مع طرفي الاتصال و موضوع الرسالة بهدف التأثير أو إحداث استجابة .

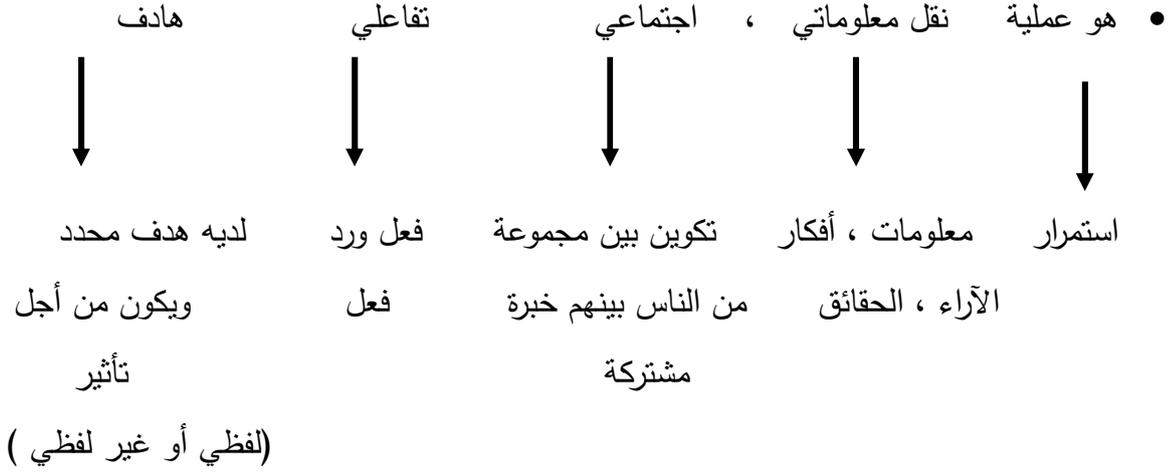
1 - عاطف عدلى العبد ، نهى عاطف العبد : نظريات الإعلام و تطبيقاتها العربية ، دار الفكر العربي ، 94 شارع عباس العقاد ، القاهرة ، 2008 ، د ط ، ص . 92.

2 - علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي ، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1998 ، د ط ، ص . 165 .

3 - بشير العلاق : نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري لنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، د ط ، ص . 14.

4 - صالح أبو أصبع : الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجد لاوي ، عمان ، الأردن ، 2004 ، د ط ، ص . 14.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري



مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة :

اصطلاحا :

- و قد عرفها الدكتور مجد الهاشمي التقنية بأنها "التطبيقات العلمية للعلوم النظرية و التي تنتج بالأساس عن تفاعل الإنسان مع عناصر الكون بوعي و كفاءة بحيث يسعى إلى اكتشاف أسراره و قوانينه و به يوظف العلم لخدمة المجتمع فنتج عن ذلك التقنيات الحديثة المختلفة"¹.
- و عرفها البكري التقنية بأنها هي " نشاط يتم في العقل و في الواقع المادي على مستوى أعلى من مستوى الإنتاج نفسه ، بهدف تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج ، و إن وجود النهاية (logy) في مصطلح التقنية لا يعني بالضرورة ارتباط التقنية ، بالمنهج العلمي التجريبي كما ظهر و ساد في أوروبا خلال القرون الثلاثة الماضية و ما تبع ذلك من التطور الخاطئ إن التقنية هي كنشاط إنساني أو نمط من الفعالية الإنسانية، غريبة الطباع و النشأة"².
- و تعرف أيضا بأنها: " المعرفة و الأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي و يسيطر بواسطتها على المادة لتحقيق النتائج العملية و العلمية المرغوب فيها، و تعتبر المعرفة العلمية

¹ - مجد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2004 ، ط 1 ، ص. 44.

² - إياد شاعر البكري : تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003 ، ط 1 ، ص. 16.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

التي تطبق في حل المشاكل العلمية ذات الطابع العلمي و المتصلة بتقديم السلع و الخدمات جانبا من التكنولوجيا الحديثة¹.

- إن الذي يهمننا من تقنية الاتصال هو وسائل الاتصال الجماهيري ذات الآثار المختلفة في المجتمع لذا فإن تقنية الاتصال تعني : التقنيات و المؤسسات و الأساليب التي بواسطتها تنتج المعلومات و توزع على مستقبلين متفرقين فوق رقعة جغرافية².
- و يعتمد الاتصال الحديث على مجموعة من التقنيات التي تنقل من خلالها الرسائل الاتصالية من المرسل (المصدر الذي يبدأ بالاتصال من ذاته أو القائم بالاتصال : الذي ينقل الرسالة عن لسان غيره) إلى المستقبل و هو الطرف الأهم في الاتصال و الذي تستهدفه وسائل الاتصال ليتم نشر المعلومات و الأخبار³.

يشهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكال من التكنولوجيا يتضاءل أمامها كل ما تحقق في عدة قرون سابقة و لعل ابرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات و ثورة الاتصال و يتمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الالكتروني في تخزين و استرجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري ، في أقل حيز متاح ، و بأسرع وقت ممكن أما ثورة الاتصال الخاصة فقد تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية و نقل الأنباء و المعلومات و الصور عبر الدول و القارات بطريقة فورية⁴.

¹ - وسام صالح بالسبعين : ثورة تقنيات الاتصال الحديثة و تحدياتها ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، اريد ، الأردن ، 2016 ، ط1 ، ص. 14.

² إياد شاكر البكري : مرجع سابق ، ص. 23.

³ - محمد منير حجاب : وسائل الاتصال نشأتها و تطورها ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008 ، ط1 ، ص. 45.

⁴ - حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1955 ، ط1 ، ص. 45.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

بمعنى أن التكنولوجيا اندمجت بين تفجير المعلومات و ثورة الاتصال لتعطينا تقنيات الاتصال الحديثة و التي تمثلت في التجهيزات المتطورة (الحاسب الالكتروني ، الأقمار الصناعية) و يتم توظيف هذه التقنيات في تخزين و نقل و استرجاع المعلومات بأقل فترة زمنية و تكلفة بدقة أكثر . حيث أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة المتمثلة في (الأقمار الصناعية و الحاسبات الالكترونية الماضية : مثل التلفزيون الكابلي التفاعلي و التلفزيون منخفض القوة و الفيديو كاست) و أجهزة التسجيل الموسيقى المتطورة و خدمات الفيديو تكس و التليتكس و الاتصال المباشر بقواعد البيانات و الهواتف النقالة و البريد الالكتروني التي اندمجت في شبكة الاتصالات الدولية المعروفة بالانترنت و جميعها وسائل تخاطب الأفراد و تلبي حاجاتهم و رغباتهم الذاتية¹ .

إجرائيا :

هي مجموعة الأدوات و الوسائل و التجهيزات و التطبيقات العلمية المتطورة و يتم استغلالها لنقل البيانات و المعلومات و المعارف من مرسل إلى مستقبل لتأدية و وظيفة أو تعديل طريقة معينة و تحقيق نتائج عملية و علمية في أقل وقت و جهد ممكن .

الأداء الوظيفي :

مفهوم الأداء :

لغة : مصدر الفعل أدى و يقال أدى الشيء أوصله و الاسم الأداء ، أدى الأمانة و أدى الشيء قام به .

اصطلاحا : هو القيام بأعباء المنظمة من مسؤوليات وواجبات ، وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب² .

¹ - محمد جاسم فليحي الموسوي : محاضرة ، نظريات الاتصال و الإعلام الجماهيري مقرر في الفصل الثاني ، مرحلة الماجستير ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك ، كلية الآداب و التربية ، قسم الإعلام و الاتصال .

² - أحمد خالد الصرايرة : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام ، مجلة جامعة دمشق ، مج 27، العدد (2+1) ، 2011 ، ص 606.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

و هناك عدة تعريفات للأداء نذكر منها :

- يعرفه كيراكيم kirakem: الأداء يدل على " تأدية عمل و انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى أهداف محددة"¹.
- كما عرفه نيكولاس بأنه " نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد فالسلوك هو النشاط أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تضمنت ذلك السلوك"².
- كما تعرفه رواية حسن بأنه يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة³.

إجرائيا :

و من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الأداء بأنه : هو قيام الفرد بتأدية الأعمال و المهام الموكلة إليه و التي من خلالها يحقق بها أهداف المنظمة أو المحيط و بالتالي فهو كيفية يحقق و يشبع بها الفرد حاجاته بأي شكل من الأشكال .

مفهوم الأداء الوظيفي : يمكن تعريف الأداء الوظيفي فيما يلي :

- يعرف بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا و التعرف على أوجه القصور و نقاط الضعف و الانحراف من خطط موضوعة ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور و تجنب الانحراف و الإنتاج مستقبلا⁴.
- يعرفه كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي بأنه " كيفية انجاز و إحراز نشاط ما و تحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها بمعنى أنه يشير إلى كفاءة المؤسسة في إحراز أهدافها و كيفية استخدامها

¹ - إبراهيم محمد المحاسنة : إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين الإدارة و التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013 ، د ط ، ص. 104.

² - المرجع نفسه ، ص. 105.

³ - حسن محمد : رواية إدارة القوى العاملة، دار النهضة ، الجزائر ، 2000، ط2، ص.215.

⁴ - العربي عطية : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي محمد ، قسنطينة ، 2008 ، ص. 80.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

لمواردها في ضوء معايير الفعالية و الكفاءة أي أنه ما يمكن أن يتخذ من إجراءات و تصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين¹.

- عرف بيش Beach الأداء الوظيفي أنه التقويم المنظم للفرد مع احترام أدائه في العمل و كوامنه للتطور².
- الأداء الوظيفي هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة³.

إجرائيا :

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه: ذلك السلوك الذي يشير إلى كفاءة المؤسسة و تحقيق أهدافها و الذي يعمل على انجاز مختلف الخطط الموضوعة لعمل ما .

¹ - كمال أحمد رباح : العوامل الاجتماعية و الأكاديمية المؤثرة في أداء الطالب الجامعي ، جامعة طنطا ، كلية التربية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة ، 2008 ، دط، ص.45.

² - محمد الصالح بوطوطن ، زديرة غمار : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي ، مجلة الدراسات المالية المحاسبية ، الإدارية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، العدد 2، ديسمبر ، 2004 ، ص. 41.

³ - عبد الفتاح صالح خلفيات،شيرين محمد المطارنة:أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق،المجلد 26،العدد(1،2)،2010،ص.605.

1-7 - الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : الموسومة بعنوان :

" تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء الوظيفي "

- دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام-

للباحث : محمد بن علي المانع من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (الرياض) دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية و ذلك سنة 1427 هـ / 2006 م حيث تطرقت هذه الدراسة إلى مشكلة البحث التي أكدت على أن للعديد من الدراسات و البحوث أهمية تقنيات الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال بشكل عام و بين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص نظراً لما توفره المعلومات من دور بارز في تحسين عملية اتخاذ القرارات و من ثم تحسين مستوى الأداء الوظيفي و نظراً للدور البارز الذي تؤديه الأجهزة الأمنية في الحفاظ على الأمن فقد حرص الباحث على دراسة تقنية الاتصال و علاقتها بتحسين الأداء في جهاز الأمن العام. و تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في : التساؤل الرئيسي : إلى أي مدى يساهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام ؟.

التساؤلات الفرعية :

- ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية ؟.
 - إلى أي مدى سيساهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام و الواجبات في جهاز الأمن العام و ما طبيعة العلاقة بين توظيف و استخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام في المملكة ؟.
 - ما أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال و استخدامها في أداء المهام و الواجبات ؟.
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد الدراسة حول محاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام و الواجبات وفقاً لبعض الخصائص الشخصية و الوظيفية لهم ؟.
- حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و استخدام أسلوب العينة العشوائية حيث تم اخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل نسبة 40% من أفراد المجتمع ، كما استعان بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع و تحليل ما كتب عن الموضوع من كتب و أبحاث و دراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

حدود الدراسة : تتمثل في أربع مجالات :

1. الحدود الموضوعية : اقتصرت على تقنيات الاتصال و علاقتها بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام.

2. الحدود المكانية : تمثلت في جهاز الأمن العام بالرياض بالمملكة العربية السعودية .

3. الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة في المدة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات و ذلك خلال الفصل الثاني من عام 1426 هـ - 1427 هـ /2005-2006.

4. الحدود البشرية : اقتصرت على الضباط العاملين بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية

و تتمثل نتائج هذه الدراسة في :

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة إلى درجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني و متأخر .
- إن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن توظيف تقنيات الاتصال يتحقق بدرجة كبيرة فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- إن أهم المعوقات هو قلة هذه الأخيرة و قدم المتوافر منها و انخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها .

الدراسة الثانية : الموسومة بعنوان :

"دور نظم و تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات"

- حالة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة -

للباحث : مصعب إسماعيل طبش دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال و ذلك في 1429 هـ /2008 م حيث تطرقت إشكالية هذه الدراسة فيما يلي : تمثلت مشكلة الدراسة في محاولة البحث عن الدور الذي تلعبه نظم و تقنيات الاتصال في مساعدة متخذي القرارات في أداء أعمالهم و مدى استفادتهم من ثورة الاتصالات و التكنولوجيات المنتشرة في هذا العصر .

و تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في :

التساؤل الرئيسي : إلى أي مدى تساهم نظم و تقنيات الاتصال الإداري في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة؟.و تطرق الباحث إلى 04 فرضيات تمثلت في :

- يساهم توظيف نظم و تقنيات الاتصال في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- وسائل الاتصالات الإدارية لها تأثير فعال في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة .
- توجد عدة معوقات تحد من كفاءة نظم و تقنيات الاتصال الموجودة حاليا في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول محاور استخدام نظم و تقنيات الاتصال في خدمة عملية اتخاذ القرارات يعزى إلى الخصائص الديموغرافية و الوظيفية لعينة الدراسة (العمر ، الخبرة ، المستوى الوظيفي ، المؤهل العلمي).
- **المنهج المستخدم :** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية حول مشكلة الدراسة و قد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية و الأولية من خلال تصميم استبانة كأداة رئيسية للدراسة إضافة إلى إجراء بعض المقابلات الشخصية مع بعض مدراء الوزارة ، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :
- أظهرت الدراسة أن واقع تقنيات الاتصال المتمثلة في الانترنت و البريد الالكتروني و الجوال و الفاكس ،... بأنها جيدة و هذا من خلال أفراد العينة و ميلهم إلى الموافقة بشكل كبير على أن توظيف تقنيات الاتصال يساهم في تحسين و تطوير المهام في اتخاذ القرارات.
- كذلك بينت الدراسة أن أكثر الوسائل الإدارية الأكثر فعالية في اتخاذ القرارات هي الاتصالات الكتابية ، الشفاهية ، الالكترونية ، كما أنها أظهرت معوقات متعلقة بتقنيات الاتصال و انخفاض مستوى تدريب العاملين و القصور في مهارات الاتصال و تعدد المستويات الإدارية .
- تشير هذه الدراسة إلى أهمية تحسين عملية الاتصال و استخدام التقنية من خلال تنمية مهارات العاملين و تزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام هذه التقنية حيث أن أفراد العينة يميلون إلى مشروع الاتصال الالكتروني لتقليل الاعتماد على الاتصال الورقي .
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين فروق و بين أفراد العينة حول نظم و تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرار .

الدراسة الثالثة : الموسومة بعنوان :

"واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية" .

- دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات CPG بقسنطينة-

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

للباحث عزالدين هروم من جامعة منتوري قسنطينة مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير و ذلك سنة 2008/2007 حيث تطرقت هذه الدراسة إلى الإشكالية المتمثلة في : في ظل المراحل التسييرية الماضية (التسيير الذاتي و الاشتراكي) برزت بشدة مجموعة من السلوكيات و الممارسات غير الرشيدة كونت ثقافة يصعب تغييرها أو نزعها من أذهان الفرد أو المسير العامل الجزائري ففي مجال تسيير الموارد البشرية ، كانت تتخذ مجمل القرارات المتعلقة بالتوظيف و الترقيات دون اعتبارات موضوعية كما غاب التعامل على أساس الفروق الفردية في منح المكافآت مما أحدث حالة من التسيب و اللامبالاة و أن المواجهات ،التحديات المختلفة المحيطة بالمؤسسات الوطنية و القضاء على المظاهر السابقة كان من أهم أهداف نظام الاستقلالية و ذلك من خلال فتح الباب أمام الرؤساء و الإطارات المسيرة فيها لتطبيق مختلف المفاهيم لأنه بات من المتفق عليه أن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد بعيد على طبيعة تسييرها و ما مدى التزام القائمين عليها بالمنهج العلمي في ممارستهم المختلفة خاصة منها ممارسات تسيير الأداء الوظيفي من طرف الرؤساء في جميع المستويات ، و تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في :

التساؤل الرئيسي : ما مدى اهتمام الرؤساء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في الوقت الراهن بالممارسات العلمية في تسيير الأداء الوظيفي ؟ .

التساؤلات الفرعية :

- ما هي الوسائل التي يتوفر عليها المركب محل الدراسة و التي لها تأثير على ممارسات الأداء الوظيفي من طرف الرؤساء ؟
 - هل هناك اهتمام كافي من جانب الرؤساء بالمركب بممارسات تخطيط الأداء ؟
 - هل يمارس الرؤساء بالمركب عملية تقييم الأداء بشكل سليم .
- حيث اعتمد الباحث على فرضيات تمثلت في :
- لا يولي الرؤساء بالمركب اهتماما كافيا بالممارسات التي تنمي العلاقات مع المرؤوسين
 - لا يتوفر النظام المطبق في تقييم الأداء الوظيفي بالمركب على المتطلبات الضرورية للتقييم الموضوعي .
 - يقع الرؤساء المقيمون في المركب في عدة أخطاء إثناء تقسيمهم للمرؤوسين .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

حدود الدراسة :

1. المجال المكاني : اقتصر تطبيق الدراسة الميدانية على مركب المجارف و الرافعات التابع للمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية الواقع بالمنطقة الصناعية عين استمارة ولاية قسنطينة
2. المجال البشري : اقتصرت الدراسة في جانبها الميداني على عينة مكونة من 51 مفردة تمثل فئة الرؤساء و 106 مفردة تمثل فئة المرؤوسين ، و هم ينتمون إلى المستوى التنفيذي لمركب المجارف الرافعات .

المجال الزمني : تم إجراء هذه الدراسة بين شهري جويلية و أكتوبر سنة 2007.

المنهج المستخدم : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات الأولية و الثانوية و جمعت البيانات الأولية من خلال استخدام نوعين من الاستبيانات إحداهما وجهت لفئة الرؤساء و الأخرى للمرؤوسين ، إضافة إلى إجراء مقابلات مع مسؤولين في المركب و الاطلاع على وثائق و سجلات المركب ، أما البيانات الثانوية تم الحصول عليها من الكتب و المراجع إضافة إلى استخدام الباحث للتحليل الإحصائي لتحليل بياناته الأولية و اعتمد الباحث في دراسة على العينة الطبقية ، تماشياً مع نسب تواجد الفئات المدروسة في كل فرع من فروع المركب ، و تمثلت نتائج هذه الدراسة في :

- إثبات الفرضية الأولى من الدراسة التي تتضمن على عدم وجود اهتمام كافي من جانب الرؤساء في المركب بممارسات تخطيط أداء مرؤوسيهيم .
- اثبات الفرضية الثانية التي تنص على الاهتمام الكافي من جانب الرؤساء في المركب بالممارسات التي تنمي العلاقات بين المرؤوسين .
- إثبات الفرضية الثالثة التي تنص على عدم توفر النظام المطبق في تقييم الأداء الوظيفي بالمركب على المتطلبات الضرورية للتقييم الفعال .

النتائج العامة للدراسة :

رغم وجود أهداف عامة للمركب و أهداف خاصة ببعض الوحدات لا يحاول الرؤساء استغلالها لتخطيط أداء المرؤوسين كما لا يشارك المرؤوسين في وضع الأهداف العامة للمركب و لا في اتخاذ القرارات العامة .

هناك عدد معتبر من المرؤوسين تجمعهم علاقة تنافر مع رؤسائهم و هذا يؤثر في التواصل المفيد بين الطرفين حول العمل .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

الدراسة الرابعة : الموسومة بعنوان :

"الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي"

- دراسة ميدانية على العمال الموظفين بمؤسسة سونلغاز - عنابة - .

للباحث : بوعطيط جلال الدين من جامعة منتوري محمد قسنطينة مذكرة لنيل شهادة الماجستير شعبة علم النفس و علوم التنظيم تخصص سلوك تنظيمي و تسيير الموارد البشرية و ذلك سنة 2009/2008 حيث تطرق الباحث إلى إشكالية الدراسة المتمثلة في :

عرف الباحث الاتصال الذي يعد من المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا من طرف المختصين في مجال الحياة المختلفة كذلك الدور الواضح الذي يلعبه الاتصال في الشؤون الإنسانية فهو أصبح أكثر تعقيدا من ذي قبل خاصة مع تطورات المجتمعات و الرقي الحضاري و التكنولوجي و من بين تلك الاتصالات الاتصال التنظيمي الذي يعد العنصر المحرك الأساسي للمنظمات و علاقته بالأداء الوظيفي حيث تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في :

التساؤل الرئيسي : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين ؟
التساؤلات الفرعية :

- ما هو الاتصال السائد في مؤسسة البحث ؟
- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال السائد في مؤسسة البحث و الأداء الوظيفي للعمال المنفذين ؟
- هل المتغيرات التالية (السن ، الأقدمية ، المستوى التعليمي) تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين في مؤسسة سونلغاز ؟
- و تمثلت فرضيات الدراسة في :

الفرضية الرئيسية :

- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين

الفرضية الفرعية :

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى فئة البحث .
- توجد علاقة قوية بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي .

و اعتمد على الفرضيات الصفرية التالية :

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل السن .
- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى المستوى التعليمي .

مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي و النظري

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى الأقدمية .

حدود الدراسة :

المجال المكاني : أجريت بمؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية مركز التوزيع 2 بحي السهل الغربي ولاية عنابة

المنهج المستخدم : اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين و تأثير بعض المتغيرات الشخصية على أدائهم الوظيفي و استخدم العينة العشوائية البسيطة بأخذ 49 مفردة أما أدوات الدراسة أو أدوات جمع البيانات اعتمد على تصميم استمارة و قد قسمها الى محورين الأول الاتصال التنظيمي و الثاني الأداء الوظيفي كمتغير مستقل ، كما اعتمد على الأساليب الكمية و الكيفية .

نتائج الدراسة :

- تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال الصاعد و النازل داخل مؤسسة سونلغاز و أهمية كل نمط في تحقيق السيورة التعليمية للمؤسسة و انسياب المعلومة بين الإدارة و الأعمال .
- تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .
- كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

الدراسة الخامسة : الموسومة بعنوان :

"دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي "

- دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة عبد العزيز بجدة -

للباحث : ريم بنت عمر بن منصور الشريف رسالة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة الملك عبد العزيز جدة و ذلك سنة 1434 هـ / 2013 م ، حيث تطرق الباحث إلى الإشكالية التالية :

لقد اكتسب التطوير التنظيم أهمية بالغة في جميع أجهزة و مؤسسات الدولة و ذلك لارتباطه بعدة عوامل كالتنظيم الإداري و الهياكل التنظيمية و دراسة الإجراءات و العمل على تبسيطها من خلال تهيئة البيئة المكتسبة المناسبة لعملهم مما يحسن من أدائهم لكن يواجه تطبيق التطوير التنظيمي عدة صعوبات سواء

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

من النواحي الإدارية أو الفنية أو الاجتماعية و التي قد تعيق عملية التطوير و تحسين الأداء الوظيفي و تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في :

التساؤلات الفرعية :

- ما هو الدور الذي تسعى لتحقيقه إدارة التطوير بالتعاون مع كل الإدارات أو الأقسام داخل الجامعة ؟
 - ما هو تأثير التطوير على أداء العاملين ؟
 - ما هو دور الإدارة العليا في كل جهة في تطبيق عمليات التطوير بالتعاون مع إدارة التطوير الإداري ؟
 - ما هي التحديات التي تواجه عملية التطوير و طرق التغلب عليها ؟
 - ما هي الأنشطة التي تقدمها إدارة التطوير الإداري في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات و الأقسام داخل الجامعة .
- و تمثلت حدود هذه الدراسة في :

- الحدود الجغرافية : تم إجراء هذه الدرس في جامعة الملك عبد العزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية .
 - الحدود البشرية : تم إجراء الدراسة على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة باختلاف تخصصاتهم و مؤهلاتهم الوظيفية .
 - المنهج المستخدم : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال قيام الباحث بعرض الظواهر كما هي موجودة في الواقع هذا بالنسبة للوصفي أما التحليلي يتم تحليل المعلومات التي جمعها الباحث من مصادرها الميدانية و الكتابية ووضع الحلول المناسبة لها و اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة و الذي يشمل الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، و استخدم الأساليب الإحصائية التي تناسب مع موضوع الدراسة و تحقق الأهداف المطلوبة و اعتمد على الإستبانة كأداة جمع المعلومات .
- و توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية :
- اتفق مجتمع الدراسة على قيام إدارة التطوير الإدارية بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات و الأقسام داخل الجامعة .
 - توصلت الدراسة إلى أن للتطوير التنظيمي أثرا كبيرا على أداء العاملين في كل إدارة .

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- أظهرت النتائج وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير .
- خلصت الدراسة إلى عدم توفر المواد العلمية و الحالات الدراسية في مجال التطوير الإداري للعاملين .

• وجدت الدراسة عدم وجود مشاركة بين الإدارة العليا في عملية التغيير

الدراسة السادسة : الموسومة بعنوان :

"بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي"

- دراسة على عينة من الإداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة" -

للباحثة سهام بن رحمون أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية و ذلك سنة 2014/2013 .

و كملخص لتحديد مشكلة الدراسة : الاهتمام بتطوير و رفع مستوى الأداء الوظيفي بالنسبة للإدارة و العامل كما انه ركزت على العمل من خلال قولها لا يمكن أن تحقق المؤسسة أهدافها من خلال أصولها المادية دون تركيز جزء كبير من اهتمامها على الأصول البشرية و أيدت قولها بمقولة الدكتور احمد ماهر " لا يمكنك أن تدير أي منظمة بدون ناس كما انه تحدثت عن بيئة العمل المثالية و الفعالية هي عامل أساسي لبناء خبرات فنية و إدارية و التي تؤثر بشكل أو بآخر في سلوك الأفراد العاملين و على مدى رضاهم و مستوى أدائهم الوظيفي في الجهاز الإداري الذين يعملون فيه ، فاهتمام الإدارة الجامعية ببيئتها الداخلية للعمل و توفير كل عناصرها بشكل محفز للأداء الوظيفي فانه يعني الاهتمام بالإداريين و هذا قد يؤدي إلى زيادة كفاءتهم و فعاليتهم داخل المؤسسة و كذا زيادة رغبتهم و دافعيتهم في الأداء الوظيفي و قد تكون سببا في تدني مستوى أدائهم خاصة عندما تكون غير واضحة المعالم و الحدود و تحسين الأداء الوظيفي يمكن أن يتم من خلال التحليل الدقيق و التمهيص في مكونات بيئة العمل الداخلية كعوامل مؤثرة فيه .

و قد طرحت التساؤل الرئيسي : ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟.

التساؤلات الفرعية : ما مدى استفادة بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية و المالية في إدارة جامعة باتنة ؟

- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية؟.

و قد اعتمدت على المنهج الوصفي ، أما أدوات جمع البيانات استخدمت الاستمارة.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

مجتمع الدراسة : الإداريين بجامعة باتنة و بالتحديد في كليات و معاهد بجامعة باتنة قدر عددهم الإجمالي 03 معاهد و 03 كليات تم اختيارهم عشوائيا .

و حددت المجال المكاني في إدارات عينة من الكليات و المعاهد بجامعة الحاج لخضر - باتنة - أما الزمني : دامت مرحلة إعداد الجانب النظري بين سنة 2008 إلى جوان 2011 و بعد ذلك بدأت مرحلة العمل الميداني و التي استغرقت مدة من بداية عام 2012 إلى غاية جوان 2013 و كانت عبر مراحل .

النتائج العامة للدراسة : معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية بجامعة باتنة ، و هل هو ايجابي أم سلبي من خلال معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية و عن العناصر المكونة لها من القيادة الإدارية و النظم و اللوائح... و معرفة تأثيرها على أداء الإداريين الوظيفي من خلال وجهة نظر أفراد العينة .

الدراسة السابعة : الموسومة بعنوان :

"اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "

- دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء - تيارت -

للباحثة طويهي فاطمة دراسة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق و ذلك سنة 2014/2015 بجامعة وهران 2.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة فيما يلي :

واقع العولمة و تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيات الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية ، تبسيط و تسهيل الإجراءات و كذا تطوير الأداء البشري و هذا كل مؤسسة تسعى إلى ضمان بقائها من خلال العمل على التطوير و استثمار كفاءتها البشرية .

و لطالما كانت المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة تلك الأداة و اللبنة الأساسية في تطوير و تعزيز قوة أي اقتصاد و الوجه الأخر الذي يعكس القدرات الفكرية و الإبداعية و الوظيفية لمواردها البشرية و كنتيجة حتمية للتغيير في واقع جديد كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها مجبرة على التغيير و استنادا لما تقدم و رغبتها في برهنة ما حققته المؤسسة الجزائرية من مزايا بتبنيها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشري ، و تمثلت تساؤلات هذه الدراسة في :

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

التساؤل الرئيسي :

- ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز الاقتصاد في دنيا العولمة ؟.

التساؤلات الفرعية :

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ؟..
- هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء المورد البشري في هذه الشركة ؟.
- ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت فيما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المدى البعيد ؟.
- حيث اعتمد على الفرضيات التالية ؟.

الفرضية الرئيسية :

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري و تحسين أدائه .

الفرضيات الفرعية :

- يتباين اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المورد البشري في مؤسسة شركة إنتاج الكهرباء.
- تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى الشركة .
- تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الالكترونية لانتساب المورد البشري المؤهل و تحقيق الميزة التنافسية في الأعمال .

حدود الدراسة : تمثلت في :

- المكانية : وقع الاختيار في دراسة الحالة على شركة إنتاج الكهرباء بتيارت تابعة للشركة الوطنية سونلغاز .
- الزمانية : تزامن إجراء الدراسة خلال الفترة الدراسية 2012/2014.
- المنهج المستخدم : المنهج الوصفي

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

مجتمع الدراسة : هو عمال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (spetiprt) بمختلف مستوياتهم الإدارية و العلمية و كان اختيارهم بطريقة عشوائية .

و تمثلت أدوات جمع البيانات في الاستمارة ،المقابلة .

النتائج العامة للدراسة : كان من إفرزات المنهج الرأسمالي و التحول نحو نظام اقتصادي عالمي جديد و طغيان الطابع الالكتروني على كافة الميادين الاقتصادية و لا سيما إذ تم استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توجيهها توجها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي و لم يعد هذا من قبل الصدفة أن تكون شركة إنتاج الكهرباء بتيارت إحدى الأمثلة الحية عن المؤسسات الجزائرية التي تتناغم فيها التحديات بين اكتساب تكنولوجيا و ترقية المورد البشري و تنمية أدائه لتحقيق ميزة تنافسية إلى تحويل إدارتها إلى إدارة الكترونية بحتة للموارد البشرية .

كما أنها حدد نتائج عامة ، لكل فرضية .

الدراسة الثامنة : الموسومة بعنوان :

" سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية "

- دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري -

للباحث : محمد الناصر من جامعة فرحات عباس - سطيف - دراسة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم شعبة العلوم الاقتصادية و ذلك سنة 2016/2017.

حيث تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية الدراسة المتمثلة في :

من بين المبررات التي جعلت المؤسسات الصناعية الجزائرية و الخاصة على مستوى الشرق الجزائري تولي اهتماما كبيرا بمكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قدرت هذه الأخيرة على حفظ و استرجاع و تقييم و توزيع و تبادل المعلومات الخاصة بتحقيق مداخل التنمية المستدامة و من خلال قدرتها على دعم المسؤولية الاجتماعية بالاعتماد على تفعيل العملية الإنتاجية و تنمية كفاءة العمال و دعم المصلحة العامة و تنمية الوعي بمسؤوليتها البيئية و لكن تبقى الإشكالية في فهم هذا الدور و السبل التي تعتمدها لتحسين مستوى التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توظيفها لخدمة التنمية المستدامة و على هذا الأساس تمحورت إشكالية الدراسة حول :

إلى أي مدى تمكنت المؤسسات الصناعية بولايات الشرق الجزائري من تفعيل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدعم تنميتها المستدامة ؟.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

و تمثلت التساؤلات الفرعية في :

- ما هي أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة الصناعية بولايات الشرق الجزائري ؟ و ما هي أهم آليات تفعيلها ؟
- كيف يمكن توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصناعية بالشرق الجزائري لخدمة متطلبات التنمية المستدامة فيها ؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في خدمة التنمية المستدامة تعزى إلى الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 ؟

و تبلورت فرضيات هذه الدراسة في : حيث حدد 04 فرضيات رئيسية و كل فرضية رئيسية تنفرع منها عدة فرضيات فرعية .

حدود الدراسة :

- **حدود نظرية :** تم التركيز في هذه الدراسة على طبيعة و مستوى التأثير الايجابي لمكونات التكنولوجيا التي تعتمد عليها المؤسسات الصناعية في تحقيق التنمية المستدامة .
- **المكانية:** تمحورت هذه الدراسة على عينة من المؤسسات الصناعية في ولايات الشرق الجزائري و بالتحديد في ولايات قسنطينة ، عنابة ، سطيف ، تبسة.
- **الزمانية :** تمت هذه الدراسة في مجملها من 2011 إلى جانفي 2017 و لكن الدراسة الميدانية امتدت من أفريل 2015 إلى نوفمبر 2016.

منهج الدراسة : اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم في المجال النظري لوصف متغيرات الدراسة (تكنولوجيا الاتصال والتنمية المستدامة) كما انه استخدمه في المجال التطبيقي لتحليل طبيعة العلاقة المتبادلة بين المتغيرين . إضافة إلى استخدامه للمسح الكتابي و ذلك للإطلاع على مختلف المراجع العربية و الأجنبية و المصادر الالكترونية.

أدوات جمع البيانات : اعتمد على إعداد استمارة استبيان لكونها تمثل الأسلوب الملائم لمثل هذه الدراسات . إضافة إلى أداة المقابلة .

نتائج الدراسة : توصل الباحث في هذه الدراسة إلى :

- بينت نتائج الدراسة أن المؤسسات الصناعية في الشرق الجزائري و على اختلاف نوع الممارسة تمتلك نظام يسمح بالتعامل مع المعلومات بصفة أنية و يعطي إمكانية تواصل عالية سواء داخل

مرتكزات الدراسة و إطارها المفاهيمي و النظري

- أقسام المؤسسة و محيطها الخارجي و هذه المؤسسات تعتمد على الآلات و الماكينات لزيادة إنتاجها و سمحت هذه التكنولوجيات بزيادة الإنتاج و تحسين نوعيتها بدرجة عالية جدا .
- أظهرت نتائج الدراسات أن تلك المؤسسات تسعى لامتلاك المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات حيث أنها تساهم في تسهيل الأعمال اليومية لهذه المؤسسة .
 - أظهرت نتائج الدراسة أن تلك المؤسسات تعاني من قصور حاد في فهم كيفية توظيف تكنولوجيا الاتصال بالرغم من أنها تعتمد على تشكيلة متنوعة منها التقليدية و منها الحديثة.
- استخدم الباحث العينة التطبيقية لأنها تستخدم من أجل ضمان تمثيل مختلف مجموعات مجتمع البحث في عينة الدراسة بناء على نسبة مشاركة في المجتمع .

التعقيب على الدراسات السابقة :

يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك أوجه تشابه و أوجه اختلاف بينهما و بين الدراسة التي قمنا بها .

عنوان الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الأولى : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء	أن كلاهما ركز على دور تقنيات الاتصال في تحسين الأداء ، فمن خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها من حيث الدور الذي تلعبه تقنيات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي .	أن هذه الدراسة ركزت على الضباط العاملين بالأمن العام بينما دراستنا ركزت على الإدارة الجامعية ،بالإضافة ليس نفس مكان الدراسة فهو بالسعودية و نحن بالجزائر بالضبط في ولاية تبسة .
الدراسة الثانية : دور نظم و تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرار .	كلاهما تم التركيز فيهم على التقنيات (الانترنت ، البريد الالكتروني ، الجوال) و هذه التقنيات يمكن الاستفادة منها في الجانب النظري .	انه ركز على التقنيات في اتخاذ القرار بينما دراستنا ركزت على تقنيات الاتصال في الأداء الوظيفي . دراسة تطبيقية لوزارة التربية و

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

<p>التعليم في قطاع غزة مقارنة مع دراستنا التي أجريت في جامعة العربي التبسي - تبسة - و هي دراسة ميدانية .</p>	<p>كلاهما ركز على الدور .</p>	
<p>انه يبحث عن واقع الأداء الوظيفي بالنسبة للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية بينما في دراستنا نبحث عن تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية .</p>	<p>أن كلاهما يبحث في مجال الأداء الوظيفي لتسييره من طرف الرؤساء على المرؤوسين .</p>	<p>الدراسة الثالثة : واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية .</p>
<p>يبحث عن علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي مقارنة بدراستنا التي تبحث عن العلاقة بينه و بين تقنيات الاتصال . اعتمد على المؤسسة الاقتصادية (سونلغاز بعنابة) أما نحن اعتمدنا على جامعة تبسة .</p>	<p>كلاهما يتشابه في المتغير الثاني و هو الأداء الوظيفي و الاستفادة منه في الجانب النظري و دوره في تحسين العمل.</p>	<p>الدراسة الرابعة : الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي .</p>
<p>ركز على إدارة التطوير الإداري و أهميته في جميع الأجهزة و مؤسسات الدولة و الهياكل التنظيمية أما نحن فقد ركزنا على تقنيات الاتصال الحديثة المتمثلة في (الانترنت ، الحواسيب). كذلك شكل عكس دراستنا</p>	<p>كلاهما يتشابه في نفس ميدان الدراسة و هو الجامعة إضافة إلى نفس المتغير الثاني (الأداء الوظيفي). كلاهما ركز على الدور .</p>	<p>الدراسة الخامسة : دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي .</p>

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

<p>في الجزائر في ولاية تبسة .</p>		
<p>من ناحية مكان الدراسة فهي جامعة باتنة مقارنة بدراستنا في جامعة تبسة . اعتمدت على الأداء الوظيفي و ربطه لبيئة العمل الداخلية و العناصر المكونة لها بينما نحن ربطنا الأداء الوظيفي بتقنيات الاتصال الحديثة المتمثلة في (الانترنت ، برمجيات ...)</p>	<p>تتشابه دراستنا في الأداء الوظيفي و تلك الدراسة قام بها على الإداريين بالكليات و المعاهد و أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للإداريين في زيادة كفاءتهم داخل المؤسسة كذلك الاعتماد على نفس المنهج الوصفي .</p>	<p>الدراسة السادسة : بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي .</p>
<p>اعتمد على دراسة حالة في شركة الكهرباء و الغاز بتيارت أما نحن اعتمدنا على دراسة ميدانية في الجامعة . ركز على الأثر مقارنة بدراستنا التي ركزت على الدور .</p>	<p>تتشابه الدراستين في المتن موضوعنا متعلق بتقنيات الاتصال ففي هذه الدراسة تحدث عن نفس التقنيات التي نبحت عنه (الانترنت ، الحواسيب...) كذلك اعتمد عن نفس المنهج و أدوات الدراسة .</p>	<p>الدراسة السابعة : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية .</p>
<p>قام بدراسة على عدة ولايات أما مقارنة بدراستنا التي اعتمدت على دراسة في مكان واحد في جامعة تبسة (كلية الحقوق والعلوم السياسية)</p>	<p>تتشابه الدراستين في المتغير الأول (تكنولوجيا الاتصال) و ذلك من خلال الاعتماد على نفس المتن الذي يحتوي على (الانترنت ، البرمجيات ...) و اعتمادها على نفس المنهج و ادوات الدراسة .</p>	<p>الدراسة الثامنة : سبل تفعيل دور التكنولوجي للاتصال في دعم التنمية المستدامة .</p>

1-8- النظرية المرجعية للدراسة .

قبل التطرق إلى النظرية المرجعية أو المتبناة في الدراسة لا بد من ذكر مجموعة من النظريات التي تخدم هذه الدراسة و تتمثل هذه النظريات في :

1- نظرية الاستخدامات و الاشباعات

تهتم نظرية الاستخدامات و الاشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة فخلال عقد الأربعينات من القرن العشرين ، أدى ادراك عواقب الفروق الفردية و التباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام ، و استمر الاهتمام بهذه الدراسات في الأربعينات في أعمال لازرسفلد و ستاتون و بيرلسون ، و في الخمسينات في أعمال ريليز ، و فريد سون و ماك كوبي و في الستينات في أعمال شرام و ليل و باركر¹.

و ترى هذه النظرية أن الجمهور ليس مجرد مستقبل سلبي لرسالة الاتصال الجماهيري و إنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون التعرض لها و نوع المضمون الذي يلبي حاجتهم النفسية و الاجتماعية من خلال قنوات المعلومات و الترفيه المتاحة².

و يقدم نموذج الاستخدامات و الاشباعات مجموعة من المفاهيم و الشواهد التي تؤكد على أن أسلوب الأفراد امام وسائل الإعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية و السكانية و الشخصية³.

• فروض النظرية :

يقوم مدخل الاستخدامات و الاشباعات على ربط حاجات الفرد بوسائل الاتصال التي تنشأ في ظل بيئة اجتماعية و نفسية معينة ، و لهذا يسعى المدخل إلى تفسير استخدام الأفراد لوسائل الاتصال ، و معرفة الاحتياجات التي يسعون لتحقيقها من خلال تعرضهم لهذه الوسائل ، أو

¹ - حسن عماد مكايي ، عاطف عدلي العبد : نظريات الإعلام ، د د ، د ب ، د ط ، 1438 هـ - 2008 م ، ص . ص 362-363.

² - عبد الحافظ عواجي صلوي : نظريات التأثير الإعلامية " جمع و تنسيق " ، أسامة بن مساعد المحيا ، الأردن ، 2012 ، د ط ، ص.09.

³ - حسن عماد مكايي ، عاطف عدلي العبد : مرجع سابق ، ص 363.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

وسائل أخرى غير وسائل الاتصال حيث يفترض المدخل أن هناك دوافع معينة تجعل الفرد يتعرض لوسائل الاتصال ، و يتوقع أن تحقق له مجموعة من الاشباعات ¹ .
و يرى كاتز و زملاؤه : أن متطور الاستخدامات و الاشباعات يعتمد على خمسة فروض لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية ، و تضمن فروض النموذج ما يلي: ²

1. إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري و يستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصورة تلبي توقعاتهم .
2. يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور و يتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية ، و عوامل التفاعل الاجتماعي و تتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.
3. التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل و المضمون الذي يشبع حاجاته ، فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال ، و ليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد .
4. يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم و دافعهم ، و بالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات.
5. يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال و ليس من خلال محتوى الرسائل فقط .

و يحقق متطور الاستخدامات و الإشباعات ثلاثة أهداف رئيسي هي: ³

1. السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال ، و ذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار و يستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته و توقعاته .
2. شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال و التفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض
3. التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري .

¹ - محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003 ، ط1، ص.25.

² - حسن عماد مكاي ، ليلي حسين السيد : الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، جمادى الثانية 1419 هـ -أكتوبر 1998 ، د ط ، ص. 241.

³ -المرجع نفسه ، ص .241.

الانتقادات الموجهة للنظرية

لقد تعرضت نظرية الاستخدامات و الاشباعات إلى مجموعة من الانتقادات و هذا بالنظر إلى المعلومات القليلة التي قدمتها حول احتياجات الجمهور من وسائل الإعلام ، حيث لم تنطرق إلى الأسباب الحقيقية التي تدفع إلى اختيار نوع الرسالة الإعلامية خاصة الأسباب الذاتية و ينتقد بعض الباحثين نظرية الاستخدامات و الاشباعات لكونها أعادت صياغة نظريات أخرى كنظرية الفروق الفردية و نظرية التأثير الانتقائي¹ .

• الانتقاد الموجه إلى مفهوم الوظيفة ، فهو كما يرى دينيس ماكويل يستخدم بمعنى الهدف أو النتيجة أو المطلب ، أو التوقع ، و مراد هذا الاختلاف إلى الخلط بين الهدف أو النتيجة أو المطلب ، فالاختبار مثلا قد يفسر على انه هدف تسعى وسائل الإعلام إلى تحقيقه و قد يكون مطلبا وظيفيا تؤديه الوسيلة ، و قد يكون رغبة الجمهور من الوسيلة فيصبح بمعنى التوقع أو النتيجة²

و يركز دينيس ماكويل على أن نتائج هذه البحوث يمكن أن تتخذ ذريعة الإنتاج المحتوى الهابط لأنه تلبية الحاجات الجمهور في مجالات التسلية و الترفيه³

• عزل العملية الاتصالية عن العمليات الاجتماعية الأخرى ، و هو ما يجعل المدخل على درجة عالية من التجريد ، حيث أن دراسة استخدام الفرد لوسائل الإعلام لا يقتصر على الحالة العقلية فحسب بل هناك عوامل أخرى تدخل في هذه الدراسة مثل الوظيفة الاجتماعية للأفراد و المستوى التعليمي⁴

1 - محمود حسن إسماعيل : مرجع سابق ، ص.ص. 256-257.

2 - كامل عابد : تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تأثيرها على قيم المجتمع الجزائري - الشباب الجامعي لتلمسان نموذجا - ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، " ل.م.د." ، تخصص : علم اجتماع اتصال ، جماعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، السنة الجامعية 1437 هـ - 1438 هـ - 2016 - 2017 م ، منشورة ، ص.ص. 179-180.

3 - محمد منير حجاب : نظريات الاتصال ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، مصر ، ط1 ، ص.301.

4 - محمد عبد الحميد : نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير ، علم الكتب ، نصر ، 2004 ، ط2 ، ص.292.

الرد على الانتقادات

- على الرغم من الانتقادات العديدة التي وجهت لهذه النظرية إلا أن لها فضلا كبيرا في فهم العملية الإعلامية ، حيث ساهمت في نقل تركيز اهتمام الباحثين من الرسائل كمنبه إلى الجمهور أو الملثقي الذي يستعمل هذه الرسائل وفق شروط معينة و في ظل ظروف محددة¹
- يعتبر المؤيدون لمدخل الاستخدامات و الاشباعات في ردهم على الانتقادات الموجهة إليه ، إن كل ما أثير حول المدخل ، لا يمكن أن ينفي دوره في دراسة علاقة الفرد بوسائل الاتصال ، و ينطلق هؤلاء من إمكانية حدوث تغيرات في سلوكيات أفراد الجمهور تجاه الوسيلة الإعلامية التي يمكن أن يتغير نوعها و مضمونه²

2- نظرية انتشار الابتكارات :

خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات و الستينات ، ذهب عدد من المنظرين إلى الأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل ، و قد اخذ بهذا الرأي كثير من دراسي نموذج المبتكرات ، و هذا الأنموذج قريب الشبه بنظرية انتقال المعلومات على مرحلتين ، غير انه يسمح بالمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال ، إذ انه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد و مراحل عديدة ، و يعد روجز 1970 rogers مؤسس هذه النظرية و هو متخصص في مجال علم الاجتماع ، و كان اهتمامه منصبا آنذاك على تحديث المجتمع الريفي الأمريكي و جعله مواكبا للتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية التي جعلت من الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية . فقد ركز روجرز على كيفية تبني المستحقات أو الابتكارات الجديدة³.

جاءت نظرية انتشار المبتكرات على يد الباحث ايفرت روجرز everett rogers و هو متخصص في مجال علم الاجتماع الريفي و العمل الاجتماعي ، الذي ركز على كيفية تبني الجمهور للمستحدثات ، أي كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك ، حيث كان الاهتمام

¹ - عبد الرحمان عزي ، السعيد بومعيزة : الإعلام و المجتمع - رؤية سوسولوجية مع تطبيقات على المنطقة العربية و الإسلامية - ، دار الورسم للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2010 ، ط1، ص.59.

² - حسن حمدي : وظائف الاتصال الجماهيري " الوظيفة الإخبارية لوسائل الإعلام " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1991، د ط، ص. 34 .

³ - عبد الأمير الفيصل : الاشباعات المتحققة عبر الانترنت و علاقتها بالابتعاد الأسري ، مجلة مداد الأدب ، العدد الثالث عشر ، جامعة بغداد ، كلية الإعلام ، ص. 559.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

منصبا آنذاك على تحديث المجتمع الريفي الأمريكي و دفعه ليواكب التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية التي جعلت من الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية¹. ويرى الباحثان أهمية عنصر الوقت كعامل ضروري لانتشار المبتكرات و يقدمان نموذجا لعملية اتخاذ قرار حول الابتكار يشتمل على أربع مراحل هي².

1. المعرفة : التعرف على نوعية الابتكار و الحصول على معلومات حول وظائفه .
2. الإقناع : يحدد الفرد موقفا مؤيدا أو غير مؤيد للابتكار .
3. القرار : يمارس الفرد أنشطة تدفعه إما إلى تبني الابتكار أو رفضه.
4. التدعيم : يسعى الفرد إلى تدعيم قراره حول الابتكار ، و لكنه قدي يتخلى عن قراره السابق إذ تعرض لرسائل جديدة .

و قد يكون عنصر الوقت عاملا مهما في كل مرحلة من المراحل السابقة .

مراحل عملية تبين الأفكار و الأساليب المستحدثة :

و تمر هذه العملية بخمس مراحل رئيسية تتمثل في :

1. مرحلة الوعي بالفكرة : في هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة ، و لا يستطيع احد الجزم بما إذ كان هذا الوعي يأتي عفويا أو مقصودا و يتفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني³.
2. مرحلة الاهتمام : في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الابتكار و السعي إلى مزيد من المعلومات عنه ، حيث يبدي نوع من الاهتمام تجاه المستحدثات أو الأشياء الجديدة كالتفكير في الوصول إليها أو امتلاكها أو التعامل معها⁴.
3. مرحلة التقييم : في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة و معلومات عن الفكرة المستحدثة أو الابتكار ، في ضوء موقفه و سلوكه و الأحوال السائدة في الحاضر و ما يتوقعه مستقبلا ، و ينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي¹.

¹ - منال هلال المزاهرة : نظريات الاتصال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2012 م -1433هـ ، د ط، ص.304.

² - حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد : مرجع سابق ، ص.256.

³ - حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السد : مرجع سابق ، ص.258.

⁴ - محمد عبد المجيد ، مرجع سابق ، ص.60.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

4. مرحلة التجريب : يسعى الفرد إلى تجريب المستحدثات أو اكتشافها ، و تسمى كذلك بمرحلة الاحتكاك ، أين يستحضر المستخدم أفكاره و مواقفه السابقة التي مرت بالوعي بالفكرة الجديدة و الاهتمام و التقييم ، و يحاول مقارنتها بموقفه الذي ينتج أثناء تجريبه للمستحدث من اجل الوصول إلى موقف محدد قد يتسم بالقبول أو الرفض ².

5. مرحلة التبني : يتحدد من خلال هذه المرحلة حدوث التغيير النفسي و السيكلوجي بغض النظر عن الموقف من الشئ المستحدث و يشمل مفهوم التبني أفكار ايجابية أو سلبية و مواقف جديدة تتعلق بالتوقعات تجاه المستحدث ³.

تقسيم الفئات :

لوحظ أن الأفراد يختلفون عن بعضهم البعض من ناحية الوقت المستغرق لتبنيهم الأفكار و ينقسمون إلى خمس فئات ⁴ : أ- المبتكرون inventors ب- المتبنون الأوائل early adopters ج- الغالبية المتقدمة early majority د- الغالبية المتأخرون (المتاخرة) late majority هـ- المتخلفون أو المتلكثون laggards .

وكل فئة تتميز بمميزات تختلف عن الفئة الأخرى في السلوك الاتصالي من حيث المصادر التي يلجئون إليها و كذلك معدل التكرار اتصاليهم بتلك المصادر ⁵.

الانتقادات النظرية

إن ترتيب مراحل تبني المبتكرات ليست حتما حيث تتدخل مع بعضها البعض أو قد يستغني عن بعضها و أن بعض الأفراد و لا يمكن اعتبارها مرحلة مستقلة لأنه يتم في الغالب خلال كل مراحل الانتشار . إن هذه النظرية نموذج لم يفرق بين الأفكار الفارة و غير الفارة مع إغفال للفوائد النفسية و الفوائد الأخوية للتبني أو الرفض ⁶.

¹ - حسن عماد مكايي ، ليلي حسين السيد : مرجع سابق ، ص 259.

² - محمد عبد المجيد : مرجع سابق ، ص. 61.

³ - المرجع نفسه ، ص. 61.

⁴ - حسن عماد مكايي ، ليلي حسين السيد: مرجع سابق ، ص. 261.

⁵ - منال هلال المزاهرة ، مرجع سابق : ص.ص 311- 310 .

⁶ - فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 ، ط1، ص.65.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

العوامل المؤثرة في قبول أو انتشار المبتكرات (الرد على الانتقادات)¹

أ- الميزة أو الفائدة النسبية : و هي مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد .

ب- الملائمة : هي درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم و الاستخدام .

ت- القابلية للتقسيم و التجزئة : هي أن الأفكار و الأساليب المستخدمة التي يمكن تجربتها مجزأة تكون على العموم أسرع في التبنى للأفراد و المجتمعات من الأفكار و الأساليب التي لا يمكن تجزئتها .

ث- قابلية التداول : هي سهولة نشر و تداول الفكرة و الأساليب المستحدثة بين الأفراد .

3- نظرية الحتمية التكنولوجية لمرشال مكلوهان :

مؤسس النظرية :

ولد ألبرت مارشال مكلوهان في 21 جويلية 1911 في مدينة ايدمونان بكندا والدته كانت ممثلة و أبوه تاجر عقارات في سنة 1916 ، رحلت العائلة إلى مدينة مانيتوريا (allerta) أين تابع دراسته و حصل على شهادة البكالوريا و كان ينوي دراسة الهندسية لكنه درس الأدب الانجليزي بجامعة مانيتوريا و تحصل على الماجستير 1934 أكمل مارشال مكلوهان دراسته بالجامعة كامبرغ بانجلترا و حصل على الدكتوراه عام 1943 في الأدب الانجليزي سنة 1944 ثم رحل إلى توريننتو لتدريس الأدب الانجليزي في معهد سان ميشال و أصبح عضوا في مدرسة الاتصال ب تورنتو توفي في سنة 1980 بعد معاناة مع المرض².

تعد نظرية مكلوهان التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الإعلام و طبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات³. ولكن السؤال الأهم الذي يطرحه مكلوهان هل يمكن أن تعالج وسائل الإعلام مشاكل المجتمع ؟ فيوضح أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر لاستخدامها ستحدد طبيعة و كيفية معالجة مشاكله و ترتبط نظرية مكلوهان بين الرسالة

1 - إحسان محمد الحسن : النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دار وائل للنشر ، د.ب، 2005 ، د.ط، ص.254.

2 - تواتي نور الدين : مكلوهان مارشال قراءة في نظرياته بين أمس و اليوم ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الجزائر 03، العدد 10، مارس 2013، ص.170.

3 - بداني فؤاد : حتمية مكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمان ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 04 ، جانفي 2014، ص.114.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

و الوسيلة الإعلامية ففي الوقت الذي يرى في بعض الباحثين الإعلاميين أن الوسيلة هي المحددة لنوعية الاتصال و تأثيرها فان ماكلوهان يرى أن الوسيلة هي الرسالة مبينا أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليها مستقلا عن تقنيات الوسائل الإعلامية ، فالموضوعات و الجمهور يؤثران على تقويله تلك الوسائل و لكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر ما يشكلها مضمون الاتصال¹ . ويرى ماكلوهان انه لا يمكن النظر إلى مضمون وسائل الإعلام بعيدا عن الوسيلة الإعلامية نفسها فالكيفية التي تقدم بها الرسالة الإعلامية و الجمهور المستهدف يؤثران على ما تقوله الوسيلة الإعلامية مركزا بذلك على أهمية الاختراعات التكنولوجية و مدى التأثير على ما تحدثه في المجتمعات² .

كذلك يرى ماكلوهان و يؤمن بوجود صلة وثيقة بين الاتصال التكنولوجي و التغيير الاجتماعي و يؤمن أيضا بان أي تحول أساسي في الاتصال التكنولوجي يكون بمثابة إشارة البدء بالنسبة للتحويلات الكبرى التي بعد ذلك في بنية المجتمع و حواس الإنسان على السواء³ .

كما قسم ماكلوهان المراحل التي تعكس التاريخ الإنساني إلى 04 مراحل هي :

1. المرحلة الشفوية (أي ما قبل التعلم) القبلية .

2. مرحلة الكتابة (النسخ) التي ظهرت في اليونان القديمة .

3. عصر الطباعة من سنة 1500 إلى 1900.

4. عصر وسائل الإعلام الالكترونية من 1900 إلى الوقت الحالي .

و طبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة ساعدت على تشكيل المجتمعات أكثر من المضمون . كذلك قسم مراحل الاتصال إلى :

الاتصال الشفهي : كانت في المرحلة القبلية اعتمد فيها الإنسان على حواسه و كانت حاسة السمع هي المسيطرة و كانت العاطفة هي التي تقوده .

الاتصال السطري : ظهور الكتابة التي بدأت معها الحضارة .

¹ - تواتي نور الدين : المرجع السابق ، ص.169.

² - محمد براي : الشباب و التواصل الافتراضي بين الحتمية التقنية و الضرورة القيمة رؤية سوسولوجية ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة العربي التبسي ، العدد 14، ص 134.

³ - نصير بوعلي : الإعلام و القيم ، قراءة في نظرية المفكر الجزائري عبد الرحمان غري ، دار الهدى ، الجزائر ، 2003 ، د ط ، ص 43.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

و يرى ماكلوهان أن الصحافة المطبوعة بدأت في القرن 15 مع اختراع كوتنبيرغ للطباعة و التي تعتبر من أكثر الابتكارات التكنولوجية تأثيرا في الإنسان¹.

نقد النظرية :

واجهت هذه النظرية عدة انتقادات من بينها :

ريتشارد بلاك انتقد مارشال ماكلوهان و خصوصا فكرة القرية العالمية حيث يجد بأنها لم تناسب العصر ، و خاصة مع تزايد استخدام هذا المصطلح من جانب العديد من الباحثين و المنظرين و المنظمات الدولية الإقليمية " حيث أن القرية التي زعم ماكلوهان وجودها في الستينات لم يعد وجود لها في عقد التسعينات و يضيف بلاك أن التطور التكنولوجي الذي استند عليه ماكلوهان عند وصفه للقرية العالمية استمر في مزيد من التطور مما أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية و أن العالم اقرب ما يكون عليه شكل بناية ضخمة تضم عشرات الشقق السكنية و لكن كل ساكن يعيشه في عزلة و لا يدري شيئا عن جيرانه الذين يعيش معه في نفس القرية².

الرد على النقد :

و يخالف ماكلوهان في طرحه كذلك الدكتور عزي عبد الرحمان صاحب نظرية الحتمية القيمة في الإعلام الذي يرى أن القيم السائدة في المجتمع هي التي تحدد نوع الوسيلة أو القناة و تعبر عن أصل المجتمع الذي يستخدمها³.

4- نظرية البنائية الوظيفية :

التعريف :

يشير مصطلح بناء structure إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع و الواقع أن السلوك الأسري و النشاط الاقتصادي و النشاط السياسي و العقيدة و السحر و غيرها من أشكال الأنشطة الاجتماعية .

و يشير مصطلح وظيفة fonction إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار و توازن المجتمع⁴ و صاحب هذه النظرية هو روبرت ميرثون .

1 - نصير بوعلي ، المرجع نفسه ، ص 16.

2 - حسن عماد مكايي: المرجع السابق، ص 278.

3 - بداني فؤاد: المرجع السابق ، ص 115.

4 - حسن عماد مكايي، ليلي حسين السيد: مرجع سابق ، ص 124.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

فروض النظرية :

اتفق الباحثون حول مجموعة من المسلمات التي تقوم عليها نظرية البنائية الوظيفية و التي لخصها روبرت ميرتون في النقاط التالية :

إن أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة ،و أنه تنظيم للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.

بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع و النمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده بمعنى هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبى الحاجات الملحة

و إذا طبقنا هذه الافتراضات على وسائل الاتصال نلاحظ أنها تقوم بأنشطة متماثلة تساهم في تحقيق توازن المجتمع¹.

• النظرة الكلية للمجتمع بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا و المتساندة وظيفيا لبلوغ النسق أهدافه.

• لا يخلو النسق من القصور الوظيفي غير أنه يحل نفسه بنفسه و وصولا للتكامل و التوازن².

• إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع باعتباره نظاما لأجزاء مترابطة و انه تنظيم للأنشطة المرتبطة و المتكررة و التي يكمل منهما الآخر³.

نقد النظريات :

اهتم منظور البنائية الوظيفية بتحليل الأنساق الاجتماعية الكبرى للحياة الاجتماعية خاصة التي نجد تعبيرها لها في أنماط السلوك الاجتماعي ، إلا أن ما يعاب على هذه النظرية أنها :

• أغفلت دراسة الوحدات الصغرى و ذلك لتركيزها على الكبرى.

• أغفلت التدرج الاجتماعي.

• عدم احتواءها على نسق ذكري حول الطبيعة الإنسانية.

• التقليل من أهمية التغيير الاجتماعي إذا ما تم مقارنة اهتمامها بالبناء الاجتماعي⁴.

¹ - حسن عماد مكايي : المرجع السابق، ص.125.

² - غني ناصر حسين القرشي : **المدخل النظرية لعلم الاجتماع** ، دار الصفراء للنشر ، الأردن ، 2011 ، د ط ، ص.160.

³ - حسن عماد مكايي : المرجع السابق ، ص. 126.

⁴ - غني ناصر حسين القرشي : المرجع السابق ، ص.ص. 170-171.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

تبني النظرية المرجعية للدراسة :

هناك مجموعة من النظريات التي ساهمت في بناء هذه الدراسة و تمثلت هذه النظريات في :
الاستخدامات و الاشباعات ، انتشار المبتكرات، الحتمية التكنولوجية ، البنائية الوظيفية .
و قد ساهمت كل نظرية من هذه النظريات في تفسير أو توضيح صورة عن موضوع الدراسة و اعتمدنا على تبني نظرية مرجعية تمثلت في نظرية الاستخدامات كونها تضيف الجاذبية و الشمولية على دراستنا و ذلك بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة و من هنا تكمن العلاقة بين هذه النظرية " الاستخدامات و الاشباعات " و دراستنا المتمحورة حول " دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية". فنظرية الاستخدامات و الاشباعات تبين أن مضمونها هو دراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة و تفسر استخدام الأفراد لوسائل الاتصال سواء التقليدية أو الحديثة منها ، و يمكن النظر إلى تلك التقنيات عبر هذه النظرية من خلال كيفية اختيار الأفراد للوسائل أو التقنيات بوعي التي تلبي حاجاتهم النفسية و الاجتماعية حيث وضحت دور تلك التقنيات من خلال تعامل الفرد معها و كيفية التأثير بها .

ثانيا:تقنيات الاتصال الحديثة.

2-1- النشأة و التطور.

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات و وسائل الاتصال إلى زيادة قدرتها على سرعة إيصال المعلومات ، كما أن تطوير تقنيات الاتصال رافقه ابتكار وسائل و أدوات مساندة جديدة تعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة¹. حيث شهد العقد الأخير من القرن العشرين أبرز مظاهر التقنية المتمثل في الاندماج الذي حدث بين ظاهرة تفجر المعلومات و ثورة المعلومات و ثورة الاتصال ،و تطور هذه التقنيات ساهم بشكل كبير في التقدم الهائل الذي حققته المعلوماتية².

حيث مرت تقنيات الاتصال الحديثة بعدة مراحل تتمثل في:

المرحلة الأولى: اللغة: منذ حوالي 3600ق.م تم اختراع الكتابة و مختلف وسائل حفظ المعلومات ، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين،مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان ،أو ضعف قدراته الذهنية³. و بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة للتعبير عن صياغة لرغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم.والمعاني المشتركة من أجل التواصل مع باقي أجناس البشر ، ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له، فاستخدم الصوت، الرموز، و الإشارات⁴.

المرحلة الثانية: الكتابة: من خلال الرموز و الإشارات توصل الإنسان إلى الكتابة بالحروف الهجائية،وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي لتسجيل الكلمات و المعاني الإنسانية المشتركة،فمثلا تدوين اكتشافات علم الفلك من جانب المصريين و كذلك يسجلون انجازاتهم العظيمة في تلك الحضارة و حفظها

¹ - محمد بن علي المانع : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء - دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام -، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص : العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، 1428 هـ-2006 م ، منشور ، ص.48.

² - إياد شاكر البكري : مرجع سابق ، ص . 9 .

³ - فاطمة طويهي : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، تخصص تسويق ، جامعة وهران 2، كلية اللوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، 2014-2015 م ، منشورة ، ص .11.

⁴ - محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية)، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ط1، ص. 21.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

و تذكر التراث و الحضارات.لعدم ضياعها وإعادة طرحها على العقل عبر فترات مختلفة خاصة بعد ورق البردي الذي استخدم للكتابة¹

المرحلة الثالثة: الطباعة: و اقتترنت باختراع الطباعة على يد 'يوحنا غوتنبورغ' عام 1936.وكان ذلك بداية للنشر الالكتروني للكتب و الجرائد و المجالات².

والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات و إيصالها عن طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا³.

المرحلة الرابعة: الوسائل: بدأت في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية التلغراف و الهاتف...،ثم ظهرت الإذاعة و التلفزيون في النصف الثاني من القرن العشرين⁴.و لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال بغية توفير فعالية اكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف 'جراهام بل' الهاتف من خلال قوة و سرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، و توالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن 19 عن طريق T.edison (وكان من تطبيقاته الميكروفيش ،ميكروفيلم)

وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل Berliger واكتشاف ماركوني Marconi اللاسلكي 1896 وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا دون استخدام الأسلاك. وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941 و تميزت أيضا باختراع الحاسوب و تطوره ومراحل أجياله المختلفة ،و ما له من اثر ايجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل الاتصال التي لها علاقة بالحواسيب⁵.

1 - حسن عماد مكاوي ، ليلي حسن السيد : مرجع سابق ، ص .ص 99-100.

2 - محمد لعقاب : مجتمع الإعلام و المعلومات " ماهيته و خصائصه " ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، 2003، د ط ، ص .23.

3 - إيمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزعبي : نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004، ط1، ص .118.

4 - عبد المالك درمان الدنائي : الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، 2001 ، ط 1، ص .83 .

5 - فاطمة طويهري : مرجع سابق ، ص .12.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

المرحلة الخامسة: الثورة الرقمية: فقد شهد هذا العصر سرعة عالية في صناعة وسائل الاتصال و تطورها، وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الالكترونية، تجسدت هذه الثورة بداية من النصف الثاني من القرن العشرين من خلال ظهور ظاهرة اندماج وسائل الاتصال وتعددت أساليبها في معالجة المعلومات عن بعدو تخزينها بشكل رقمي، ودخلت الأسلاك والهاتف و كابلات الاتصالات و الموجات الرقمية و قنوات الاتصال عبر الأقمار الصناعية، و تقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات¹.

2-2- أنواع تقنيات الاتصال الحديثة: تتمثل أهم أنواع تقنيات الاتصال الحديثة في :

1- الانترنت

1-1 مفهوم شبكة الانترنت:

كلمة انترنت Internet مشكلة من جزأين الجزء الأول Inter أصله من الكلمة Interconnexion او تعني ربط أكثر من شيء ببعضه البعض و الجزء الثاني Net أصلها Network و تعني شبكة كما يطلق على الانترنت عدة تسميات منها The net أو الشبكة العالمية world net أو الشبكة العنكبوتية the web².

و قد تعددت التعريفات التي قدمت عن الانترنت و نذكر من هذه التعريفات ما يلي :

. الانترنت هي شبكة عالمية تربط عدد الآلاف من الشبكات و ملايين من أجهزة الحاسوب

المختلفة الأنواع و الأحجام في العالم³.

. هي عالم افتراضي مكون من أنظمة نقل المعلومات ،قواعد معطيات ، نوادي خدمات إعلامية

متعددة ، كل ذلك توفره حواسيب فيما بينها عن طريق محول modem من اجل الحصول على

أي معلومة⁴.

¹ - محمود علم الدين : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و صناعة الاتصال الجماهيري ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ط 1 ، ص 151.

² - إبراهيم السنوسي نصر : البرنامج التمهيدي للتدريب على استخدام الحاسوب و الانترنت مقدمة للانترنت ، مكتب التدريب ، جامعة سها ، 2015 ، د ط ، ص 4.

³ - يمينا بودهان : الشباب و الانترنت ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، عمان ، 2012 ، ط 1 ، ص ص 13-14.

⁴ - روابحي خيرة : ثقافة الانترنت دراسة ميدانية لاستعمالات الشبكة بمدينة تيهرت ، رسالة ماجستير مقدمة لقسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإنسانية ، قسم علم المكتبات ، غ م ، 2010 ، ص 43.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

. الانترنت هي شبكة اتصال جماهيرية ضخمة جدا و غير مركزية وترتبط مجموعة كبيرة من شبكات الحاسب الآلي المنتشرة في أنحاء العالم حيث تتبع كل شبكة جهة مستقلة مثل الجامعات و مراكز البحوث و الشركات ، فهي شبكة كمبيوتر عالمية تربط الملايين من أجهزة الكمبيوتر في العالم¹.

. يمكن تعريفها أيضا على أنها شبكة ضخمة من الكمبيوترات المتصلة فيما بينها وهي الأكبر في العالم كما أنها مفتوحة للجميع وكل شخص مستعد لدفع مبلغ شهريا للاتصال بالشبكة، تمكن هذه الأخيرة أي شخص متصل بها من التجول في رحابها الواسعة والمفتوحة بلا حدود في جميع دول العالم².

1-2- نشأة وتطور شبكة الانترنت:

الانترنت لم تظهر من العدم بشكل مفاجئ ولم تبدأ كشبكة عالمية بل ولدت من شبكة صغيرة و تطورت بصورة تدريجية إلى أن وصلت إلى ما هي عليه حاليا، بدأت أولا كمشروع حكومي في الوم ا عام 1960 و هو في الحقيقة ترجمة لأمر الرئيس الأمريكي السابق ايدوايت ايزنهاور بضرورة بناء قاعدة بيانات و تأمين القدرة على عدم إتلافها إذا ما قامت حرب نووية إذ شكلت وزارة الدفاع آنذاك فريقا من العلماء للقيام بمشروع بحثي عن تشبيك الحاسبات و كان هذا الأمر يمثل أهمية قصوى لأمريكا و في عام 1969م قام باحثون في جامعة كاليفورنيا بإنشاء مركز تجارب على بروتوكولات الاتصال لربط الاتصالات بين أجهزة الكمبيوتر ضمن شبكة داخلية أطلق عليها اربانات ARPA NET بعد ذلك تم ربط جامعة كاليفورنيا بأربعة جامعات أخرى في الشرق الأمريكي عن طريق شبكة الاربانات و في عام 1974 انشأ كل من فينتون سيرف و روبير كان Viton cerf et Robert kahn بروتوكولين جديدين لتوسيع شبكة الانترنت هما TCP et IP و لتمكين مختلف أجهزة الكمبيوتر باختلاف البرامج و التطبيقات التي تشتغل بها،تنقل الحزم المعلوماتية التي ترسل عن طريق شبكة الاربانات حيث تعد أعمال كان و سيرف الأساس العلمي و العملي الذي ساهم في تطوير شبكة الانترنت .و في عام 1983 تأسست أيضا شبكات مستقلة أخرى داخل الجامعات الأمريكية منها شبكتي بيت نات و فيدونات Bitne.Fidonet و بقيت الشبكتين قيد الاستعمال و في نهاية الثمانينيات من القرن العشرين و بغرض تطوير الانترنت في

¹ - فيصل أبو عيشة : الإعلام الإلكتروني ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2010 ، ط1، ص ص.ص. 39-40.

² - فيصل أبو عيشة ، المرجع نفسه ، ص 41.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

الوم قامت المؤسسة الوطنية للعلوم NSF بتأسيس عدة مراكز بحث مبروطة ببعضها البعض عن طريق بروتوكول الاتصال TCP/IP ، لكن الانفجار الحقيقي للانترنت لم يتم إلا بعد 1993 حيث سمحت السلطات الأمريكية لظهور شركات خاصة تتاجر بارتباط العامة لخدمات الانترنت و تزويدهم بالربط بها.

و قد بدأت شركة 'ابل' في استخدام الروابط المتشعبة (hypertext link) في برنامجها المعروف (hyper card) ثم طور باحثو المركز الأوروبي للبحوث النووية (CERN) و توصل والى تأسيس أول موقع Web.¹

1-3- خصائص شبكة الانترنت: يمكن تلخيص أهم خصائص الانترنت في النقاط التالية:

. تعتبر الانترنت و اتساع نطاق استخدامها السمة الأساسية المميزة للعصر الرقمي

- **عدم وجود مالك مطلق للانترنت :** بحيث وصفها البعض بأنها فوضى تعارفية فكل من يملك كمبيوترا متصلا بالانترنت يملك قطعة من الانترنت.
- **اللامركزية للوصول إلى المعلومات:** حيث يرى البعض أنها تمثل العالم الجديد حيث تحقق الديمقراطية العالمية عبر بوابتها لتصبح برلماننا مفتوحا يعبر فيه كل من يشاء عن رأيه و يشارك في اتخاذ القرار و صنعه.
- **غزارة المعلومات:** حيث تعطي المعلومات للمتصفح فرصة إطلاع اكبر من الناحية الكمية ففي جلسة واحدة أمام الكمبيوتر يستطيع أن يطلع عشرات المصادر الإعلامية من جميع أنحاء العالم بتكلفة قليلة كما أن المتصفح له إمكانية الانتقاء و المقارنة من خلال الإطلاع السريع على المصادر المختلفة.
- **عالمية الانترنت:** إذ ألغت هذه الأخيرة الحواجز الجغرافية والحدود السياسية و استعصت على الضوابط الأمنية فبضغطة زر و بنقرة فارة ينتقل المستخدم و هو جالس على مقعده من أقصى الأرض إلى أقصاها².

¹ - يمين بدهان : المرجع السابق ، ص.ص 15-17.

² - باديس لونيس : جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، دراسة في الاستخدامات و الإشاعات طلبة جامعة متنوري - قسنطينة - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، فرع اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم الإعلام و الاتصال ، منشورة ، 2008 ، ص.45.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- **التفاعلية:** تعد هذه السمة من أهم السمات التي تتميز بها الانترنت و تتجلى هذه السمة في كثير من الأنماط الاتصالية عبر الانترنت كالتخاطب الفوري و خدمات البريد الالكتروني فهي تعد احد القنوات التي يمكنها نقل رد فعل الجمهور إلى المرسل و تمكنه من إدارة عملية الاتصال فمن خلال الانترنت تم التحول و الانتقال بين طرفي عملية الاتصال من مستقبل للرسالة إلى مرسل لها من خلال منتديات التفاعل و الحوار حيث أدت التفاعلية إلى جعل السيادة في يد المتصفح الذي أصبح بمقدوره الرد على كل الآراء و المعلومات و الاستفادة منها¹.
- **سهولة الاستعمال:** تعد خاصية سهولة الاستعمال احد أهم عوامل تفضيل مستخدمي الانترنت لها و زيادة إقبال الجمهور عليها حيث لا تتطلب الإفادة من الشبكة بذل جهد جسدي و عقلي كبيرين لفهمها و استيعابها فالمرء لا يحتاج لان يكون خبيرا معلوماتيا أو مبرمجا أو مهندسا حتى يتمكن من استخدامها فيإمكان أيا كان استخدامها بسهولة.
- **التزامنية واللاتزامنية:** فشبكة الإنترنت تجمع بين صفتي التزامنية واللاتزامنية طبقا لما يريده المستخدم و طريقة تعامله معها، التزامنية تعني أن الاتصال بالشبكة يتميز بالتجديد و الحداثة والحالية و تكون اللاتزامنية في بعض الخدمات ففي البريد الالكتروني على سبيل المثال يمكن للمستخدم إرسال و استقبال رسائل فورية كما يمكنه استقبال رسائل في غير وقت إرسالها و يتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص به لحين دخوله إليها².
- **التراتبية:** أن مستوى تكنولوجيا المعلومات الرقمية في المجتمع غالبا ما يكون تعبيراً عن التراتبية وهي ظاهرة لا تقتصر على مجتمعات فحسب بل تتسحب على كل المجتمعات البشرية فقد عرفت الانترنت بداية طريقها إلى الفئات الاجتماعية الأكثر رفاهية و تعلمنا كما أن الفوارق الجغرافية تعود أساسا إلى هذا العامل .
- **نمو النزعة الفردانية:** بدأت العديد من التوجهات العلمية تقرب الاستعمال المكثف للتقنيات الحديثة وعلى رأسها الانترنت بينهم بصفة بالغة في تكريس انعزال الأفراد و سيؤدي ذلك إلى

¹ - برينيس نعيمة : الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت في عصر ثورة المعلومات ، دراسة نظرية ميدانية في قسم الأخبار بالقناة الأرضية للتلفزيون الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، فرع صحافة مكتوبة و سمعية بصرية ، جامعة منتوري - قسنطينة - كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم الإعلام و الاتصال ، منشورة ، 2009 - 2010 ، ص. 119.

² - برينيس نعيمة : المرجع السابق ، ص. 120.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

انهيار الروابط الاجتماعية الناجمة عن عدم تلاقي الأشخاص ماديا فأصبحنا نتواجد في مجتمع يفترق إلى التلاقي¹.

1-4- وظائف شبكة الانترنت: هناك وظائف عديدة للانترنت نلخصها في ما يلي:²

- **التواصل:** وهي الوظيفة الأكثر شعبية في فضاءات الانترنت و الوسائل الالكترونية يبرز ذلك وبالرغم من صعوبة التحديد بدقة عند المستعملين الذين يتوفرون على عناوين الكترونية لكن العدد يصل إلى 40 مليون.
- **التجمع:** الانترنت شجعت ظهور التطبيقات المشتركة و المرتبطة مثل News groups تعد المحاضرات بالملايين على الانترنت هاته المحاضرات تسمح لبعض مستعملي الانترنت بالتجمع في شكل نادي افتراضي.
- **تبادل الملفات:** تسمح الانترنت لمستعملي الشبكة بإرسال وثائق الكترونية أو برامج إلى أي مكان بالعالم.
- **اكتساب مهارات جديدة:** إذ أصبحت الحاسبات جزء لا يتجزأ من حياتنا العصرية و الشباب يطمح إلى الإحساس بالرفاهية بالتعامل مع الحواسيب للعيش في القرن الجديد و خصوصا المراهق لا يريد فقط الدردشة بل استغلال أكثر و عمل أكثر على الانترنت من إنشاء صفحات ليطور بذلك السلم الاجتماعي على الانترنت مع تحقيق متزايد لحاجيات المستعملين.
- **تجميع المعلومات:** تمثل الانترنت مكتبة ضخمة تغطي كل المواضيع حتى الخيالية و مهما كان سلبيا أو ايجابيا يبقى أن المستعمل صاحب القرار بنفسه حول المعلومات التي يرغب بالإطلاع عليها و المفيد منها و غير المفيد أو غير ذلك.

¹ - حسبية قيدوم : الأبعاد النفسية و الاجتماعية للعالم الافتراضي ، المجلة العربية للعلوم و المعلومات، 2006 ، ص.7.

² - روابحي خيرة : المرجع السابق ، ص . ص . 50 - 51.

1-5- خدمات شبكة الانترنت :

تستخدم الشبكة في مجالات عديدة لما تقدمه من خدمات تتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

- **خدمة البريد الالكتروني: Electronic mail** و يمثل البريد الالكتروني إحدى المميزات الرئيسية للانترنت و أكثر خدماتها انتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها .
- **خدمة تيلنت Telenet**: و هي خدمة الربط عن بعد Remote log-in و يمك للمكتبات و مراكز المعلومات الإفادة من خدمة تيلنت في الارتباط بالنظم البعيدة أو النائية مثل فهارس المكتبات الجامعية و قواعد البيانات الخاصة بالاستشهادات الجامعية و نظم المعلومات التي تعمل على نطاق جامعي كامل و الشبكات الحرة.
- **خدمة بروتوكول نقل الملفات (ftp)File tranfer protocol**:ويمكن للمكتبات و مراكز المعلومات استخدام بروتوكول نقل الملفات في مجالات عدة مثل توصيل الوثائق الكترونيا ونقل ملفات التزويد و ملفات الفهارس من مكتبة إلى أخرى
- **الخدمات المالية و المصرفية**: إن غالبية البنوك تستخدم الشبكة في أعمالها اليومية لمتابعة البورصات العالمية و أخبار الاقتصاد.
- **التعليم**: يوجد لشبكة المعلومات استخداما في غاية الأهمية للجامعات و المدارس و مراكز الأبحاث حيث يمكن من خلالها نقل و تبادل المعلومات بينها و نشر الأبحاث العلمية كما يستطيع الباحث الحصول على المعلومات المطلوبة من المكتبات العامة أو من مراكز المعلومات بسرعة كبيرة جدا مقارنة بالطرق التقليدية.
- **الصحافة**: أصبح الآن ليس صعبا نقل الأخبار من دولة إلى أخرى أو مكان لآخر بعد استخدام شبكة الانترنت فيستطيع الصحفي كتابة الموضوع أو المقال الذي يريده ثم نقله إلى المحررين أو المجلة التي يعمل بها.
- **الدخول عن بعد**: يسمح الانترنت لمستخدمي الحاسوب أن يتصلوا بأجهزة الحاسوب الأخرى و مخازن المعلومات بسهولة مهما يكون موضعها في العالم و تعرف هذه العملية بالدخول عن بعد¹.

¹ - فيصل أبو عيشة : مرجع سابق ، ص. ص . 58-59 .

1-6-التأثيرات الايجابية والسلبية للانترنت:

تتمثل التأثيرات الايجابية للانترنت في النقاط التالية :

- **الحجم والمجال:** لقد وفرت الانترنت للمعلومات ميزات عديدة كما سوت في فرص الوصول إليها فلا توجد دولة أو منطقة في العالم لها أولوية إتاحة المعلومات المتوفرة بشكل كبير و مختلف فالمعلومة المتاحة على الشبكة تصل لكل أبناء البشر في الوقت نفسه¹
 - **الربط الدائم:** أن أعظم ميزة تجعل الانترنت في زيادة الوسائل الاتصالية هي توفرها و توفر خدماتها 24 ساعة وكل أيام السنة، و قد زاد الشبكة عظمة أن الارتباط بها و مع التطورات التكنولوجية الحديثة لم يعد مقتصرًا على الحاسب الشخصي و بذلك فان الارتباط بالشبكة دائم و ممكن في كل زمان و مكان².
 - **الانترنت قمة التكنولوجيا:** بفضل الانترنت وقدرتها الهائلة و الشاملة قد جمعت بين مختلف أحدث التكنولوجيات لاعتمادها على الحاسب الآلي الذي يمثل عمود هذه التكنولوجيا³.
 - **المساهمة في محو الأمية المعلوماتية :** حيث استطاعت هذه الشبكة بفضل إمكاناتها الاتصالية و التكنولوجية المختلفة و المفتوحة من إيصال كل فئات المجتمع و مختلف المؤسسات و القطاعات إليها و الاستفادة من خدماتها فساهمت في نشر المعلومات و إتاحتها إلكترونياً⁴.
- الاتصال و التواصل السريعين مقارنة بوسائل الاتصال العادية كما بالإمكان الوصول إلى المصادر و الاستشارات.
- تمكن من فتح آفاق التعليم عن بعد ، العلاج عن بعد، العمل عن بعد و كل التعاملات التجارية والإدارية و غيرها.
- تستطيع هذه الأخيرة تقديم عدد كبير من المعلومات التي تعجز عن تقديمها اكبر مكاتب العالم.

1 - محمد محمد الهادي : تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 2001 ، د ط ، ص.ص.227-228.

2 - سالم محمد الصالح : العصر الرقمي و ثورة المعلومات و تحديث المجتمع ، الهرم عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الاجتماعية ، 2002 ، د ط ، ص 81.

3 - عامر قنديلجي ، إيمان السامرائي : قواعد و شبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات و مراكز المعلومات ، دار الفكر ، عمان ، 2000 ، د ط ، ص.ص.298.

4 - المرجع نفسه ، ص 299.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

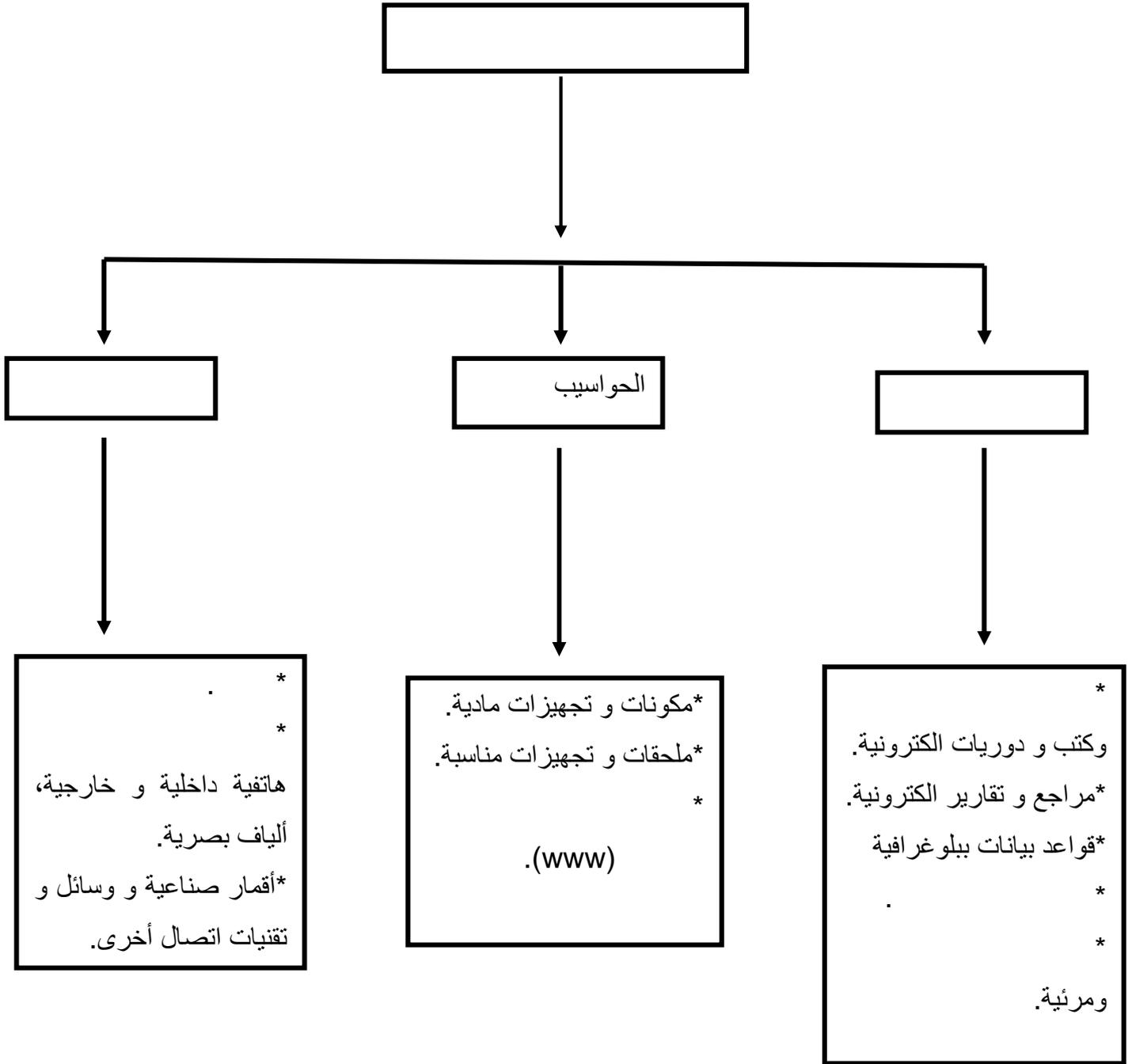
بالرغم من التأثيرات الايجابية العديدة للانترنت إلا أن للشبكة مساوئ عديدة و قد سارع الكثير من المهتمين بالانترنت إلى التحذير منها نذكر من بينها :

- فيروسات الحاسب: هي برامج خاصة تأتي مع استقبال برامج متاحة على الشبكة ز كذلك مع البيانات المرسله على البريد الالكتروني.
- المواقع السيئة: هي مواقع مخلة بالآداب و الأخلاق الفاضلة و تؤدي إلى الانحلال الأخلاقي .
- انعدام سرية امن المعلومات : هو مطلب ضروري لحماية الأجهزة و المعلومات من عبث بعض مستخدمى الشبكة لذلك وجدت برامج تقوم بتشفير محتوى الرسائل و الأرقام والملفات و غيرها.
- الإدمان على الشبكة: أي استخدام بدون أي هدف يذكر¹.
- القرصنة عبر الانترنت: و يقصد بها نسخ البرامج بصورة غير شرعية أو الحصول على المعلومات المخزنة في ذاكرة الحاسوب دون وجه حق عن طريق التقاط الموجات الكهرومغناطيسية المنبعثة من الحاسوب أثناء تشغيله و ترجمتها.
- صناعة و تسويق الممنوعات عبر الانترنت: لقد أصبحت الانترنت سوقا للباحث عن ممنوعات من المنحرفين و الخارجين عن القانون فهي تتيح لهم الفرصة أن يكتشفوا كيفية الحصول على المخدرات بمختلف أنواعها².

¹ - مصطفى العشي : دور الانترنت ، مركز الأيمن الدولي للمعلوماتية ، د د، دب ، دن ، د ط ، ص.5.

² - باديس لونيس : المرجع السابق ، ص.ص.99-100.

الشكل رقم 01:مكونات شبكة الانترنت



المصدر:عبد المالك ردمان الدناني، المرجع سابق ص-34-

من خلال هذا الشكل تظهر لنا أهم مكونات الانترنت التي تمثلت في المعلومات، الحواسيب، الاتصالات، حيث لكل مكون مجموعة من العناصر توضح دوره في بناء شبكة الانترنت و أهميتها في إدارة المؤسسات .

2- تكنولوجيا الاتصال الهاتفي:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية، بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات ومن خلاله يمكن تحقيق التفاعل بين المرسل و المتلقي.و قد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم، و قد ساعدت هذه الأجهزة على توافر فرص التفاعل بين المعلم و المتعلم¹.

فان خدماته تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات .لكونه يقدم غالبا النقل الفوري للمعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا ، مثل الأسئلة المرجعية والاستعلام والمعلومات الإدارية و بصورة عامة هناك طريقتان لاستخدام الهاتف بوصفه وسيلة لنقل المعلومات².

- **بطريقة مباشرة:** في الاتصال وتكون بين العاملين في المؤسسة أو بين الإدارة والعاملين.
- **بطريقة غير مباشرة:** من خلال الربط الهاتفي بتقنية اتصال أخرى.

2-1- تطور الاتصال الهاتفي: يعتبر الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى 1872 غير انه ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد و إنما هو نظام اتصال داخلي معقد، ومنذ عام 1971 بدأت التلغراف الأمريكية AT&T في إعداد خطة لتشغيل نظام التلغراف الخليوي المتحرك و تعتمد هذه الخدمة على استخدام التلغراف اللاسلكي و بلغ عدد مستخدمي هذه الخدمة في الوم أ عام 1982.و يوجد في بريطانيا نظام تلفوني جديد تحت التطوير سوف يتيح عشرات الآلاف من وحدات الإرسال و الاستقبال الصغيرة التي يمكن وضعها في الأماكن العامة و على طول الطرق الرئيسية³.

و بالموازاة مع تطور الهاتف السلكي أصبح الهاتف المحمول واقعا من 20 فبراير 1942 قدم الأمريكي دونالد ميشال براءة اختراع لهاتفه النقال، الراديو المحمول الإرسال و الاستقبال يقوم جهاز بالإرسال باستخدام الموجات القصيرة و كان مداه محدودا و وزنه لا يقل عن 2.5 كلغ ، وفي عام 1991 أعلن رسميا عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة GSM الذي لاقى رواجاً كبيراً في

¹ - محمد محمود الحلية : التكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية ، دار الكتب الجامعي ، الإمارات العربية المتحدة ، 2001، ط1، ص.178.

² - جعفر حسن الطائي : تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار البداية ، عمان ، 2013 ، د ط ، ص. 106.

³ - حسن عماد مكايي : مرجع سابق ، ص .222.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

مختلف أنحاء العالم منذ 1998 و نتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة ليتجاوز عددها الحالي المليار وحدة موزعة بشكل متفاوت بين مختلف دول العالم¹.

2-2- خصائصه: تتمثل في:²

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو أن المستخدم يستخدم الأجهزة، وهي ثابتة بحيث لا يمكن إجراء الاتصال و التحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة إلا إذا جهز الهاتف بمنظومة وصلة لا سلكية قصيرة المدى 20-100 متر، لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة، عن طريق كابل فانه متوفر للاتصال و الاستقبال على مدار الساعة، دون التأثير بقوة التغطية أو الفروق الأخرى، إضافة إلى تكلفته المنخفضة كذا يمكن استخدام وصلة الهاتف الثابت أيضا للاتصال بالانترنت، و بتكلفة منخفضة.

2-3- ايجابيات الهاتف النقال:

لقد صار الهاتف مكانا ملائما لكثير من المواقع الإعلامية المتصلة على شبكة الانترنت مما خلق بينها المنافسة القوية من أجل جلب أكبر عدد من المتابعين فصار بإمكان المرء أن يحصل على ما يريد من المعلومات و الأخبار المحلية والعالمية. حيث باتت هذه الهواتف متصلة بشبكة الانترنت حيث تعدى استخدامها النمط التقليدي من المكالمات لأنه يعتبر وسيلة ضرورية في إدارة الأعمال.

2-4- المخاطر النفسية و الاجتماعية للهاتف النقال:

رغم الايجابيات التي أضافها الهاتف لحياة الأفراد إلا انه يمكن أن يؤدي إلى مخاطر نفسية و اجتماعية من خلال الاستعمال السيئ له نذكر من بين هذه المخاطر ما يلي:

- أشارت الدراسات أن معظم حوادث المرور تقع أثناء انشغال السائقين بالهاتف النقال أثناء القيادة.
- أن الانتشار المفاجئ للهاتف في المجتمعات أحدث تغيرات سلبية في بعض القيم و المبادئ كالعزلة والتشتت الذهني³.

¹ - عايد كمال : مرجع سابق ، ص.104.

² - محمد محمود الحلية : مرجع سابق ، ص. 178.

³ - عايد كمال : مرجع سابق ، ص.ص.115-116.

3- الحاسوب.

3-1- مفهوم الحاسوب :

يعرف الحاسوب الالكتروني بأنه مجموعة الأجهزة أو الوحدات المستقلة تؤدي كل منها وظيفة وتعمل هذه الوحدات فيما بينها بأسلوب متناسق و منظم من خلال برمجيات ،تكون هذه الأجهزة و البرمجيات معا يسمى بنظام الحاسوب¹.

3-2- لمحة تاريخية عن تطور الحاسوب:يرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية مع أول حاسوب الكتروني 'ENIAC' تميز هذا الأخير بكبر حجمه و تعاقب مكوناته و مصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية ثم تطور و أصبح اصغر حجما،و أكثر سعة وسرعة.وفي أواخر الأربعينيات و بالتحديد في عام 1958 تم اختراع الترانزستور ، وفي عام 1951 تم اختراع الجهاز الذي أطلق عليه اسم 'UNIVAC' و هو أول جهاز يتم تسويقه و إنتاجه على أساس تجاري.و منذ بداية الخمسينيات من القرن العشرين إلى يومنا الحاضر حدثت تطورات كبيرة في مجال الكمبيوتر².

¹ - هيثم محمود الشبلي : الحاسوب نماذج و تطبيقات في إدارة الأعمال و التسويق ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009، ط1، ص.14.

² - المرجع نفسه ، ص.14.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

وقد مرت الحاسبات الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:¹

- **الجيل الأول:** من الحاسبات عام 1946 من خلال العلماء' جون موشلي و إيكارت و جولد شيافي' وهو الحاسب ENIAC، ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVAC.
- **الجيل الثاني:** ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة .Vaccumtube
- أدى استخدام الدوائر الالكترونية Integratedciscuits إلى ظهور **الجيل الثالث** من الحاسبات الالكترونية في عام 1969م.
- **الجيل الرابع:** من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، و بعد تطويع المواد فوق الموصلة و أشباه الموصلات الحرارية .Semiconductor
- **الجيل الخامس:** في بداية الثمانينات و يطلق عليه الحاسب الشخصي Personal Computer وهو يتمتع بصغر الحجم، وسهولة التشغيل، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التلفون و التلفزيون.

3-3 مكونات الحاسوب:

ويعتمد الحاسب الالكتروني مثل نظم التكنولوجيا الأخرى على إدخال البيانات و معالجتها و إخراجها بصور عديدة، مع وجود المرونة الكافية لتعديل المعالجات حتى نحصل على النتائج المرغوبة و تشمل أدوات الإدخال و لوحة المفاتيح Keyboard و أشرطة ممغطة، وأقراص صلبة أو لينة، و هناك أيضا المحدد الضوئي Optical scanner، و الصوت المنطوق Recognition speech و تتحكم وحدة المعالجة المركزية (CPU) في تدفق البيانات، و معالجتها و تخزينها ، و هي تشمل وحدة للتحكم، ووحدة للحساب، و يمكن إجراء المعالجات كما هو الحال في الحاسبات الشخصية أو بشكل متواز كما هو الحال في الحاسبات الضخمة Mainframe ، ويتم تخزين البرنامج في وحدة تسمى الذاكرة Memory ويحتوي الحاسب على ذاكرة رئيسية روم (ROM) لقراءة البرنامج، و ذاكرة عشوائية (RAM) لتخزين

¹ - حسن عماد مكايي : مرجع سابق ، ص .60.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

البيانات و بالإضافة إلى الذاكرة الرئيسية يحتاج الحاسب إلى ذاكرة ذات سعات أكبر لتخزين البيانات التي يمكن استخدامها في أي وقت. و يطلق عليها المخزن Storage، ويتم إدخال البيانات إلى المخزن من خلال أشرطة مغناطيسية، أو أقراص صلبة أو أقراص لينة و لعل أحدث أساليب تخزين البيانات على الحاسب تتم باستخدام الأقراص الضوئية ، أما أدوات الإخراج فتشمل شاشة فيديو video monitor، والطابعة Pinter و الرسام البياني Plotter و السماعات Loudspeakers التي تتيح الإخراج الصوتي و يمكن إرسال مخرجات الحاسب الالكتروني إلى منافذ Terminals أخرى ، ويسمى ذلك اتصال البيانات ¹ Data communication

3-4- أنواع الحواسيب:

- **الحاسب العملاق Super computer:** و يعتبر من أكبر الحاسبات حجما و أسرعها أداء و يكثر استخدامه في مراكز البحوث، و تحليل بيانات الأقمار الصناعية.و علاج المشكلات شديدة التعقيد، و يتلقى هذا النوع من الحاسبات عدة بلايين من التعليمات في وقت واحد، يصل ثمن الجهاز الواحد إلى نحو 20 مليون دولار².
- **الحاسب الضخم Mainframe computer:** و هو عبارة عن أجهزة ضخمة تستخدمها الشركات الكبيرة والجامعات و المؤسسات الحكومية، و يمكن أن يتلقى هذا الحاسب ملايين التعليمات في الثانية ويتيح رموز تتراوح ما بين 32-64 رمزا في نفس الوقت³.
- **حاسب متوسط:** يمتاز بقدرات و كلفة اقل من الحاسب السابق، يستخدم لإدارة المؤسسات و الشركات الصغيرة هذه الحواسيب يمكن أن تكون صغيرة، حيث يستخدم لإدارة أنظمة الجامعات والمصانع والمختبرات ،ولنقل وتبادل المعلومات عمد ربط مجموعة من الخوادم مع بعضها البعض لدعم كافة النشاطات التجارية عبر الانترنت⁴

¹ - حسن عماد مكاوي : مرجع سابق ، ص.ص.74-75.

² - المرجع نفسه ، ص .69.

³ - المرجع نفسه ، ص.69.

⁴ - مزهر شعبان العاني و آخرون : العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، إثراء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، ط1، ص.ص.146-147.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- الحاسب الشخصي **personnel computer** : هو الحاسب الذي يستخدمه الأفراد في المكاتب و المنازل و يسمى أيضا الحاسب الصغير جدا، ويضم هذا الحاسب مجموعة من الدوائر المتكاملة ، كما يضم معالج واحد فقط وهو يتعامل مع رموز **BITS** * تبدأ من رمز واحد وتصل إلى 32 رمز¹
- الحاسب الصغير **Minicomputer**: و هو أكبر حجما من الحاسب الشخصي، و يستخدم في الشركات الصغيرة و المحلات العامة والكليات الجامعية و يتراوح عدد الرموز التي يتعامل بها من 16-32 رمزا في نفس الوقت²
- المعالجات الصغيرة جدا **Microprocessors**: و يقصد بها الدوائر المتكاملة **Integrated circuit** التي تتيح وظيفة التحكم، وتستخدم في إنتاج المعدات الكهربائية مثل الغسالات و الثلاجات و الأفران وهي تعمل على التحكم في تشغيل و إيقاف الأجهزة الالكترونية³.
- **حواسيب مدمجة**: هي الحواسيب الموجودة في العديد من الأجهزة الكهربائية والالكترونية في هذه الأيام إذ أن العديد من الأجهزة تحتوي لأغراض خاصة، فمثلا توجد حواسيب في الهواتف⁴.

* يشير مصطلح **bits** إلى وحدات دقيقة جدا تشكل رسالة حاسب الكتروني أو رسالة تليفزيونية من خلال خط تليفوني نقلا من حسن عماد مكاوي ، مرجع سابق ، ص.68.

¹ - حسن عماد مكاوي : مرجع سابق ، ص.68.

² - المرجع نفسه ، ص.68

³ - المرجع نفسه ، ص.68.

⁴ - وهبية غراممي : **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات** ، دار المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2009، ط 2، ص.18.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

3-5- خصائصه: تتمثل فيما يلي:

- استخدام الكمبيوتر في إعداد المقالات و معالجتها و تصميم صفحات الجرائد، و تسريع الطباعة وتحسين نوعيتها¹.
- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب و التي أثبتت من خلال الممارسات أنها أقل بكثير من الحصول عليها يدويا².
- بالإضافة إلى: ³
- يقوم بحفظ و سرعة إتاحة المعلومات اللازمة و لذلك يستخدم في قواعد البيانات و في التعاملات الشخصية.
- الدقة و السرعة في انجاز العمليات الحسابية و سرعته في استرجاع المعلومات.
- أتاح السرعة في إرسال الرسائل و التعامل مع أحدث الإمكانيات المتاحة من خلال الكمبيوتر فالآن يوجد العديد من البرامج التي يحتاجها الشخص و تحتاجها الشركات أو المتاحة للتعامل مع بعضها البعض.
- التخزين حيث يمكننا الحاسوب من حفظ عشرات المجلدات في ذاكرته و يكون التخزين على الذاكرة الداخلية أو على أقراص ممغنطة.

¹ - فؤاد شعبان ، عبيدة صبتي : تاريخ وسائل الاتصال و تكنولوجيا الحديثة ، دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012 ، ط 1 ، ص.164.

² - سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب : الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة، مركز وايدسيرفيس ، القاهرة ، 1998 ، ط 2 ، ص.468 .

³ - رضوان بلخيري : مدخل إلى وسائل الإعلام و الاتصال نشأتها و تطورها ، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 1436 هـ - 2014 م ، ط 1 ، ص.ص.213-214.

4- البرمجيات Software:

4-1- مفهوم البرمجة: هي عملية تغذية الحاسوب بالخطوات الدقيقة والتفصيلية التي توصلنا إلى حل مسألة معينة ولكن هذا لا يتم باستخدام اللغة التي يتحدث بها الإنسان بل يجب استخدام لغة خاصة يستطيع الحاسوب فهمها و تنفيذ أوامرها و تكون البرمجة مفيدة في الحالات التي تعرف فيها بالضبط كيف تحل مسألة ما حتى وان كان الوصول إلى حلها عملية طويلة ومملة مثلا إيجاد مربع الأعداد الصحيحة المحصورة بين 1- 100 . و نلاحظ أن هذا العمل يتطلب الوقت و التدقيق المسامر لو نفذت العملية يدويا¹.

4-2- البرمجيات: و تعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية و تشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات²

البرمجيات هي اللبني التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم و تطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج و حل المشكلات حسب الحاجة و الطلب³.

4-3- أنواع البرمجيات Computer software: تنقسم أنواع البرمجيات إلى :

- برمجيات النظام System software: هي مجموعة البرامج العامة التي تقوم بإدارة موارد

الحاسوب مثل المشغل المركزي، الاتصالات...و تشمل هذه البرامج العديد من الأنواع المختلفة⁴

• نظم التشغيل Operating system: هي مجموعة البرامج التي تتحكم و تشرف و تدعم

معدات الحاسوب الحزم التطبيقية و تتمثل وظائف نظم التشغيل في:⁵

- تشغيل الحاسوب - إدارة الملفات

1 - عدنان حسين يحي ، مازن محمود ذيب : تكنولوجيا 10 ، مركز المناهج للنشر ، 2004 ، ط 1، ص 40.

2 - بن بوريش نشاط الدين : اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على جودة الخدمات الشبكة ، دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية ، أطروحة مكملة لنيل الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك أمنية و تأمينات ، 2017-2018 م ، غ م ، ص.24.

3 - فاروق حريزي : دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجيات التنمية البشرية المستدامة في الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، 2010- 2011 ، ص 15.

4 - فاروق حريزي : المرجع نفسه ، ص 16.

5 - محمد بلال الزعبي ، أحمد الشرايعه و آخرون : الحاسوب و البرمجيات الجاهزة مهارات الحاسوب ، د ط ، دب، دس ، ص.62.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- إدارة المصادر و المهام
- مراقبة النظام
- المحافظة على سرية النظام
- يمثل واجهة ربط بين الحاسوب و المستخدم

لغات البرمجة Program system: صمم العلماء لغات تسمى لغات البرمجة يمكن استخدامها لإيصال الأوامر للحاسوب و تنقسم هذه اللغات إلى :

1- اللغات الدنيا (المستوى المنخفض)

أ- لغة الآلة **Machine language:** في هذه اللغة تكون الأوامر على شكل مجموعة من الأرقام الثنائية (الصفير، الواحد) التي يمكن للحاسوب تنفيذها مباشرة و يصعب على الإنسان فهمها و تذكرها مما يجعل البرمجة بها عملية صعبة.

ب- لغة التجميع **Assembly language:** نظرا لصعوبة لغة الآلة بدأ العلماء باستعمال مقاطع من الأحرف الأبجدية ذات دلالة بدلا من الأرقام في البرمجة.

2- اللغات العليا (المستوى العالي) :

هي لغات يسهل التعامل معها لقربها من لغة الإنسان، تختصر خطوات البرمجة فتسهل مهمة المبرمج و في ما يلي بعض نماذج لغات البرمجة:

- * لغة باسكال (PASCAL)
- * لغة سي (C/C++)
- * لغة جافا (JAVA)
- * لغة بيسك (BASIC)
- * لغة كوبول (COBOL)
- * لغة الفورتران (FORTRAN)¹

- البرمجيات التطبيقية Application software:

هي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة و تشمل هذه البرمجيات عمليات المعالجة الأتمة للبيانات و كيفية تنفيذها² ومن أمثلتها: ³

- برمجيات معالجة النصوص.
- برمجيات معالجة المعالجة.
- برمجيات الجداول الالكترونية .
- البرمجيات المالية.

¹ - عدنان حسين يحي و مازن محمود ذيب : المرجع السابق ، ص .5.

² - بن بوريش نشاط الدين : المرجع السابق ، ص.25.

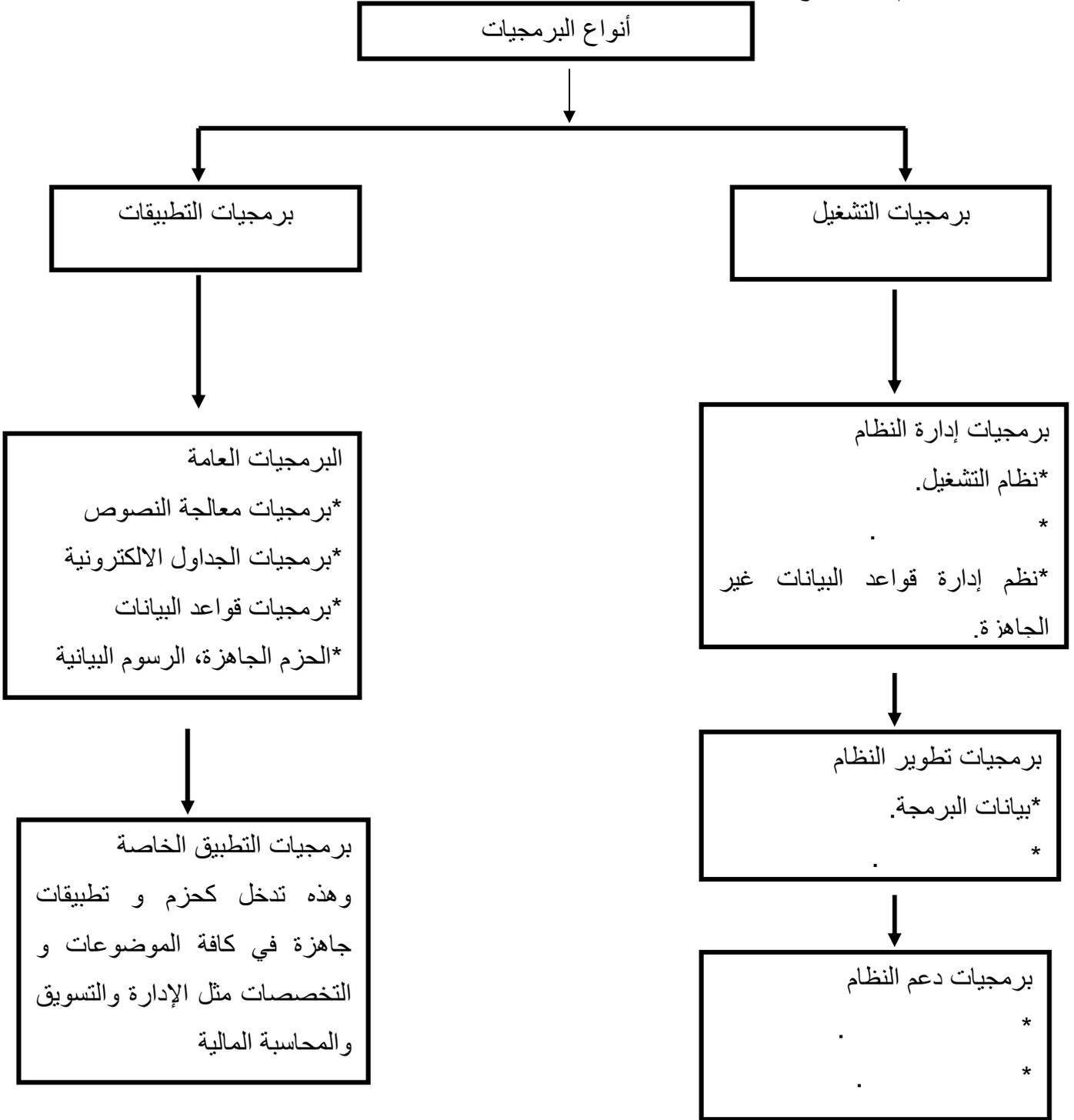
³ - محمد بلال الزعبي ، احمد الشرايعه و آخرون : المرجع السابق ، ص.63.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- برمجيات تعدد الوسائط.

- برمجيات التصميم.

الشكل رقم 2 : أنواع البرمجيات



المصدر: إيمان فاضل السامرائي هيثم محمد الزعبي: مرجع سابق ص 150.

*من خلل هذا الشكل تتبين لنا مختلف أنواع البرمجيات، حيث نجد كل نوع تندرج تحته مجموعة من الأنواع الأخرى، فبرمجيات التشغيل تدخل ضمنها : برمجيات إدارة النظام، برمجيات تطوير النظام،

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

برمجيات دعم النظام. أما البرمجيات التطبيقية نجد فيها نوعين و هما: البرمجيات العامة، برمجيات العامة، برمجيات التطبيق الخاصة.

5. الفاكس ميلي (الناسخ الهاتفي):

هو جهاز يستطيع نقل الرسائل المكتوبة و المطبوعة عبر الاتصال الهاتفي إلى أي مكان في العالم و تستقبل في الحال، و بذلك يتم توفير الجهد والوقت الذي يستغرقه نقل الرسائل و قد ساهم في فعالية الاتصالات الإدارية و في انجاز الأعمال الإدارية المختلفة، و يوجد لنظام الفاكس ميلي العديد من المميزات كما هو موضح بالاتي: ¹

- أجهزة النسخ الهاتفي سهلة الاستخدام و لا تحتاج إلى شخص فني أو متمرس.
- كلفتها ليست عالية مقارنة مع باقي التقنيات.
- ملائم جدا لمتطلبات الوثائق المالية و القانونية.
- لا يمكن إرسال مثل هذه الوثائق و المعلومات عبر وسائل و تقنيات أخرى من حيث السرعة و الكلفة، فضلا عن احتمال الخطأ في نقل النصوص و المعلومات.
- إمكانية إرسال الوثيقة أو الرسالة الواحدة إلى عدة جهات في آن واحد.

6. تقنية الواي فاي: تربط هذه التقنية الأجهزة بسرعة كبيرة، و هي وسيلة اتصال لاسلكية يمكن أن

تتصل من خلالها بالانترنت/ كما تستطيع ربط عدة أجهزة باستخدامها لتكوين شبكة تستطيع الأجهزة من خلالها إرسال و استقبال البيانات.²

7. البلوتوث: يعتبر من تقنيات الاتصال الأضعف عموما فهو بطيء نسبيا يمكنه ربط جهازين

قريبين من بعضهما البعض/ بسرعة نقل بيانات منخفضة نسبيا و حاليا يتم استخدامه كوسيلة اتصال بين الأشخاص و إن كان بشكل نادر، ولكنه فعال في الربط بين الأجهزة مثل سماعات البلوتوث³

¹ - مصعب إسماعيل طبش : دور نظم و تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات ، حالة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة ، مذكرة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية - غزة - ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 1429 هـ - 2008 ، منشورة ، ص 48.

² - مفهوم تقنيات الاتصال : متاح على الرابط التالي : <https://www.arageed.com> ، بتاريخ 2020/02/13 ، ساعة 16:50 مساء .

³ - المرجع نفسه

8. الأقمار الصناعية: عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض و حول كوكب آخر

و يقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال، الفحص، الكشف¹

تقوم الأقمار الصناعية بتغطية خدمات الاتصال التقليدية بالإضافة إلى خدمات الارتباط كاستخدام الهاتف و التلكس و الاستنساخ عن بعد، استخدام التلفزة الطابعة، استخدام الفيديو تكس، توزيع قنوات الإذاعة والتلفاز، النقل المباشر لقنوات التلفاز والربط بين المحطات المتحركة، وهذه العمليات تفيد الإدارة في كافة أعمالها ومراسلاتها كما أن وضع القمر الصناعي في مداره يوفر خدمات متعددة الجوانب في دعم الاتصالات بين مختلف المستخدمين سواء كانوا مرتبطين في شبكات تقليدية أو غير مرتبطين بالإضافة إلى تسيير الاتصالات مع الأهداف المتحركة كالبواخر و الطائرات و غيرها²

9. البريد الإلكتروني: يعد البريد الإلكتروني من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستهدف تسهيل

تبادل المعلومات على الفور، ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص Text ، أو صوت Voice، أو رسوم Graphics ، يتم ذلك باستخدام نظم البريد التي تعتمد على الحاسب الإلكتروني في استقبال الرسائل و تخزينها و نقلها إلى أماكن بعيدة و يوجد نظامان أساسيان للبريد الإلكتروني يسمى النظام الأول Store-and-forward و يتعامل مع الصوت و النصوص المطبوعة، ويسمى النظام الثاني Facsimile و يتعامل مع الرسوم فقط³

ومن أهم مزايا البريد الإلكتروني: ⁴

- عدم تطلبه لجاهزية المرسل إليه لتلقي الرسالة، كما انه يمكن استخدام أي جهاز حاسوب.
- أقل تكلفة لعدم استخدامه للورق وتعامله مع النصوص كالصورة النقطية و أهم ميزة بإمكانه إرسال رسالة إلى إعداد كبيرة من العناوين بمنتهى السهولة.

¹ - حديد يوسف ، براهيمية نصيرة : مرجع سابق ، ص.263.

² - أحمد بيوض : وسائل الاتصال و الإعلام الجديدة ، مجلة العلوم الإدارية ، العدد 227 ، دمشق ، 1995 ، ص 71.

³ - حسن عماد مكايي : مرجع سابق ، ص 225.

⁴ - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي : الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، عمان ، 2008، ط 1، ص 268.

10. تكنولوجيا الاتصال عن بعد: وتتمثل في:

أ- **تكنولوجيا الاتصال الكابلي:** الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل و المعلومات الصوتية و المرئية و النصوص، إما بالأسلوب التماثلي Analog أو بالأسلوب الرقمي Dighal و تعتمد عملية نقل الرسائل عن بعد على كهرومغناطسية الطيف، كما هو الحال في إرسال الراديو و التلفزيون أو على الاتصال السلكي و الكابل هو احد أشكال الاتصال السلكي¹ ويعتمد نظام تشغيل خدمات الكابل على ثلاث مكونات أساسية هي : نظام الامتياز ومعناه العقد القانوني الذي يمنحه مجلس المدينة لشركة الكابل لفترات زمنية محددة قابلة للتجديد، ونظام إمداد البرامج و هو يعتمد مصادر خارجية و مصادر ذاتية لشركة الكابل، و النظام المادي ويشمل كافة المعدات و الأجهزة التي تتيح الاتصال الكابلي و الطاقة البشرية التي تدير هذه الأجهزة، و يتكون هذا النظام من : المركز الرئيسي، نظام التوزيع، ووصلة المشترك.²

ب- **تكنولوجيا الألياف الضوئية:** تعد الألياف الضوئية Fiberoptics احد الوسائط التي تساعد على تقديم مجال واسع من الاتصالات وهي عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت و تسمح بمرور أشعة الليزر خلالها ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الالكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف و الراديو، و التلفزيون ونقل البيانات الحاسب الالكتروني و تتمتع هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات و يمكن أن يحل كل زوج من هذه الشعيرات حوالي 1000 محادثة تلفونية، كما أنها سهلة الاستخدام. وأكثر مرونة من وسائل الاتصال الأخرى، توفر حماية اكبر عند التشغيل تعمل على ترددات عالية، تحمل كميات ضخمة من المعلومات و كلفة استخدامها أعلى من استخدام الميكرويف³

ج. **تكنولوجيا الاتصالات الرقمية:** يمكن تقديم البيانات المقروءة أو المسموعة أو المرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية و تختلف حسب الإشارات الأصلية، يستخدم الاتصال الرقمي في نقل بيانات الحاسبات و الصوت عبر الهاتف، و إرسال الراديو والتلفزيون و التسجيلات الموسيقية بقدر عالي من الدقة و الجودة، ومقاومة التشويش و التداخل بين الموجات و الحفاظ على سرية الاتصال⁴

1 - محمد بن علي مانع : مرجع سابق ، ص 53.

2 - حسن عماد مكاوي : مرجع سابق ، ص 90.

3 - المرجع نفسه ، ص 131.

4 - المرجع نفسه ، ص.ص 46-47.

د . تكنولوجيا الفيديو تكس: وهو وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستفيدين، تؤدي إلى تحويل جهاز الاستقبال التلفزيوني إلى آلة فعالة لنقل المعلومات من خلال الربط بالحاسب الالكتروني عن طريق خطوط الهاتف أو كابل ثنائي الاتجاه، و يوجد نوعان أساسيان: الفيديو تكس السلبي : يتيح نقل المعلومات في اتجاهين بطريقة تفاعلية.الفيديو تكس الإذاعي (التليتكست) : يتيح نقل المعلومات في اتجاه واحد¹

11. **تكنولوجيا المؤتمرات عن بعد:** يمكن تحديد المؤتمرات عن بعد باعتبارها وسيلة حسب ما تستخدم الاتصال الالكتروني بين ثلاث أشخاص أو أكثر في مكانين مختلفين أو أكثر و تمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمرات عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون إلى الاجتماع وجها لوجه لتحقيق أهداف الاجتماع. وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها و أشكالها.² فمن حيث أهدافها يمكن استخدام المؤتمرات عن بعد في كل مواقف الأعمال و المشاريع أو حل المشكلات الطارئة أو عقد المؤتمرات الصحفية، و يتوقف حجم المؤتمر أو أسلوبه على الهدف من إقامة المؤتمر و خصائص المنظم و المشاركين كذلك يمكن عقد المؤتمرات عن بعد على المستوي التجاري و المؤسسي للأغراض التعليمية والتدريبية، و في مواقف عديدة حيث يكون تدفق المعلومات بعيدا عن التوازن و يمكن أن تستخدم المؤتمرات عن بعد في عملية التعليم الجامعي حيث يتم نقل الخاص بالمعلم و كذلك صورته إلى الطلاب المقيمين في أماكن متباعدة، و يمكن إتاحة ردود أفعال الطلاب بشكل مفيد من خلال الصوت فقط و بالنسبة للأنظمة المهنية التي تستهدف عرض تقارير و أوراق العمل يمكن أن يكون استخدام المؤتمرات عن بعد وسيلة مثالية، كما يمكن تزويد المؤتمرات بصور الفاكس ميلي التي توضح الرسوم والحسابات المطلوبة و يمكن للمشاركين أن يحصلوا على نسخ من تقارير المؤتمر و يستطيع كل منهم أن ينتقد إسهامات الآخرين، و يكون لديه مواد المعلومات التي يحتاجها لان يتحدث في المؤتمر من مكان إقامته الدائم³

1 - مصعب إسماعيل طبش : مرجع سابق ، ص.ص.46-47.

2 - حسن عماد مكايي : مرجع سابق ، ص.ص.230.229.

3 - هارون منصر : تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية " محاضرات جامعية ، دار الألفية للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012، ط1، ص.ص.40-41.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

وتتخذ المؤتمرات عن بعد أربعة أشكال هي مؤتمرات تستخدم الحاسب الالكتروني، مؤتمرات تعتمد على الصوت فقط، مؤتمرات تستعمل الصوت و عناصر أخرى، و مؤتمرات الفيديو¹

12. تقنية ضبط البيانات: وهي تقنية تسمح لكميات كبيرة من البيانات كلمات، أرقام، صور

بان تنقل من مكان إلى آخر في جزء يسير من الوقت، فيمكن نقل فيلم مدته ساعات إلى المنزل

أو المكتب في دقائق إذ يمكن إرسال كتل من البيانات دون ربط خطوط اتصال مكلفة²

2-3- خصائص تقنيات الاتصال الحديثة:

لتقنيات الاتصال الحديثة عدة خصائص تجعلها تتسارع و تتطور و تتميز على الوسائل التقليدية بالتأثير المتزايد في مختلف الأنشطة والمجالات و من بين هذه الخصائص نجد :

2-3-1- التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على ادوار الآخرين و أفكارهم و

يتبادلون معهم المعلومات و يطلق على القائمين بالاتصال مشاركين لدلا من مصادر. و قد ساهمت هذه

الخاصية في ظهور جديد من منتديات الاتصال و الحوار الثقافي المتكامل و التفاعل عن بعد مما يجعل

المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا³

2-3-2- اللاجماهيرية: ما يأخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى

الميل إلى تحديد هذه الرسائل و تصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا. وتشير الدلائل إلى أن

رؤية 'مارشال ماكلوهان ' الخاصة بوحدة العالم و الحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل

الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينيات. وقد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينيات

و القرن 21، حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خبرات القراءة و الاستماع و المشاهدة

عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى 'ماك لوهان' و بذلك نشهد سقوط العقل

الجماعي، حيث تتميز وسائل الإعلام و الاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية، بل أنها

ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية⁴

¹ - هارون منصر : مرجع سابق .ص.41.

² - عبد الرحمان الصباح : نظم المعلومات الإدارية ، دار زهران للنشر ، عمان ، 1998 ، د ط ، ص.124.

³ - فضاة عباسي بصلي ، محمد الفاتح حمدي : مدخل لعلوم الاتصال و الإعلام (الوسائل ، النماذج ، النظريات)، دار

أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2017 ، ط1 ، ص.96.

⁴ - المرجع نفسه ، ص.96.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

2-3-10- التدويل أو الكونية و العالمية: التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة و الزمن.حيث أطلق البعض على الكرة الأرضية بالقرية العالمية كناية عن القدرة الهائلة التي تنتجها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال نقل و تبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم، انه بوجودها لم التفاعل على ارض واحدة هو الباعث الأول للتجميع بل أصبح تفاعل يتم عبر تكنولوجيا و وسائط المعلومات و الإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية²

2-3-11- التعقيد و كثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال و بالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال و التعقيد الشديد و ارتفاع التكلفة و هي بذلك تأخذ صبغة احتكارية، حيث تتركز عادة في أيدي أبناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع³ بالإضافة تتمثل بخصائص أخرى و تتمثل في:⁴

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي و لاقتصادي و قيام مجتمعات جديدة.
- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف يرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما و رخاء لجميع سكانه، و هذا إذا ما كان جميع الأفراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هاته التكنولوجيا.
- إن أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي السرعة في معالجة البيانات الكترونيا و إمكانية توصيلها إلى جميع المستخدمين في جميع أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ القرارات.

¹ - فضيل دليو ، فضة عباسي بصلي : تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة استخدام و التأثير ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، دب ، 2001 ، ط 1، ص.10.

² - فضة عباسي بصلي ، محمد الفاتح حمدي : مرجع سابق ، ص.98.

³ - المرجع نفسه ، ص.98.

⁴ - خلود عاصم ، محمد إبراهيم : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة المعلومات و انعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص.23 .

2-4- أسباب استخدام تقنيات لاتصال الحديثة:

لقد أصبح لتقنيات الاتصال الحديثة دور مهم في إنجاح الكثير من المؤسسات بكافة تخصصاتها و أنواعها و هناك العديد من العوامل و الأسباب التي تلجا هذه المؤسسات إلى الاستعانة بتقنيات الاتصال يمكن إجمالها في ما يلي:¹

1. الحاجة إلى السرعة في إيصال المعلومات: حيث أن سمات العصور قد تطورت و تغيرت و يحتاج المخططون و أصحاب القرار إلى السرعة في حصولهم على المعلومات لذلك فان تقنية الاتصال تلعب دورا هاما في نقل تلك المعلومة بالسرعة المطلوبة.
2. الكم الهائل من المعلومات: فقد أصبحت كمية المعلومات متزايدة بشكل كبير يصعب السيطرة عليها بالطرق التقليدية و من ثم نقلها إلى المستفيدين و هذا النقل يحتاج إلى الاستعانة بتقنيات الاتصال كالنسخ الهاتفي ...
3. ازدياد الطلب على المعلومات ذات الصيغة و السمة العالية: و ذلك بسبب تطور عمليات التبادل الثقافي و الاقتصادي و السياسي... هذا وقد قربت وسائل الاتصال بين دول العالم المختلفة كذلك فقد أصبحت صفة العديد من العلوم صفة عالمية خاصة العلوم المصرفية و العلوم الطبيعية، حيث تلعب تقنيات الاتصال دورا مميذا في توفير مثل هذه المعلومات و المعارف من قواعد و بنوك المعلومات و عبر الشبكات الأرضية و الفضائية.
4. المعلومات التي يحتاج إليها الباحثون و المستخدمون غالبا ما تكون مشتتة و موزعة على مناطق جغرافية متعددة وبالتالي فان تهيئة المعلومات المشتتة يحتاج إلى وسائط و تقنيات مناسبة ومنتورة.

¹ - مصعب إسماعيل طابش :

2-5- معوقات تقنيات الاتصال الحديثة :

تعددت و تنوعت تقنيات الاتصال الحديثة و تميزت بخصائص عن الوسائل التقليدية إلا أنها لا تخلو من معوقات ومن بين أهم هذه المعوقات نجد:

1. الجانب ثقافي:

- أن خطورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية و مسائل الهوية الثقافية، لأنه لا تعباً بانتقاداتنا و أخلاقياتنا و لا تنتظر حتى نكمل بإقليمنا و هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهيئين لمعاقتها¹

2. الجانب النفسي:

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي و النفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع²

3. الجانب المادي:

- التكلفة المادية لهذه الوسائل و خاصة على الدول النامية التي لا تملكها.
- التحول من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الحديثة يتطلب جانبا ماليا كبيرا.

¹ - فضيل دليو : التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال (NTIC/NICT) المفهوم - الاستعمالات - الأفاق ، دار الثقافة ، الجزائر ، 2010 ، ط 1، ص.128.

² - المرجع نفسه ، ص .128.

ثالثا : الأداء الوظيفي.

3-1-أ- أهمية الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصولات جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة والدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا و أطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز أو يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء عادة ما يتفوق اهتمام العاملين بها وعلى ذلك يمكن القول بأن الأداء على مستوى تنظيمي داخل المنظمة و في أي جزء منها لا بد منه انعكاسا لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا. ترجع أهمية هذا الأخير من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها (المنظمة) في مراحلها المختلفة و هي مرحلة البقاء و الاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التمييز ثم مرحلة الزيادة ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يتوقف على الأداء بها¹ فالأداء الوظيفي أهميته كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لنجاح المنظمة و استقرارها و فعاليتها².

3-1-ب- أهداف الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية قياس الأداء الوظيفي حلقة أساسية في العملية الإدارية المتكاملة، فهي أداة من أدوات الرقابة الإدارية الشاملة، ويمكن إجمال الأهداف المبتغاة من عملية قياس الأداء الوظيفي في:³

1. متابعة تنفيذ الأهداف: و يعني مدى تحقيق الأهداف المرسومة و مدى الالتزام بالسياسات و القوانين المقررة في جميع مجالات النشاط.

¹ - طلال الشريف عبد المالك : الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بإمارة مكة المكرمة ، جامعة نايف العربية الأمنية ، قسم العلوم الإدارية ، 2004 ، منشورة ، ص.70.

² - شامي صليحة : المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص سير المنظمات ، جامعة محمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، 2009-2010 ، منشورة ، ص.64.

³ - سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، دراسة على عينة من الإداريين لكليات و معاهد جامعة باتنة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم علم الاجتماع 6 تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قطب شتمة قسم العلوم الاجتماعية ، 2013-2014 ، منشورة ، ص.79.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

2. **التأكد من كفاءة الأداء:** هو التأكد من ممارسة الأنشطة و تنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة
3. **تقييم كفاءة الأداء:** و بمعنى تقييم كفاءة و فعالية الأيدي العاملة و المواد و الموارد المالية و كفاءة العمليات داخل النشاط و فحص المعايير و السيطرة على البيانات الواردة.
4. **تقييم النتائج و تحديد مراكز المسؤولية:** و يعني التقييم العام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف و المعايير المحددة و تحديد أسبابها، و على ضوء هذا التحليل تتحدد المراكز المسؤولة عن الانحرافات لاتخاذها ما يلزم من قرارات تصحيحية و الاسترشاد بنتائج التحليل في وضع الخطط المستقبلية.
5. **تحديد مواطن الضعف و الخلل:** فالتقييم يمكن العمال من معرفة نقاط ضعفهم و قوتهم في أداء أعمالهم، و العمل على تفاديها و التخلص من جوانب القصور الضعف، و تشخيص مستلزمات التغلب عليها، و كذلك الكشف عن نواحي الضعف في الأنشطة والإجراءات و القوانين و أساليب العمل و المعايير المتبعة و مدى صلاحيتها.
و من الأهداف من تقييم الأداء الوظيفي نجد:
 - **الأهداف الإدارية:** و تتمثل في تشخيص الأداء المتميز أو غير العادي، و الذي يقوم به الأفراد الذين يتميزون بأدائهم الأعلى و الأفضل أو للأفراد الذين هم دون المستوى الاعتيادي في ما ينتجونه أو يقومون به من أعمال سواء من حيث الكم أو النوع، فمن خلال التقييم يعرف المتفوقون و المقصرون¹
 - **الأهداف السلوكية:** هو التعرف على مواقع الأفراد و على خصائصهم و استعداداتهم و نقاط الضعف لديهم و ما يصلحون له من مهام دون غيرها، و بالتالي تحديد مساراتهم الوظيفية الحالية و المستقبلية و ما يحتاجونه من برامج للتطوير و التحسن²
- تزويد العاملين بتغذية راجعة حول أدائهم و توفير الوسائل و الطرق و البدائل المناسبة لتطوير أداء العاملين و تحسين البيئة الوظيفية التي يعملون بها³

1 - محمد أحمد عبد النبي : إدارة الموارد البشرية ، زمزم ناشرون و موزعون ، الأردن ، 2010 ، ص.192.

2 - المرجع نفسه ، ص 193.

3 - إبراهيم محمد المحاسن : مرجع سابق ، ص.121.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال بما يتناسب مع مؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم حسب قدراتهم مهاراتهم¹

• **الأهداف الإستراتيجية:** تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط و التكامل بين الأهداف التنظيمية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمنتجات و لذلك ولا بد وان يكون نظام تقييم للأداء مرنا يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المنظمة وذلك لابد وان يتم بتغيير مكوناته و السلوكيات و الخصائص اللازمة للأداء الاستراتيجي²

- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل، إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش و التكيف في المؤسسة، و تحسين علاقات العمل فيها، و يمكن أن يكون الأداء وسيلة لتنمية و زيادة الانسجام و الترابط بين العاملين والمؤسسة. وهذا يصعب تحقيقه في المؤسسات ذات الثقافة التقليدية و السلطوية والبيروقراطية.³

• **الأهداف التنموية:** تنمية العاملين وتطوير أساليب أدائهم للعمل من خلال المعلومات المرتدة من أنظمة تقييم الأداء و حتى تعكس بالضعف في حالة ضعف العامل و العكس⁴ يعتبر أداة أو وسيلة لتقويم ضعف العاملين و اقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء.⁵

3-2- أ- عناصر الأداء الوظيفي: هناك عناصر ومكونات للأداء الوظيفي وبدونها لا يكون

وجود أداء جيد في المنظمة و يمكن إجمال هذه العناصر فيما يلي:

1. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** وتتمثل في المعارف العامة والمهارات الفنية و المهنية و الخلقية عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.

¹ - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح : تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الأزهر - بغزة - ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال ، 1431 هـ - 2010 م ، منشورة ، ص.22.

² - سهيلة محمد عباس : إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2006 ، ط 2 ، ص.139.

³ - إبراهيم محمد المحاسنة : مرجع سابق ، ص.120.

⁴ - سامح عبد المطلب عامر : استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، 2001 ، ط 1 ، ص.223.

⁵ - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح : مرجع سابق ، ص .22.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

2. **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يملكه من رغبة ومهارات فنية و قدرة على التنظيم.
3. **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز¹
4. **المثابرة و الوثوق:** يدخل فيها التفاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤولية و انجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة إلى الإشراف و التوجيه.
5. **الموظف:** تعني ما يمتلكه الموظف من قدرات معرفية ومهارات و اهتمامات واتجاهات وقيم ودوافع خاصة بالعمل وهي تمثل خصائصه الأساسية
6. **البيئة التنظيمية و مركباتها:** تتكون من عوامل داخلية والتي تؤثر في الأداء و تتضمن التنظيم و هيكله ومركزه الاستراتيجي و عوامل خارجية تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي عوامل اقتصادية ،اجتماعية ،ثقافية².

3-2- ب- خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

- يجب تحديد المعيار الملائم و المناسب للأداء الفعال وذلك يختلف باختلاف مواصفات العمل وشروطه، وهناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد وهي:²
- أ- **الصدق:** يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يظليها الأداء الكفاء للعمل.
 - ب- **الثبات:** أي يضم المعيار جانب من الاستقرار و التوافق، أي حصول الفرد على نفس التقديرات عندما يكون أداءه ثابتا أو عندما يكون مختلفا فان نتائج القياس تكون متفاوتة.
 - ت- **التمييز:** أي مدى قدرة المعيار على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء وذلك من اجل تمييز الجهود لغرض استخدام النتائج المترتبة على هذا التمييز في الأجور و الرواتب.
 - ث- **القبول:** يجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل الأفراد العاملين والمعيار المقبول هو المعيار العادل و الذي يعكس الأداء الفعلي للأفراد.
 - ج- **سهولة الاستخدام:** أي سهولة استخدام المقياس و وضوحه، و كذلك أن يكون الوقت المناسب لاعتماده مقبولا و مناسبا.

¹ - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح : مرجع سابق ، ص 23.

² - عبد الباري ، درة إبراهيم : تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات (الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة) ، العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2003 ، د ط ، ص.96.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- ١٤ وهذه الخطوات تتعلق بجميع المعلومات حول الأداء الفعلي، و هناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم القياس للأداء الفعلي هي : ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، الشفوية، المكتوبة بالإضافة إلى خطوات أخرى و تتمثل في:¹
- ترشيح الموظفين البارزين ذوي الكفاءة العالية لمراتب عليا.
 - تطوير أداء العاملين من خلال معرفة نقاط القوة و الضعف سواء للعاملين أو الوسائل.
 - توفر أداة اتصال بين الموظف و المشرف على الرغم من توفر أدوات الاتصال المعروفة بين المشرف و موظفيه تعد تقارير تقييم الأداء أداة اتصال مهمة لمعرفة رأي الإدارة فيما يقوم به الموظف من أعمال.
 - مصداقية طرق الاختيار من خلال تقييم الموظفين الجدد تستطيع الإدارة إلى حد كبير الحكم على فعالية الوسائل و الأدوات المتخذة في اختيار الموظفين، حيث أن الأداء الجيد للموظف يدل دلالة
 - كبيرة على مدى فعالية تلك الوسائل و الأدوات.

3-3-أ- محددات الأداء الوظيفي: تتمثل محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:²

- **الجهد المبذول:** يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل و درجة دافعيته، التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة و مترابطة ببعضها البعض ك: الأجور و المكافآت، عدالة العائد، فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم، تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل و تنوع المهام.
- **قدرات الفرد و خبراته السابقة:** التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول و يشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** و يشمل تصورات و انطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة بالتالي فالأداء الوظيفي للفرد يتحدد

¹ - محمد زويد العتيبي : **الاتجاهات الحديثة** الموارد البشرية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، 167-168.

² - عبد الفتاح بوخمخ ، عز الدين هروم : **تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية** " دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات (CPG) - قسنطينة - ، مجلة الاقتصاد و المجتمع ، جامعة منتوري - قسنطينة - كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 2010، 6 ، ص.ص.57-58.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

بتفاعل و امتزاج دافعية قدراته و إدراكه لدوره، ولا يوجد عامل أهم من آخر فكل العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى الأداء بالإضافة إلى محددات أخرى تتمثل في :¹

Ñ **الوظيفة (متطلبات العمل):** ما يتعلق بمسؤوليات و واجبات و توقعات مطلوبة من الموظف إضافة إلى الطرق و الأساليب و الأدوات والمعدات المستخدمة.

Ñ **البيئة التنظيمية:** وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات التي تسهل و تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من طرق و آلات و غيرها.

Ñ **المحيط الخارجي:** له تأثير على أداء العامل في المنظمة مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى و أيضا مكانة المؤسسة وسمعتها كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

Ñ **الدافعية:** بأنها رغبة حيث تعرف الدافعية بأنها ' الرغبة في بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية و المشروطة بمدى إمكانية إشباع بعض الحاجات الشخصية نتيجة لهذا الجهد المبذول'.²

3-3-ب- مظاهر الأداء الوظيفي:

إن المظاهر تتعدد وتختلف حتى أن هناك من الباحثين الذين يرون أن مظهرا واحدا كافي للحكم على الأداء الوظيفي و نجاح المؤسسة أو فشلها، و هناك من يرى ضرورة تساند مظاهر عدة للحكم على الأداء الوظيفي الجيد، ويمكن تحديد أهم المظاهر التي تحدد مستوى الأداء الوظيفي في:³

3-3-ب-1- **رضا العامل عن العمل:** يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد العامل تجاه عمله، ودرجة الرضا العام تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله. وإذا تحقق رضا العامل عن عمله فانه بذلك سيبرز قدراته و مهاراته لتحقيق أهداف المؤسسة أي أداء جيد⁴

3-3-ب-2- **التعاون مع الزملاء:** فهو تحقيق للأهداف المشتركة و الغايات بالتعاون عملية اجتماعية تجعل الأفراد أو الجماعات تعمل جنبا إلى جنب، فهو جهد متبادل يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العمال من

¹ - احمد صقر عاشور :إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي ،الدار الجامعية، مصر، 1986، د ط ، ص50.

² - طه فرج عبد القادر : **علم النفس الإصطناعي و التنظيمي** ، دار المعارف ، القاهرة ، 1988 ، ط 6 ، ص.302.

³ - سهام بن رحمون : مرجع سابق ، ص.ص.76-77.

⁴ - المرجع نفسه ، ص.76.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بينهم لإتاحة فرص التفاعل الاجتماعي و رفع الروح المعنوية، وعليه يكون مظهرا من مظاهر الأداء الجيد¹

3-3- ب - 3 - الرضا الجماعي: يعني رضا جماعة من الأفراد و الذي ينشأ من خلال العلاقات الاجتماعية و الإنسانية بين العمال، وهو يعمل على تماسك الجماعة. وترابط أعضائها الأمر الذي يدفعهم إلى تحسين الأداء لزيادة الإنتاجية، و هذا الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة المتماسكة واسندتاليها بعض المهام كإشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة خاصة بمصلحتهم و بمهامهم²

3-3- ب-4- معدل الإنتاج: المعدل يشير إلى التآرجح، زيادة أو نقصان، وبالتالي فان معدل الإنتاج دالا رئيسيا على الأداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العامل في أرباح المؤسسة مما يعني دخلا إضافيا و تلجا الإدارة إلى هذا النوع أو الأسلوب كمكافئة جماعية للعمال على تضفر جهودهم من اجل رفع مستوى الإنتاج³

3-4- معايير الأداء الوظيفي:

وتتمثل هذه المعايير فيما يلي:

3-4-1- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان و جودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في طور التصميمات، الإنتاج و الأهداف⁴

3-4-2- الكمية: يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهنا يجب أن لا يتعدى قدرات و إمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم و إمكانياتهم لان ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي و قد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتم في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء لذلك يفضل الاتفاق

¹ - - سهام بن رحمون : مرجع سابق، ص.77.

² - كمال محمد محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1996 ، د ط ، ص ص . 349-350.

³ -سهام بن رحمون : مرجع سابق ،ص.78.

⁴ - صليحة شامي : مرجع سابق ، ص72.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من نمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات و تدريبات و تسهيلات¹

3-4-3- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد، و يعد احد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي مواد المعلومات،الأفراد، الموارد المالية، و الوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في لداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل على أن يراعي:²

-كمية العمل المطلوب القيام به.

-عدد العمال اللازمين لانجاز العمل.

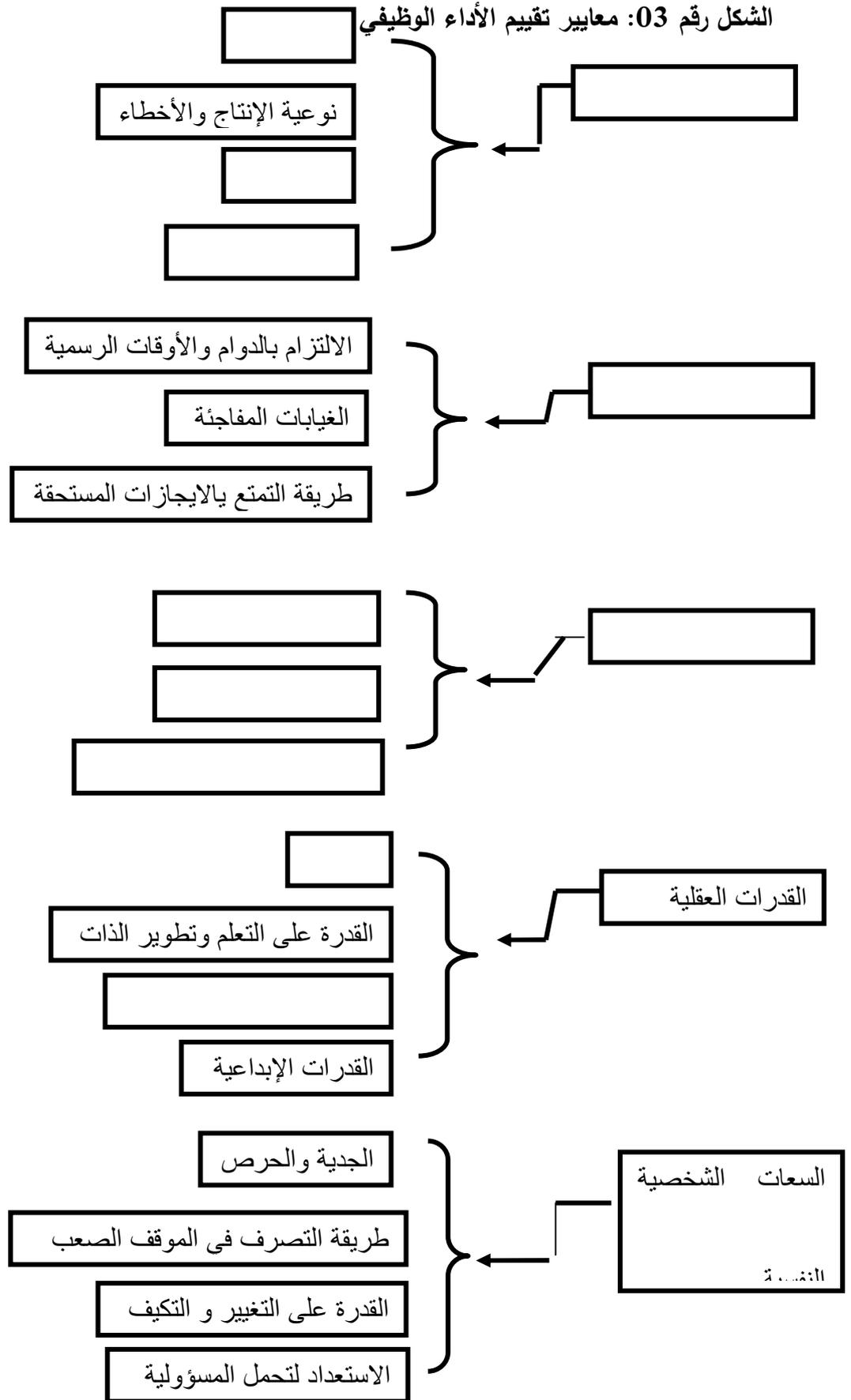
3-3-4-الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العلمي للمهارات الواجب القيام بها. لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها لتحقيق الهدف فبالرغم من كون الإجراءات و الخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة و مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين و تعليمات إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء بما يتعلق بانجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب احد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار لدر العاملين و لكن الاتفاق و التفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل، ولضمان اتفاهه و عدم مخالفته للتعليمات و اللوائح والقوانين³.

¹ - محمد عبد الغني حسن هلال : مهارات إدارة الأداء معايير و تطبيقات الجودة الأداء ، مركز تطوير الأداء و التنمية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999 ، د ط ، ص.ص 100-101.

² - صليحة سامي : مرجع سابق ، ص.72.

³ - محمد عبد الغني حسن هلال : مرجع سابق ، ص.102.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري



المصدر: سهام بن رحمون. مرجع سابق. ص-84-

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- من خلال هذا الشكل يتضح لنا معايير تقييم الأداء الوظيفي و أهميتها داخل المؤسسة فهو يبين العمل والإنتاج والمواظبة والتعاون والعلاقات والقدرات العقلية والسمات الشخصية والاستعدادات النفسية وكل هذه معايير مرتبطة بالأداء الوظيفي و انعكاسه على العمال أو المؤسسة، فكل معيار مكمل لمعيار آخر.

3-5- طرق قياس الأداء الوظيفي:

هناك العديد من طرق قياس الأداء الوظيفي التي تستخدمها المنظمات نذكر من بينها ما يلي: ¹

1. **طريقة الترتيب العام:** حيث يقوم الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين تنازليا وفقا للأداء العام للعمل و ليس بناء على الخصائص الشخصية فالأساس هو ملاحظة العمل لكل مرؤوس، ويعطي تقديرا واحدا لكل مرؤوس مثل: ضعيف، جيد، متوسط...
2. **طريقة المقارنة بين العاملين:** و تسمى أيضا طريقة المقارنة المزدوجة حيث يقوم بمقارنة أداء الفرد المقيم مع جميع الأفراد العاملين معه بمعنى مقارنة كل موظف بكل عامل في المنظمة أو المؤسسة
3. **طريقة المراجعة الميدانية:** حيث يقوم ممثل عن إدارة الموارد البشرية بإجراء مقابلات ميدانية لمدراء الإدارات العامة في المؤسسة للاستفسار عن أداء العاملين و مناقشتهم ويتم ترتيبهم حسب أدائهم.
4. **طريقة مقياس الملاحظة السلوكية:** تركز على السلوك الملاحظ أي يتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة و متابعة الأفراد العاملين ثم بعد ذلك يسجل ملاحظاته في مقياس يتمون من سلسلة من المقاييس الفرعية العمودية من 5 إلى 10.
5. **طريقة التدرج البياني:** تقوم هذه الطريقة على قياس أداء الموظف وفق معايير محددة مثل كلمة ونوعية الأداء، المعرفة بطريقة العمل... و تحدد الدرجات على أساس من (1-5) أو (1-3) حيث يمثل الرقم (1) اقل درجة و (3-5) أعلى درجة. وتستخدم هذه الطريقة في معظم المنظمات الحكومية والأهلية لسهولة استخدامها من قبل المشرف .

بالإضافة إلى: ¹

¹ - سهام بن رحمون : مرجع سابق ، ص.ص 86-87.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

6. **طريقة التقارير:** تشبه هذه الطريقة طريقة المحدثات الحرجة حيث يقوم المشرف بكتابة تقرير يبين فيه حكمه على أداء مرؤوسيه و ذلك في فترة نهاية التقييم موضحا مواطن الضعف و القوة في أدائهم

7. **طريقة الأحداث الحرجة:** يتم تقسيم الأداء بموجب هذه الطريقة عن طريق دراسة طبيعة كل نوع من الوظائف خلال نتائج تحليلها و توصيفها ومن ثم تحديد مجموعة من السلوكيات التي تأثر في أدائها سلبا و ايجابيا أي انه يطلب من المشرف ملاحظة سلوك كل موظف و تسجيل كل ما يمكن أن يشير إلى نقاط القوة والضعف لديه ومن مزايا هذه الطريقة :

• تعطي للرئيس مقاييس موضوعية (السلوكيات) لتقييم أداء المرؤوسين .

• إبراز نواحي الضعف و القصور في أداء العاملين.

• تتيح الفرصة أمام الرئيس لمناقشة المرؤوس في سبيل تحسين الأداء في المستقبل.

إلا انه يعاب على هذه الطريقة أن الرئيس سيميل إلى الرقابة المستمرة على المرؤوسين وهذا سبب مضايقة شديدة للعاملين.

8. **طريقة الاختيار الإجباري:** تقوم على استخدام استمارة تحتوي على مجموعات عديدة من العبارات كل مجموعة تحتوي على أربع عبارات اثنان تمثلان الصفات المرغوبة و اثنان تمثلان صفات غير مرغوبة وذلك ممن خلال وضع شفرة سرية خاصة بتحديد العبارة أو الجملة في كل ثنائية و يقوم المشرف بملأ هذه الاستمارة و ذلك يوضع العلامة المناسبة أمام العبارة و يتم تسليمها إلى إدارة الموارد البشرية ومن الأجهزة التي حاولت تطبيق هذه الطريقة هي الإدارة العامة قبل أكثر من خمسة عشر سنة.²

¹ - إلياس سالم : **تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم -ALGAL وحدة EAB بالمسيلة** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، قسم العلوم التجارية ، غ م ، 2006 ، ص.ص 70-73.

² - محمد زويد العتيبي : المرجع السابق ، ص 171.

3-6- العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي :

ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في توفير نظاما و عاملا فعالا في الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية إذ أنها تشتمل على الأدوات و الأجهزة و الأساليب المختلفة لنقل البيانات و المعلومات مما يترتب عليها انجاز العمل ببسر و فعالية و بصورة جيدة بين مختلف أقسام الإدارة الجامعية مما جعلها أفضل الوسائل في دعم و كفاءة الأداء من خلال توفير عامل السرعة و تقليص الوقت و تحقيق الرضا الوظيفي بين العاملين داخل الإدارة الجامعية فالاستغلال للتكنولوجيات الحديثة و مواكبة تطوراتها العلمية و الأنظمة الإدارية الفعالة فتح مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي و تحسين القرارات و تسهيل و تبسيط الإجراءات مما أتاح لهذه الأخيرة خلق ديناميكية لضمان استمرارية المؤسسة، و تكمن العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي كونها علاقة ارتباطية و تكاملية.

و تتجلى هذه العلاقة على النحو التالي:¹

- تحسين الأداء الوظيفي و ذلك من خلال تخطي القيام بالكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة متناهية و تكلفة قليلة.
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم البيانات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة و فاعلية الإدارة العليا.
- التأثير على الجانب المعنوي لدي العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يساهم في بناء و تنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية و التوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام التكنولوجيا مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و التي تعمل و تطور العملية الإدارية.

¹ - العربي عطية : المرجع السابق ، ص. 325.

مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي و النظري

- تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستقرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة و استخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية، و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرار و زيادة جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها و تحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المؤسسة.
- تسبب في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال تنمية عملياتها و أنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات.
- تسبب في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية و الخارجية و تفعيل عملية توليد و تطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع و الخدمات.
- إضافة إلى أنها تحسن من مستوى الاتصالات داخل المؤسسة و تقليص الأخطاء و تسرع الأداء.
- نقل و تبادل المعلومات و الأفكار والمعارف والتنظيم والتنسيق بين أعضاء المؤسسة و خلق الثقة المتبادلة بينهم فاستخدام هذه التقنيات ساعدت على ربط الوظائف الإدارية و منه زيادة في مستوى الاتصالات، وتوجيه المؤسسة نحو الاتجاه السليم في تطبيق نشاطاتها المختلفة مما ينعكس على مستويات انجاز العمل و الجهد المبذول.

المنهجية و إطارها
التطبيقي



أولا : مرتكزات الدراسة المنهجية :

1-1- منهج الدراسة :

المنهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة و يعرف بصفة عامة على أنه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة و البرهنة عليها¹.

المنهج الوصفي :

هو جمع أوصاف و معلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع ، و لا يكتفي المنهج الوصفي عند كثير من العلماء على الوصف فقط بل يتعدى إلى تحديد العلاقة و مقدارها و محاولة اكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة فهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن الظاهرة أو موضوع ، محدد او فترة او فترات زمنية معينة ، وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة².

اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي كونه يتلاءم و طبيعة موضوع دراستنا دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية ، فهو أكثر المناهج استخداما في العلوم الإنسانية و الاجتماعية إذ يصف واقع الظاهرة وصفا دقيقا باعتباره أسلوب لجمع المعطيات حول الظاهرة و تحليلها و من ثم تفسيرها سواء كمي و كيفيا ، و هذا ما تم اعتماده في دراستنا هذه .

1-2- مجتمع و عينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة : محل إجرائنا للدراسة الميدانية هي كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة

العربي التبسي - تبسة - حيث تتكون هذه الأخيرة من عدة موظفين في كل المستويات المهنية ، و التي بلغ عددهم 50 موظف ، و اقتصرت دراستنا على كل الموظفين الإداريين في الكلية ، و سوف نقوم بحصر شامل لجميع أفراد المجتمع و ذلك لمحدودية مجتمع الدراسة .

2. عينة الدراسة :

• تعريف أسلوب الحصر الشامل : و يسمى أحيانا أسلوب التعداد لكل مفردة من مفردات

المجتمع الإحصائي و ذلك بتجميع بعض البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع

1 - عبود عبدالله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، دار النمير ، دمشق ، 2004 ، ط2 ، ص.1.

2 - نادية سعيد عيشور ، عبد الرحمان برقوق : منهجي البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2016 ، د ط ، ص.216.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

مفردات المجتمع الأصلي ، و من أمثلة أسلوب الحصر الشامل التعداد السكاني و الصناعي ، حيث من نتائج مثل هذه الدراسات مؤشرات إحصائية يمكن الاهتداء بها في عملية التخطيط ، و يعاب على هذا الأسلوب تعذر استخدامه في كثير من البحوث و خاصة اذا كان مجتمع الدراسة الأصلي كبير حيث ذلك يتطلب جهد ووقت و تكلفة¹.

- و نظرا لمحدودية مجتمع الدراسة فقد قمنا بمسح شامل لمجتمع البحث ، و المتمثل في 50 موظف إداريا ، و بعد تطبيق أداة الدراسة عليهم تمكنا من استعادة استبانته مكتملة البيانات وصالحة للتحليل.

1-3- الإطار الزمني و المكاني

أ- **المجال الزمني** : لقد تم الشروع في انجاز هذه الدراسة منذ قبول اللجنة العلمية على الموضوع ، حيث كانت البداية بجمع المادة العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة ، و كان ذلك من بداية شهر نوفمبر إلى غاية نهاية شهر فيفري 2020 ثم تحرير الجانب النظري في شكله النهائي أما الجانب الميداني كان من نهاية شهر فيفري 2020 إلى غاية بداية شهر ماي إذ قمنا بتوزيع استمارة الكترونية على الموظفين الإداريين بكلية الحقوق و العلوم السياسية و بعدها تحليل الاستمارة .

ب- **المجال المكاني** : و يتمثل في المحيط الذي أجرينا فيه الدراسة و تنحصر في كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة العربي التبسي - تبسة -.

• التعريف بجامعة العربي التبسي :

تأسست جامعة تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في جانفي 2009 و قد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصاف كلية تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطرافها على مدار السنوات الماضية و التي كانت بدايتها سنة 1985 ، تأسست المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض و الهندسة المدنية و المناجم أما المحطة الثانية التي عرفت مسيرة تطوير الجامعة فكانت سنة 1997 حيث أنشئ المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي 297/92 الصادر في 27 سبتمبر 1992 و قد حمل اسم العلامة الكبير العربي التبسي بينما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم و النضال الفكري للبناء . و بموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر بتاريخ 16 اوت 2006 و في إطار الهيكلة

¹ - السعدي الغول السعدي : **مناهج البحث العيانات و انواعها** ، د ب ، دن ، دط ، ص.2.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الجديدة للمراكز الجامعية تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية و توزيع الأقسام و المعاهد أما المرحلة الحاسمة فكانت في 12 أكتوبر 2008 في حفل اختتام السنة الجامعية و من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية السابق عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصاف جامعة .

أن هذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من اجل تحقيق الأهداف المسطرة حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي و العلمي بما يسمح لها إبراز كفاءتها و قدراتها العلمية و إمكانياتها المادية التي تتيح لها فرصة منافسة الجامعات الكبرى و رفع مستوى التكوين و التأطير في مختلف التخصصات و الفروع الموجودة فيها و من بين هذه الفروع نجد كلية الحقوق و العلوم السياسية .

• تعريف كلية الحقوق و العلوم السياسية :

تعد كلية الحقوق و العلوم السياسية وحدة من وحدات التعليم و البحث بجامعة العربي التبسي فهي اكبر الكليات بالجامعة و هي وحدة تعليم و بحث في ميدان العلم و المعرفة تم فتح معهد العلوم الإدارية و القانونية بالمركز الجامعي العربي التبسي خلال الموسم الجامعي 1996/1997 و كان يتكون من قسم القانون العام و قسم القانون الخاص و كان يعتمد على النظام الكلاسيكي فقط ، أما الآن فقد أصبحت تعتمد على نظام LMD و هي اختصار الكلمات " ليسانس ، ماستر ، دكتوراه " و عند ترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات الموافق لسنة 2008-2009 أصبحت التسمية الجديدة للمعهد هي : كلية الحقوق و العلوم السياسية تتمثل التخصصات الموجودة بالكلية في :

أ- قسم الحقوق :

1-طور الليسانس

- سنة اولى جذع مشترك حقوق .
- سنة ثانية جذع مشترك حقوق .
- سنة ثالثة - قانون عام / قانون خاص .

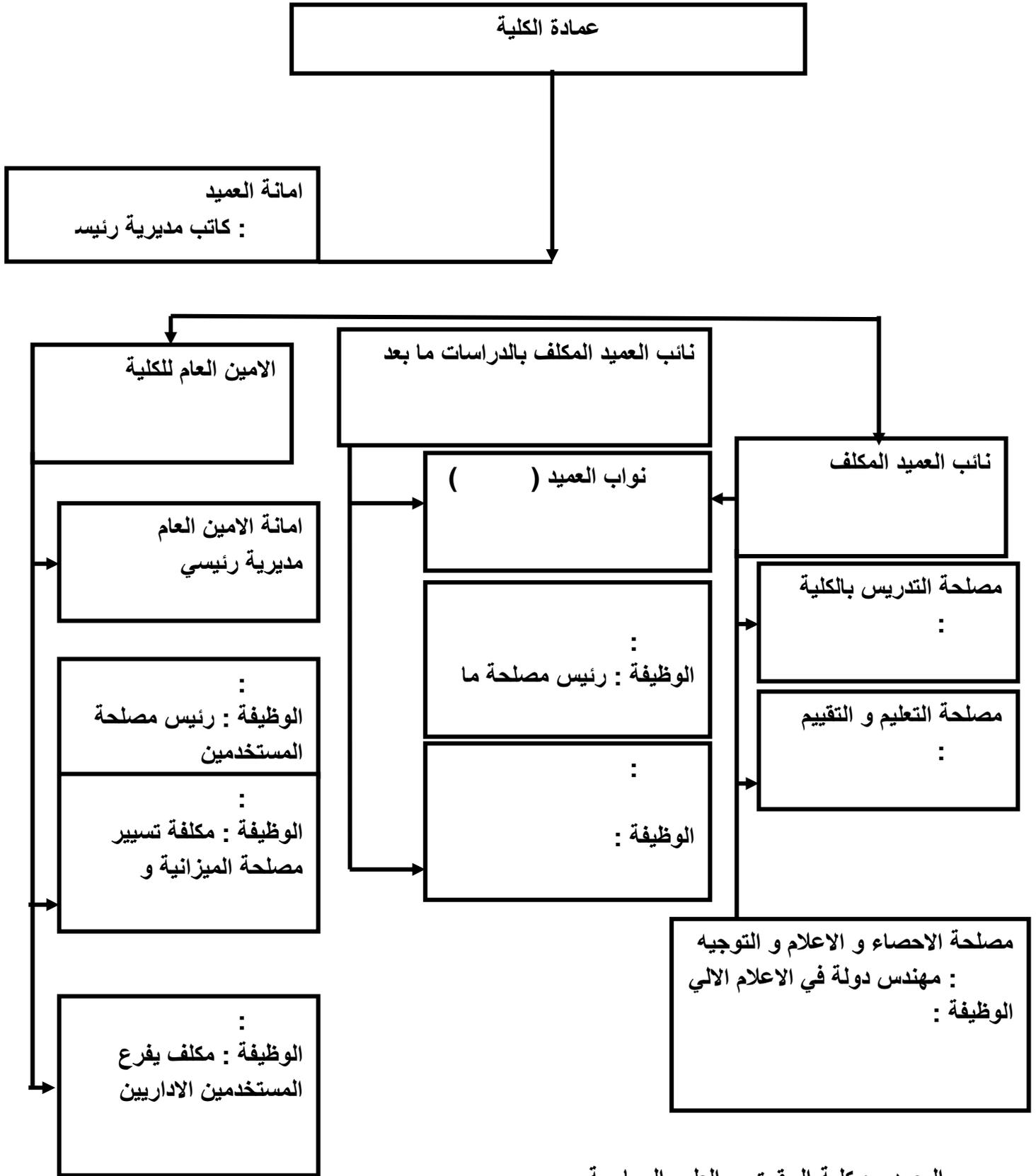
2-طور الماستر

- سنة اولى ماستر .
- قانون عقاري .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

- قانون جنائي و علوم جنائية .
- قانون إداري
- جريمة و امن عمومي .
- سنة ثانية ماستر
- تنظيم اداري.
- قانون عقاري .
- قانون جنائي و علوم جنائية .
- ب-قسم العلوم السياسية
- 1-طور الليسانس
- سنة اولى جذع مشترك علوم سياسية .
- سنة ثانية جذع مشترك علوم سياسية .
- سنة ثالثة علاقات دولية.
- 2-طور الماستر
- دراسات إستراتيجية و أمنية في كلا السنتين الأولى و الثانية .

الشكل رقم (04) يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر : كلية الحقوق و العلوم السياسية

4-1- أدوات جمع البيانات :

الاستمارة : (الاستبيان)

تسمى كذلك الاستبيان و التي تعرف في شكلها الأكثر شيوعا يسير الآراء ، حيث نستخدمها كتقنية أساسية لهذا البحث ، و هي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة ذلك لان صيغ الإجابات تحدد مسبقا في الأسئلة المغلقة ، هذا ما سمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية و اقامة مقارنات كمية من اجل فهم الظاهرة المدروسة ، ان الاستمارة هي وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا و بنفس الطريقة ، بهدف استخلاص اتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد¹ .

• أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب و يكون المستجيب سيد المواقف ، بينما كان الباحث في المقابلة هو سيد الموقف ، و يستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات و رغبات المستجيبين ، و كذلك الحقائق التي هم علم بها ، و لهذا تستخدم الاستبيانات بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية ، و استطلاعات الرأي و ميول الأفراد² .

أما بالنسبة لاستمارة الاستبيان التي قمنا بإعدادها لخدمة موضوع هذه المذكرة الذي تتمثل في : دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية - لجامعة العربي التبسي - تبسة - بالضبط كلية الحقوق و العلوم السياسية ، حيث تحتوي على 25 سؤالا مقسمة الى 04 محاور أساسية هي :

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية و تضمن 05 أسئلة .
 - **المحور الثاني :** تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية و تضمن 07 أسئلة .
 - **المحور الثالث :** الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية و تضمن 07 أسئلة .
 - **المحور الرابع :** تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي تضمن 05 أسئلة .
- إذ حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة ، و توضيحها و إعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المبحوث في حالة غموض .

¹ - مورييس انجرس : منهجية البحث في العلوم الانسانية - تدريبات عملية - ، ت ر : بوزيد صحراوي و اخرون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ط4 ، ص.204.

² - عبود عبد الله العسكري : مرجع سابق ، ص.172.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

5-1- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

بعد عملية الاستبيانات التي أجاب عليها المبحوثين ، تأتي عملية تحليل البيانات المتحصل عليها ، و قد اعتمدنا في عملية التحليل على الأدوات الإحصائية البسيطة التالية :

1. عرض الجداول الإحصائية البسيطة .

2. التكرارات و النسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

ثانيا : الإطار التطبيقي للدراسة :

2-1- تحليل البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية

1. البيانات الشخصية

العنوان : يبين توزيع المبحوثين حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	20	40 %
انثى	30	60 %
المجموع	50	100%

مصدر الجدول : رقم (01)

التعليق على الجدول: بين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب النوع ، حيث بلغت نسبة الذكور 40 % مقابل نسبة 60 % من الإناث ، فنلاحظ من خلال الجدول تفاوت في النسب و تبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور و يعود السبب في ذلك إلى كيفية التوظيف و طبيعة عمل المؤسسة حيث انه اغلب الإناث يميلون الى العمل في الإدارات.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
20 %	10	ثانوي
24 %	12	ليسانس
22 %	11	ماستر
22 %	11	دكتوراه
12 %	6	اخرى
100 %	50	المجموع

مصدر الجدول : رقم (02)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي حيث يتبين لنا نسبة 24 % من المبحوثين لديهم مستوى ليسانس و تمثل أعلى نسبة ثم تليها نسبة 22 % من المبحوثين لديهم مستوى تعليمي ماستر ، في حين إن أفراد العينة الذين لديهم مستوى الدكتوراه لديهم نسبة 22 % أما المستوى التعليمي ثانوي سجلت نسبة 20 % من المبحوثين ، و النسبة الأدنى 12 % سجلت للذين لديهم مستويات أخرى ، حيث نلاحظ تقارب في النسب و هذا ما يدل على ان اغلب الموظفين لديهم مستوى تعليمي جيد و اغلبهم مستوى ليسانس .

العنوان : يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
08 %	04	اقل من 30 سنة
52 %	26	من 30-40 سنة
40 %	20	أكثر من 40 سنة
100 %	50	المجموع

مصدر الجدول : رقم (03)

التعليق على الجدول : يبين الجدول اعلاه توزيع المبحوثين حسب السن ، حيث يتضح لنا من خلاله أن المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم من 30-40 سنة يحتلون اكبر نسبة و المقدرة 52 % ، في حين ان

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الفئة العمرية أكثر من 40 سنة من المبحوثين تحصلت على نسبة 40% أما أدنى نسبة سجلت 08 % من المبحوثين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة فنلاحظ تفاوت في النسب و ان العمال الإداريين للمؤسسة متكون من فئة عمرية مختلفة و لكل فئة مميزاتها و هذا راجع إلى طبيعة التوظيف و أن الفئة الشبانية لا تزال في بداية مسارها العملي .

العنوان : يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 05 سنوات	14	28 %
من 05-10 سنوات	18	36 %
من سنة 11 فما فوق	18	36%
المجموع	50	100%

مصدر الجدول : رقم (04)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل او اقدميتهم في العمل ، حيث كانت اعلى نسبة للمبحوثين الذين تتراوح اقدميتهم في العمل من 5-10 سنوات ، و كذلك من 11 سنة فما فوق و كل منهما حصل على نفس النسبة المتمثلة 36% في حين سجلت أدنى نسبة للمبحوثين و المقدره 28 % و الذين كانت تتراوح اقدميتهم في العمل أقل من 05 سنوات و هذا ما يدل على أن أغلبية المبحوثين لديهم خبرة و أقدمية في العمل أما المبحوثين الباقين فاقدميتهم في العمل قليلة و هذه النسب لها علاقة مع الفئة العمرية أكثر من 40 سنة ، و بالتالي هم المبحوثين الذين لديهم خبرة طويلة في العمل .

العنوان : يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل.

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ إداري	09	18 %
رئيس مصلحة	10	20 %
عون إدارة	17	34%
أخرى	14	28 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (05)

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل حيث يبين لنا أن رتبة عون إداري هم أكثر نسبة في فئة المبحوثين و نسبة هؤلاء و قدرت بـ 34% و هي أعلى نسبة في الجدول و يرجع ذلك إلى طبيعة عملهم التي تتطلب انجازهم لمهامهم الإدارية ، تليها نسبة 28 % من الوظائف الأخرى ، أما رؤساء المصالح سجلت نسبتهم 20 % و أخيرا سجلت اقل نسبة 18 % للمبحوثين من رتبة أستاذ إداري حيث نلاحظ ان النسب متقاربة نوعا ما و هذا ما يدل على أن هناك اختلاف في الوظائف التي يشغلها الموظفين في الإدارة الجامعية و يجب استغلال كل هذه الوظائف لتكوين هرم تنظيمي جيد يساعد على رفع مستوى المؤسسة .

العنوان : يبين المعرفة المسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الإدارة الجامعية من طرف المبحوثين .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	41	82 %
لا	09	18 %
المجموع	50	100%

مصدر الجدول : رقم (06)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه المعرفة المسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الإدارة الجامعية من طرف المبحوثين ، حيث نلاحظ ان معظم الموظفين بنسبة 82 % لهم معرفة مسبقة باستخدام التقنيات الحديثة اما المبحوثين الباقين بنسبة 18 % لم تكن لهم معرفة مسبقة باستخدام التقنيات الاتصال الحديثة ، فنلاحظ تفاوت في النسب و تبدو نسبة معرفة استخدام التقنيات مرتفعة مقارنة بعدم معرفة الاستخدام و يرجع ذلك ان التقنيات تسهل عليهم الاتصال بين الموظفين و سرعة الوصول إلى المعلومة و هذا ما أكد عليه مصدر الجدول رقم (24) .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين أهم التقنيات المستخدمة في عمل المبحوثين

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
13.33 %	16	الانترنت
35 %	42	الحواسيب
12.5 %	15	البريد الالكتروني
14.17 %	17	الفاكس ميلي
25 %	30	الهاتف
100 %	120	المجموع

مصدر الجدول : رقم (07)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه اهم التقنيات المستخدمة في عمل المبحوثين فنلاحظ من خلال الجدول أن درجة استخدام التقنيات من قبل المبحوثين تختلف من وسيلة لأخرى ، حيث نجد أن أعلى نسبة 35 % سجلت لوسيلة الحواسيب فهو يعتبر وسيلة لحفظ و استرجاع و نقل الملفات و غيرها إضافة إلى سهولة استخدامه لدى اغلب الموظفين ، ثم تليها الهاتف نسبة مقدرة ب 25 % و كل منهما لها علاقة مع إجابة المبحوثين في استخدام تقنيات في حين سجلت نسبة استخدام الفاكس ميلي ب 14.17 % أما الانترنت سجلت نسبة استخدامها ب 13.33 % من قبل المبحوثين و قد احتل البريد الالكتروني اقل نسبة ب 12.5 % ، و نلاحظ تفاوت في النسب و هذا راجع لعدم توفر مختلف الوسائل بالشكل الكافي

العنوان : يبين كيفية استخدام التقنيات الحديثة من طرف المبحوثين .

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
20.16 %	25	تقليل الأخطاء
27.41 %	34	التحكم في مهامك
16.93 %	21	اكتساب و زيادة المعارف
26.61 %	33	تسريع العمل
08.89 %	11	اخرى
100 %	124	المجموع

مصدر الجدول : رقم (08)

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

التعليق على الجدول : بين الجدول أعلاه كيفية استخدام التقنيات الحديثة من طرف المبحوثين و يتضح لنا من خلال الجدول ان 27.41 % من المبحوثين يهدفون إلى استخدام التقنيات الحديثة من خلال الإجابة على التحكم في المهام و ذلك لانجاز المهام المطلوبة بدقة ، كما بينت بنسبة 26.61 % من المبحوثين يستخدمون التقنيات الحديثة من اجل تسريع العمل لما تجلب هذه الأخيرة من راحة لمستخدميها في اقل جهد ، في حين نجد 20.16 % من المبحوثين كان سبب استخدامهم للتقنيات الحديثة من اجل تقليل الأخطاء داخل المؤسسة و معالجة المعلومات و انجاز الوظائف بدقة و سرعة و نجد نسبة 16.93 % من المبحوثين يستخدمونها من اجل الحساب و زيادة المعارف و هذا بفضل المزايا التي تقدمها سواء في جودتها او خصائصها التقنية كما نجد أدنى نسبة و التي قدرت ب 08.89 % و تمثلت في إجابات على أخرى كتواصل المستخدمين و توفير الوقت.

العنوان : يبين قدرة تقنية الاتصال الحديثة لمعالجة المعلومات داخل الإدارة الجامعية حسب إجابات المبحوثين

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
جيدة	17	34 %
متوسطة	26	52 %
ضعيفة	07	14 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (09)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه قدرة تقنية الاتصال الحديثة لمعالجة المعلومات داخل الإدارة الجامعية حسب إجابات المبحوثين ، حيث نلاحظ ان نسبة 52 % يرون أن قدرة التقنيات الحديثة في معالجة المعلومات متوسطة و يعود السبب على قدرتهم في استعمالها و تسهيل أدائهم ، في حين يرى 34 % من المبحوثين ان التقنيات الحديثة جيدة في معالجة المعلومات و ذلك لتمكين الفرد من استثمار قدراته و تسهيل أداء الأعمال بين الموظفين إما المبحوثين الباقين الذين قدرت نسبتهم 14 % بعدم قدرة التقنيات الحديثة في معالجة المعلومات و ذلك بسبب ضعف قدرات الفرد في استخدامها ، حيث تبين لنا ان قدرة التقنية الحديثة لمعالجة المعلومات داخل الإدارة الجامعية بأنها نسبة مرتفعة قدرت ب 86 % فيها تسهل مختلف الأعمال .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين كيفية استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت .

الاجابة	الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة	12	% 18.18
	متابعة العمل	10	% 15.16
	الحصول على المعلومات	09	% 13.63
	اخرى	0	% 0
لا	35		% 53.03
المجموع	66		% 100

مصدر الجدول : رقم (10)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت ، حيث نلاحظ ان معظم الموظفين لا يستخدمون شبكة الانترنت داخل العمل و قدرت نسبة 53.03 % و هي نسبة مرتفعة مقارنة مع المبحوثين الذين يستخدمون الانترنت اذ بلغت نسبة 18.18 % من اجل الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة ، و قدرت نسبة 15.16 % من المبحوثين يستخدمونها من اجل متابعة العمل و ذلك من اجل التنسيق و مراقبة الأعمال و متابعتها ، في حين نجد نسبة 13.63 % و هي اقل نسبة من خلال الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة و بأقل جهد ، كما يتضح لنا تفاوت في النسب اذ نجد نسبة الإجابات لا 53.03 % أكثر من نسبة الإجابات نعم 46.97 % و هذا راجع لعدم توفرها بالشكل الكافي بين مختلف المصالح .

العنوان : يبين إجابة المبحوثين لاستخدام البرمجيات داخل الإدارة الجامعية لتحسين مهامهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	% 28
لا	36	% 72
المجموع	50	%100

مصدر الجدول : رقم (11)

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لاستخدام البرمجيات داخل الادارة الجامعية لتحسين مهامهم حيث ان معظم الموظفين لاستخدام البرمجيات داخل الإدارة الجامعية و قدرت نسبتهم 72 % و هي نسبة مرتفعة مقارنة مع المبحوثين الذين يستخدمون البرمجيات و قدرت نسبتهم ب 28 % و هي نسبة منخفضة و يعود السبب عدم توفر شبكة الانترنت بالشكل الكافي و كان ذلك حسب إجابات المبحوثين المبين في الجدول رقم (10) و محدودية استخدامها داخل الإدارة و أن هذه البرمجيات تتطلب ذوي خبرة .

العنوان : يبين اقتراحات المبحوثين لتحسين تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
استعمال تقنيات الاتصال بشكل أكثر	14	28 %
تنظيم برامج و تكوين موظفين	14	28 %
رقمنة و تعميم الانترنت	08	16 %
تأطير مؤطرين و مؤهلين	14	28 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (12)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه اقتراحات المبحوثين لتحسين تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية ، حيث نلاحظ تساوي في النسب في كل من استعمال تقنيات الاتصال بشكل أكثر و تنظيم برامج و تكوين موظفين و تأطير مؤطرين و مؤهلين و قد قدرت نسبتهم 28 % و هذا راجع الى أن هذه التقنيات تتطلب مهارة و كفاءة و مؤهلين من أجل التعامل معها ، كما نلاحظ أن نسبة 16 % من المبحوثين كانت اقتراحاتهم حول رقمنة و تعميم الانترنت داخل الإدارة الجامعية و كانت هذه أقل نسبة و هذا راجع إلى أن الرقمنة تتطلب وقت و جهد و كذلك مال لتعميمها داخل الإدارة الجامعية .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين توجيه الإدارة الجامعية للموظفين لتأدية أعمالهم على أحسن وجه حسب إجابات المبحوثين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	30	60 %
لا	02	04 %
أحيانا	18	36 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (13)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه توجيه الإدارة الجامعية للموظفين لتأدية أعمالهم على أحسن وجه حسب إجابات المبحوثين ، حيث نلاحظ أن نسبة 60 % نسبة إجاباتهم نعم و هي نسبة مرتفعة نوعا ما و ذلك راجع إلى ان الموظفين متقيدون بتوجيهات الإدارة لهم و ان أعمالهم تكون حسب تعليمات الإدارة ، فنجد نسبة 36 % من المبحوثين كانت إجاباتهم بـ أحيانا و نسبة 04 % للمبحوثين الذين اجابو بعبارة لا و هي نسبة ضئيلة مقارنة مع نسبة إجابات نعم و هذا راجع عدم التقيد بالتعليمات الموجهة من طرف الإدارة لتأدية أعمالهم .

العنوان : يبين إجابات المبحوثين للعوامل التي تساعد على رفع الأداء الوظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	44	88 %
لا	06	12 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (14)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين للعوامل التي تساعد على رفع الأداء الوظيفي حيث نلاحظ ان نسبة 88 % من المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم و هي نسبة جيدة و هذا راجع إلى العمل الجماعي بين الموظفين وكذلك الثقة المتبادلة بينهم بالإضافة إلى التقيد بالتعليمات و توجيهات الإدارة و هذا ما أكد عليه الجدول رقم (13) و كانت نسبتها 60 % إما نسبة المبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود عوامل تساعد على رفع الأداء الوظيفي بلغت 12 % و هي نسبة ضئيلة و هذا راجع إلى نقص الخبرة في مجال العمل و خاصة إذ كانوا موظفين جدد.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة تحسن من الأداء حسب إجابات المبحوثين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	33	66 %
لا	03	06 %
أحيانا	14	28 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (15)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة تحسن من الأداء حسب إجابات المبحوثين ، حيث ان أغلبية الأفراد اجابو بنعم و كان بنسبة قدرت ب 66 % و هي نسبة مرتفعة و هذا ما يؤكد و جود ثقة متبادلة بين الموظفين داخل الإدارة و هذا يساهم في تحسين الأداء و تأدية الأعمال و هذا ما أكده الجدول رقم (13) و كانت نسبة 60 % أما فيما يخص الأفراد الذين اجابو ب أحيانا بلغت نسبتهم 28 %

و هذا ما يدل على ان العلاقة بينهم تتميز بالتفاهم نوعا ما و أخيرا بلغت نسبة أفراد الذين اجابو ب لا ب 06 % و هي تمثل اقل نسبة و هذا راجع الى طبيعة كل موظف وكذلك نقص مهارات الاتصال بينهم .

العنوان : يبين إجابات المبحوثين على ان التعاون و المشاركة في العمل يحسن في دافعيته .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	46	92 %
لا	04	08 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (16)

التعليق على الجدول: يبين إجابات المبحوثين على ان التعاون و المشاركة في العمل يحسن في دافعيته، حيث أن معظم المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم و قدرت نسبتهم 92 % و هي أعلى نسبة و هذا ما يؤكد أن التعاون و المشاركة في العمل بين الموظفين داخل الإدارة يساعد في تحسين الأداء الوظيفي مما يدل على وجود روح الفريق وروح التعاون بينهم و بالتالي تحسين دافعية العمل ، اما المبحوثين الذين كانت إجاباتهم ب لا قدرت نسبتهم ، 08 % و هي قليلة جدا ، و هذا ما يدل على تفاوت بين النسب و يعود

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

السبب الى عدم الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة الجامعية بالإضافة إلى طبيعة كل موظف فمنهم من يعتمد على التعاون و المشاركة و منهم من يعتمد على أسلوبه الخاص .

العنوان : يبين إجابات المبحوثين لتقييم الإدارة لأداء الموظفين بأنه يساعدهم في تحسين و استمرار أعمالهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	32	64 %
لا	02	04 %
أحيانا	16	32 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (17)

التعليق على الجدول : بين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لتقييم الإدارة لأداء الموظفين يساعدهم في تحسين و استمرار أعمالهم ، اذ بلغت نسبة 64 % من إجابات المبحوثين بنعم و ان هناك تقييم الإدارة لأداء أعمالهم و الذي يساهم في استمرار العمل داخل الإدارة مما يزيد من إخلاص الموظف في عمله ، في حين نجد نسبة 32 % من المبحوثين كانت إجاباتهم ب أحيانا و هي نسبة متوسطة مقارنة مع اجابات المبحوثين الذين كانت بعبارة لا و قدرت ب 04 % حيث نلاحظ تفاوت بين النسب الثلاث و هذا ما يدل على ان هناك متابعة و مراقبة لتقييم اداء الموظفين داخل الإدارة الجامعية لانجاز مختلف أعمالهم و توطيد الثقة بينهم و بين الإدارة .

العنوان : يبين الجو التنافسي بين الموظفين لرفع من فعالية الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	26	52 %
لا	06	12 %
احيانا	18	36 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (18)

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

التعليق عن الجدول : يبين الجدول أعلاه الجو التنافسي بين الموظفين لرفع من فعالية الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين ، اذ بلغت نسبة 52 % من إجابات المبحوثين بنعم و أنهم يتنافسون بينهم و ذلك لتحسين أدائهم الوظيفي مما يعود على اكتساب خبرات تساعدهم في استمرار مختلف أعمالهم ، في حين نجد 36 %

من إجابات المبحوثين باحيانا و هي نسبة منخفضة قليلا ، في حين نجد ادنى نسبة 12 % من إجابات المبحوثين ب لا و انه لا يوجد جو تنافس بين الموظفين للرفع من فعالية أدائهم و هي نسبة قليلة جدا و يعود ذلك إلى العمل اليومي الروتيني و العوامل النفسية لكل موظف .

العنوان : يبين اقتراحات المبحوثين لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
التكوين المستمر من خلال الندوات و الملتقيات	13	26 %
تبادل الخبرات بين الموظفين و الجامعات	15	30 %
التحكم في تقنيات الاتصال و الاعتماد على أنواعه	14	28 %
استغلال الكفاءات و رفع مستوى المستخدمين	08	16 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (19)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه اقتراحات المبحوثين لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية ، حيث بلغت نسبة 30 % من إجابات المبحوثين في تبادل الخبرات بين الموظفين و الجامعات مما يساعد على رفع أدائها الوظيفي فالخبرات الطويلة في العمل يمكن أن تغطي النقص في حين نجد نسبة 28 % كانت إجاباتهم التحكم في تقنيات الاتصال و الاعتماد على أنواعه ، ففي استغلال تقنيات الاتصال و الاعتماد على مختلف أنواع الاتصال كالصاعد و النازل و الأفقي يحسن من أداء الموظفين لانه يكون بينهم تواصل مع اتخاذ القرارات الصائبة ، و قدرت نسبة 26 % من إجابات المبحوثين هو التكوين المستمر من خلال الندوات و الملتقيات فهي تساعد في شرح مختلف الوسائل و تكوين فكرة عامة عن موضوع العمل و كانت اقل نسبة 08 % و هي استغلال الكفاءات و رفع مستوى المستخدمين فاستغلال الامثل للكفاءات يحسن من الأداء الوظيفي .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين إجابات المبحوثين لزيادة تقنيات الاتصال لتحسين أدائهم

الإجابة	الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	مرونة أكثر في العمل	35	% 29.68
	تخفيف ضغوط العمل	31	% 26.27
	رضا العامل عن العمل	22	% 18.64
	تحسين الخدمة	28	% 23.72
	أخرى	00	% 0
لا	02		% 01.69
المجموع	118		% 100

مصدر الجدول : رقم (20)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لزيادة تقنيات الاتصال لتحسين أدائهم حيث نلاحظ أن نسبة 98.31 % من المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم و هي نسبة جيدة ، حيث نجد نسبة 29.68 % من المبحوثين يرجعون زيادة تقنيات لاتصال لتحسين أدائهم الى مرونة أكثر في العمل ، فحين نجد نسبة

26.27 % يستخدمها لتخفيف ضغوط العمل فهي تساهم في زيادة السرعة و في انجاز المهام بأقل وقت و جهد ، و أن 23.72 % كانت إجاباتهم تحسين الخدمة جعل ساعات العمل أكثر مرونة و اكتساب مهارات جديدة لاستغلالها داخل الإدارة ، و كذلك يرى 18.64 % من المبحوثين من خلال رضا العامل عن عمله فهذه التقنيات تساعد على استرجاع و نقل الكم الهائل من المعلومات في مختلف الأوقات مما يجعل العمل أفضل و كذلك نسبة 01.69 % الذين اجابو ب لا التقنيات لم تحسن أدائهم و هي نسبة ضئيلة و يعود السبب عدم التكوين و تدريب على هذه التقنيات و نقص الملتقيات و الندوات لشرحها و كيفية استغلالها بشكل أفضل .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين إجابات المبحوثين لتأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	31	62 %
لا	00	00 %
أحيانا	19	38 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (21)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لتأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية ، اذ نجد نسبة 62 % من المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم و هذا ما يدل ان اغلب الأعمال المطلوبة تتطلب مهارة و كفاءة و خاصة إذ كانت هناك متابعة و مراقبة من طرف الإدارة و هذا ما اكد عليه الجدول رقم (17) من خلال إجابات المبحوثين و قدرت نسبتها 64 % في حين نجد 38 % من إجابات المبحوثين كانت إجاباتهم باحيانا ، فالاعتقاد على العمل و القيام به يوميا يصبح لا يتطلب مهارة أو كفاءة عالية ، في حين لم يمانع اي فرد من المبحوثين تأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية .

العنوان : يبين إجابات المبحوثين لمساعدة التقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين و الإدارة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	31	62 %
لا	02	04 %
أحيانا	17	34 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (22)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لمساعدة التقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين و الإدارة و هذا ما أكده 62 % من المبحوثين و ذلك من خلال تسهيل طرق الاتصال بين الإدارة و الموظفين خاصة عن طريق أنواع الاتصال المختلفة و كذلك الاستغلال الأمثل لهذه التقنيات كالحواسيب و الهواتف و غيرها مما يؤدي إلى تنظيم العمل ، في حين ان نسبة 34 % اجابو باحيانا و

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

هذا ما يدل على أن التقنيات الحديثة تساهم في توطيد العلاقة بين الموظفين و الإدارة أحيانا من خلال زيادة التنسيق و التعاون إضافة إلى تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها ، و هذا ما يضمن تنظيم الأعمال بصفة فعالة ، و أخيرا سجلت ادني نسبة 04 % من المبحوثين الذين اقرؤا بعدم مساهمة التقنيات في تنظيم العمل بين الموظفين و الإدارة و هذا راجع إلى عدم استخدامها بشكل كبير و عدم توفر شبكة الانترنت بين مختلف المصالح .

العنوان : يبين إجابات المبحوثين لقلّة تقنيات الحديثة او توفرها بشكل محدود يؤثر على الاداء الوظيفي .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	42	84 %
لا	08	16 %
المجموع	50	100 %

مصدر الجدول : رقم (23)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين لقلّة تقنيات الحديثة او توفرها بشكل محدود يؤثر على الأداء الوظيفي ، حيث يتضح لنا ان أفراد العينة الذين تمحورت إجاباتهم بنعم قد بلغت نسبتهم 84 % و هي اعلى نسبة و هذا ما يؤكد ان قلّة او محدودية توفرها في الإدارة يؤثر سلبا على العاملين و فعالية الأداء على عكس توفرها فهي تكسب مهارات و معارف مما يرفع كفاءة و فعالية الأداء و هذا ما يدل على ان توفر التقنيات بالإدارة مرتبط بتحسين الأداء ، اما المبحوثين الذين كانت إجاباتهم ب لا بلغت نسبتهم ب 16 % الذين اكدوا على عدم تأثير الأداء الوظيفي بالتقنيات الحديثة و يعود السبب الى خبرات و كفاءات الموظفين فذوي الخبرات لا تؤثر الوسيلة بأدائهم ، الا انه يجب توظيف هذه التقنيات لتحسين الاداء و نقل المعلومات بسهولة .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين إجابات المبحوثين على أن التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء الوظيفي

الإجابة	الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	سهولة الاتصال بين الموظفين	23	26.74 %
	سرعة وصول المعلومة	32	37.24 %
	المشاركة في اتخاذ القرار	29	33.72 %
لا	02		02.34 %
المجموع	86		100 %

مصدر الجدول : رقم (24)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه إجابات المبحوثين على ان التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء الوظيفي من خلال سرعة و وصول المعلومات بأعلى نسبة قدرت ب 37.24 %

و ذلك لان تقنيات الاتصال الحديثة تتيح إمكانية الحصول على جميع المعلومات في اي وقت و بأقل جهد و تسمح بسهولة نقل البيانات من قسم إلى آخر ، كذلك 33.72 % من المبحوثين يرون ان التقنيات الحديثة حسنت في الأداء من خلال المشاركة في اتخاذ القرار حيث توفر وسائل الاتصال فعالية تقديم البيانات إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب وذلك باسترجاعها و تخزينها و معالجتها ، مما يسهل عملية اتخاذ القرار كما بينت نسبة 26.74 % بفضل الاتصال بين الموظفين و تفاعلهم و تأدية أعمالهم بدقة و الاستفادة من خبرات بعضهم ، في حين يرجع نسبة 02.34 % من المبحوثين بان تقنيات الاتصال الحديثة لم تحسن الأداء الوظيفي و يعود السبب في التقيد بالوسائل التقليدية بدل الحديثة إلا انه يمكن القول بان التقنيات الحديثة حسنت في الأداء الوظيفي .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العنوان : يبين العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	49	% 98
لا	01	% 02
المجموع	50	%100

مصدر الجدول : رقم (25)

التعليق على الجدول : يبين الجدول أعلاه العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين حيث نلاحظ ان نسبة 98 % كانت إجاباتهم بنعم و هذا ما يؤكد على ان هناك علاقة ارتباطيه بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي و أنها تسهل عليهم مختلف الأعمال و توفر لهم الجهد و الوقت و ذلك ما اكده الجدول رقم (24) حسب إجابات المبحوثين 97.66 % بإجابات نعم فهي سهولة الاتصال بين الموظفين ، سرعة و صول المعلومة و المشاركة في اتخاذ القرار ، في حين نجد نسبة 02 % من المبحوثين اكدوا عدم وجود علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الاداء الوظيفي و هذه نسبة قليلة جدا مقارنة مع إجابات نعم و هذا ما يدل على ان هناك علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي .

بعد تحليل بيانات الاستمارة الخاصة بالدراسة الميدانية و الاعتماد على محور البيانات الشخصية و المحاور الاخرى ، سيتم جدولة و تحليل كل فرضية حسب الأسئلة المتعلقة بها ، حيث تناولت الدراسة الراهنة ثلاث فرضيات و تتمثل فيما يلي :

2-2-2- جدولة و تحليل بيانات الفرضية الأولى :

و هي الدافع الذي يمكننا من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية لرفع كفاءة الأداء و هو التحكم في المهام و تسريع العمل .

العنوان : يبين جدولة و تحليل بيانات الفرضية الأولى

البند	النسبة	الملاحظة
سؤال رقم 06: هل لديك معرفة مسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الإدارة الجامعية؟	نعم	مثبتة
	% 82	لا
	% 18	

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

مثبتة	20.16 %	تقليل الأخطاء		سؤال رقم 08: هل تستخدم تقنيات الاتصال الحديثة من اجل ؟
	27.41 %	التحكم في مهامك		
	16.93 %	اكتساب و زيادة المعارف		
	26.61 %	تسريع العمل		
	08.89 %	أخرى		
	التحكم في المهام 27.41 % +تسريع العمل 26.61 % = 54.02 %			
مثبتة	لا	نعم		سؤال رقم 14 : هل توجد عوامل تساعد على رفع أداءك الوظيفي ؟
	12 %	88 %		
مثبتة	أحيانا	لا	نعم	سؤال رقم 17: هل ترى تقييم الإدارة لأداء الموظفين يساعدهم في تحسين و استمرار أعمالهم ؟
	32 %	04 %	64 %	
مثبتة	احيانا	لا	نعم	سؤال رقم 18 : هل هنالك جو تنافسي بين موظفي لرفع من فعالية الأداء الوظيفي ؟
	36 %	12 %	52 %	
مثبتة	أحيانا	لا	نعم	سؤال رقم 21 : هل يقوم الموظف بتأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية ؟
	38 %	00 %	62 %	

مصدر الجدول رقم 26

التعليق على الجدول :

استنادا إلى النتائج المعروضة من خلال الجداول رقم (06)، (08)، (14)، (17) ، (18)، (21)، و الجدول أعلاه الذي بين النسب المتعلقة بالفرضية الأولى ، حيث نجد نسبة 82 % بإجابة نعم تمثل اكبر نسبة ،بان المبحوثين لديهم معرفة مسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الإدارة الجامعية و نجد ان نسبة 18 % أجابوا بعبارة لا مما يعني أن المبحوثين لهم دافع كبير في استخدامها ، حيث نجد ان الدافع لاستخدامها هو التحكم في المهام بنسبة 27.41 % ثم يليه تسريع

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

العمل بنسبة 26.61 % إذ أن النسبة الإجمالية 54.02 % اما الباقي يرو أن الدافع وراء استخدامها من اجل تقليل الأخطاء و ذلك لاكتساب زيادة المعارف و غيرها ،وذلك نجد أن هناك عوامل تساعد على رفع الأداء الوظيفي بنسبة 88 % ، و نجد ان 12 % أجابوا بعبارة لا و من بين العوامل التي تساعد على رفع الأداء الوظيفي هو الاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة مما يدل على ان هناك دافع لاستخدامها ، و نجد ان 64 % من إجابات المبحوثين يرون اذا كان هناك تقييم من قبل الإدارة فهذا يعطي دافع لاستخدام التقنيات و بالتالي تحسين و استمرار أعمالهم في حين نجد ان 32 % أجابوا باحيانا و 04 % أجابوا ب لا ، و انه اذا كان هناك جو تنافسي بين الموظفين فهذا أيضا يعطي دافع لاستخدام التقنيات وكان ذلك بنسبة 52 % في المقابل 12 % أجابوا ب لا و 36 % أجابوا باحيانا ، و ان تأدية الأعمال المطلوبة تتطلب مهارة و كفاءة عالية بنسبة 62 % أجابوا بنعم مقابل 00 % أجابوا ب لا و 38 % أجابوا باحيانا ، مما يدل على أن هناك دوافع وراء استخدام تقنيات الاتصال الحديثة كتسريع العمل و تقليل الأخطاء و تأدية الأعمال المطلوبة بكل مهارة و في اقل وقت و جهد و بالتالي تثبت صحة الفرضية .

2-3- جدول و تحليل بيانات الفرضية الثانية :

و هي أهم التقنيات الحديثة في الإدارة الجامعية في تفعيل الأداء و هي الحواسيب و الهاتف .

العنوان : يبين جدول و تحليل البيانات الفرضية الثانية

الملاحظة	النسبة		البند
مثبتة	13.33 %	الانترنت	سؤال رقم 07: ما هي أهم تقنيات التي تستخدمها في عملك ؟
	35 %	الحواسيب	
	12.5 %	البريد الالكتروني	
	14.17 %	الفاكس ميلي	
	25 %	الهاتف	
	الحواسيب 35 % + الهاتف 25 % = 55 %		
مثبتة	34 %	جيدة	سؤال رقم 09 : كيف تقيم قدرة تقنية الاتصال الحديثة لمعالجة
	52 %	متوسطة	

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

		ضعيفة	المعلومات داخل الادارة الجامعية ؟
	14 %		
غير مثبتة	لا	نعم	سؤال رقم 10: هل تستخدم شبكة الانترنت داخل الادارة الجامعية ؟
	53.03 %	الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة 18.18 %	
		متابعة العمل 15.16 %	
		الحصول على المعلومات 13.63 %	
		اخرى 00 %	
غير مثبتة	لا	نعم	سؤال رقم 11: هل تستخدم الإدارة الجامعية البرمجيات لتحسين مهام الموظفين ؟
	72 %	28 %	
غير مثبتة	28 %	استعمال تقنيات الاتصال بشكل أكثر	سؤال رقم 12: ماذا تقترح لتحسين تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية ؟
	28 %	تنظيم برامج و تكوين الموظفين	
	16 %	رقمنة و تعميم الانترنت	
	28 %	تأطير مؤطرين و مؤهلين	
مثبتة	أحيانا	لا	سؤال رقم 22: هل ساعدت تقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين و الادارة ؟
	34 %	04 %	نعم 62 %

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

مثبتة	لا	نعم	السؤال رقم 23: هل ترى قلة التقنيات الحديثة أو توفرها بشكل محدود يؤثر على أداءك الوظيفي ؟
	16 %	84 %	

مصدر الجدول رقم 27

التعليق على الجدول :

استنادا إلى النتائج المعروضة من خلال الجداول رقم (07)، (09)، (10)، (11)، (12)، (22)، (23)، و الجدول أعلاه الذي يبين النسب المتعلقة بالفرضية الثانية ، حيث نجد اهم تقنيات المستخدمة هي الحواسيب بنسبة 35 % ثم يليه الهاتف بنسبة 25 % و النسبة الإجمالية هي 55 % مما يدل على ان هنالك تنوع بين التقنيات المستخدمة داخل الإدارة الجامعية ، وان قدرتها على معالجة المعلومات هي متوسطة و كانت بنسبة 52 % في حين نجد ان بعض المبحوثين يراها جدية بنسبة 34 % في مقابل البعض الأخر يراها ضعيفة بنسبة 14 % و ذلك لنقص شبكة الانترنت حيث بينت نسبة 53.03 % بعدم استخدامها داخل العمل و أنها متوفرة بنسبة قليلة 46.97 % منقسمة إلى الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة ، متابعة العمل ، الحصول على المعلومات ، و كذلك نجد نسبة 71 % عدم استخدام البرمجيات داخل الإدارة الجامعية في المقابل 28 % بإجابة نعم ، و لتحسين تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية و انعكاسها على تفعيل الأداء الوظيفي انه لابد من استعمال تقنيات الاتصال بشكل اكثر و تنظيم برامج و تكوين موظفين و تاطير مؤطرين و مؤهلين حيث كانت هذه اجابات المبحوثين و قد بلغت نسبتها 28 % من كل إجابة ، بالإضافة الى رقمه و تعميم الانترنت و كانت بنسبة 16 % و ان مساعدة التقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين و الإدارة كان بنسبة 62 % بإجابة نعم و 04 % بإجابة لا و 34 % بإجابة أحيانا ، و ان قلتها او توفرها بشكل محدود يؤثر على الأداء الوظيفي و كان بنسبة 84 % بإجابة نعم في مقابل 16 % بإجابة لا ، مما يدل على أهميتها داخل الإدارة الجامعية من اجل تفعيل الأداء الوظيفي على الرغم من نقص شبكة الانترنت و قدرتها المتوسطة على معالجة المعلومات الا انه لا يمكن إنكار أهميتها في تفعيل الأداء و بالتالي تثبت صحة هذه الفرضية .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

2-4- جدول و تحليل الفرضية الثالثة:

يساهم استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تطوير الأداء و تخفيف ضغوط العمل
العنوان : يبين جدول و تحليل بيانات الفرضية الثالثة .

الملاحظة	النسبة			البند
مثبتة	أحيانا	لا	نعم	سؤال رقم 13: هل تقوم الإدارة على توجيه الموظفين لأداء أعمالهم على أحسن وجه ؟
	% 36	% 04	% 60	
مثبتة	أحيانا	لا	نعم	سؤال رقم 15: هل الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة التي تعمل فيها تساعد على تحسين الاداء ؟
	% 28	% 06	% 66	
مثبتة	لا		نعم	سؤال رقم 16: هل التعاون و المشاركة في العمل داخل الإدارة التي تعمل فيها يحسن في زيادة دفاعية العمل ؟
	% 08		% 92	
غير مثبتة	% 26	التكوين المستمر من خلال الندوات و الملتقيات		سؤال رقم 19: ماذا تقترح لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية ؟
	% 30	تبادل الخبرات بين الموظفين و الجامعات		
	% 28	التحكم في تقنيات الاتصال و الاعتماد على انواعه		
	% 16	استغلال الكفاءات و رفع مستوى المستخدمين		

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

مثبتة	لا	نعم	سؤال رقم 20: هل زاد استخدامك لتقنية الاتصال في تحسين اداءك داخل الادارة الجامعية ؟	
	01.69 %	98.31 %	مرونة اكثر في العمل 29.68 %	
			تخفيف ضغوط العمل 26.27 %	
			رضا العمل عن العمل 18.64 %	
			تحسين الخدمة 23.72 %	
		أخرى 00 %		
مثبتة	لا	نعم	سؤال رقم 24: هل ترى ان التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء الوظيفي ؟	
	02.34 %	97.66 %	سهولة الاتصال بين الموظفين 26.74 %	
			سرعة وصول المعلومات 37.24 %	
المشاركة في اتخاذ القرار 33.72 %				
مثبتة	لا	نعم	سؤال رقم 25: هل هنالك علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي ؟	
			98 %	02 %

مصدر الجدول رقم 28

التعليق على الجدول :

استنادا الى النتائج المعروضة من خلال الجداول رقم (13)، (15)، (16)، (19)، (20)، (24)، (25) ، والجدول أعلاه الذي يبين نسب المتعلقة بالفرضية الثالثة ، حيث نجد نسبة 60 % من المبحوثين يرون أن الإدارة تقوم بتوجيههم على أحسن وجه في حين نجد 04 % من إجابة لا و 36 % من إجابة أحيانا ، و أن الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل الإدارة تحسن من الأداء و تساعد على تطويره و كان ذلك بنسبة 66 % مقابل 06 % من إجابة لا و 28 % من إجابة أحيانا ، بالإضافة إلى ان التعاون و المشاركة في العمل يحسن في زيادة فدايعته و قدرت بنسبة 92 % مقابل 08 % ، و لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية و جب التكوين المستمر من خلال الندوات و الملتقيات و تبادل الخبرات بين الموظفين و الجامعات بنسبة 30 % و كذلك التحكم في تقنيات الاتصال الحديثة و الاعتماد على مختلف أنواع الاتصال و استغلال الكفاءات و رفع مستوى المستخدمين ، و كذلك نجد ان التقنيات زادت في تحين أداءهم بنسبة 98.31 % منقسمة على مرونة أكثر في العمل بنسبة 29.68 % و تخفيف ضغوط العمل بنسبة 26.27 % و كذلك كل من رضا العامل عن العمل و تحسين الخدمة، و على ان التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء الوظيفي بنسبة 97.66 % من خلال سهولة الاتصال بين الموظفين و سرعة وصول المعلومة و المشاركة في اتخاذ القرار في مقابل 02.34 % من إجابة لا ، و إما نسبة 98 % يؤكدون على إن هنالك علاقة ارتباطية بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي ، مقابل 02 % من إجابة لا ، و هذا ما يدل على أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة حسنت من الأداء الوظيفي و بالتالي تثبت صحة الفرضية .

2-5- النتائج العامة للدراسة ف ضوء تحليل الجداول:

الجدول رقم 01 : نستنتج من خلال الجدول أن هناك تباين بين فئتي الذكور و الإناث حيث بلغت فئة الإناث النسبة الأعلى حيث قدرت ب 60 % و هذا راجع إلى أن الإدارة الجامعية فيها توظيف أكثر لدى هذه الفئة.

الجدول رقم 02: يمكن استنتاج من خلال الجدول أن هناك اختلاف في المستويات التعليمية داخل الإدارة حيث كان المستوى التعليمي الغالب هو مستوى الليسانس بنسبة 20% مقارنة بباقي المستويات **الجدول رقم 03 :** نستنتج أن أغلب الموظفين الإداريين داخل الإدارة الجامعية تتراوح أعمارهم من 30 . 40 سنة و هذا يفسر بأن هذا السن هو المطلوب للتنصيب بالوظائف الإدارية.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الجدول رقم 04 : نستنتج من خلال الجدول أن عدد سنوات الخبرة من 10.5 و من 11 فما فوق هي كبر نسبة من الموظفين في الإدارة الجامعية وهذا لأن الخبرة تلعب دور هام من تمكين الموظفين من تسيير الأعمال و معرفة كل ما يجري داخلها.

الجدول رقم 05: نستنتج من الجدول أن هناك تباين ملحوظ في الوظائف داخل الإدارة و الوظيفة الأكثر توظيفاً هي عون إداري بنسبة 34% لكون هذه الوظيفة تتطلب عدد كبير من الموظفين مقارنة بباقي الوظائف الأخرى.

الجدول رقم 06 يمكن استنتاج أن أغلب الموظفين لديهم معرفة مسبقة باستخدام التقنيات الحديثة نظراً لسهولة استخدامها و توظيفها بالشكل الكافي داخل الإدارة.

الجدول رقم 07 من خلال الجدول نستنتج بأن التقنيات الأكثر استخداماً داخل الإدارة الجامعية هي الحواسيب لكونها الوسيلة الأكثر استخداماً من قبل الموظفين و سهولة الحصول على المعلومات.

الجدول رقم 08 نستنتج أن استخدام التقنيات الحديثة داخل الإدارة الجامعية يساهم بشكل كبير في التحكم في المهام بين الموظفين كذلك تقليل الأخطاء وهذا يساعد في تحسين الأداء داخل الإدارة.

الجدول رقم 09 : نستنتج أن قدرة التقنية الحديثة في معالجة المعلومات داخل الإدارة الجامعية كانت متوسطة حيث ساهمت هذه الأخيرة في الحصول على المعلومات و معالجتها بسهولة.

الجدول رقم 10: نستنتج من خلال الجدول أن الانترنت تلعب دور بارز داخل الإدارة الجامعية كونها تساعد على الحصول على المعلومات بأقل وقت و جهد فهي تعتبر وسيلة فعالة داخل الإدارة .

الجدول رقم 11 نستنتج أن اعتماد الموظفين على البرمجيات داخل الإدارة كانت نسبة قليلة جداً قدرت بـ 28 وهذا لأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب أكثر من الوسائل الأخرى.

الجدول رقم 12 : نستنتج من الجدول أن تقنيات الاتصال الحديثة حسنت الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية نظراً لأن هذه التقنيات عملت على تطوير و تحقيق أفضل أداء.

الجدول رقم 13 : نستنتج أن الإدارة الجامعية عملت على توجيه الموظفين لتأدية أعمالهم على أكمل وجه من خلال تشجيع الموظفين وتبادل الثقة بينهم وبين الإدارة.

الجدول رقم 14 : نستنتج أن هناك عوامل تساعد في رفع الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية منها الثقة المتبادلة بين الموظفين والعمل الجماعي و غيرها .

الجدول رقم 15 : نستنتج من خلال الجدول أن الثقة المتبادلة بين الموظفين تساهم بشكل كبير في تحسين ورفع الأداء الوظيفي وذلك يؤدي إلى فعالية العمل .

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الجدول رقم 16 : خلال الجدول يمكن أن نستنتج أن التعاون و المشاركة يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق دافعية العمل بين الموظفين والذي يساعد في تحسين الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية.

الجدول رقم 17 : من خلال الجدول نستنتج أن تقييم الإدارة للموظفين ومتابعة أعمالهم وتحفيزهم و تشجيعهم يساعد في تحسين واستمرار أعمالهم بكفاءة

الجدول رقم 18 : نستنتج من خلال الجدول أنه أحيانا هناك تنافس بين الموظفين داخل الإدارة الذي يساعد في أداء الأعمال بدقة ومهارة عالية .

الجدول رقم 19 : يمكن أن نستنتج من خلال الجدول أن تقنيات الاتصال حسنت الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية من خلال التكوين و التدريب إضافة إلى استعمال هذه التقنيات بشكل صحيح .

الجدول رقم 20 : نستنتج أن تقنيات الاتصال الحديثة زادت في تحسين أداء الموظفين دال الإدارة الجامعية فهي عملت على تحسين العمل و رضا العامل عن العامل إضافة إلى المرونة في العمل كل هذا بفضل التقنيات المستخدمة داخلها.

الجدول رقم 21 : نستنتج من خلال الجدول أن الموظفين يأدون الأعمال بمهارة وكفاءة عالية وهذا يساهم في رفع أداءهم وتحقيق الإدارة أهدافها.

الجدول رقم 22 : استنتجنا من خلال الجدول أن التقنيات الحديثة عملت على توطيد العلاقة بين الإدارة و الموظفين و تعزيز التعاون بينهم وتنظيم الأعمال بكفاءة و الفعالية المطلوبة .

الجدول رقم 23 : نستنتج أن قلة التقنيات الحديثة أو توفرها يؤثر على الأداء الوظيفي فكلما توفرت بشكل كافي ساهم ذلك في رفع و تحسين الأداء .

الجدول رقم 24 : يمكننا استنتاج أن التقنيات المستخدمة داخل الإدارة الجامعية حسنت من الأداء خاصة الحواسيب التي أصبحت وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة .

الجدول رقم 25 : نستنتج أن هناك علاقة ارتباطيه بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية فتحقق أداء فعال مرتبط بتوفير التقنيات الحديثة.

2-6- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات :

• اختبار الفرضية الأولى : الدوافع التي تمكنا من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة

الجامعية لرفع كفاءة الأداء هي التحكم في المهام و تسريع العمل .

ان استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة حتمية في الإدارة الجامعية لرفع الأداء كونها تسهل عملية الاتصال بين الموظفين و تؤدي الى سيرورة المعلومات في الوقت المناسب و تسهيل المهام

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الإدارية بكفاءة و فعالية إضافة إلى أنها تقوم بتسريع الأعمال داخل الإدارة من خلال سهولة الحصول على المعلومات و تبادلها بسرعة و أنية و هذا ما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة بين الموظفين و التحكم في المهام المنوطة بهم و تأدية الأعمال بدقة و هذا ما دفع إلى استخدام هذه التقنيات داخل الإدارة الجامعية لرفع كفاءة الأداء. هذا ما يثبت تحقيق الفرضية الأولى .

• **اختبار الفرضية الثانية :** أهم التقنيات الحديثة التي تستخدمها الإدارة الجامعية في تفعيل الأداء هي الحواسيب و الهاتف.

- الحواسيب و الهاتف من أكثر الوسائل و التقنيات الحديثة التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي إدارة جامعية و التي تساهم في تسهيل و تنظيم المعلومات و تحسين سير العمل بين الموظفين داخل الإدارة.

- أصبحت الحواسيب تحظى باهتمام كبير في الإدارات الجامعية و من أهمها استخداما كونها تساعد في نقل و تبادل المعلومات بين الموظفين الإداريين في مختلف المصالح بسهولة و بأقل وقت و جهد فهو يعتبر وسيلة فعالة و ملائمة أكثر لأداء الأعمال بكفاءة و مهارة عالية ، فهذا الأخير يستوعب العديد من المهام و الوظائف و تأدية الأعمال و تحقيق أداء جيد .

- كذلك الهاتف الذي يعد الوسيلة الأخرى الذي تستخدمه الإدارة الجامعية لفعالية الأداء فهو يعتبر وسيلة ذات أهمية بالغة و توفره لدى اغلب الموظفين داخل الإدارة و نظرا لسهولة استعماله و صغر حجمه و قلة تكلفته و اختصار للوقت و الجهد و يساهم بدرجة اكبر من الأهمية في تحقيق أداء جيد للموظفين داخل الإدارة و استخدامه لنقل المعلومات على كافة المستويات إضافة لكونه يزيل الالتزام بالتواجد في مكان محدد مما يعطي حرية حركية الموظفين ، فهذه التقنيات تساهم بشكل كبير في تحقيق الإدارة الجامعية لأهدافها و فعاليتها بجودة عالية بغض النظر عن باقي التقنيات الأخرى .

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

• **اختبار الفرضية الثالثة :** يساهم استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة الجامعية لتحسين الأداء الوظيفي في تحقيق ضغوط العمل و مرونة أكثر في العمل .

- ان استخدام التقنيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية يكمن في كونها تعمل على تسهيل عملية تبادل المعلومات بين الموظفين و السرعة و الدقة في انجاز الأعمال من خلال استخدام احدث الوسائل التكنولوجية إضافة إلى تخفيف ضغوط العمل و الوصول إلى

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

أحسن أداء و تنفيذ المهام المنوطة بالموظفين إضافة إلى أنها تحسن الأداء الوظيفي عن طريق السرعة و الدقة في الاتصال بين مختلف المصالح باستخدام هذه التقنيات التي تحسن علاقات العمل في الإدارة .

- أن استخدام التقنية الحديثة يرفع من كفاءة الأداء من خلال توفرها لدى الموظفين في الإدارة بمختلف مستوياتهم ، فامتلاك و استخدام هذه التقنيات أمر لا بد منه لتحسين الأداء الوظيفي و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة .

2-7- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

لقد تناولت دراستنا دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية في جانبها النظري إلى سرد التراث النظري المكتوب ، أما جانبها التطبيقي فقد اعتمدنا على استمارة الاستبيان و الملاحظة ، كما تطرقت بعض الدراسات السابقة لموضوع الدراسة ككل او متغير من المتغيرات ، و استنادا إلى هذا سوف نحاول مناقشة نتائج الدراسة الحالية في ضوء ما توصلت إليه الدراسات الأخرى .

إذا رجعنا إلى ما توصلت إليه دراسة محمد بن علي مانع و التي تمحورت حول معرفة و كشف طبيعة تقنيات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي على الضباط العاملين بالأمن العام حيث كشفت هذه الدراسة عن أهمية تقنيات الاتصال في نقل و حفظ المعلومات و كذلك تحسين عملية اتخاذ القرارات و من ثم تحسين مستوى الأداء الوظيفي ، و التي أكدت ان واقع تقنيات الاتصال متدني و متأخر لمنسوبي الأمن العام الا أنها تحقق فعالية الأداء بدرجة كبيرة ، كما استخلص ان قدمها و قلة توفرها و انخفاض مستوى تدريب العاملين يعد من المعوقات ، و هذا ما يتفق مع نتائج الدراسة الراهنة ، حيث بينت الإحصائيات ان توظيف و استخدام تقنيات الاتصال يحسن من عملية الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية و كان ذلك بنسبة 98.31 % و هي نسبة مرتفعة بالإضافة أنها تستخدم في التحكم في المهام ، و توضيح النتائج أيضا أهمية توفرها و وضع برامج تكوينية لتدريب العاملين و هذا دليل على ان هناك علاقة بين تقنيات الاتصال و الأداء الوظيفي و هذا ما أكدت عليه كلا الدراستين .

كما ان الدراسة التي أجراها مصعب إسماعيل طابش ، حيث تمحورت حول محاولة الكشف عن الدور الذي تلعبه نظم و تقنيات الاتصال و ثورة الاتصالات و التكنولوجيات في مساعدة متخذي القرارات ، و التي أكدت ان واقع تقنيات الاتصال المتمثلة في الانترنت والبريد الالكتروني ، و الجوال و

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

الفاكس و غيرها بأنها جيدة ، كما أنها تساهم في تحسين و تطوير المهام في اتخاذ القرارات ، و أن أكثر الوسائل فعالية هي الاتصالات الكتابية ، الشفافية ، الالكترونية و بينت معوقات متعلقة بتقنيات الاتصال و هي انخفاض مستوى تدريب العاملين و تعدد المستويات الإدارية ، و أن أهمية تحسين و استخدام التقنيات من خلال تنمية مهارات العاملين لتقليل من الاعتماد على الوسائل التقليدية و هذا ما يتفق مع نتائج الدراسة الراهنة حيث بينت ان اهم تقنيات الاتصال المستخدمة و تمثلت في الحواسيب ، الهاتف ، و أنها تساهم في تحسين الأداء الوظيفي و بالتالي تقليل الأخطاء ، كما أنها تؤكد على استخدام تقنيات لتنمية مهارات العاملين و هذا دليل على ان كلا الدراستين تؤكدان على أهمية تقنيات الاتصال في تحسين المهام و تسريعها .

أما بالنسبة للدراسة عزلدين هروم التي دارت حول واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ، ففي التوظيف كانت تكون دون اعتبارات موضوعية و غاب التعامل على أساس الفروق الفردية في المنح و المكافآت ، و التي أكدت انه عندما يكون هناك مجموعة من السلوكيات و الممارسات غير الراشدة و فروق فردية فانه يترتب عليها نتائج ضارة ، بالإضافة إلى أن عدم تسيير الأداء الوظيفي من طرف الرؤساء و توفير نظام مطبق في تقييم الأداء الوظيفي دون التوضيح الكافي يحدث حالة من التسيب و اللامبالاة و يقلل فرص نجاحها و استمرارها ، و هذه النتائج تتوافق في بعض جزئياتها مع نتائج الدراسة الحالية التي توصلت إلى أن الأداء الوظيفي الفعال يكون من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المؤسسة و تجنب الاختلافات و الصراعات ، أو عدم فهم العامل للمعلومات و كذلك عدم الثقة يؤدي إلى اختلافات و التنافر و بالتالي تأثير على تسيير و تحسين الأداء الوظيفي .

و هذا ما يدل على أن كلا الدراستين تؤكدان على التعاون و المشاركة في اتخاذ القرار و ان الثقة المتبادلة و عدم الاستغلال يحسن من الأداء .

أما الدراسة التي تطرق إليها بوعطيط جلال الدين فقد تحدثت عن الاتصال بصفة عامة تم تخصص في الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي اذ يؤكد على الدور الذي يلعبه الاتصال في الشؤون الإنسانية و خاصة مع تطورات و دخول التكنولوجيا إلى المجتمعات ، كما أنها بينت لنا من خلال نتائجها العلاقة بين الاتصال و الأداء الوظيفي اذ أنها علاقة ارتباطيه موجبة لدى العمال

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

لتحقيق سيرورة التعليمية و العلمية للمؤسسة و كذلك تحسين الأداء الوظيفي داخلها و انسياب المعلومات بين الإدارة و العمال .

و هذا ما يدل على أن كلا الدراستين تؤكدان على أهمية التكنولوجيا و الاتصال لتحسين الأداء الوظيفي .

كما أن الدراسة التي أجرتها ريم بنت عمر بن منصور الشريف ، تطرقت إلى تطوير الإداري و دراسة الاجراءات المناسبة لتحسين الأداء الوظيفي اذ أكدت على ان التطوير التنظيمي له أهمية بالغة في أجهزة و مؤسسات الدولة ، كما انه تقديم أنشطة للتحسين الوظيفي مما يعود على أداء العمال و هذا ما أكدت عليه في نتائج دراستها كما بينت أيضا عدم وجود متابعة و عناية بالمعدات و الأجهزة و الأدوات المستعملة في الجامعة ، و كذلك عدم إعداد دراسات و توضيحات لترشيد استعمالها ، و نتائج هذه الدراسة تتوافق في بعض جزئياتها مع نتائج الدراسة الحالية حيث أكدت على أهمية الأداء الوظيفي و كيفية تحسينه ، من خلال التقنيات الحديثة بالنسبة لنا و من خلال التطوير التنظيمي بالنسبة لها مما ينعكس على أداء العمال و الأنشطة التي يقومون بها .

و هذا يدل ان كلا الدراستين تؤكدان على أهمية الأداء الوظيفي من خلال التطوير التنظيمي و تقنيات الاتصال و مختلف الأنشطة و الوسائل التي تنعكس على أداء العمال .

اما بالنسبة لدراسة سهام بن رحمون و التي تمحورت حول معرفة و كشف بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، فالاهتمام بتطوير و رفع مستوى الأداء الوظيفي يعني الاهتمام بالإدارة الجامعية و من ثم الاهتمام بالإداريين و هذا ما يؤدي الى زيادة كفاءتهم و فعاليتهم و ثم زيادة رغبتهم في تحسين الأداء ، و التي أكدت ان بيئة العمل المثالية و الفعالية تؤثر على سلوك الأفراد العاملين و على مدى رضاهم و مستوى أدائهم الوظيفي و أثبتت ان رضا المرؤوسين عن قيادتهم الإدارية و أساليبها من شأنها ان تساهم في تحسين إنتاجها وولائهم و انتمائهم لمؤسساتهم ، و هذه النتائج تتوافق في بعض جزئياتها مع نتائج الدراسة الحالية و التي توصلت الى ان الأداء الفعال يكون من خلال التعاون و روح العمل الجماعية و ان الاهتمام بتقنيات الاتصال و الإدارة الجامعية و كذلك الإداريين يؤدي الى زيادة فعالية الأداء و بالتالي فالاهتمام بهم يسهل العمل و يساهم في تشجيعهم على تنفيذ المهام بأقصر وقت و جهد.

الفصل الثاني : مرتكزات الدراسة المنهجية و اطارها التطبيقي

و هذا ما يدل على أن كلا الدراستين تؤكدان بالاهتمام بالإدارة الجامعية و العمال الإداريين لأنهم يحسنوا من الأداء الوظيفي و يرفع من مستواه .

كما أن الدراسة التي قامت بها طويهري فاطمة دارت حول معرفة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، و قد برهنت على استخدام التكنولوجيات الحديثة كأداة لتحسين القدرات الإدارية ، و تبسيط و تسهيل مختلف الإجراءات ، و كذا تطوير و تحسين مستوى الأداء البشري الذي ينعكس على أداء المؤسسة كما أنها أكدت على أهمية التكنولوجيات و العامل البشري لضمان بقاء المؤسسات فمن خلال استثمار العامل البشري و التكنولوجيات يتحسن العمل و اداء المؤسسة و هذه النتائج تتوافق الى حد بعيد مع نتائج الدراسة الحالية التي توصلت إلى أهمية التكنولوجيات الحديثة في تحسين الاداء و توفير الجهد و الوقت و تقليل الأخطاء و سهولة تخزين و حفظ المعلومات و هذا ما يدل على ان كلا الدراستين تؤكدان على أهمية التكنولوجيات الحديثة و كذلك الارتقاء بالعامل و المؤسسة لضمان بقائها من خلال العمل على إدخال التكنولوجيات و استغلالها مما ينعكس ذلك على الأداء الوظيفي .

و من ناحية أخرى نجد دراسة محمد الناصر و التي تمحورت حول معرفة سبل تفعيل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، حيث بينت أن المؤسسات تولى اهتماما كبيرا بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف أنواعها و قدرتها على حفظ و استرجاع مختلف المعلومات و أهميتها في تنمية كفاءة العمال ، كما أكدت ان المؤسسات تسعى لامتلاك المكونات المادية للتكنولوجيا لأنها تساهم في تسهيل الأعمال مما ينعكس على أداء عمالها و أدائها ككل ، و استخلصت أنها هذه المؤسسات تعاني عدم فهم كيفية توظيف هذه التكنولوجيات على الرغم من تواجدها ، و هذه النتائج تتوافق في بعض جزئياتها مع الدراسة الراهنة التي توصلت إلى أهمية التكنولوجيات الحديثة في تسريع و متابعة مختلف الأعمال داخل المؤسسات و الاهتمام بكيفية العمل بها مما يعود على أدائها فهي توفر الجهد و الوقت .

و هذا ما يدل على أن كلا الدراستين تؤكدان على أهمية التكنولوجيات الحديثة داخل المؤسسات لتحسين العمل و توفير الوقت و مختلف المجهودات مع وضع دورات تكوينية لفهم كيفية عمل هذه التكنولوجيات .

8-2- توصيات و مقترحات على ضوء نتائج العامة:

و من خلال ما توصلنا إليه من نتائج في هذه الدراسة ، ارتأينا الى تقديم بعض توصيات و الاقتراحات و تتمثل فيما يلي:

- يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تعميمها على كل أنشطة المؤسسة لرفع مستوى أدائها .
- المتابعة و العناية بالمعدات و الأجهزة و الوسائل المستعملة داخل الإدارة الجامعية ، و تحديثها بصفة مستمرة و توفير الصيانة لها .
- يمكن للإدارة متابعة و قياس فعالية التكنولوجيا و استخدامها لكشف نقاط القوة و دعمها و كشف نقاط الضعف و تداركها .
- الاهتمام بالعنصر البشري و وضع برامج تكوينية و تدريبية لتحسين مهاراتهم لتحقيق أهداف المؤسسة .
- استخدام التقنيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي أصبحت حتمية مواكبة التطورات التكنولوجية و الاعتماد على الإدارة الالكترونية بدل الإدارة الورقية.
- منح الثقة و إعطاء الموظفين فرصة من اجل إظهار إبداعاتهم و اقتراحاتهم و ذلك من خلال توفير الوسائل و التقنيات الحديثة المناسبة لأداء الأعمال بدقة .
- ضرورة دعم و تعزيز علاقات العمل بين الموظفين و المحاولة قدر الإمكان توفير ظروف و أجواء عمل مناسبة لضمان أداء أفضل .
- الاهتمام بوضع طرق لتقييم أداء الموظفين و توعيتهم و تحفيزهم على الاستخدام الجيد لمثل هذه التقنيات .
- أهمية خلق الوعي داخل المؤسسة بأهمية و كيفية استخدام تقنيات الاتصال الحديثة للاستفادة منها في توفير الجهد و الوقت و بالتالي تعزيز الأداء الوظيفي.
- تفعيل و توسيع استخدام شبكة الانترنت و استخدامها كوسيلة من وسائل الاتصال و الاستفادة مما تقدمه من بيانات و معلومات .
- يجب أن يحظى نظام تقييم الأداء بمزيد من الاهتمام من الجميع داخل المؤسسة .
- رفع دافعية الموظفين عن طريق توفير كافة الإمكانيات التي تساهم على انجاز مهامهم و تحسين أدائهم



خاتمة

و في الأخير نستطيع القول بأن تقنيات الاتصال الحديثة لها أهمية كبيرة إذ تعتبر من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها إدارة المؤسسات في رفع كفاءة الأداء الوظيفي و تحسينه من خلال انجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد ، و تسهيل أداء العمال مع توفير المرونة في أداء الأعمال و تقليل الجهد المبذول من طرف العمال الإداريين في الإدارة الجامعية .

و يعتبر تحسين و رفع الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية محورا أساسيا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تفعيل تقنيات الاتصال الحديثة داخل إدارة المؤسسة ، و تعزيز التعامل و التعاون بين الموظفين ، مما يزيد من الدافعية و الرغبة في العمل و يحسن مستوى الأداء حيث تبقى تقنيات الاتصال الحديثة أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات ، إذ تمثل العنصر الفعال و الرئيسي لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة في تحسين و زيادة فعالية الأداء ، كما أنها وسيلة لتحقيق التنسيق و تسيير النشاطات في جميع المستويات بدقة مع تقليل الأخطاء لتحقيق أهداف المؤسسة ، و لذلك و جب على المؤسسات الاهتمام أكثر بتوفير كل الإمكانيات التقنية و البشرية و المالية و الحفاظ على جودة المعلومات لسبل استمرارها و نجاحها .

فهذه الأخيرة ساهمت بمختلف أنواعها في تحسين سير العمل في الإدارة و تغيير سلوك الموظفين والمساعدة و المشاركة في اتخاذ القرار ومنه الرفع من مستوى الأداء لذا تعتبر ضرورة حيوية بالنسبة للإدارة ولها أهمية بالغة في مختلف الأصعدة و أصبح التحكم فيها و توظيفها في جل الأعمال داخل الإدارة يمثل معيارا لتطويرها لذلك كانت لها العديد من المميزات التي تتمتع بها و على رأسها تحسين الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية فالتطور الهائل في هذه التقنيات أدى بالانتقال من التقليدي إلى الحديث داخل الإدارة فأصبحت أداة لنجاح أي مؤسسة فهي أدت دورها الإيجابي في تفعيل مستوى الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية و تطبيقها في الإدارة ساهم في زيادة كفاءة و فعالية مستوى الأداء الوظيفي.



I- القواميس

1. المنجد في اللغة و الإعلام ، دار المشروق ، بيروت ، لبنان ، 1988 ، ط 30.

II- الكتب :

1. ابراهيم السنوسي نصر : البرنامج التمهيدي للتدريب على استخدام الحاسوب و الانترنت مقدمة للانترنت ، مكتب التدريب ، جامعة سها ، 2015 ، د.ط.
2. ابراهيم محمد المحاستة : ادارة و تقييم الاداء الوظيفي بين الإدارة و التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2013، د ط.
3. احسان محمد الحسن : النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دار وائل للنشر ، د.ب، 2005، د ط.
4. أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية -مصر- ، 1986 ، د.ط.
5. أحمد نافع المدادحة ، محمد عبد الدبس السردى : تكنولوجيا المعلومات و الشبكات في المكتبات و مؤسسات التعليم ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، دب ، 2013 م -1434 هـ ، ط 1.
6. السعدي الغول السعدي: مناهج البحث العينات و أنواعها، دب، دن، د.ط.
7. إياد شاكر البكري : تقنيات الاتصال بين زمنين ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003، ط1.
8. إيمان فاضل السامرئي ، هيثم محمد الزعبي : نظم المعلومات الادارية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2004، ط1.
9. بشير العلاق : نظريات الاتصال مدخل متكامل ، عمان ، دار اليازوري لنشر و التوزيع ، 2010 ، د ط
10. ثريا تيجاني : القيم الاجتماعية و التلفزيون في المجتمع الجزائري ، دار الهدى للطباعة و النشر ، عين مليلة ، 2011، د ط .
11. جعفر حسن الطائي : تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار البداية ، عمان ، 2013 ، د.ط.

قائمة المصادر و المراجع

12. حسن حمدي : وظائف الاتصال الجماهيري " الوظيفة الاخبارية لوسائل الإعلام " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1991، د.ط.
13. حسن عبد الله العابد : اثر العولمة في الثقافة العربية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2004 ، ط.1.
14. حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1955 ، ط.1.
15. حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد : الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، جمادى الثانية 1419 هـ - اكتوبر 1998 ، د . ط.
16. حسن محمد ، رواية إدارية القوى العاملة، دار النهضة ، الجزائر ، 2000، ط.2.
17. رضوان بلخيري : مدخل الى وسائل الاعلام و الاتصال نشاتها و تطورها ، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 1436 هـ - 2014 م ، ط 1.
18. سالم محمد الصالح : العصر الرقمي و ثورة المعلومات و تحديث المجتمع ، الهرم عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الإجتماعية ، 2002، د.ط.
19. سامح عبد المطلب عامر : استراتيجيات ادارة الموارد البشرية ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، 2001 ، ط 1.
20. سعيد ياس عامر، علي محمد عبد الوهاب : الفكر المعاصر في التنظيم و الادارة ، مركز وايدسيرفيس ، القاهرة ، 1998 ، ط 2.
21. سهيلة محمد عباس : ادارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2006 ، ط 2.
22. صالح ابو اصبح : الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجد لاوي ، عمان ، الأردن ، 2004 ، د ط.
23. طه فرج عبد القادر : علم النفس الاصناعي و التنظيمي ، دار المعارف ، القاهرة ، 1988، ط 6.
24. عاطف عدلى العبد ، نهى عاطف العبد : نظريات الإعلام و تطبيقاتها العربية ، دار الفكر العربي ، 94 شارع عباس العقاد ، القاهرة ، 2008 ، د ط.

قائمة المصادر و المراجع

25. عمر قندلجي ، إيمان السامرائي: قواعد و شبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات و مراكز المعلومات ، دار الفكر، عمان ، 2002، د.ط.
26. عبد البارئ ،درة إبراهيم :تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات (الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة) ، العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2003،د.ط.
27. عبد الحافظ عواجي صلوي : نظريات التأثير الاعلامية " جمع و تنسيق" ، اسامة بن مساعد المحيا ، الاردن ، 2012 ، د . ط.
28. عبد الرحمان الصباح : نظم المعلومات الادارية ، دار زهران للنشر ، عمان ، 1998 ، د.ط.
29. عبد الرحمان عزي ، السعيد بومعيزة : الاعلام و المجتمع - رؤية سوسيولوجية مع تطبيقات على المنطقة العربية و الاسلامية - ، دار الورسم للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2010 ، ط1.
30. عبد المالك درمان الدناني : الوظيفة الاعلامية لشبكة الانترنت ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، 2001 ، ط 1.
31. عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث في العلوم الإنسانية . دار الفهيم ، دمشق،2004،ط2.
32. عدنان حسين يحي ، مازن محمود ذيب : تكنولوجيا 10 ، مركز المناهج للنشر ، 2004 ، ط 1.
33. علاء عبد الرزاق السلامي ، خالد ابراهيم السليطي : الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، الاردن ، عمان ، 2008، ط 1.
34. علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي ، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1998 ، د ط .
35. علي محمد شنو : الاتصال الدولي و التكنولوجي الحديث ، دار القومية للثقافة ،بيروت ،2005، د.ط.
36. غني ناصر حسين القرشي : المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار الصفراء للنشر ، الأردن ، 2011، د.ط.

قائمة المصادر و المراجع

37. فضة عباسي بصلي ، محمد الفاتح حمدي : مدخل لعلوم الاتصال و الاعلام (الوسائل ، النماذج ، النظريات)، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2017، ط1.
38. فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 ، ط1.
39. فضيل دليو : التكنولوجيا الحديثة للاعلام و الاتصال (NTIC/NICT) المفهوم – الاستعمالات – الأفاق ، دار الثقافة ، الجزائر ، 2010 ، ط 1. محمد احمد عبد النبي : ادارة الموارد البشرية ، زمزم ناشرون و موزعون ، الأردن ، 2010.
40. فضيل دليو ، فضة عباسي بصلي : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة استخدام و التأثير ، مؤسسة كنوز الحكومة ، للنشر و التوزيع ، دب ، 2001 ، ط 1.
41. فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 ، د.ط.
42. فؤاد شعبان ، عبيدة صبتي : تاريخ وسائل الاتصال و تكنولوجيا الحديثة ، دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012، ط 1.
43. فيصل أبو عشة : الاعلام الالكتروني ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الاردن ، عمان ، 2010 ، ط1.
44. كمال احمد رباح : العوامل الاجتماعية و الاكاديمية المؤثرة في اداء الطالب الجامعي ، جامعة طانطا ، كلية التربية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة ، 2008. حسن عماد مكايي ، عاطف عدلي العبد : نظريات الإعلام ، د.د ، د.ب ، د.ط ، 1438 هـ - 2008.
45. كمال محمد محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1996 ، د.ط .
46. مجد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2004 ، ط 1.
47. محمد بلال الزعلي ، احمد الشرايعة و اخرون : الحاسوب و البرمجيات الجاهزة مهارات الحاسوب ، دط ، دب، دس.

قائمة المصادر و المراجع

48. محمد زويد العتيبي ، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ط 1.
49. محمد سيد محمد : الإعلام و اللغة العربية ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر ، 1992 ، د ط.
50. محمد عبد الحميد : نظريات الاعلام و اتجاهات التأثير ، علم الكتب ، نصر ، 2004 ، ط 2.
51. محمد عبد الغني حسن هلال : مهارات ادارة الاداء معايير و تطبيقات الجودة الاداء ، مركز تطوير الاداء و التنمية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999 ، د ط
52. محمد لعقاب : مجتمع الاعلام و المعلومات " ماهيته و خصائصه " ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، 2003 ، د ط.
53. محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية و العلمية)، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2005 ، ط 1.
54. محمد محمد الهادي: تكنولوجيا الإتصالات و شبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001، د ط.
55. محمد محمود الحلبة : تكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية ، دار الكتب الجامعي ، الإمارات العربية المتحدة ، 2001، ط 1.
56. محمد منير حجاب : نظريات الاتصال ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، مصر ، ط 1.
57. محمد منير حجاب : وسائل الاتصال نشاتها و تطورها ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008 ، ط 1.
58. محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003 ، ط 1.
59. محمود علم الدين : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و صناعة الاتصال الجماهيري ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ط 1.
- مزهرة شعبان العاني و آخرون : العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، إثراء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، ط 1.

قائمة المصادر و المراجع

60. مصطفى العشي : دور الانترنت ، مركز الايمن الدولي للمعلوماتية ، دد، دب ، دن ، دط.
61. منال هلال المزاهرة : نظريات الاتصال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2012 م -1433هـ ، د.ط.
62. موريس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية-تدريبات علمية -تر، بوزيد صحراوي و أخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ط.4.
63. نادية سعيد عاشور، عبد الرحمان برقوق: منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، مؤسسة حسين ، رأس الجبل للنشر و التوزيع، الجزائر، 2016، دط.
64. نبيل حميد شه : البنائية الوظيفية و دراسة الواقع و المكانة ، د.د. ب.د.ط.
65. نصير بوعلي : الاعلام و القيم ، قراءة في نظرية المفكر الجزائري عبد الرحمان غري ، دار الهدى ، الجزائر ، 2003 ، د.ط.
66. هارون منصر : تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية " محاضرات جامعية ، دار الالعية للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012 ، ط.1.
- هيثم محمود الشلي : الحاسوب نماذج و تطبيقات في ادارة الاعمالو التسويق ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ط.1.
67. وسام صالح باسبعين : ثورة تقنيات الاتصال الحديثة و تحدياتها ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، اربد، الاردن ، 2016 ، ط.1.
68. وهيبة غراممي : تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، دار المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2009 ، ط 2.
69. يامين بودهان : الشباب و الانترنت ، دار مجد لاوي للنشر و التوزيع ، عمان ، 2012 ، ط 1.

III - المذكرات :

1. باديس لونيس : جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، دراسة في الاستخدامات و الاشباعات طلبة جامعة منتوري - قسنطينة - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و

قائمة المصادر و المراجع

- الاتصال ، فرع اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم الاعلام و الاتصال ، منشورة ، 2008 ، ص.45.
2. بربنس نعيمة : الوظيفة الاعلامية لشبكة الانترنت في عصر ثورة المعلومات ، دراسة نظرية ميدانية في قسم الأخبار بالقناة الارضية للتلفزيون الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، فرع صحافة مكتوبة و سمعية بصرية ، جامعة منتوري - قسنطينة - كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم الإعلام و الاتصال ، منشورة ، 2009 ، 2010-.
3. بن بوريش نشاط الدين : اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على جودة الخدمات الشبكة ، دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية ، أطروحة مكملة لنيل الدكتوراة في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك أمنية و تأمينات ، 2017-2018 م ، غ م.
4. روابحي خيرة : ثقافة الانترنت دراسة ميدانية لاستعمالات الشبكة بمدينة تيهرت ، رسالة ماجستير مقدمة لقسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإنسانية ، قسم علم المكتبات ، غ م ، 2010.
5. سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية و اثرها على الاداء الوظيفي ، دراسة على عينة من الاداريين لكليات و معاهد جامعة باتنة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم علم الاجتماع 6 تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قطب شتمة قسم العلوم الاجتماعية ، 2013 -2014 ، منشورة ، ص.79.
6. شامي صليحة : المناخ التنظيمي و تأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص سير المنظمات ، جامعة محمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، 2009-2010، منشورة .
7. طلال الشريف عبد المالك : الانماط القيادة و علاقتها بالاداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بامارة مكة المكرمة ، جامعة نايف العربية الامنية ، قسم العلوم الادارية ، 2004 ، منشورة .

قائمة المصادر و المراجع

8. فاروق حريزي : دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق اهداف استراتيجيات التنمية البشرية المستدامة في الجزائر ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، 2010-2011.
9. فاطمة طويهي : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، تخصص تسويق ، جامعة وهران 2، كلية اللوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، 2014-2015 م ، منشورة.
10. كامل عايد : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تأثيرها على قيم المجتمع الجزائري - الشباب الجامعي لتلمسان نموذجا - ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراة ، " ل.م.د." ، تخصص : علم اجتماع اتصال ، جماعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، السنة الجامعية 1437 هـ - 1438 هـ - 2016-2017 م ، منشورة ، ص. 179-180.
11. محمد بن علي المانع : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الاداء - دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالامن العام - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص : العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية الرياض ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الادارية ، 1428 هـ-2006 م ، منشور.
12. مصعب اسماعيل طبش : دور نظم و تقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات ، حالة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة ، مذكرة لنيل الماجستير في ادارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية - غزة - ، كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، 1429 هـ -2008 ، منشورة.
13. نادر حامد عبد الرزاق ابوشرخ : تقييم اثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الاعمال ، جامعة الازهر - بغزة - ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، قسم ادارة الاعمال ، 1431 هـ -2010 م ، منشورة ، ص.22.

14. الياس سالم : تأثير الثقافة التنظيمية على اداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للالمنيوم -ALGAL وحدة EAB بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، قسم العلوم التجارية ، غ م ، 2006 .
- IV- **المجلات**
1. احمد بيوض : وسائل الاتصال و الاعلام الجديدة ، مجلة العلوم الادارية ، العدد 227 ، دمشق ، 1995 .
2. احمد خالد الصرايرة : الاداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريبية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام ، مجلة جامعة دمشق ، مج 27، العدد (2+1) ، 2011 .
3. بداني فؤاد : حتمية ماكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمان ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 04 ، جانفي 2014 .
4. تواتي نور الدين : ماكلوهان مارشال قراءة في نظرياته بين الأمس و اليوم ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الجزائر 03 ، العدد 10، مارس 2013 .
5. حديد يوسف ، براهمة نصيرة : تكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختراق الخصوصية ، الثقافية للاسرة الحضرية الجزائرية ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 17 ، ديسمبر 2014 .
6. حسيبة قيديم : الأبعاد النفسية والاجتماعية للعالم الافتراضي، المجلة العربية للعلوم و المعلومات، 2006 .
7. خلود عاصم ، محمد ابراهيم : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة امعلومات و انعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 .
8. عبد الأمير الفصيل : الإشباع المتحققة عبر الانترنت و علاقتها بالابتعاد الأسري ، مجلة مداد الأدب ، العدد الثالث عشر ، جامعة بغداد ، كلية الإعلام .

قائمة المصادر و المراجع

9. عبد الفتاح الصالح خلفيات، شرين محمد المطارنة :أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن ، مجلة جامعة دمشق -المجلد 26- ، العدد (2،1)، 2010.

10. عبد الفتاح بوخمخ ، عزالدين هروم : تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات (CPG) - قسنطينة - ، مجلة الاقتصاد و المجتمع ، جامعة منتوري - قسنطينة - كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 6،2010 .

11. العربي عطية : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي محمد ، قسنطينة ، 2008.

12. محمد الصالح بوطوطن ، زديرة غمار : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي ، مجلة الدراسات المالية المحاسبية ، الإدارية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، العدد 2، ديسمبر ، 2004.

13. محمد براي : الشباب و التواصل الافتراضي بين الحتمية التقنية و الضرورة القيمة رؤية سوسيولوجية ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة العربي التبسي ، العدد 14

V-محاضرات

01. محمد جاسم فليحي الموسوي : محاضرة ، نظريات الاتصال و الاعلام الجماهيري مقرر في الفصل الثاني ، مرحلة الماجستير ، الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك ، كلية الاداب و التربية ، قسم الاعلام و الاتصال .

VI- الموقع

01. مفهوم تقنيات الاتصال : متاح على الرابط التالي : <https://www.arageed.com> ، بتاريخ 2020/02/13 ، ساعة 16:50 مساء .





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم الإعلام و الاتصال



تخصص : اتصال تنظيمي

استمارة بحث لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال : تخصص اتصال تنظيمي

بغنوان :

يات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في الإ
الجامعية
دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي – كلية الحقوق و العلوم
السياسية نموذجا

إشراف الدكتور :

- براي محمد

إعداد الطالبتين :

- سماعلي أميرة

- ودي دنيا

بعد التحية الطيبة يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة البحثية المتعلقة ببحث أكاديمي لنيل شهادة
الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي .

فالرجاء منكم قراءة الأسئلة بتأني و الإجابة عنها بدقة و موضوعية و هذا لجمع كافة المعلومات و

البيانات المرتبطة بأهداف البحث علما أن الإجابة المقدمة من طرفكم ستبقى سرية و تستخدم فقط إلا في

أغراض البحث العلمي

ملاحظة : ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

السنة الجامعية: 2020/2019

البيانات الشخصية

1. النوع :

أنثى

ذكر

2. المستوى التعليمي

دكتوراه

ماستر

ليسانس

ثانوي

أخرى اذكرها

3. السن

أكثر من 40 سنة

من 10-30 سنة

اقل من 30 سنة

4. الخبرة في العمل

من 11 فما فوق

من 5-10 سنوات

اقل من 5 سنوات

5. طبيعة العمل

عون إدارة

رئيس مصلحة

أستاذ إداري

أخرى اذكرها

المحور الثاني : تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية .

6. هل لديك معرفة مسبقة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الدارة الجامعية ؟

لا

نعم

7. ما هي أهم تقنيات التي تستخدمها في عملك ؟

الفاكس ميلي

البريد الالكتروني

الحواسيب

الانترنت

الهاتف

8. هل تستخدم تقنيات الاتصال الحديثة من اجل ؟

اكتساب و زيادة المعارف

التحكم في مهامك

تقليل الأخطاء

تسريع العمل

أخرى اذكرها

9. كيف تقييم قدرة التقنية الاتصال الحديثة لمعالجة المعلومات داخل الجامعة ؟

ضعيفة

متوسطة

جيدة

10. هل تستخدم شبكة الانترنت داخل الإدارة الجامعية ؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بنعم فيما تستخدمها :

الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة متابعة العمل

الحصول على معلومات

أخرى اذكرها

11. هل تستخدم الإدارة الجامعية البرمجيات لتحسين مهام الموظفين ؟

لا

نعم

12. ماذا تقترح لتحسن تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة الجامعية ؟

المحور الثالث : الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجامعية .

13. هل تقوم الإدارة الجامعية على توجيه الموظفين لأداء أعمالهم على أحسن وجه ؟

أحيانا

لا

نعم

14. هل توجد عوامل تساعد على رفع أدائك الوظيفي ؟

لا

نعم

15. هل الثقة المتبادلة بين موظفين داخل الإدارة التي تعمل تعمل فيها تساعد على

تحسين الأداء ؟

أحيانا

لا

نعم

16. هل ترى أن التعاون المشاركة في العمل داخل الإدارة التي تعمل فيها يحسن في

زيادة دفاعية العمل ؟

لا

نعم

17. هل ترى أن تقييم الإدارة لأداء الموظفين يساعدهم في تحسين و استمرار أعمالهم ؟

أحيانا

لا

نعم

18. هل هناك جو تنافسي بين الموظفين لرفع من فعالية الأداء الوظيفي ؟

أحيانا

لا

نعم

19. ماذا تقترح لتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة الجامعية ؟

المحور الرابع : تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي

20. هل زاد استخدامك لتقنيات الاتصال في تحسين أدائك داخل الإدارة الجامعية ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم هل تتمثل في

مرونة أكثر في العمل تحقيق ضغوط العمل

رضا العامل عن العمل تحسين الخدمة

أخرى اذكرها

21. هل يقوم الموظف بتأدية الأعمال المطلوبة بمهارة و كفاءة عالية ؟

نعم لا أحيانا

22. هل ساعدت التقنيات الحديثة في تنظيم العمل بين الموظفين و الإدارة ؟

نعم لا أحيانا

23. هل ترى أن قلة التقنيات الحديثة أو توفرها بشكل محدود يؤثر على أدائك الوظيفي

نعم لا

24. هل ترى أن التقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الجامعية حسنت في الأداء

الوظيفي ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم هل تتمثل في :

سهولة الاتصال بين الموظفين سرعة وصول المعلومة

المشاركة في اتخاذ القرار

25. هل هناك علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي ؟

نعم لا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم : ل.ع. 20 >

من السيد // رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال

الى السيد // الامير العام بكلمة
المقوقة واسم السيد
معا

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر تخصص اتصال تنظيمي: نرجوا من سيادتكم
الموافقة على إجراء بحث ميداني للطلبة الآتية أسماؤهم

وتشكركم
اسماء اعلى
مربية

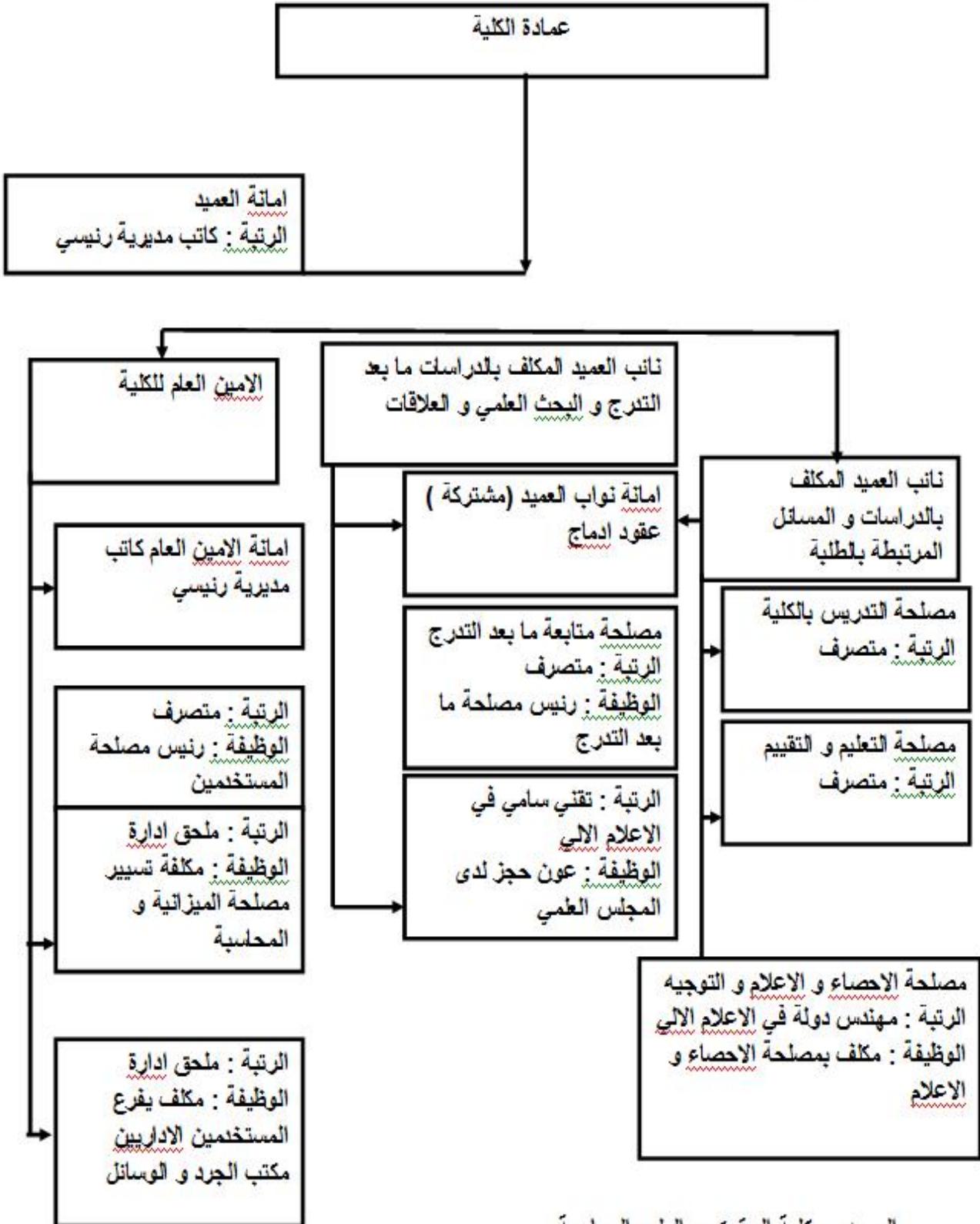
ضمن مؤسستكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

رئيس قسم العلوم الإنسانية
رئيس قسم علوم الاعلام و
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
بطل الدين مفسوني

موافقة مسؤول المؤسسة المستقبلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
الأمينة العامة
طهران رحيمة

الشكل رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر : كلية الحقوق و العلوم السياسية

بالغة العربية

اصبحت تقنيات الاتصال الحديثة ضرورة حتمية في ضوء التغيرات المتسارعة في العديد من المجالات خاصة في مجال ادارة المؤسسات ، و بالتالي خلق جو مناسب للعمل و بث روح التواصل و التعاون بين العاملين و من هذا المنطلق حاولت الباحثتين التعمق في دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي في الإدارة الجامعية ، و ذلك من خلال الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما هو الدور الذي تؤديه تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي في الإدارة الجامعية بجامعة العربي التبسي - تبسة - ؟ وقد استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي الذي يتناسب معها ، و اعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل من خلال اختيار الموظفين الاداريين من كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة العربي التبسي - تبسة - و ذلك بمل يتناسب حجم مجتمع الدراسة و الذي تمثل في 50مفردا ، بالاضافة الى استخدام أدوات جمع البيانات كالملاحظة و استمارة الاستبيان ، و كذلك استخدام الادوات الاحصائية التالية : التكرار و النسب المئوية ، و قد خلصت دراستنا الى أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي و ان العاملين يعتمدون عليها في التواصل بينهم و تقليل اخطاء العمل و تسريعه لما توفره من جهد ووقت .

الكلمات المفتاحية : تقنيات الاتصال الحديثة ، الاداء الوظيفي .

Summary of the study

بالغة الانجليزية

Modern communication technologies have become an imperative in light of the rapid changes in many fields especially in the field of management and institution , thus creating an appropriate atmosphere for work and spreading the spirit of communication and cooperation between the two workers .from this standpoint , the researchers tries to delve into the role of modern communication technologies in improving job performance in university management and that by answering the following main question What is the role that modern communication technologies play in improving job performance in university management and that by answering the following main question What is the role that modern communication techniques play in improving job performance in the university administration of arab tebessi university In our study , we used the descriptive method by selecting the administrative staff from the faculty of law and political science of the arab university of arbi tebessi in order to suit the needs of society .the study consisted of 50 items in addition to the use of data collection tools , observation and questionnaire as well as the use of the following statistical tools repetitions and percentage our study has reached the importance of modern communication techniques in improving job performance and that workers rely on them to communicate among them and reduce work errors as they are It saves a lot of effort and time

key works :modern communication techniques , job performance .