

جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الانسانية والاسلامية و الحضارة  
قسم علوم الاعلام والاتصال

الموضوع:

اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين  
الاداء الوظيفي

دراسة ميدانية في المديرية الجموية

للجمارك بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف:  
• د/ هويشر مسعود

إعداد الطالب:  
• خليفة ابراهيم

الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	د. شوشة حرزالله

د. هويشر مسعود	مشرفا ومقررا
د. داودي الشريف	مناقشا

## إهداء

الحمد لله الذي يسر لي ما كان عسيرا وسهل لي سبيل العبور لأصل إلى هذه المكانة و  
أنال بذلك رضاه ورضا كل من يحبون لي الخير .

أهدي عملي هذا إلى بر الأمان التي غمرتني بحنانها إلى التي ربنتني  
وفي الحفاء دعت لي إلى التي تنير لي الطريق من أجل سعادتني ونجاحي أمي العزيزة  
وإلى المرحوم أبي اللذان أستضيء بنورها وادعوا الله أن يحفظهما ويجعل نجاحي عزة  
وفخرا لهما

و الى من كانت لي سندا و عوننا زوجتي الغالية حنان  
إلى كل أخواتي و إخوتي  
إلى أصدقائي الساسي بوحباكة و عماد بونسبة و خالد الطاكسيور و عطاء الله العايب  
و خصيصا عطاء الله الجودي

إلى

كل من

جمعني بهم القدر وتركوا بصمات الحب والوفاء في ذاكرتي وإلى كل من أحبهم في الله  
إلى كل من يذكرهم القلب وينساهم القلم أهديكم هذا العمل  
أقول لكم جميعا شكرا

## كلمة شكر

لا بد لنا ونحن خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها  
في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء  
جيل الغد لتبعث الأمة من جديد.

كما أننا نتوجه بخالص الشكر لجميع أساتذة تخصص اعلام واتصال  
في جامعة عمار ثليجي.

إلى من علمنا التفاوض والمضي إلى الأمام إلى من راعانا وحافظ علينا إلى من وقف  
إلى جانبنا عندما ظللنا الطريق وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا  
العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث.

## ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الجمارك بالأغواط، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها أنواعها وكذا وظائفها في حياة الفرد، بالإضافة إلى التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة من طرف الإدارة موضوع الدراسة، الغرض من استخدامها، أثرها في تحسين أداء الموظفين، مقارنة استخدام وسائل الاتصال مع سابقتها، معالجة المستوى التقني، دراسة نسبة الاهتمام، مساهمتها في تحقيق الأهداف المسطرة، الوصول الى الطموحات البعيدة أو المستحيلة، التعداد و التنوع لوسائل الاتصال التي سمحت بتشكيل بنية قاعدية متكاملة و بتغطية النقائص الموجودة في الوسائل التقليدية، وفي شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة.

واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات، كما اعتمدنا على المقابلة كأداة في جمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الآتي:

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة العمومية للجمارك حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها. كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الاستمرارية كمصدر لجلب المعلومات، تخزين الرفع من جودة الاتصال الدائم وتحقيق الاستمرارية في مؤسسة العمومية للجمارك حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة. وكان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وادائها العام.

## Abstract:

This study focuses on the role of modern communication technology in improving job performance among Algerian customs employees in Laghouat. The theoretical part of the study explores the characteristics and types of modern communication technology, its functions in individuals' lives, as well as the importance of job performance and factors that affect it. The

study also investigates methods for enhancing performance. In the field part of the study, the opinions of employees regarding the role of modern communication technology in improving their performance within the organization were gathered through interviews. The study used an analytical descriptive approach and interviews as the data collection method. The findings of the study indicate that modern communication technology has transformed the nature of work within the Algerian customs Organization, enhancing efficiency by saving time, effort, and expenses. Additionally, it has aided in restructuring and organizing the work of the institution, resulting in improved overall performance.

# الفهرس

## الفهرس

	الشكر
	الإهداء
أ-ج	مقدمة .....
	1- الفصل الأول: موضوع الدراسة
01	أولاً: إشكالية الدراسة.....
02	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.....
02	1- الأسباب الموضوعية.....
02	2- الأسباب الذاتية.....
03	ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة.....
03	رابعاً: تحديد المفاهيم.....
06	خامساً: الدراسات السابقة.....
	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة
14	تمهيد.....
14	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
14	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
18	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
19	المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها.....
21	المطلب الرابع: مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
29	المبحث الثاني: مقومات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
29	المطلب الأول: خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
30	المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
31	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....

32	المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
34	.....خلاصة
	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
36	.....تمهيد
36	.....المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
36	.....المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
36	.....1- تعريف الأداء الوظيفي
37	.....المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي
38	.....المطلب الثالث: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
40	.....المطلب الرابع: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
43	.....المبحث الثاني: أسس وإجراءات الأداء الوظيفي
43	.....المطلب الأول: عناصر الأداء الوظيفي
43	.....المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي
44	.....-المطلب الثالث العوامل المؤثرة على أداء العاملين
46	.....المطلب الرابع: إجراءات تحسين مستوى الأداء
48	.....خلاصة:
	الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك
50	.....تمهيد
50	.....المبحث الأول: نظام إدارة الجمارك
50	.....أولاً: تعريف بإدارة الجمارك
51	.....ثانياً: صلاحيات وحقوق موظفي ادارة الجمارك
52	.....ثالثاً: تنظيم إدارة الجمارك
54	.....رابعاً: تكنولوجيا الاتصال في ادارة الجمارك

54	المبحث الثاني: دراسة تطبيقية.....
54	المقابلة:.....
54	أولا - مقابلة المدير الفرعي للتقنيات الجمركية.....
56	ثانيا - مقابلة المدير الفرعي للاتصال والاعلام الآلي.....
58	ثالثا - مقابلة رئيس المحطة الجهوية للإشارة.....
60	نتائج الدراسة.....
61	الاقتراحات.....
63	الخاتمة.....
	قائمة المصادر المراجع
	الملاحق

# مقدمة

### مقدمة:

تميز عصرنا هذا منذ القرن العشرين بالعديد من مظاهر التحول التكنولوجي الذي شمل مختلف الميادين العلمية، إذ تسارعت وتيرة هذا التحول بعد الحرب الباردة وتمخضت عنها مستحدثات تكنولوجية كالحواسيب، الأقمار الصناعية، الانترنت، الأنترانت، و حتى مواقع التواصل الاجتماعي عملت الانجازات المتتالية خلال فترة زمنية وجيزة باستخدام التكنولوجيا الجديدة للاتصال على اختزال المسافات بين الدول وتحقيق مفهوم الكونية، فتعددت وظائفها بمنحها العديد من المزايا و الخصائص و التي من شأنها أن تغطي على بعض السلبيات خاصة تلك التي تتعلق بالقيم الثقافية، إذ لا يمكن إنكار الدور الفعال و القوي في الاستفادة من ثورة المعلومات التي أنتجتها هذه التكنولوجيا و القدرة على نشرها و توزيعها مع تخطي حاجزي الزمان والمكان.

وقد أفادت تكنولوجيا الاتصال مجالات الحياة المختلفة من إعلام، صحة، تعليم، واقتصاد غيرها، إذ عملت على تطوير كل مجال لجعل قطاعاته مواكبة للعصر الإلكتروني، ولعل قطاع الأعمال اليوم من أكبر المستفيدين مما توفره هذه الوسائل حيث أن الكثير من المؤسسات قد لجأت إلى توظيفها لدعم قدراتها الإنتاجية وضمان إدارة جيدة لجميع أنشطتها و الاستفادة من المزايا التي توفرها كما أصبحت هذه المؤسسات تتسابق إلى امتلاك آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للاتصال، أما في الجزائر ورغم وجود مستوى متفاوت في استخدام هذه التكنولوجيا إلا أنها تعمل جاهدة على إدخالها خاصة في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة التي تشهدها، حيث ساهمت الثورة التكنولوجية في خلق وظائف جديدة داخل المؤسسات تتسم باليسر، السرعة، الآنية والحدثة.

ولم تقتصر إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على محاولتها النهوض بالمؤسسات كهيكل مادي فقط بل تعدت إلى قدرتها على تطوير نظم العمل والإنتاج وفي تقدم ونمو المنظمات و التأثير في أدائها المتميز من خلال تحفيز الأفراد من أجل تحقيق أداء أفضل، هذا باعتبار العنصر البشري هو من أكبر الوسائل التي يمكن لأي مؤسسة توظيفها و استغلالها من أجل الوصول إلى أهدافها بعيدة المدى، كما عززت من القيمة التنافسية للمؤسسات من خلال تطبيقاتها المختلفة التي أدت إلى تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل المنشأة وخارجها، حيث تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في رفع الكفاءة والأداء. كما أن استعانة المؤسسات الحكومية بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيف إمكانياتها في جذبها والاستثمار فيها، وتدريب العاملين على استخدامها يمكن أن يكون الطريق الأفضل

لتحقيق الارتقاء والرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك الرضا الوظيفي والذي له الدور الكبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.

وبناء على ما سبق فإننا نهتم في دراستنا هذه بمعرفة مدى استخدام المؤسسات العمومية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأخذنا قطاع الجمارك نموذجا من تلك المؤسسات، وأيضا في محاولة منا معرفة أهم التكنولوجيات الموجودة به وأهم استخداماته، بالإضافة إلى معرفة الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين أداء موظفيها ورفع كفاءتهم في العمل.

ومن أجل معالجة هذا الموضوع من كل جوانبه تم وضع خطة منهجية تتكون من أربعة (4)

فصول:

يتمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة تساؤلاتها التي استخرجنا منها الفرضيات، وأيضا عرضنا المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع كما تناولنا الدراسات السابقة والمثابفة لموضوع دراستنا، تعرضنا بعد ذلك لمنهج الدراسة والعينة المطبقة وكذلك تناولنا المداخل النظرية المفسرة للدراسة.

أما الإطار النظري فقد تم تقسيمه إلى ثلاث فصول، الفصل الأول يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تم التطرق فيه إلى مفهوم هذه التكنولوجيا، نشأتها، والخصائص، مزايا وعيوب.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما تضمن هذا الفصل عرضا لوظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومجالات تطبيقها، وبعدها أهم وسائل وأشكال هذه التكنولوجيا و التي حصرناها في الحاسوب الأنترنت، الأنترنت، الإكسترنات، البريد الإلكتروني، والهاتف المحمول لختتم هذا الفصل باستخدامات التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الجزائرية وواقعها، أما الفصل الثاني فخصصناه للأداء الوظيفي و عوامل قياسه، محدداته، وأيضا أهداف وأهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي داخل ادارة الجمارك، وأهم الطرق والخطوات للقيام بهذه العملية، وكذا دوافع وأساليب تحسين الأداء الوظيفي .

وفيما يخص الفصل الثالث فيتعلق أولا بإدارة الجمارك، حيث تعرضنا فيه إلى تعريف بالأداء الوظيفي داخل المؤسسات إضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء سواء بالنسبة للمنظمة أو بالنسبة للفرد.

وفيما يخص الجانب التطبيقي فقد تضمن الفصل الرابع والذي عرضنا فيه تعريف لإدارة الجمارك محل الدراسة (مديرية للجمارك)، مهامها، أهدافها وأيضا هيكلها التنظيمي، ثم قمنا بإعداد مقابلة مع

اطارات المصلحة لجمع المعلومات والبيانات وذلك بوضع اسئلة منهجية لمعرفة مدى اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاداء الوظيفي بالمؤسسة

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة بالمؤسسة محل الدراسة، ومحور استخدامات هذه التكنولوجيا في التعامل مع موظفيها، بالإضافة إلى محور الجهود التي أجل تحسين أداء موظفيها، ومحور مساهمة هذه التكنولوجيا في تحقيق كفاءة عالية وفعالية للأداء الوظيفي في مؤسسة الجمارك لنبداً بعملية تحليل اجابات المسؤولين وصولاً إلى النتائج المتوصل إليها من الدراسة الميدانية، كما تضمنت الخاتمة تلخيصاً لأهم النتائج التي توصلنا إليها في موضوع دراستنا.

# الفصل

## الفصل الأول موضوع الدراسة

أولاً: الخلفية الدراسية  
ثانياً: أهداف الموضوع

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: منهج الدراسة

خامساً: مجتمع و عينة الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: الفرضيات

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتماً وجود هذا العنصر الهام. كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره (الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة. فلقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم.

وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محلياً وعربياً وعالمياً اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعاً لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم على الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالاً أسرع وأقوى، ويعدّ تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيراً تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقاً جديدة.

ومن ضمن المؤسسات العمومية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، اخترنا المؤسسة العمومية لإدارة الجمارك، لذلك يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها دور كبير في أداء المؤسسات العمومية، من خلال تأثيرها على الإستراتيجية العامة للمنظمة في ظل البيئة التنافسية.

وفي ضوء ما سبق ذكره نطرح التساؤل التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي إدارة الجمارك؟

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

وتتدرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

- 1- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟
- 2- هل أثرت وسائل الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟
- 3- هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل؟

### ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ان من دواعي وأسباب اختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

#### 1- الأسباب الموضوعية:

- أ- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات والإدارات العمومية.
- ب- تعتبر تكنولوجيا الاتصال أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن العشرين.
- ت- نظر لما يعرفه العالم من حراك، خلفت التكنولوجيا الحديثة فهوة معرفية وشرخا معلوماتيا واسعا، تحاول الدول النامية تقليصه، وتدارك الفارق لمسايرة هذه التكنولوجيا.
- ث- معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها.

#### 2- الأسباب الذاتية:

- أ- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص علم الاتصال والعلاقات العامة.
- ب- اهتمام الطالب بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وحرصه على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها.
- ت- الرغبة في معرفة علاقة الإعلام والاتصال بالتطور التكنولوجي الحاصل.
- ث- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي بحثا ومعالجة وتنفيذا.
- ج- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

د- الشعور بأهمية الموضوع وذلك بسبب انتمائنا لهذا القطاع، ايضا التوجه الحاصل من طرف السلطات العليا من اجل رقمنة القطاع.

**ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة:** يتميز موضوع الدراسة بأهمية وأهداف نسعى إلى تحقيقها وتتمثل فيما يلي:

1- الوقوف على واقع المؤسسة الادارة العمومية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

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

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

4- محاولة اثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.

5- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسات والإدارة العمومية؟

### رابعاً: منهج الدراسة

استخدمنا في هذا البحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدمنا منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني.

### خامساً: مجتمع وعينة الدراسة

موظفي إدارة الجمارك (المديرية الجهوية للجمارك بالأغواط)، عينة الدراسة: مستعملي و مستخدمي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في القطاع، و المسؤولين عن التكوين فيها.

### سادساً: تحديد المفاهيم

#### 1- اسهام

أ-لغة: أسهم في يُسهم، إسهماً، فهو مُسهم، والمفعول مُسهم، أسهم الشيء: جعله أجزاءً، أسهم في الأمر:

شارك فيه، ساعد، "عاون" أسهم في نجاح المهمة الموكلة إليه- أسهم في شركة- أسهم في تنظيم حفل خيري.

ب-اصطلاحاً: المساهمة التي يقدمها شخص ما إلى فرد آخر أو إلى منظمة. قد تتكون المساهمة المذكورة

من ملكية غير منقولة أو مبلغ من المال أو مساهمة ذات طبيعة روحية أو فنية أو فكرية. "إن المساهمة التي وفرت لنا، طوال هذه السنوات، حضور محترف لخصائصه لا تقدر بثمن"

عندما نتحدث عن مساهمات لا تتعلق بسلعة مادية أو مبلغ من المال، سنشير إلى تلك التي ينتجها

الشخص من خلال بعض العمل أو التطوير الذي نتج عنه أداء مهمة محددة داخل منطقة ما. على سبيل المثال، باحث علمي قام، بعمل شاق.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

أيضا الشخص الذي يدمج من خلال العمل الفكري سلسلة من الأفكار والمفاهيم ذات الأهمية القصوى للمجتمع الذي يتطور فيه.

يمكن لأي شخص أن يساهم من أي مجال، وبالمثل فإن صديقاً ينصح شخصاً آخر لتجنب خطوة سيئة في الحياة سيقدم مساهمة.

### 2-التكنولوجيا: يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ-لغة: كلمة «**TECHNOLOGY**» وهي مشتقة من الكلمة اليونانية **TECNE** وتعني فنيات او مهارات، اما LOGY التي تعني علم او دراسة.<sup>1</sup>

ب- اصطلاحا: تعرف التكنولوجيا على انها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات او بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية.<sup>2</sup>

### 3-الاتصال: للاتصال عدة مفاهيم وهي كما يلي:

أ-لغة: كلمة الاتصال COMMUNICATION مشتقة من لفظها الانجليزي من الاصل اللاتيني COMMUNIS او COMMON ومعناها مشترك او عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول ان نقيم رسالة مشتركة مع شخص او جماعة اخرى اي اننا نحاول ان نشرك سويا في المعلومات وافكار او مواقف واحدة.<sup>3</sup>

ب- اصطلاحا: يعرف "كارل هوفلاند" الاتصال بأنه العملية التي ينقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين.<sup>4</sup>

ويعرفه "جورج لندبرج" بأنه: كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات او صور او لغة او اي شيء اخر تعمل كمنبه للسلوك، اي ان الاتصال هو نوع من

<sup>1</sup> خديجة بلعباء، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايانا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر 14/11 ديسمبر 2011، ص7.

<sup>2</sup> سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 2014، ص13.

<sup>3</sup> ابو السعود ابراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الاسلام مصر للطباعة، (د، م، ن)، 2005، ص23.

<sup>4</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار افطار للفكر، (د، م، ن)، 2005، ط3، ص18.

التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.<sup>1</sup>

كما يعرف الاتصال في مجال الاعلام: بأنه "بث رسائل واقعية او خيالية تتصل بموضوعات معينة على اعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة".<sup>2</sup>

**4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** عرفها "فضيل دليو" بأنها: "تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها

آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا".<sup>3</sup>

**إجرائيا:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي: "كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل

المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية: المعلوماتية، الاتصال السمعي والبصري، والمستخدم في مؤسسة الادارة العمومية بالأغواط من طرف موظفيها.

**5- الأداء الوظيفي:**

**أ- لغة:** من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى

الأمانة وأدى الشيء قام به.<sup>4</sup>

**ب- اصطلاحا:** هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.<sup>5</sup>

ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي

شكل من الأشكال".<sup>6</sup>

وسنحاول التعرف على مفهوم الاداء الوظيفي، لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي إلا

أننا سنذكر البعض منها:

تعريف حسن رواية محمد في كتابه غدارة الموارد البشرية الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق واتمام

المهام المكفوفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما

يحدث لبس وتداخل بين أداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظريته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،

<sup>2</sup> منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، (د، د، ن)، (د، م، ن)، (د، س، ن)، ص22.

<sup>3</sup> فضيل دليو، اسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن)، ص147.

<sup>4</sup> ابن منظور، لسان العرب، المجلد الاول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص26.

<sup>5</sup> احمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984.

<sup>6</sup> مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992، ص214.

الفرد.<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال هذا التعريف على إن الأداء يدل على ما يحققه العاملون وفق معنوياتهم وتكوينهم الذي يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاجية سواء نوعية أو الكمية، وبالتالي فهذا التعريف يرتبط بطبيعة العمل وسلوكيات ومنفردات العمل.

كما يعرف ناصر قاسمي بأنه هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.<sup>2</sup> ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يشمل مجموعة من المكونات التي يقوم عليها ومن أهمها فيما يلي:

- هو نتاج ومحصلة للجهد المبذول.

- جهد سعى به لتحقيق واشباع حاجيات الأفراد

- يرتبط الأداء الجيد بالحالة المعنوية والقدرات المكتسبة من تكوين الخبرة كما يرتبط الأداء الجيد بمجموعة من العوامل التي تضمن له القيام على أحسن وجه سواء كانت بيئة داخلية أو خارجية.<sup>3</sup>

**المفهوم الاجرائي:** هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي الإدارات العمومية من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة بالأغواط.

**سابقا: الدراسات السابقة:** إن اطلاع الباحث على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانبا منه يعد أمارا هاما في توسع مجال المعرفة لديه أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات قبلا لذلك من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه وبالتالي تغييب الفائدة العلمية من دراسته. لذا اخترنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع سواء من المتغير المستقل أو من المتغير التابع.

**الدراسة الأولى: هاجرة خليل- صباح حمية**

<sup>1</sup> رواية حسن، ادارة الموارد البشرية، (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005، د. ط، ص 209.

<sup>2</sup> طاهر محسن منصور العالي، الادارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الاردن، 2007، ط1، ص 47

<sup>3</sup> سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية ي أثرها على الاداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الانسان والمجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 205.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

- 1- نوع الدراسة: الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال، 2014/2015
- 2- عنوان الدراسة: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أنموذجا)".
- 3- أهمية وأهداف الدراسة:
  - معرفة مدى تأثير شباب المجتمع المحلي السوفي بالإنترنت.
  - معرفة مدى تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية.
  - معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوفي لثقافة دخيلة عليه ومدى العمل بها.
- 4- المنهج المتبع: اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي.
- 5- عينة الدراسة: استخدم الباحث عينة محددة ب 25 مفردة.
- 6- أدوات البحث: الاستمارة(الاستبيان).
- 7- نتائج الدراسة: من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
  - لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي.
  - تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المحلي.
  - تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي.
  - تؤثر الانترنت إلى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي.

### الدراسة الثانية: بشير كاوجة (2013).

- 1- نوع الدراسة: رسالة ماجستير.
- 2- عنوان الدراسة: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية".
- 3- أهمية وأهداف الدراسة: محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

4- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدم منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني.

5- عينة الدراسة: عينة قصدية متمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

6- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة، وتحليل الوثائق.

7- نتائج الدراسة:

-أثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

-عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97 % من المستجوبين، كما حسن من التنسيق حسب أري حوالي 90 % منهم، كما خفض من الإشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80 %.

-لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته وأثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، خاصة ما يعانيه الموظفين من أعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 % من المستجوبين يشكون من الأعطاب المتكررة.

### الدراسة الثالثة: حورية بولعويدات (2008)

1- نوع الدراسة: رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.

2- عنوان الدراسة: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"

3- أهمية واهداف الدراسة: تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية

لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية

التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين

سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخي ار آثارها المفرزة الشغل الشاغل

للمسؤولين عن هذا المجال.

4- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج المسحي وقد استخدم ضمن المنهج المسحي " المسح التحليلي".

5- عينة الدراسة: عينة قصدية تمثلت في دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG بقسنطينة.

6- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة.

7- نتائج الدراسة:

-أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الاكسترنات.

-وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

### ثامنا: الفرضيات:

- تحسن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل داخل المؤسسة بالتنسيق والتواصل

- فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة

- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنظيم وهيكل المؤسسة

# الفصل

## الثاني

تمهيد

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الرابع: مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: مقومات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة

يشهد عصرنا الحالي تطورا هائلا في جميع المجالات وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي أصبحت من أهم المجالات التي تعتمد عليها المجتمعات الحديثة في جميع أعمالها سواء في الخدمات أو الاقتصاد أو السياسة أو التعليم ، وهذا ما توفره هذه التكنولوجيا الحديثة من كم هائل من المعلومات والمزايا والخصائص ، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال التعرف على أهم مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهم وظائفها وأهميتها في الحياة ، لنخلص في المبحث الأول إلى أهم مقومات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ولكن تبقى هذه الأخيرة سلاح ذو حدين له إيجابياته وسلبياته.

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد شهد العالم ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين وامتداد إلى بداية القرن الحادي والعشرين، ثورة معلوماتية كبيرة، أثرت في كل مناحي الحياة الاجتماعية، وغيرت عدة مجالات في المجتمعات المعاصرة، بدءا بالسياسة والاقتصاد والدين، وصولا إلى المعرفة والثقافة والإعلام إلى غير ذلك من الميادين الأخرى، خاصة تلك المتعلقة بالانعكاسات المترتبة عن تبني واستعمال تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة، التي شكلت جوهر هذه الثورة الاتصالية الحديثة.

إن عصر الإعلام الكوني ألغى حواجز العزلة بين الحضارات، كما أن السرعة المتزايدة والفاقة والمستمرة التي تدور بها اليوم عجلة تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات دفعت العالم إلى الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، لتعصف ثورة المعلومات والتكنولوجيا متعددة الوسائط جوانب الحياة كافة، في التجارة والسياسة والتربية والتعليم إلى التسلية والألعاب.<sup>1</sup>

- المرحلة الأولى المرحلة الشفاهية: ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا

الاتصال الحديثة عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:

ويطلق عليها المرحلة الشفاهية الكلية، أو مرحلة ما قبل التعلم، وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الأساسية هي حاسة السمع، ثم أتى تطور اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني، وكان الشعر المقفى المسترسل أبرز وسائل الإبداع والتواصل الحضاري، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، وهي معاني قريبة جدا من الواقع، فالكلمات لا تشير إلى أشياء، وكلمة

<sup>1</sup> ابراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، در الكتاب الحديث، القاهرة، ط1 2011، ص119، ص120

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإنسان ملزمة، وذاكرته قوية جدا، والصور الذهنية التي تصاحب أفكاره.

وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الرئيسية هي السمع ونتيجة لذلك اقترب الناس من بعضهم البعض، واتسموا بالعاطفية وكانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام والاتصال، حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن، وبانتقالها كانت تحور أو تضخم بل كانت تغير وتشوه بحيث تضع حقيقتها في أحيانا كثيرة.<sup>1</sup>

ومنه يتأكد أن اللغة صورة من صور الاتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الحيوان ولها مفاهيم متعددة حيث أنها الوسيلة الأكثر أهمية لاتصال الإنسان، وهي تميل إلى الرمزية فمع تعريفات اللغة يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية هي توصيل المعلومة السائدة واصفة للسلوك الإنساني، ففي اللغة هناك ما يسمى بالإشارات والرموز الذي يجب علينا التفريق بينهما والتمييز فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح ولديهم دلالة عند كل من المتصلين والفاعلين.<sup>2</sup>

- **المرحلة الثانية: المرحلة الكتابية:** وفيها عرف الإنسان اللغة المكتوبة، حيث كانت الكتابة هي الوسيلة الأساسية للتعبير وأصبحت حاسة البصر هي الحاسة الرئيسية وأضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة، وحافظت على أهم رسائل الجماعة، مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة ومهنة الوراق، ودور حفظ الكتب، وازدهر الحبر والمخطوط كوسيلة إعلامية، وشكلت عمليات تجارة مزدهرة.<sup>3</sup>

- **المرحلة الثالثة: المرحلة الطباعية:** وفيها عرف الإنسان الطباعة أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي يتم استنساخه يدويا وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم أيضا فضل اختراع الورق، وقد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية ثم الفخار، حتى اختراع جوتنبرج الحروف الطباعية المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445م، وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله، وبفضل اختراع آلة الطباعة حدث تغيير جذري في أساليب التعبير والاتصال حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحول على معلوماتهم، وبذلك أصبحت حاسة الأبصار هي المسيطرة وحول المطبوع الأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف مما شكل عملية

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1، 2009، ص 64

<sup>2</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 30

<sup>3</sup> - قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 43

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية.<sup>1</sup>

- **المرحلة الرابعة: المرحلة الالكترونية:** وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينات من هذا القرن (العشرين)، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية ، وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة (الاتصالات السلكية واللاسلكية أو الثورة الاتصالية أو الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الالكترونية)، فقد شهدت هذه الفترة نمو متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه خاصة في مجال بث الإشارات المسموعة والمرئية ، تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة متزايدة وبشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبقها وتكاملها معها، فقد ظهر التلغراف، التليفون، الفوتوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي، فالراديو، الفيليم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية ( التلفزيون )، ويظهر التليكس بعد ذلك ،وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ،ثم الأقمار الصناعية ،ويظهر التلفزيون السلكي، والإرسال التلفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير مباشر ثم بعد ذلك مباشرة تم توظيف أشعة الليزر والألياف البصرية، وخلال تلك الفترة لا يمكن إغفال الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكسيميل والأسطوانة المدمجة.<sup>2</sup>

وبفضل تزاوج وتعاون الحاسبات الالكترونية والوسائل وغيرها من التقنيات ظهر المجتمع المعلومات الذي تجاوز فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات وأصبح بالإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات والصور (مثل أقراص وأشرطة الفيديو) وآلات المعالجة والحساب (الحسابات الإلية)، مع الأقمار الصناعية في شبكات اتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع من الوصول إلى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم ، مما يعطي لتلك الشبكات أهمية كبيرة في زيادة قدرة الإنسان على توسيع معارفه وتخزينها وترتيبها ، وكذلك قدرته على إنتاج المعلومات وبتثها في الحال والتعامل معها واستخدامها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر يشارك فيها الفرد مع الآخرين في معلوماته ومعارفه، وكذلك ليختار ويستمتع بكم المعارف والمنوعات الهائلة المتوفرة لديه، ثم أن مجتمع المعلومات يتيح للفرد إمكانية توظيف وضبط تواصله، ليس مع الأفراد فقط، بل مع مؤسسات

<sup>1</sup>-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2005، ص145،

ص146

<sup>2</sup>- حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، مرجع سابق، ص70، ص71

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإعلام والمعلومات، التي يمكن أن تزوده بالأفلام والبرامج والموسيقى والأخبار وبشكل عام بالمعلومات.<sup>1</sup>

- **المرحلة الخامسة: المرحلة التفاعلية:** وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتميزت بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميّزة لهذه المرحلة التي نعيشها التكنولوجيا الرقمية، أو التكنولوجيا التفاعلية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط، وقد بدأت هذه المرحلة بتقنية النشر المكتبي الذي يتضمن استخدامات الحاسبات الالكترونية الشخصية، في أداء عمليات النشر جميعا بداية من النسخ الأصلي الذي كتبه المؤلف، إلى المرحلة النهائية من طباعة هذا النص، ويضم نظام النشر المكتبي كحاسب الكتروني شخصي مزود بنهاية طرفية تضم لوحة المفاتيح وشاشة وتتبعه الفأرة أو الماوس، وماسح ضوئي، وآلة طباعة بالليزر، وتتابع بعد تقنية النشر المكتبي تقنيات النشر الالكتروني مثل أنظمة النصوص المتلفزة كالتيلتكست، والفيوداتا، وأنظمة البريد الالكتروني، الجرائد والمجلات ودوائر المعارف الالكترونية التي أصبحت تطبع على أسطوانة مدمجة أو قرص الديسك، وتعرض للقراءة أو (الرؤية) على شاشة التلفزيون أو الحاسب الالكتروني، أو من خلال أجهزة خاصة مثل أجهزة الاستماع الموسيقي (الوالكمان)، وفي إطار ما سبق نشهد الآن بدايات تحول المنزل والمكتب إلى مركز كامل للمعلومات والاتصالات يندمج فيه الهاتف والفاكس والتلفزيون والحاسب الالكتروني والفيديو والمفكرة الالكترونية في نظام متكامل، يمكنها الاتصال بالأنظمة المشابهة عن طريق الهاتف والحاسبات الالكترونية أو من خلال أنظمة اتصالات الحاسب الالكتروني وهنا توظيف متسع لتقنيات عقد المؤتمرات عن بعد وتجارب للبت المباشر عبر الأقمار الصناعية التي لن تحتاج إلى تركيب هوائيات استقبال خارجية إلى جانب جهاز الاستقبال الداخلي بل سيعتمد فقط على جهاز التلفزيون العادي المزود ومن هنا تظهر الحاسبات الالكترونية وتتطور جيلا بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس، وتدخل كل مجالات الحياة ومنها المجالات الإعلامية، وقد أدى امتزاج الحاسبات الالكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية والدولية والتي تطورت بشكل كبير خلال المرحلة الراهنة.<sup>2</sup>

ومن أبرز ملامح تطور تكنولوجيا الاتصال في هذه المرحلة هو ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات أو ظاهرة الالتقاء الرقمي، الذي بدأ بالكروت المثقبة والتي أصبحت الآن وحدات منخفضة التكلفة عالية الكفاءة، وفي نفس الفترة دخلت الألياف الضوئية والكابلات البحرية واتصالات

<sup>1</sup> - محمود علم الدين، مرجع سابق، ص147، ص148

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 149، ص150.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الموجات الدقيقة (مايكروويف) وقنوات التلفزيون والاتصالات عبر الأقمار الصناعية، لتقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور، كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات، ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية وهي تغيير جذري طرأ على وسائل المعلومات والإعلام، يتمثل في تغيير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة الالكترونية والكهربائية من الوضع التماثلي إلى الوضع الرقمي، ومن هذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب، وينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات من أصوات وصور ثابتة وصور متحركة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة من جناحين أساسيين هما الحوسبة والاتصال، حيث تم ميلاد وتطور كل منهما بمعزل عن الآخر، وفرضت الحاجة إلى دمجها من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها وهذا ما سنتعرف عليه من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

**1- نظم الحوسبة :** تضم النظم الإلية لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وهذا لوحده لا يحقق ميزة النقل، التبادل والوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان وهي ميزة يحققها الجناح الثاني، ويضم الجزء الأول العناصر التالية :

**أ-الأجهزة:** تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات وتضم الحاسب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي...الخ.

**ب-البرمجيات:** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف انجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر، تتمثل في برامج النظام وكذا مختلف البرامج التشغيلية بالإضافة إلى برامج المعالجة والتطبيق الذي يختلف باختلاف الهدف المنشود ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

**2- نظم الاتصال :** إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال، لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الاتصال بين الأفراد، المؤسسات والهيئات زمانا ومكانا من خلال ما

<sup>1</sup> - محمود علم الدين، نفس المرجع السابق، ص151.

<sup>2</sup> - نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد9، المجلد الثاني، جامعة الوادي، الجزائر، دون سنة نشر، ص262.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

يعرف بالشبكات، وتتمثل وسائط الاتصال في التليكس، الربط السلكي واللاسلكي، الأقمار الصناعية، الانترنت، الأنترنات، الإكسترانت.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها

عند التحدث عن آليات الاتصال الفضائي الجديد، يمكن القول إنها متعددة من حيث الأشكال والأساليب، ومن حيث الأدوات والقنوات المستخدمة وسنتحدث في هذا الجزء عن أهمها والأكثر تواترا في الاستخدام وهي:

**1-التلفون السلكي والهاتف النقال واستخداماتهم:** التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة والغنية، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دور في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات وتنتشر الاتصالات الهاتفية التقليدية في كل بلاد العالم حاليا، وتتبع مؤسسات الاتصالات القطاع العام (الحكومي) في معظم الدول النامية، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزايه وإمكاناته عدة مرات وأصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدمة، من أحدث الابتكارات في العالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع، ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:<sup>2</sup>

- **طريقة الاتصال المباشر:** من متحدث على الهاتف (a) إلى متحدث آخر على الهاتف (b) سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدا.

- **طريقة الاتصال الغير مباشر:** ومع وسيلة ذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل: التلكس والحواسيب وغيرها.

فيما يخص الهاتف النقال سميت النقالة بالخلوية نظار لاعتمادها على تقسيم مناطق التغطية إلى مجموعة من الخلايا، تخصص كل منها أو (قطاع أو خلية) لموجة ذات تردد معين، وهذا المبدأ في تقسيم مناطق التغطية إلى قطاعات يستخدم في محطات البث الإذاعي.

<sup>1</sup> - نعرورة بويكر نفس المرجع، ص 262

<sup>2</sup> - سوالمية عبد الرحمان، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة، الجزائر، 2015، ص 190، ص 191.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### 2- الحاسبات الإلكترونية والإنترنت واستخداماتها :

- **تعريف الحاسب الإلكتروني واستخدامه:** إن كلمة computer مشتقة من comput بمعنى يحسب ويعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة الكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها، واسترجاعها وفق لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة.

ومن خصائص الحاسوب سرعة انجاز العمليات، سرعة دخول البيانات واسترجاع المعلومات، القدرة على تخزين المعلومات بدقة النتائج والتي تتوقف أيضا على دقة المعلومات المدخلة للحاسوب.

- **الانترنت واستخداماتها:** الانترنت كلمة مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصار للاسم الإنجليزي international not work ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة أو الشبكة العالمية أو شبكة العنكبوت أو الطريق الإلكتروني السريع للعلوم وقد تم التعريف بها في الكتاب الصادر عن برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994، أنها شبكة اتصالات دولية تتألف من مجموعة من الشبكات الحواسيب تربط بين أكثر من 35 ألف شبكة من مختلف شبكات الحاسوب في العالم، وتؤمن الاشتراك فيها حوالي 33 مليون مستخدم بين الجامعات أو الرمز وهناك أكثر من 100 دولة في العالم لديها نوع من الارتباط في إمكانية الوصول إلى الشبكة.

- **الأقمار الصناعية:** يعرف القمر الصناعي بأنه عبارة عن برج استقبال وإرسال يوضع على خط الاستواء خارج الكرة الأرضية حوالي (22,300 ميل) يوضع على خط الاستواء كونه أقرب نقطة تزامن دوران القمر مع دوران الأرض، بحيث يظل مغطيا بقعة الكرة الجغرافية التي حددها.

- **الاتصال الكابلي:** يعد الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الوسائط الصوتية والمرئية والنصوص إما بالأسلوب التماثلي أو بالأسلوب الرقمي ومن أهم استخدامات الاتصال الكابلي نجد:

- يستخدم الكابل في نقل المعلومات بين الحواسيب في حالة عدم استخدام الهاتف.

- يستخدم في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية الذي يسمى (câble télévision)

- يتيح عدة خدمات برمجية تتناسب و ظروف الجماعات المستهدفة و إتاحة خدمات من داخل

المنزل مثلا : الشراء، البنوك، الخدمات الطبية، التعلم والتعليم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>سوالمية عبد الرحمان، المرجع السابق ص192.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### المطلب الرابع: مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد تعددت مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجموعة من الشبكات والتي تتمثل فيما يلي:

#### 1- الإنترنت:

أ- مفهومها: إن أصل كلمة انترنت internet هي كلمة لاتينية وبشكل أدق هي كلمة انجليزية تتكون من جزئين، الأول inter وتعني "بين"، والثاني net وتعني "شبكة" لذلك فكلمة انترنت تعني الشبكة البينية وتستوحي من هذا الترابط بين عدد من الشبكات.<sup>1</sup>

ب- تاريخ نشأة الانترنت: الانترنت هي أضخم شبكة كومبيوتر على مستوى العالم، يتكون من آلاف من شبكات الكومبيوتر التي يتم الربط بينها جميعا، عن طريق خطوط الربط السلكية وأيضا غير السلكية باستخدام الأقمار الصناعية وتعود فكرة شبكة الانترنت إلى الستينات من القرن العشرين أثناء الحرب الباردة الدائرة بين الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفياتي سابقا، حيث تم إعلان ميلاد شبكة الانترنت في عام 1969م وسميت (Arpanet) وهي الشبكة التي أنشأتها وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة للدفاع.

ولقد مرت شبكة الانترنت بالمراحل كالآتي أدت بالتالي إلى تطورها التي نذكرها باختصار كالآتي:<sup>2</sup>

- المرحلة الأولى من 1969م إلى 1973م: وفي هذه المرحلة وضعت أول أربع نقاط اتصال لشبكة (أريانيت) في عدة مواقع في جامعات أمريكية منتقاة بعناية، ولقد كان أول عرض لهذه الشبكة في مؤتمر العاصمة الأمريكية واشنطن العالم يريد أن يتصل وفي عام 1972م كان راي توملنس يخترع البريد الإلكتروني ويرسل أول رسالة على أريانيت.

- المرحلة الثانية من 1974م إلى 1983م: وفي هذه المرحلة تم نشر تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل وهي إحدى التقنيات التي تحدد الانترنت، ومن هنا أصبحت شركة "ديجيتال إكويبمانت" أول شركة كومبيوتر تبندع بروتوكولا معياريا tcpap موقع انترنت خاص بها، وفي الأول من كانون الثاني من عام 1983م أصبح لشبكة أريانيت.

- المرحلة الثالثة من 1984م إلى 1990م: وفي هذه الفترة أخذت مؤسسة العلوم العالمية الأمريكية nsf على عاتقها مسؤولية أريانيت، حيث في عام 1984م تم تقديم نظام إعطاء أسماء لأجهزة الكومبيوتر

<sup>1</sup> ياسين قرناني، الشباب والانترنت، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006، ص117.

<sup>2</sup> منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص282، 283.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الموصلة بالشبكة والمسمى (Domain Name system Dns).

- المرحلة الرابعة من 1991م إلى 1993م: وفي هذه الفترة قدمت جامعة مينيسوتا الأمريكية غوفر gopher وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الأجهزة الخادمة في الانترنت أما مؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية CERN في سويسرا فقد قدمت شيفرة النص المترابط HyperText المبدأ البرمجي الذي أدى إلى تطور الشبكة العالمية www والذي به عمل هذا الموقع، أما الإصدار الأول فقد كان عام 1993 من موزاييك msaic داخل الشبكة العالمية وقد تبعه الآخرون مثل: نتسكايب ومايكروسوفت.

- المرحلة الخامسة من 1994م إلى 1996م: وفي هذه المرحلة نستطيع القول انه بعد مرور 25 عام على ميلاد اربانيت أي ربع قرن من الإنترنت، ومن هنا تحول النمو إلى انفجار عدد من الأجهزة الخادمة المتصلة بالإنترنت ستة ملايين جهاز خادم و50.000 شبكة في جميع أنحاء العالم، وبدأ العالم يتصل بشكل دائم في الانترنت وبدأت الخدمة تدخل الدول العربية<sup>1</sup>

ج- السمات الأساسية لشبكة الأنترنت: لقد تعددت سمات وخصائص شبكة الإنترنت وسوف نجيزها

فيما يلي:

- تعدد الوسائط: وهي تعدد عناصر المادة الإعلامية الموجودة على الشبكة الانترنت من صوت وصورة ثابتة، ونص ولقطات فيديو في منتج واحد، وليس بالضرورة أن تجتمع كل هذه التكنولوجيات في منتج واحد، بل تختلف المواقع طبقا لاختلاف مستوى تطورها، وبسبب هذه السمة تكتسب الأنترنت مميزات كل أنواع الاتصال، فهي تكتسب ميزة الاتصال الطباعي من خلال تقنية النص، وتكتسب ميزة الاتصال الإذاعي بالراديو من خلال تقنية الصوت، وتكتسب ميزة الاتصال التلفزيوني من خلال تقنية الصورة ولقطات الفيديو والرسوم.

- النصية الفائقة: وهي لغة مبرمجة تستخدم لإنشاء وثائق ونصوص مترابطة يمكن استخدامها أجهزة الكمبيوتر، وأصبحت صورة قياسية لهيكلية المعلومات ووضعها في وثائق، وتحتوي وثائق النص المترابط على روابط links تحيل القارئ إلى مواقع مشابهة، وتعني هذه السمة سهولة تنقل المستخدم من موقع إلى آخر على الشبكة في الحال، وتقاس كفاءة الموقع بمقدار ما يتضمنه من روابط لمواقع أخرى.

- التدفق الشحني: ويعني أن المعلومات على الشبكة تنتقل في شحنات وليس في تدفق خطي، وذلك عن

<sup>1</sup> منال هلال المزاهرة، المرجع السابق، ص283، ص284.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

طريق الإنترنت، فإذا كانت وسائل الاتصال التقليدية تتبع خطا نمطيا في تقديم مادتها (مساخيا في الوسائل المطبوعة وزمنيا في الوسائل الالكترونية)، فإن التدفق في الانترنت يسير عبر شحنات كاملة يمكن استقبالها واستعراضها والخروج منها إلى شحنات أخرى.

- **التزامنية واللاتزامنية:** تجمع الانترنت بين صفتي التزامنية واللاتزامنية طبقا لما يريده المستخدم وطريقة تعامله معها، والتزامنية تعني أن الاتصال على الشبكة يتميز بالتجديد والحدثة والحالية بدرجة تفوق حداثة الوسائل الاتصالية على الشبكة يتميز بالتجديد والحدثة والحالية بدرجة تفوق حداثة الوسائل الاتصالية الأخرى.

وتكون اللاتزامنية في بعض الخدمات ففي البريد الالكتروني يمكن للمستخدم إرسال واستقبال رسائل فورية كما يمكنه استقبال رسائل في غير أوقات إرسالها يتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص به box in لحين الدخول إليه، ويستطيع المستخدم تأجيل إرسال رسالة لتصل إلى المرسل إليه في موعد محدد.

- **التفاعلية:** وتعد هذه السمة من أهم السمات التي تميز شبكة الأنترنت، وتتجلى هذه السمة في كثير من الأنماط الاتصالية عبر الأنترنت كالتخاطب الفوري، وخدمات البريد الالكتروني، حيث تمكن القارئ أو متصفح موقع ما من التحوار مع كاتبه، أو إرسال رسالة إليه، الأمر الذي يعطي عنصر رجوع الصدى أحد عناصر العملية الاتصالية، سمة الفورية والمباشر بالقياس إلى تأخره في وسائل الإعلام الأخرى، وتنقسم التفاعلية في الإنترنت إلى ثلاثة أشكال هي:

- التفاعلية الإرشادية: وهي التي ترشد المستخدم إلى الصفحة التالية أو العودة إلى الأعلى وهكذا ...

- التفاعلية الوظيفية: وهي تلك التي تتم عبر البريد المباشر والروابط ومجموعات الحوار.

- التفاعلية التكميلية: وهي تلك التي تقدم غرف المحادثة وتتيح لوقع الانترنت أن يكيف نفسه لسلوك

المتصفحين الزائرين.<sup>1</sup>

د- **خدمات الأنترنت:** هناك العديد من الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت لمستخدميها ومن هذه

الخدمات نجد ما يلي:

- **التجارة الإلكترونية:** وهذا من خلال معلومات عن الشركة الخاصة وعروض منتجاتها، إضافة إلى

خطط البيع والترويج فيها، والمعلومات السياحية التي تؤمن الأدلة السياحية والأعمال الصغيرة، والتسوق

<sup>1</sup> منال هلال المزاهرة، المرجع السابق، ص303، ص304.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- الالكتروني، وهذا من خلال بيع وشراء السلع غير المادية مباشرة ومن خلال شبكة الاتصالات.<sup>1</sup>
- **البريد الإلكتروني:** يسمح البريد الالكتروني الذي تقدمه غالبية المواقع مجانا بأن يقوم المشترك بإرسال وتبادل الخطابات والرسائل، ونقل الملفات بين الأفراد والشركات في حوالي 194 دولة في العالم.<sup>2</sup>
- ويتميز البريد الالكتروني بأنه:
- مجاني إلى حد كبير طالما كانت خدمة الانترنت متاحة للفرد.
  - متوفر في غالبية المواقع.
  - تعدد برامج الاتصال التي يمكن استخدامها في إنجازها، وسهولة استخدامها من خلال واجهات تطبيق مسيرة.
  - إمكانية الاحتفاظ بالبريد على الشبكة أو على جهاز الكمبيوتر وطباعته.
- ويعتبر البريد الالكتروني أكثر التطبيقات استخداما على الانترنت حيث أصبح بديلا للمراسلات البريدية العادية، وإحدى أهم خصائص الأنترنت هي إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات ومشاركتها مع الآخرين، وأكثر أجزاء الانترنت استخداما هي شبكة الويب العالمية (وغالبا ما يتم اختصارها إلى WWW أو تسمى الويب)، وتعتمد خاصية الويب على خاصية النص.
- **جماعات الأخبار:** تتيح هذه الخدمة الانضمام إلى الجماعة أو الجماعات المهتمة بأي موضوع لمعرفة المزيد من الأخبار عنه، وقراءة ومشاركة الآخرين في الحوار والمناقشة حوله من خلال شبكة تدعى Usenet وتستخدم هذه الشبكة عددا كبيرا من أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشكل دائم بالانترنت وتعرض على مدار 24 ساعة رسائل وتعليقات وأخبار وأجوبة على أسئلة يرددها القارئ.<sup>3</sup>
- **نقل الملفات:** تسمح هذه الخدمة بإرسال أو نسخ ملفات في شبكة الانترنت، حيث تعتبر مراسيم أو بروتوكول نقل أو تفسير ملفات هو الجد العجوز للانترنت، ويتم من خلال هذه الخدمة نقل الملفات الكمبيوترية من حاسوب آخر وهذه الملفات تكون في العادة على هيئة تقارير أو بحوثا في مختلف ميادين المعرفة أو قواعد بيانات data-base أو حتى برمجيات software خاصة بالحاسوب نفسه، ويتم هذا التبادل بين الباحثين والعلماء والآخرين أما البرمجيات المتاحة للنقل فهي تتبع في العادة أحد أقسام ثلاثة برمجيات مجانية أي يتم نقلها مجانا freeware أو برمجيات مشتركة shareware ويتم نقلها و تجربتها

<sup>1</sup> صالح خليل ابو اصبح، الاتصال الجماهيري، دار البركة للنشر والتوزيع، الاردن، ط3، 2010، ص100.

<sup>2</sup> منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص297.

<sup>3</sup> منال هلال المزاهرة، المرجع السابق، ص297.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لمدة قصيرة و من ثم يتم دفع ثمنها أما النوع الثالث من البرمجيات فهي برمجيات تجارية commercial ware وهي لا يمكن نقلها إلا بعد شرائها ودفع الثمن مقدما وعادة ما يحدد نوع البرامج بطريقة واضحة<sup>1</sup>.

- **عمليات البحث:** إذا كان الباحث يريد الحصول على معلومة أو معلومات معينة لبحثه ويعرف مكان وجودها على الشبكة أي يعرف عنوانها الإلكتروني فإنه يصل إليها عن طريق url وهنا تنتهي المهمة، أما إذا أراد معلومات وهو لا يعرف إن كانت هذه المعلومات موجودة أصلا أو غير موجودة على الشبكة أو يعرف أنها موجودة ولكن لا يعرف عنوانها الإلكتروني ففي هذه الحالة يصبح من المستحيل الوصول إليها إلا باستخدام ما يسمى بآلات البحث search engines وهذه الآلات وكما يدل عليها اسمها مهمتها البحث في جميع مواقع الشبكة عن مكان وجود هذه المعلومات ولذلك يمكن تشبيه هذه الآلات بالأرشيف الضخم تصنف فيه المعلومات بطريقة شبيهة بتصنيف الكتب في المكتبات العامة الكبرى مع فارق هام وهو أن فهرس وأرشيف آلات البحث لا تكتفي بأن ترشدك إلى مكان وجود المعلومة بل أنها تحملك إلى مكان وجود المعلومة بل أنها تحملك إلى هناك عن طريق إعطائك العنوان الإلكتروني لها<sup>2</sup>.

ومن هنا يمكن البحث من خلال استخدام url ثم المتصفحات **browsers** أو باستخدام آلات البحث وتجدر الإشارة إلى أن هناك عدة برامج على شبكة الويب تعمل كأدوات بحث من أهمها:<sup>3</sup>

[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) أو [www.google.com](http://www.google.com)

- **المجال التعليمي:** تعتبر شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) من أبرز التقنيات التربوية الحديثة، التي برزت بخصائصها الحالية المعروفة خلال السنوات القليلة الماضية، وأصبحت أسلوبا للتبادل المعرفي بين مختلف المؤسسات التعليمية في العالم، واستطاعت إحداث تغييرات جذرية في أنظمتها وبرامجها الدراسية، ويعتبر التعليم أحد المستفيدين من تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد عملت التكنولوجيا على إحداث ثورة في القدرة على نشر التعليم بطرق لم تكن ممكنة فيما سبق، ويعد التعليم عن بعد من الاستخدامات المهمة من خلال شبكة الأنترنت خاصة في الدول النامية إذ أنه يوفر فرص تعليمية لأولئك المستثنين من النظام التعليمي بسبب عدة عوامل، كالبعد الجغرافي عن مراكز التعليم أو الموارد المالية المحدودة، حيث يمكن أن يسهم في زيادة أعداد المتعلمين، بما يعكس إيجابيا على إجمالي الاقتصاد الوطني، فان مستوى

<sup>1</sup> طيبي محمد، ثقافة الأنترنت، دراسة ميدانية لاستعمالات الشبكة بمدينة تيبهت، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 2010، ص66.

<sup>2</sup> طيبي محمد، المرجع السابق، ص66، ص70.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص71.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التعليم الجامعي عن بعد يعطي الأمل لمعالجة وتصحيح هجرة أو نزيف العقول الذي تعاني منه هذه الدول، حيث يهاجر متعلموها لأغراض التدريب، ومن هذا توفر الانترنت إمكانيات غير محدودة للتعليم والتدريب وهي تشكل بالفعل واحدة من أعظم مصادر المعلومات وإتاحة الوثائق من أي مكان كما يمكن لأعضاء هيئات التدريس و الباحثين بالجامعات التغلب على عزلتهم العلمية و الثقافية و البقاء على اتصال بالمجتمع العلمي العالمي، و من اهم مميزات استخدام شبكة الانترنت في التعليم نجد:

- تطور مهارات الطلبة على مدى ابعد من مجرد تعلم محتوى التخصص.
- توفر للطلبة فرصة التعلم في أي وقت وفي أي مكان.
- تسرع عملية التعليم من خلال تسهيل الحصول على المعلومات.
- تنمي روح المبادرة وتوسع أفق التفكير عند الطلبة.
- سهولة تطوير محتوى المناهج الدراسية الموجودة عبر شبكة المعلومات الدولية.

### 2- الإستراتيات:

أ- **مفهومها:** شبكة الإستراتيات هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في شبكة الإستراتيات تقنيات للحماية، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام، كما هو الحال بالنسبة لشبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### ب- خصائص الاستراتيات وأهميتها: للإستراتيات خصائص عديدة أهميتها فيما يلي:<sup>2</sup>

- متابعة المعلومات المتبادلة، حيث تسهل عملية التوقيع على الوثائق من مديري فروع المنظمة الواحدة المنتشرين في مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على الوثائق، ومحاضر الاجتماعات الحقيقية او الافتراضية، كما تسمح بإجراء كل العمليات التي تجري على الوثائق اثناء تنقلها بين الفروع والاقسام.
- خدمات التوظيف، حيث تستخدم الإستراتيات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة، كالجامعات والمعاهد والمراكز التدريب، وما شابهها مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمات متعددة المنافع لكلا الطرفين

<sup>1</sup> سعيد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص17.

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامراتي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسير للنشر و التوزيع، الاردن، 2009، ص66،67.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- هناك تطبيقات عملية متعددة تتولاها شبكات الإنترنت، والتي يمكن أن يتم استثمارها وتسخيرها في الواقع العملي للمؤسسات مثل:

- الوصول والتعامل عن بعد.
- الربط بين المركز والفروع.
- تبادل المعلومات إلكترونياً.<sup>1</sup>

### 3- الانترنت:

أ- مفهومها: يعرفها زيادي بأنها شبكة اتصال داخلية أو محلية خاصة بمؤسسة ما فقط وهي تطبيق لخصائص شبكة الانترنت في محيط صغير وهو المؤسسة ولا يمكن الدخول إلى محتوياتها إلا من داخل المؤسسة، وبالتالي الانترنت هي شبكة المؤسسة وتحتوي على معلومات منتقاة تهم المؤسسة والعامل.<sup>2</sup> تتمثل الانترنت في كل الشبكات داخل المؤسسة، أي أنها خاصة بالمؤسسة ولا تستعمل من طرف الآخرين، تعتمد الانترنت على استعمال بروتوكولات والمستعملة في الانترنت في شبكات المؤسسة فهي تسهل تبادل المعلومات داخل المؤسسة بما يوفر للأفراد والجماعات إمكانية إنتاج الاتصال بكل سهولة للمعلومات، فالأنترنت تحدد شكل (architecture) شبكة المؤسسة التي تكمل نظم المعلومات الموجودة فاستعمالاتها الأساسية بالإضافة إلى تطبيقات (group-ware) هناك وظائف المساءلة (الحصول على المعلومات) وتغذية قواعد البيانات المربوطة بشبكة المؤسسة، كما أن هناك الكثير من المؤسسات تطور شبكة الانترنت لديها للحصول على قواعد الوثائق (documents) والهاتف (messagerie)، ووظيفة أخرى للأنترنت تتمثل في طبع ونشر الوثائق إلكترونياً (نص، صوت، صورة، فيديو).<sup>3</sup>

وتعرف أيضا الأنترنت على أنها الشبكة الخاصة بشركة أو مؤسسة ما، توفر لموظفيها وزبائنها إمكانية استخدام التقنيات الحديثة فيما بينهم من بريد إلكتروني وخدمات web وخدمات تبادل الملفات، إذ يمكن تعريفها على أنها شبكة محلية، خاصة بمؤسسة معينة، وهي تتميز بمعظم خصائص الانترنت، ولكن لا تتسم بأي علاقات مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد المؤسسة أي لا تسمح

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2007، ص22.  
<sup>2</sup> بلعربي عادل عبد الرحمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات، نيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية الإطوفونيا، تخصص دراسة الجماعات والمؤسسات، جامعة وهران، الجزائر، 2012، ص49.  
<sup>3</sup> هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016، ص71.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لأي شخص خارج المؤسسة من الدخول إليها، وذلك من خلال استخدام برنامج جدار النار، وهذه الشبكة تمكن الأفراد والعاملين في تلك المؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة من خلال استخدام التقنيات الحديثة.<sup>1</sup>

**ب- خصائص وفوائد الانترنت:** وتتميز الانترنت بعدة خصائص أهمها:

-كفاءة الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة وفروعها مما سهل عملية الإدارة والتحكم في النشاطات والعمليات داخل الشركة وخارجها.

-الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في الشركة وهذا من خلال مصادر الشبكة والمتمثلة في الطابعات وأجهزة الفاكس والملفات والمجلدات.

-الأنترنت تعتبر وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة.<sup>2</sup>

**ج-خدمات الأنترنت:** تقدم شبكة الانترنت عدة خدمات أهمها:

-تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة بالدخول إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة سرية أو بطاقات ذكية تستخدم للتشفير من اجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة.

-استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالأنترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين.

-تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة لها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> امينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص53.

<sup>2</sup> خضر مصباح الطيبي، اساسيات ادارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص37. <sup>3</sup> امينة قدايفة، المرجع نفسه، ص53.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: مقومات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعدة خصائص ومميزات وهي كالتالي:

- **التفاعلية:** وذلك لوجود سلسلة من الأفعال الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي، والمؤتمرات عن بعد والكومبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال وكذلك البريد الالكتروني ... الخ.

- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

- **قابلية الحركة والمرونة:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان مثل الهاتف النقال، جهاز الفيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب إلى نقال مزود بطابعة، وتتسم أيضا تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمرونة والقابلية للتطويع والتأقلم فكل فن تكنولوجي جديد يظهر في مجال الاتصال لا يبلغ الآخر وإنما ينفرد بمميزات خاصة في مجال نشر وترويج المعلومات وتوزيعها ونشرها.<sup>1</sup>

- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، والأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أشرطة الفيديو وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.<sup>2</sup>

- **الانتشار والتدويل:** فقد أدى التطور التكنولوجي الهائل في تصنيع وسائل الاتصال والمعلومات إلى تقليل تكاليف إنتاجها إلى الحد الذي أتاح لها قدرا كبيرا من الانتشار واتساع نطاق الاستخدام بين الأفراد، رغم تفاوت مستوياتهم الاقتصادية والثقافية، بحيث لم يعد ينظر إلى هذه الوسائل باعتبارها طرفا لا داعي له، وإنما باعتبارها ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، كما أن الربط بين وسائل الاتصال الحديثة قد بات عالميا أو كونيا

<sup>1</sup> حديد يوسف، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، الجزائر، 2014، ص263.

<sup>2</sup> عبد الفتاح ابراهيم عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص81

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

بهدف تخطي الحدود الإقليمية، إذ أصبح بالإمكان الاتصال بأي مكان في العالم من الهاتف المحمول أو من الهاتف العمومي ، كما تعددت قنوات البث التلفزيوني الفضائي، وبصفة فإن تكامل واندماج وسائل الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أحدث تحولات هيكلية في بنية العمليات الاتصالية وأتاح للمتلقين إمكانيات غير محدودة للاختيار والتفاعل، الحر مع القائمين بالاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وكسر مركزية الاتصال ، فضلا عن تعاضد استخدام وسائل الإعلام والاتصال في التسويق والترويج والتجارة على الصعيدين المحلي والدولي ومجمل هذه التحولات تبلورت بوتيرة متسارعة ، ما اصطلح على تسميته بمجتمع المعلومات.

- **الاجماهيرية:** فلم تعد وسائل الإعلام، الاتصال تعتمد على مخاطبة الجماهير فحسب في رسائل عامة ومنظمة، بل أضحت من إمكانياتها توجيه رسائلها ومضامينها إلى فرد بعينه.<sup>1</sup>

- **الفورية:** ألغت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحواجز الزمنية كما ألغت الحواجز المكانية إذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل.

- **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت الأنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك نجد وحدات الهوائي المقعر، التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتعدد وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النحو التالي:

- وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بيئة العملية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم الكترونيا حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والأنترنت والتصوير الالكتروني والتصوير الرقمي الالكتروني، والأقمار الصناعية والمساحات الضوئية والاتصالات السلكية واللاسلكية والألياف البصرية.

- وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدم منها على المحتوى البرامجي للراديو والتلفزيون أو

<sup>1</sup> خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2012، ص57.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص58.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المقدم منها على صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني، وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

- وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها، باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.<sup>1</sup>

- وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية وشبكات الألياف والكابل... الخ.

- وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتمثل أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يلي:

- لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وما تبلغه من أهميته من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتنقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

- إن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع، والمرض والامية، والتدهور البيئي.

- يمكن لتكنولوجيا الاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.<sup>3</sup>

- من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل

<sup>1</sup> حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 2006، ص18.

<sup>2</sup> حسن علي محمد، المرجع السابق ص 18

<sup>3</sup> ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص98.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة.

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.

- ومن هذا يتضح أن لتكنولوجيا الاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وأنها تعد عنصر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها، كما أنها تلعب دور هام في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة : لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إيجابيات و مزايا عديدة ومن

بينها:

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على توفير وتقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك لأن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال وأهمها سعة التخزين.<sup>2</sup>

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته، وينتج هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات.<sup>3</sup>

- يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم، واعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي، أو التعليم الذاتي الذي يقوم بالاعتماد على تصميم وإنتاج البرامج التعليمية ونسخها على الأسطوانات المدمجة.

<sup>1</sup> ماهر عودة الشاملة وآخرون المرجع السابق، ص99، ص100.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2007، ص52.

<sup>3</sup> اياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص25، ص26.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني و الحوارات ومع أفراد آخرين لا يعرف بعضهم بعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدأ من الصداقات الجديدة مع في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلي حاجة الفرد كما الآخرين نشأت ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.

- قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.<sup>1</sup>

**2- سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** رغم الإيجابيات والمميزات العديدة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أنها لا تخلو من السلبيات وأهمها:

- تهميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال والقوة، وكذلك ترويج الأيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية، وهذا ما تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة اليوم.<sup>2</sup>

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيات والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية.

- إن خطورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية، وبالتالي انهيار القيم والعادات.

- لقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الاتصال الى انحدار اللغة العربية، وزرعت العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة، كما ساعدت أيضا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.<sup>3</sup>

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد،

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص53،54،55.

<sup>2</sup> ياس حضر الباتي، الاتصال الدولي والعربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006، ص88.

<sup>3</sup> محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010، ص16.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

فالعديد من الأمراض كانت بسبب الاستخدام المفرط لها مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، الإرهاق وضغط الدم القلق أوجاع الظهر ضعف السمع... الخ.<sup>1</sup>

### خلاصة:

ومن خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أفرزت تطورا هائلا في عدة مجالات ، حيث سهلت حياة الإنسان وغيّرت أسلوب عيشه وسلوكياته ومنه أصبحت حياته تسير بوتيرة سريعة وأصبح عليه من الضروري مسايرة هذا التغيير، أي انه دائم السعي لمواكبة هذا التطور ومحاولته المستمرة لتحديث معارفه ومهاراته من أجل تكييفها مع مفرزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة إيجابية كانت أم سلبية ، بحيث أنه يأخذ ما يفيد منها ويدفعه نحو الرقي والازدهار، ويحمي نفسه من سلبياتها التي قد تؤدي به إلى عدم التطور والإخلال بنظام حياته.

<sup>1</sup> فضيا دليو، مرجع سابق، ص111.

# الفصل

## المبحث الأول ماهية الأداء الوظيفي المطلب الأول مفهوم الأداء الوظيفي المطلب الثاني أهمية الأداء الوظيفي

المطلب الثالث محددات وخصائص الأداء الوظيفي

المطلب الرابع أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

المبحث الثاني أسس وإجراءات الأداء الوظيفي

المطلب الأول عناصر الأداء الوظيفي

المطلب الثاني أبعاد الأداء الوظيفي

المطلب الثالث العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

المطلب الرابع إجراءات تحسين مستوى الأداء

خلاصة

### تمهيد

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحثًا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على اتم وجه.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأيضا محددات وخصائص الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه وتم التطرق إلى عناصر الأداء الوظيفي وأبعاده والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

### المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

### المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

**1- تعريف الأداء الوظيفي :** لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها :

- تعريف راوية حسن: "الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته.

- ويعرفه آخرون على أنه: جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وأقصر وقت وأقل تكلفة.<sup>2</sup>

يتضح من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي هو نتيجة تفاعل كل من الدافعية، بيئة العمل الملائمة إضافة إلى مهارة وقدرة وخبرة العاملين.

كما يقصد بالأداء: الجهد الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة.<sup>3</sup>

وكخلاصة ينطوي الأداء الوظيفي على ما يلي:

<sup>1</sup> راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، (الاسكندرية: دار الجامعية، 2008)، ص 216.

<sup>2</sup> الحليفة زياد ساعد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة السعودية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، السعودية، 2007، ص 34.

<sup>3</sup> وسيلة حمداوي، ادارة الموارد البشرية، الجزائر، مديرية النشر لجامعة قالم، 2000، ص 244.

1- الناتج الذي يحققه الموظف.

2- هو محصلة التفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور.

3- هو عملية تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات.

4- هو محصلة التفاعل بين كل من الداخلية، بيئة العمل، والقدرة على الإنجاز.

إن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بدل جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة، ونتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي الدافعية، بيئة العمل والقدرة وهو سلوك وظيفي هادف لإنجاز المهام بدقة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضواً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظراً للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات.

ولقد شكل الموضوع الأداء عنصراً هاماً لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية.<sup>2</sup>

فقد أشار آدم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى الأداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء العمل من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة.<sup>3</sup>

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

<sup>1</sup> سالم بن بركة براك الفايد، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، الرياض، 2008، ص 86، 85.

<sup>2</sup> سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 206.

<sup>3</sup> محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص 52.

- هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة.
- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.
- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.
- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: محددات وخصائص الأداء الوظيفي

- 1- محددات الأداء الوظيفي:** انطلاقا من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدورة الوظيفي.
- ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:
  - أ- **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء العمل، ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه.
  - ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة.<sup>2</sup>
  - والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد.
  - ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته ومهارته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف

<sup>1</sup> احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص66.

<sup>2</sup> ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د. ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص65.

معين.<sup>1</sup>

ب- **القدرات:** تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، وتشبوا إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.<sup>2</sup>

ج- **الإدراك:** يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة. إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها. ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وانه لا بد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.<sup>3</sup>

**2- خصائص الأداء الوظيفي:** الأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (تصرفات، أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...).
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).<sup>4</sup>
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على المنوال واحد.

<sup>1</sup> زكية عفري، نمط الاشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع وتنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر بانتة، الجزائر، 2002-2003، ص59.

<sup>2</sup> زكية عفري، مرجع سابق، ص59.

<sup>3</sup> ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د. ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص11.

<sup>4</sup> ناصر قاسمي، مرجع السابق، ص11.

- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

#### 1-أنواع الأداء الوظيفي: يمكن تقسيم الأداء الوظيفي الى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو؛ ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية.<sup>2</sup>

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

#### 2-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

أ- العوامل الايجابية المؤثرة في الأداء: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض أن الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء والوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص لنمو الوظيفي تعد أيضا محدد رئيسيا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية،

<sup>1</sup> ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص12.

<sup>2</sup> عبد المالك مزهودة، الاداء بين الكفاءة الفعلية، مجلة العلوم الانسانية، ع1، جامعة محمد حضير بسكرة، الجزائر، 2011، ص89.

وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء.<sup>1</sup> ويمكن القول إن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات:

- الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.
  - القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
  - إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.<sup>2</sup>
- إن القدرات والدافع المتوافران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحيانًا يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فينعدم توافر للعلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.
- ونظرًا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمار سهلا نظرا للأسباب التالية:

- إن محددات أداء الأفراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى.
- إن محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة معينة ليست بضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.<sup>3</sup>

### ب-العوامل السلبية المؤثرة في الأداء

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

<sup>1</sup> العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988، ص28.

<sup>2</sup> عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د. ط، دار المريخ، الرياض، 1983، ص53.

<sup>3</sup> العربي محمود الصباغ، المرجع السابق، ص161.

الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.<sup>1</sup>

وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.

- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضخ القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.<sup>2</sup>

- **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على أداء مؤثر وهذا يتطلب نظاماً لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

- **مشكلات الرضا الوظيفي:** إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. ويمكن القول إنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال - العادات والتقاليد كما يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بيئة العمل كالترقي والتكليف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل وعوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.<sup>3</sup>

- **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين. فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به وينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة

<sup>1</sup> النضر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990، ص43.

<sup>2</sup> محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د. ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص298.

<sup>3</sup> الشقاوي عبد الرحمن عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية، 1994، ص46.

والإلتزام، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الإلتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت إلتزاماً وحماساً للعمل، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها فضلاً عن ذلك فإن هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت.<sup>1</sup>

- **ضعف نظام الحوافز:** لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهارتهم وعدم التوصل إلى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم بالتالي على أدائهم.

### المبحث الثاني: أسس وإجراءات الأداء الوظيفي

#### المطلب الأول: عناصر الأداء الوظيفي

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

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

3- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.<sup>2</sup>

4- **المثابرة والثوق:** وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

#### المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي

تعني أبعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي:

- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية

<sup>1</sup> محمود، محمد فتحي، المرجع السابق ذكره، ص301.

<sup>2</sup> السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الامن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الانسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004، ص55.

وتعتبر المقاييس التي سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

- **الجهد المبذول:** تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل وأساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراءات بحث أو دراسة.<sup>1</sup>

### -المطلب الثالث العوامل المؤثرة على أداء العاملين

إن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الفرد تكون أحيانا خارج سيطرته أو بالأحرى يكون غير قادر على التحكم بهذه العوامل، إما تتعلق به أو بالوظيفة التي يستغلها وهذا التقييم هو الذي اعتمدنا كمعيار لتبيان هذه العوامل:

#### 1- العوامل المتعلقة بالعامل: هذه العوامل تتعلق بالقدرات العمال ومهاراتهم التي يمكن قياسها وتحديدها

عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال، مثل فئات العمر والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعمال، بالإضافة الى مدى توافق العمل مع قيم و اتجاهات و طموحات يسعى العمال لإشباعها<sup>2</sup>

#### 2- العوامل المتعلقة بالمؤسسة: إن هناك عوامل تؤثر على أداء الفرد تسببها المؤسسة بحد ذاتها وأهمها:

أ- **الظروف المادية:** إن الظروف المادية غير المرغوب بها مثل: الضوضاء ودرجات الحرارة غير العادية والفوضى... الخ، من شأنها التأثير سلبا على أداء الفرد والعكس صحيح أي أن الظروف المادية الجيدة تؤثر بشكل ايجابي على مردودية العامل وفعاليتيه.

#### ب- الاغتراب الوظيفي: إن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه

أو اكثرائه، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له ولا قيمة. ويمكن إرجاع ظاهرة الاغتراب إلى عدة أسباب:

<sup>1</sup> محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003، ص221،220.

<sup>2</sup> محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2007/2008، ص54.

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

- انعدام التكامل في أنساق التنظيم.
- فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات.
- عدم التوافق بين الوسيلة والهدف.
- فقدان الاعتقاد بالقيم الاخلاقية.
- الشعور بفقدان الدليل أو الهدف.
- تكرار الأعمال بشكل روتيني.

إن وجود ظاهرة الاغتراب ليس بالأمر المستتر وإنما هناك مظاهر أو نتائج مترتبة عنها تظهرها للعيان

وهي:

- المجاورة اللاشعورية لما يحدث وكذلك المجاورة القهرية.
- المراوغة والانسحاب والعزلة.
- القلق الدائم وفقدان الثقة بالنفس وأيضاً فقدان الثقة بالغير.
- قتل التفكير الابتكاري.

إن الملاحظ لهذه المظاهر والنتائج يخلص بنتيجة وهي أن ظاهرة الاغتراب تقلص فعالية الأداء لدى الأفراد وتقضي على بواعث الابتكار لذا على كل مؤسسة أن تتخذ تدابير تكون وقائية وليس علاجية للحيلولة دون تفشي هذه الظاهرة داخل بيئتها الداخلية.<sup>1</sup>

**ج- النزاع التنظيمي:** النزاع أو الصراع يعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية، تأتي نتيجة بعض العلاقات التي تسود تجتمع الجماعات في العمل، وينتج كصدي لاختلاف وجهات النظر أو صراع الأدوار والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة، ولا شك في أن الضغوط البيئية تلعب دوراً رئيسياً في إيجاد الصراع والنزاع بين الأفراد سواء منها الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية لأنها تقود بدورها إلى الضغط النفسي الذي ينتج عنه عاملين رئيسيين وهما:

- آلية تنسيق العمل بين الجماعات ويقصد بالتنسيق هنا تحديد المهام وتوضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات والرقابة المرنة.<sup>2</sup>

- أنظمة الرقابة التنظيمية ونقصد بالرقابة هي آلية التحكم في أداء الجماعة وتوزيع الموارد، وهنا تتداخل المصالح وتتشابك وتتعارض، فينتج عن هذا كله نازع داخل الجماعة وبين الجماعات والأقسام.

<sup>1</sup> ناصر محمد العدل، ادارة السلوك التنظيمي، بيروت، لبنان، 1993، ط1، ص251.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص252.

### المطلب الرابع: إجراءات تحسين مستوى الأداء

إن واحد من أهم الأهداف العملية لتقييم الأداء والإدارة هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية:

**1- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:** لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل.<sup>1</sup>

إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.

**2- تطوير خطة العمل للوصول إلى الحل:** تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووقوع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين والاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى. فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.<sup>2</sup>

**3- الاتصالات المباشرة:** إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة، ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

**أ- تحسين الموظف:** وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائماً بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق:

- علاقة نسبية بين رغبة الأداء وتؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.

- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبطاً ومنسجماً مع اهتمامات

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص157.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص158.

أو أهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب.

ب- **تحسين الوظيفة:** إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس، المرجع السابق، ص159.

### خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الحديث عن الأداء بصفة عامة و عن تقييمه بصفة خاصة، و تبين لنا أن نجاح و تقدم أي مؤسسة أو منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر البشري و زيادة فعاليته و إنتاجه، فان تقييم أداء العامل يساهم في تزويد الإدارة ببيانات القوة و الضعف في قدرات و مهارات الأفراد و يجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل و تحديد الحاجات التكوينية، و نقائص الأداء و العلاوات المرتبطة بمناصب العمل، التي ترتبط بوظيفة تسيير الموارد البشرية، وأيضا تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالمورد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

# الفصل

تمهيد

المبحث الأول: مؤسسة إدارة الجمارك

أولاً: تعريف بإدارة الجمارك

ثانياً: صلاحيات وحقوق موظفي إدارة الجمارك

ثالثاً: تنظيم إدارة الجمارك

رابعاً: تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجمارك

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية (المقابلة):

أولاً: مقابلة المدير الفرعي للتقنيات الجمركية

ثانياً: مقابلة المدير الفرعي للاتصال والاعلام الآلي

ثالثاً: مقابلة رئيس المحطة الجهوية للإشارة

خلاصة

### تمهيد:

تتولى إدارة الجمارك تطبيق قانون الجمارك وتنفيذ سياسة الدولة في مجال حماية الاقتصاد الوطني وتنظيم التجارة الدولية، فهي تبسط سلطانها على كامل التراب الوطني والمياه الإقليمية ويتحدد نطاق عملها في نقاط مراقبة (مكاتب مراقبة) ونقاط أخرى (حواجز ودوريات).

### المبحث الاول: نظام إدارة الجمارك

ينقسم نطاق اختصاص الجمارك الإقليمي إلى إقليم جمركي ونطاق جمركي.

فأما الإقليم الجمركي فهو نطاق تطبيق قانون الجمارك ويشمل الإقليم الوطني والمياه الداخلية والمياه الإقليمية والمنطقة المتاخمة والفضاء الجوي الذي يعلوها.

أما النطاق الجمركي فهو منطقة خاصة للمراقبة تمتد على طول الحدود البرية تمتد حسب مقتضيات المادة 29 من قانون الجمارك رقم 98/10 المعدل والمتمم من حد الإقليم الجمركي على خط مستقيم مرسوم على بعد 30 كلم منه ويمكن تمديد عمق المنطقة البرية على 60 كلم.

### أولاً: تعريف بإدارة الجمارك

تعتبر إدارة الجمارك مصلحة تابعة لوزارة المالية لها صلاحية مراقبة تنقل السلع والبضائع والأشخاص في مكاتب الحدودية أو الداخلية تعمل في أوقات العمل المقررة قانوناً كما يجوز لها العمل في غير الأوقات والأيام القانونية للعمل، فهي تقوم بخدمة دائمة.

ترتبط إدارة الجمارك بنظيراتها في مختلف دول العالم آليات تعاون ثنائية ومتعددة الأطراف سواء في مجال التعاون الإداري أو في مجال التعاون القضائي.

### ثانياً: صلاحيات وحقوق موظفي ادارة الجمارك

يناط برجال الجمارك السهر على تطبيق قانون الجمارك و القوانين المكمل له على غرار قانون مكافحة التهريب و قانون مكافحة تبييض الأموال و مكافحة الجريمة المنظمة العابرة للحدود الوطنية و غيرها من الجرائم ذات الصلة و لهذا الغرض يضمن قانون الجمارك لرجال الجمارك حماية خاصة فضلا عن الحماية

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

المفروضة لسائر الموظفين في بقية القطاعات من كل أشكال التهديد و السب و الشتم و شتى أنواع الاعتداء التي يمكن أن يتعرضوا لها أثناء تأديتهم لوظائفهم ، كما يستوجب القانون على المصالح الأمنية مدنية كانت أم عسكرية أن تمد يد العون لرجال الجمارك حال ما طلبت منهم هذه الأخيرة و هو الأمر الثابت في نص المادة 35 من قانون الجمارك رقم 98/10 المعدل و المتمم في الفقرة الثالثة و الأخيرة و التي استعمل فيها عبارة " فور طلب ذلك".

### ثالثا: تنظيم إدارة الجمارك

ولقد تم تعزيز إدارة الجمارك بجملة من المراسيم التنفيذية، والتي ساهمت في توسيع الهيكل التنظيمي للمنشأة، ، حيث قسمت المديرية العامة إلى مديريات، وقد جاء آخر تعديل للتنظيم الهيكلي رقم 17- 90 مؤرخ في 23 جمادى الأولى عام 1438 الموافق ل 20 فبراير 2017، يتضمن تنظيم الادارة المركزية للمديرية العامة وصلاحياتها وقسمت المديرية الى عشر مديريات وهي :

- مديرية التنظيم والتشريع والأنظمة الجمركية.
- مديرية الجباية وأسس الضريبة.
- مديرية الاستعلام وتسيير المخاطر.
- مديرية التحقيقات الجمركية.
- مديرية المنازعات وتأطير قابضات الجمارك.
- مديرية الأمن والنشاط العملياتي للفرق.
- مديرية العصرية والاستشراق.
- مديرية الاعلام والاتصال.
- مديرية الموارد البشرية.
- مديرية ادارة الوسائل.

وبالرجوع الى الهيكل التنظيمي لإدارة الجمارك الجزائرية بعد التقسيم المركزي لها الى المديريات الجهوية عبر التراب الوطني، تعد المديرية الجهوية للجمارك بالأغواط أحد المديريات الجهوية للجمارك في المنطقة الصحراوية وسط تمثل الرقابة الداخلية للبضائع والسلع ومراقبة المصانع والشركات المحلية والاجنبية وتساهم بشكل كبير في حماية الاقتصاد الوطني من خلال المديريات التابعة للاختصاص الاقليمي، مفتشية

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

اقسام الجمارك الجلفة، مفتشية اقسام الجمارك غرداية، مفتشية اقسام الجمارك الاغواط.

الولايات الاخرى المعنية والتابعة للاختصاص الاقليمي وتمثل مكاتب جمركية، البيض، المنيعه، مسعد، أفلو، عين وسارة.

### رابعاً: تكنولوجيا الاتصال في ادارة الجمارك

الى جانب التجهيزات المعروفة لدى الوسط التكنولوجي من كمبيوتر وادوات اتصال مثل الفاكس والتلكس والإنترنت والانترنت تستخدم الجمارك الجزائرية نظام معلومات يسمى نظام الإعلام والتسيير الآلي للجمارك "SIGAD"، والذي تم تطويره داخليا منذ أكثر من عقدين من الزمن، ويعود تاريخ بداية استعمال نسخته الأولى في سنة 1995. وهو مصدر المعلومات الوحيد الموجود في الجزائر المتعلق بالتجارة الخارجية، يتيح نظام SIGAD الإدارة المحوسبة لعملية الجمركة كما يزودنا بإحصاءات عن التجارة الخارجية للبلاد، والتي يتم إرسالها بشكل منتظم إلى السلطات، من أجل اتخاذ قراراتها الاقتصادية. لكن النظام الجديد ALCES جاء بكثير من الفوائد منها زيادة مستوى التوجه نحو الرقمنة وكذا زيادة مستوى الشفافية في المعاملات.

ويعتبر النظام الرقمي الجديد تطوير لنظام SIGAD والذي تم تدشينه وانطلاق استخدامه تدريجيا في الفاتح نوفمبر سنة 2023 وهو حديث الاستعمال قائم على تطبيق ونظام رقمي يحتوي على عدة نوافذ ويتطور تدريجيا حسب المنظومة القائمة.

ثم قمنا بإعداد مقابلة مع اطارات المصلحة لجمع المعلومات والبيانات وذلك بوضع اسئلة منهجية لمعرفة مدى اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاداء الوظيفي بالمؤسسة.

### المبحث الثاني: دراسة تطبيقية

#### المقابلة:

تم إجراء مقابلة مع المدير الجهوي للجمارك بالأغواط بتاريخ: 2024/04/28 على الساعة 10:00 صباحا وذلك بغرض الموافقة من أجل إجراء البدء في الدراسة الميدانية اين اعطى تعليمات للمدراء الفرعيين بإعطاء ومنح الزميل كافة المعلومات والبيانات التي يحتاجها في الدراسة الميدانية الخاصة بمذكرته ومنه تم اعداد مجموعة من الاسئلة مرتبة ترتيب منهجي بهدف الحصول على معلومات وبيانات وكانت الاسئلة

كالتالي:

### أولا - مقابلة المدير الفرعي للتقنيات الجمركية

س1- من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري والوظيفي لدى مصالحكم؟

ج1- نعم تساهم ولها فعالية خاصة في تقليص الوقت وريح المسافات وتنظيم العمل وزيادة في مردودية العمل

س2- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح بزيادة التفاعل والتواصل بين الموظفين؟

ج2- نعم يزيد من سهولة الاتصال والتفاعل والتنسيق بين المصالح

س3- من منظوركم كمسؤول عن الموظفين التابعين لمصالحكم هل زاد استخدام تكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين الرئيس والمرؤوس والموظفين فيما بينهم؟

ج3- نعم نلاحظ تطور كبير من خلال وسائل الاتصال الحديثة وظهور تنسيق حديث وتفاعل جيد بين الأطراف سواء الاتصال الأفقي أو الاتصال العمودي.

س4- ماهي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمصلحة؟

ج4- أهم الوسائل النظام القديم سيقاد والنظام الجديد أساس.

SIGAD – système d'information et de gestion automatisé de l'administration

ALCES – ALgerian Customs Electronic System

س5- هل تتضمن الإدارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج5- نعم يوجد دورات تكوينية بصفة دورية للموظفين والاعوان خاصة في تكوين النظام الجديد

ALCES

س6- حسب رأيك في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد مقارنة النظام القديم بالنظام

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

الجديد او الحديث أيهما أفضل

ج6 - النظام الجديد alces فتح آفاق جديد وخلق مجال التنسيق والاتصال بين المصالح الداخلية والخارجية وحتى قاعدة بيانات رقمية يتم الولوج اليها في جميع الحالات الى جانب برنامج مستقبلي يمنح المتعاملين الاقتصاديين من الولوج الى المنصة للاطلاع وكذا متابعة انشغالاتهم. وهذا ما لم يكن في النظام القديم .

س7- ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

ج7- ربح الوقت، تقريب المسافات، اختصار الجهد، التقليل من التكاليف

س8 نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

ج8- لدى القطاع لم نسجل أي نقائص

س9- هل توافق على مضاعفة وتعزيز دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

ج9- نعم اوافق وذلك ما يساهم في تطوير القطاع

س10- حسب رأيك هل ترى ان الاداء الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا؟

ج10 - نعم على مستوى المكاتب والمقرات الادارية التي تتطلب استخدام اجهزة تكنولوجية الكترونية متطورة وذلك التوجه الذي تسعى اليه الدولة الجزائرية عامة وقطاع الجمارك خاصة.

ومن خلال المقابلة التي أجريت مع المدير الفرعي للتقنيات الجمركية يتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تطوير ورقمة قطاع الجمارك ، أما بالنسبة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح بزيادة التواصل والتفاعل بين الموظفين و أنها تسهل عملية الاتصال والتفاعل ، في حين صرح بأن المؤسسة تتضمن حصص تدريبية للتحكم في التكنولوجيا وأنها تقوم بدورات تكوينية من اجل تكوين الموظفين ، ويرى حسب اجابته أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها مزايا ومن بينها ربح الوقت واقتصار الجهد، أما من جهة ثانية فقال بأنه ليس لديه فكرة حول نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و صرح بأنه يوافق على مضاعفة وتعزيز دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنه ربما سيحل الموظف الالكتروني محل الموظف التقليدي

### ثانيا - مقابلة المدير الفرعي للاتصال والاعلام الآلي

س1 - من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي؟

ج1 نعم خاصة على مستوى مديرية الاتصال والاعلام الالي

س2 -أهم ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة لدى مصالحكم؟

ج 1 - تجهيزات حديثة هاتفية رقمية التي تمنح الربط والتنسيق بين المصالح:

- الانترنت (اتصال داخلي)

- موقع الكتروني خاص بالمديرية الجهوية للجمارك الاغواط

- تطبيق خاص بالتحقيق حول المركبات sigad

- نافذة خاصة alces البوابة الداخلية للجمارك

- نافذة خاصة لمتابعة الشكاوي

س3 هل تتضمن الادارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج3- نعم بصفة دورية من طرف موظفي المصلحة الذين يقومون بتكوين الاعوان

س4 حسب رأيك هل للمكونين قدرة على ايصال المعلومة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج 4 نعم لان التكوين تطبيقي يتم بأجهزة رقمية بحضور الموظفين أو عن طريق التكوين عن بعد.

س5 - ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى مصالحكم؟

ج5- جيد يواكب التطورات الحاصلة.

س6 - ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي لقطاع الجمارك؟

ج6- ربح الوقت، تقليل التكاليف، اختصار الجهد

س7- هل توافق على مضاعفة وتعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

ج7- نعم وافق وذلك ما يساهم رقمة كلية للقطاع.

س8 - حسب رأيك هل ترى ان الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا

ج 8-نعم على الصعيد العام تسعى الدولة الى تنفيذ السياسة العامة وذلك بتطوير القطاعات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلى الصعيد الخاص تسعى ادارة الجمارك الى توظيف الرقمة على جميع المصالح.

س9 نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

ج9- لدى القطاع لا توجد نقائص حاليا

س10- من منظوركم كمسؤول عن المديرية الفرعية للاتصال والإعلام الآلي باعتبارها حلقة الوصل في الاتصال هل التمستم زيادة في استخدام تكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين المصالح والمكاتب؟ وهل هناك تغير في التفاعل على الصعيدين الافقي والعمودي؟

ج10- نعم نلاحظ تفاعل جيد وتطور كبير في الاتصال من خلال وسائل الاتصال الحديثة وظهور تنسيق واسع بين الأطراف سواء الاتصال الافقي بين الموظفين المكاتب او الاتصال العمودي بين الرئيس والمرؤوس.

ومن خلال المقابلة التي أجريت مع المدير الفرعي للاتصال والاعلام الالي يتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تكوين الموظفين وتحسين الاداء الوظيفي ، أما بالنسبة الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح بزيادة التواصل والتفاعل بين الموظفين و أنها تسهل عملية الاتصال والتنسيق بين الموظفين، في حين صرح بأن المؤسسة تتضمن حصص تدريبية للتحكم في التكنولوجيا وأنها تقوم بدورات تكوينية من اجل تكوين الموظفين ، ويرى حسب اجابته أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها مزايا ومن بينها ربح الوقت واقتصار الجهد، وتساهم في خلق جو العمل الجماعي والتعاون قال أيضا بأنه لا توجد نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المصلحة حاليا.

### ثالثا - مقابلة رئيس المحطة الجهوية للإشارة

س1 - من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي؟

ج1 نعم

س2 - أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة لدى مصالحكم؟

ج 1 - التجهيزات الحديثة الهاتفية الرقمية التي تمنح الربط والتنسيق بين المصالح (fax. Téléx)

- الانترنت (اتصال داخلي)

- الانترنت (اتصال داخلي، خارجي)

س3 هل تتضمن الادارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج3- نعم بصفة دورية لجميع موظفي المصلحة في كل شهر لمسايرة التطورات

س4 حسب رأيك هل للمكونين قدرة على ايصال المعلومة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج 4 نعم خاصة بالممارسة.

س5 - ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى مصالحكم؟

ج5- جيد

س6 - ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي لقطاع الجمارك؟

ج6- ربح الوقت، تقليل التكاليف، إنقاص الجهد، التنسيق الفوري، السرعة في الاداء

س7- هل توافق على مضاعفة وتعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

ج7- نعم اوافق وذلك ما يساهم في تكوين الموظفين.

س8 - حسب رأيك هل ترى ان الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا

ج 8-نعم وذلك بسبب توجه القطاع الى الرقمنة الكلية

س9 نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأداء الوظيفي؟

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

ج9- لدى القطاع لم نسجل أي نقائص

س10- من منظوركم كمسؤول عن المحطة الجهوية للإشارة باعتبارها حلقة الوصل في الاتصال هل زاد استخدام تكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين الرئيس والمرؤوس والموظفين فيما بينهم؟ وهل هناك تغير في التفاعل على الصعيدين الافقي والعمودي؟

ج10- نعم نلاحظ تفاعل جيد وتطور كبير في الاتصال من خلال وسائل الاتصال الحديثة وظهور تنسيق واسع بين الأطراف سواء الاتصال الافقي او الاتصال العمودي.

ومن خلال المقابلة التي أجريت مع رئيس المحطة الجهوية للإشارة يتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تكوين الموظفين وتحسين الاداء الوظيفي ، أما بالنسبة الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح بزيادة التواصل والتفاعل بين الموظفين و أنها تسهل عملية الاتصال والتنسيق بين الموظفين ، في حين صرح بأن المؤسسة تتضمن حصص تدريبية لتكوين الموظفين ، ويرى ان الممارسة عنصر هام لكسب المعارف عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي لها مزايا ومن بينها ربح الوقت واقتصار الجهد، وتساهم في التنسيق الفوري والسريع بين المصالح قال أيضا بأنه لا توجد نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المصلحة.

### - نتائج الدراسة:

لقد توصلت الدراسة إلى أن قطاع الجمارك يهتم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها توفر لكل موظف جهاز كمبيوتر مرتبط بشبكة اتصال داخلية وخارجية رقمية تساهم في تأدية المهام المنوطة بهم، وهذا ما يجعل الموظفين يتحكمون في هذه التكنولوجيا بشكل جيد ولا تواجههم أي صعوبات في استخدامها وهذا لمعرفتهم المسبقة بها وللدورات التدريبية التي تسخرها المؤسسة في تحسين أدائهم، وكذلك عملية التقييم التي لها أثر إيجابي على أداء العاملين، هذا وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى رفع إنتاجية المؤسسة وزيادة فعاليتها مما حسن من نوعية الخدمات خاصة وأن المؤسسة تحرص وبشكل مستمر على إدخال كل ما هو جديد من التقنيات من أجل التميز في الأداء والعمل، وهذا ما جعل مستوى أداء العامل يتحسن ما أدى بدوره إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

## الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لإدارة الجمارك

- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى الحصول على أقل جهد للموظف ووتيرة عمل في أسرع وقت ممكن.

- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين مستوى أداء الموظف من خلال تسهيل عملية تخزين المعلومات والمعالجة السريعة للبيانات.

- تتوفر في المؤسسة محل الدراسة مختلف التجهيزات الإلكترونية التي تسهل من عملية التنفيذ للمهام وهي أكثر أماناً في تحويل المعلومة وتخزينها وذلك بسبب وجود تامين رقمي للعمل الجمركي .

### -الإقتراحات:

- ضرورة التركيز على توظيف وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في قطاع الجمارك لأنها تساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من ذات المصالح.

- ضرورة تطوير مقاييس ملائمة لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل قياس أثارها على إنتاجية الموظف.

- إقامة علاقات تعاون بين القطاعات العمومية المحلية والدولية في ميدان المعلومات للاستفادة من التجارب لم لا التنسيق في المهام والخدمات المطروحة.

- ضرورة تفعيل خلايا تكوين بتكثيف دورات تدريبية خاصة الموظفين ورؤساء المصالح لتحسين مستواهم وتمكينهم من الاطلاع على كل ما هو جديد فيما يخص استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز التكوين والتدريس من جهة ومن جهة أخرى إعارة الاهتمام للموظف حديث التنصيب الجديد من اجل الالمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قبل التحاقه بمنصبه.

- ضرورة الاستغلال الأمثل للتمويل الموجه لجانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع دعم وتشجيع الإدارة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المصالح.

# الخاتمة

تناولت دراستنا موضوعا هاما في مجال الاتصال والعلاقات العامة، حيث كشفت عن إسهام تكنولوجيا الحديثة للاتصال وتحسينها للأداء الوظيفي واعتبارها قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات العمومية حيث بات من الواضح أن مؤسسات الدولة في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه الشبكات جميع التسهيلات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن قطاع الجمارك يهتم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها توفر لكل موظف جهاز كمبيوتر مرتبط بشبكة اتصال داخلية وخارجية رقمية تساهم في تأدية المهام المنوطة بهم ، وهذا ما يجعل الموظفين يتحكمون في هذه التكنولوجيا بشكل جيد ولا تواجههم أي صعوبات في استخدامها وهذا لمعرفتهم المسبقة بها وللدورات التدريبية التي تسخرها المؤسسة في تحسين أدائهم، وكذلك عملية التقييم التي لها أثر إيجابي على أداء العاملين، هذا وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى رفع إنتاجية المؤسسة وزيادة فعاليتها مما حسن من نوعية الخدمات خاصة وأن المؤسسة تحرص وبشكل مستمر على إدخال كل ما هو جديد من التقنيات من أجل التميز في الأداء والعمل، وهذا ما جعل مستوى أداء العامل يتحسن ما أدى بدوره إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

قائمة

المصادر و

المراجع

## قائمة المراجع:

### الكتب والمجلات:

- 1- ابو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال و المعلومات، شركة الاسلام مصر للطباعة، (د، م، ن)، 2005.
- 2- احمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984.
- ابن منظور، لسان العرب، المجلد الاول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956. - 3
- 4- ابراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط 1 2011، ص 119، ص 120
- 5- احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- 6- الشقاوي عبد الرحمن عبد الله، ادارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية، 1994
- 6- إياد شاکر البکري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 7- النضر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990.
- 8- العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988.
- 4- بشير عباس تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007
- 5- حسن عماد مكاوي، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات الاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ط 1، 2009.
- 6- حسن عماد مكاوي، لیلی حسن السيد، الاتصال ونظريته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 7- خديجة بالعلیاء، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر 14/13 ديسمبر 2011.
- 8- خضر مصباح الطيبي، اساسيات ادارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 37.
- 9- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008)،

- 10-رواية حسن، ادارة الموارد البشرية، (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005، د. ط، ص209.
- 11-سعيد غالب ياسين، بشير عباس العلق، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
- 12-سوالمية عبد الرحمان، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة، الجزائر، 2015،
- 13-سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الانسان والمجتمع، ع1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013.
- 14-سهيلة محمد عباس، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003.
- 15-صالح خليل أبو إصبع، الاتصال الجماهيري، دار البركة للنشر والتوزيع، الاردن، ط3، 2010،
- 16-منصور العالي محسن طاهر، الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل، الاردن، 2007، ط1.
- 17-عامر إبراهيم، قنديلجي، ايمان فاضل السامراتي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسير للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
- 18-عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د.ط، دار المريخ، الرياض، 1983.
- 19-فضيل دليو، اسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن)، 1.
- 20-فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار اقطار للفكر، (د، م، ن)، 2005، 1 1
- 21-ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015،
- 22-محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003،
- 23- محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2007.
- 24-محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007،

- 25-محمود، محمد فتحي، الادارة العامة المقارنة، د. ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية،1994،
- 26-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2005،
- 27-مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري،1992،
- 28-منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،2002،
- 29-محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010،
- 30-ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د. ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011،
- 31-ناصر دادي عدوي، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د. ط، دار المحمدية، الجزائر،2004،
- 32-- نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد9، المجلد الثاني، جامعة الوادي، الجزائر، دون سنة نشر،
- 33-وسيلة حمداوي، ادارة الموارد البشرية، الجزائر، مديرية النشر لجامعة قلمة،2000، ص244
- 34-ياس حضر الباي، الاتصال الدولي والعربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006،

#### مذكرات وأطروحات:

- 1-أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة بومرداس، الجزائر،2014،
- 2-السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الامن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الانسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004.
- 3-بلعربي عادل عبد الرحمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات، نيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية الارطوفونيا، تخصص دراسة الجماعات والمؤسسات، جامعة وهران، الجزائر،2012
- 4-زكية عفري، نمط الاشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع وتنظيم والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر،2002-2003.
- 5-طبيي محمد، ثقافة الانترنت، دراسة ميدانية لاستعمالات الشبكة بمدينة تيهرت، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 2010.

6- قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013،

7- عبد المالك مزهودة، الاداء بين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الانسانية، ع1، جامعة محمد حضير بسكرة، الجزائر، 2011.

8- سالم بن بركة براك الفايدي، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، الرياض، 2008.

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

10- محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2008/2007

11- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016.

# الملاحق

## مقابلة المدير الفرعي للتقنيات الجمركية

سيدي المدير يرجى منكم الإجابة على هذه الأسئلة لمساعدتنا لاثراء بحث علمي خاص بمذكرة تخرج مستر اتصال و علاقات عامة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط:

- س1- من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العمل الاداري والوظيفي لدى مصالحكم؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س2- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح بزيادة التفاعل والتواصل بين الموظفين؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س3- من منظوركم كمسؤول عن الموظفين التابعين لمصالحكم هل زاد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال بين الرئيس والمرؤوس والموظفين فيما بينهم ؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س4- ماهي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمصلحة؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س5- هل تتضمن الادارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س6- حسب رأيك في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد مقارنة النظام القديم بالنظام الجديد او الحديث أيهما أفضل  
نعم  لا  التعليل: .....
- س7- ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س8 نفاص تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س9- هل توافق على مضاعفة وتعزيز دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟  
نعم  لا  التعليل: .....
- س10- حسب رأيك هل ترى ان الاداء الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا؟  
نعم  لا  التعليل: .....

## مقابلة المدير الفرعي للاتصال والإعلام الآلي

سيدي المدير يرجى منكم الإجابة على هذه الأسئلة لمساعدتنا لاثراء بحث علمي خاص بمذكرة تخرج مستر اتصال و علاقات عامة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط:

س1 - من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س2 - أهم ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة لدى مصالحكم؟

نعم  لا  التعليل: .....

س3- هل تتضمن الادارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  التعليل: .....

س4 حسب رأيك هل للمكونين قدرة على اىصال المعلومة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  التعليل: .....

س5 - ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى مصالحكم؟

نعم  لا  التعليل: .....

س6 - ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي لقطاع الجمارك؟

نعم  لا  التعليل: .....

س7- هل توافق على مضاعفة وتعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س8 - حسب رأيك هل ترى ان الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا

نعم  لا  التعليل: .....

س9 نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س10- من منظوركم كمسؤول عن المديرية الفرعية للاتصال والإعلام الآلي باعتبارها حلقة الوصل في الاتصال

هل التمستم زيادة في استخدام تكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين المصالح والمكاتب؟ وهل هناك تغير في التفاعل

على الصعيدين الافقي والعمودي؟

نعم  لا  التعليل: .....

## مقابلة رئيس المحطة الجهوية للإشارة

سيدي المدير يرجى منكم الإجابة على هذه الأسئلة لمساعدتنا لاثراء بحث علمي خاص بمذكرة تخرج مستر اتصال و علاقات عامة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط:

س1 - من وجهة نظرك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س2 - أهم ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة لدى مصالحكم؟

نعم  لا  التعليل: .....

س3 هل تتضمن الادارة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  التعليل: .....

س4 حسب رأيك هل للمكونين قدرة على اقبال المعلومة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  التعليل: .....

س5 - ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى مصالحكم؟

نعم  لا  التعليل: .....

س6 - ماهي أهم مزايا تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي لقطاع الجمارك؟

نعم  لا  التعليل: .....

س7- هل توافق على مضاعفة وتعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س8 - حسب رأيك هل ترى ان الموظف الالكتروني سيحل محل الموظف التقليدي مستقبلا

نعم  لا  التعليل: .....

س9 نقائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأداء الوظيفي؟

نعم  لا  التعليل: .....

س10- من منظوركم كمسؤول عن المحطة الجهوية للإشارة باعتبارها حلقة الوصل في الاتصال هل زاد استخدام

تكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين الرئيس والمرؤوس والموظفين فيما بينهم؟ وهل هناك تغير في التفاعل على

الصعيدين الافقي والعمودي؟

نعم  لا  التعليل: .....


# ALCES


النظام المعلوماتي للجمارك الجزائرية

ALGERIAN CUSTOMS ELECTRONIC SYSTEM

( SYSTÈME ELECTRONIQUE DES DOUANES ALGÉRIENNES )



French 

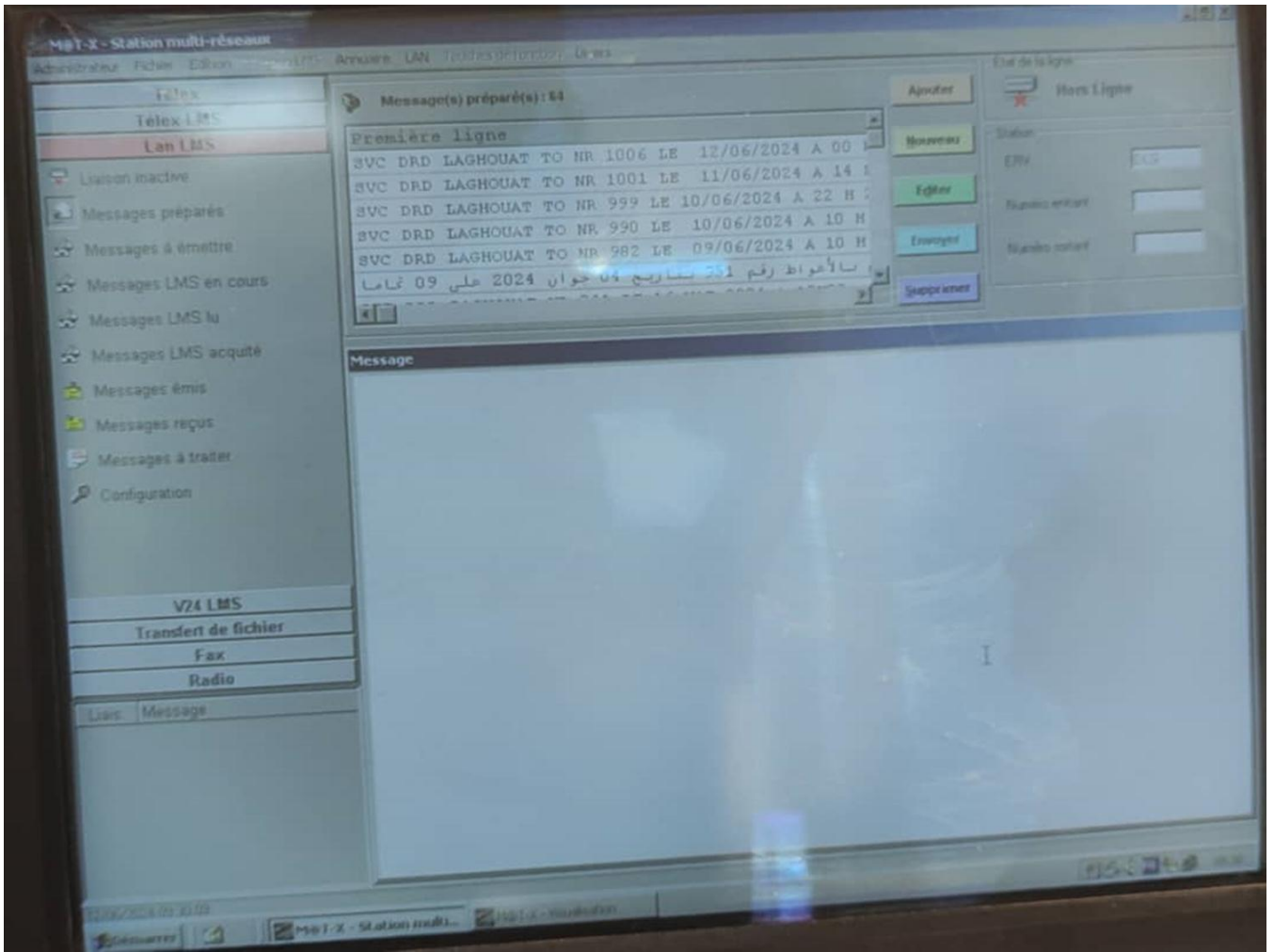


**ALCES**  
ALCES INTERNAL PORTAL

Se souvenir de moi

**SE CONNECTER**

[MOT DE PASSE OUBLIÉ](#)



**ALCES EPT** ALCES EXTERNAL PORTAL

**SE CONNECTER**

DEMANDER L'INSCRIPTION DE L'ENTREPRISE

DEMANDE D'INSCRIPTION DE PARTICULIER

Identifiant ou mot de passe oublié ?

**NAVIGATION PRINCIPALE**

Guide d'inscription

**ANNONCE**

**TAUX DE CHANGE**

Commerce extérieur	Cours d'achat	Cours de vente
EURO	144,8531	144,8961
US DOLLAR	134,5718	134,5868
UAE DIRHAM	36,6321	36,6472
POUND STERLING	171,1674	171,2300
CHINESE YUAN	18,5667	18,5701

Durée d'application: 12/06/2024 ... 31/12/9999

**INFORMATION**

Code de pays    Code de région    Code commun    Code de devise    Jour férié    Code SH

**ZONE POP-UP**

**RESPONSIBLE AGENCY**

DOUANE GOV    WTO    WCO    UNECE    CUPIA



# صفحة اواب الداخلية للجمارك

الرئيسية ادارة البريد الالكتروني البوابة الداخلية للنظام أساس البريد الالكتروني ملفات قابلة للتنزيل إدارة صفحة اواب

Fr

الرئيسية

**دروس**

ملفات قابلة للتنزيل

[GESTION DES MUTATION](#)

[GESTION DES FONCTIONS](#)

[INSTALLATION](#)

[GESTION DES PRESENCES](#)

[GESTION DES INTERIMES](#)

**الجمارك**

**البريد الإلكتروني**

البريد الالكتروني

[عينة البريد الإلكتروني](#)

**ALCES IPT**

ALCES INTERNAL PORTAL

البوابة الداخلية للنظام أساس

[البوابة الداخلية للنظام أساس](#)

ادارة البريد الالكتروني

[ادارة البريد الالكتروني](#)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DES FINANCES  
DIRECTION GENERALE DES DOUANES



وزارة المالية  
المديرية العامة للجمارك

Bienvenue at060012 | Paramètres | Aide | Déconnexion

Accueil

Expéditeur

Expéditeur

Recherche



CENTSID



Consultation Vehicule

NB : Le résultat négatif de la recherche ne signifie pas impérativement que les documents du véhicule sont contrefaits, car les bases de données SIGAD ne contient pas les informations relatives aux : Véhicules dédouanés avant 1998, véhicules dédouanés par les concessionnaires en lot, véhicules vendus aux enchères publiques.

MODULE GESTION HABILEMENT x +

Not secure | 10.16.1.22/habillement/gestion/eb.php

Module Habillement

Bienvenu DR LAGHOUAT RESPONSABLE

CHECKUP | DONNEES DE BASE | GESTION DE STOCK | DOTATIONS | DECONNEXION

Dossier : DIE2010

### PREPARATION DEMANDES

**Filtre des Données**

N° Bon:

Contrôle:  Non Contrôlé  Contrôlé  Toutes

Validation:  Non Validé  Validé  Toutes

Catégorie:  Non Clôturé  Clôturé  Toutes

Affichage:  Non détaillé  Détaillé

Sous Structure:

Paroles du:  au:

sélectionner la page : 1 ▼

N° demande	Sous Structure	Date	Contrôlé	Validé	Situation	Créé	Modifié	
<a href="#">#IEDOT24000607</a>	IDD LAGHOUAT	26 mai 2024 10:09	oui	oui	livrée partiellement	par: dia_ch01 le: 26 mai 2024 10:06	par: le:	
<a href="#">#IEDOT24000593</a>	SIEGE DR LAGHOUAT	22 mai 2024 11:32	oui	oui	livrée partiellement	par: dia_ch01 le: 22 mai 2024 11:17	par: le:	
<a href="#">#IEDOT24000548</a>	SIEGE DR LAGHOUAT	19 mai 2024 11:33	oui	oui	livrée partiellement	par: dia_ch06 le: 19 mai 2024 11:10	par: le:	
<a href="#">#IEDOT24000440</a>	SIEGE DR LAGHOUAT	6 mai 2024 12:17	oui	oui	livrée partiellement	par: dia_ch06 le: 6 mai 2024 11:51	par: le:	
<a href="#">#IEDOT15240062</a>	IDD CHARDAIA	15 avr. 2024 15:16	oui	non	Non envoyée	par: DR15_1 le: 15 avr. 2024 15:16	par: DR15_1 le: 22 avr. 2024 15:01	
<a href="#">#IEDOT15240061</a>	IDD DJELFA	15 avr. 2024 12:02	oui	non	Non envoyée	par: DR15_1 le: 15 avr. 2024 12:02	par: DR15_1 le: 16 avr. 2024 15:06	
<a href="#">#IEDOT15240060</a>	IDD LAGHOUAT	14 avr. 2024 16:24	oui	non	Non envoyée	par: DR15_1 le: 14 avr. 2024 16:24	par: DR15_1 le: 16 avr. 2024 15:25	
<a href="#">#IEDOT15240059</a>	SIEGE DR LAGHOUAT	14 avr. 2024 15:08	oui	non	Non envoyée	par: DR15_1 le: 14 avr. 2024 15:08	par: DR15_1 le: 22 avr. 2024 14:32	

Windows

09:27 12/06/2024

