



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال



واقع الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الإعلام و الاتصال دراسة ميدانية بمديرية التربية بالأغواط

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ

الشريف داودي

إعداد الطالبتين

- سهام بن قطاس
- مريم موساوي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
الجودي بن قيط	عمار ثليجي بالأغواط	رئيسا
الشريف داودي	عمار ثليجي بالأغواط	مشرفا ومقررا
سليم معيزة	عمار ثليجي بالأغواط	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

. الشكر أولا الى الله عز و جل القائل في محكم كتابه العزيز (لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ)

و الحمد لله الذي انشئ و برى و خلق الماء و الثرى و ابدع ،الرحمن على العرش استوى ،

الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى ،يدعونا

واجب الوفاء و العرفان ان نتقدم بخالص الشكر و التقدير الى كل من مد لنا يد العون

و المساعدة و كل من ساهم معنا و لو بكلمة او راي و نخص بالذكر

الأستاذ المشرف: **الشريف داودي**

لحسن اشرافه على هذه المذكرة و تقديمه لنا يد العون، والشكر موصول لأعضاء

اللجنة الموقرة كل باسمه وجميل وسمه. كما نتقدم بجزيل الشكر لأساتذتنا الأفاضل الذين

رافقونا طيلة مسارنا العلمي و كل الطاقم الاداري لقسم علوم الاعلام و الاتصال

سهام بن قطاس

مريم موساوي

الإهداء

﴿ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴾

طه: 114

أهدي ثمرة جهدي هذه، بكل فخر وامتنان،
إلى من كانوا سبب وجودي ونبض عطائي،
إلى والديّ الحبيين، منبع الحب والدعاء،
اللذين سانداني بصبرهما ورضاهما، وغرسا فيّ قيمة العلم والنجاح.
أهديها لإخوتي وأخواتي الأعزاء،
الذين كانوا نوري في عتمة الطريق، وفرحي عند الانتصار،
لكم أنتم كل المحبة والعرفان.
أهديها لعائلي الكريمة، لكل من آمن بي وشجعني،
لكل قريب كان لدعائه وابتسامته أثر لا يُحصى.
وأهديها لأصدقائي الأوفياء،
رفاق الدرب، وأهل الدعم والتشجيع،
إلى رفيقة دربي مريم موساوي،
يا من شاركتني مشوار التعب والنجاح، لكِ مني كل الامتنان والمحبة.
لكل من كان لي نوراً في درب العلم، أقول:
هذا النجاح لكم، كما هو لي.

سهام



الإهداء

إلى من غرسا في قلبي بذور الحب، ورسموا لي طريق الأمل،
إلى أُمي الغالية، نبع الحنان والعطاء الذي لا ينضب،
وإلى أبي العزيز، سندي ومصدر قوتي وفخري،
لكما أرفع ثمرة جهدي وتاج إنجازي، فبفضل دعائكما وتشجيعكما
وصلت إلى هذه اللحظة.
وإلى عائلتي الكريمة وأهلي الأعزاء، الذين كانوا لي خير داعم وخير
رفيق في كل المراحل،
وإلى أصدقائي الذين شاركوني لحظات الفرح والتعب، فكنتم الزاد
الذي خفف عني مشقة الطريق.
وأخص بالذكر رفيقة دربي في التخرج، سهام بن قطاس، التي كانت
دومًا مثلاً للصبر والمثابرة،
لكِ مني كل الشكر والامتنان على كل دعم ومشاركة صادقة خلال
مسيرتنا العلمية.
لكم جميعاً أهدي هذا العمل، عربون وفاء وحب وتقدير.

مريم

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في مديرية التربية لولاية الأغواط، من خلال دراسة ميدانية لعينة مكونة من 25 موظفًا. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري، حيث أفاد 60% من المشاركين أن التكنولوجيا أسهمت في رفع إنتاجيتهم، في حين أكد 88% منهم أن استخدام تكنولوجيا الاتصال قد عزز بشكل كبير من فعالية التواصل الداخلي. على الرغم من هذه الإيجابيات، كشفت النتائج عن عدة تحديات، أبرزها ضعف البنية التحتية التقنية، نقص التدريب على التقنيات الحديثة والمشكلات التقنية المستمرة. بالإضافة إلى مقاومة جزئية من بعض الموظفين لاعتماد الأساليب الرقمية. أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، توفير برامج تدريبية مكثفة، وتعزيز سياسات الأمن المعلوماتي لمواجهة المخاوف المتعلقة بحماية البيانات. كما أبرزت أهمية التحول الرقمي في تحسين دقة العمليات، تقليص العمل اليدوي، وتسريع الإجراءات الإدارية، مما انعكس إيجابًا على الأداء العام داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الأداء الإداري، مديرية التربية

فهرس المحتويات

*	شكر و عرفان
*	إهداء
*	ملخص الدراسة
*	فهرس المحتويات
*	فهرس الاشكال
*	فهرس الجداول
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	مشكلة الدراسة
5	تساؤلات الدراسة
5	فرضيات الدراسة
6	أسباب اختيار الموضوع
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	ضبط المفاهيم
10	حدود الدراسة
11	نوع الدراسة والمنهج المتبع
11	أدوات جمع البيانات
11	مجتمع الدراسة والعينة
12	تحديد الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
22	مدخل نظري حول تكنولوجيا الاتصال ومكوناتها واستخداماتها
22	تمهيد
22	مفاهيم عامة مقارنة لتكنولوجيا الاتصال
22	ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
26	تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
30	أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

فهرس المحتويات

34	أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني
36	سمات عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
38	مكونات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
42	مقاربة نظرية حول الأداء الوظيفي
42	تمهيد
42	ماهية ومهوم الأداء الوظيفي
44	مؤشرات الأداء الوظيفي
48	أنواع الأداء الوظيفي
49	أبعاد الأداء الوظيفي
50	تقييم الأداء الوظيفي
51	دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني لموظفي الإدارة
52	وسائط وقنوات الاتصال داخل المؤسسة
54	عصرنة الاتصال داخل مديرية التربية
56	مساهمة التكنولوجيا في تطور الأداء المهني للموظفين
59	عوائق وصعوبات الأداء المهني لموظفي مديرية التربية لولاية الأغواط
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
64	تمهيد
65	اولا : نبذة تعريفية عن مديرية التربية لولاية الأغواط
66	ثانيا : اداة الدراسة
66	ثالثا : تحليل النتائج
95	رابعا :النتائج على ضوء الفرضيات
94	خامسا :نتائج الدراسة
99	خاتمة
101	قائمة المصادر و المراجع
103	الملاحق

فهرس الجدول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول(1)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	67
الجدول(2)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.	68
الجدول(3)	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	69
الجدول(4)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	70
الجدول(5)	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة.	71
الجدول(6)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية.	72
الجدول(7)	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.	73
الجدول(8)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الأول.	74
الجدول(9)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني.	75
الجدول(10)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثالث.	76
الجدول(11)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الرابع.	77
الجدول(12)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الخامس.	78
الجدول(13)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال السادس.	79
الجدول(14)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال السابع.	80
الجدول(15)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثامن.	81
الجدول(16)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال التاسع.	82
الجدول(17)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال العاشر.	83
الجدول(18)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 11	84
الجدول(19)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 12	85
الجدول(20)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 13	86
الجدول(21)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 14	87
الجدول (22)	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 15	90

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان شكل	رقم شكل
67	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	شكل (1)
68	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.	شكل (2)
69	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	شكل (3)
70	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	شكل (4)
71	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة.	شكل (5)
72	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية.	شكل (6)
73	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.	شكل (7)
74	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الأول.	شكل (8)
75	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني.	شكل (9)
76	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثالث.	شكل (10)
77	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الرابع.	شكل (11)
78	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الخامس.	شكل (12)
79	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال السادس.	شكل (13)
80	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال السابع.	شكل (14)
81	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال الثامن.	شكل (15)
82	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال التاسع.	شكل (16)
83	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال العاشر.	شكل (17)
84	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 11	شكل (18)
85	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 12	شكل (19)
86	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 13	شكل (20)
88	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 14	شكل (21)
91	توزيع إجابات أفراد العينة حول السؤال 15	شكل (22)

مقدمة

مقدمة

تعتبر الإدارة من الركائز الأساسية التي تضمن سير العمل داخل أي مؤسسة أو جهاز حكومي، حيث تسهم في تنظيم العمليات وتوجيه الجهود لتحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية. ومع التقدم الكبير الذي شهدته التكنولوجيا في العصر الحالي، أصبح من الضروري تبني الأدوات الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء الإداري وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة. وقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال، خاصة في الآونة الأخيرة، تحولاً كبيراً في كافة القطاعات، لا سيما في القطاع الحكومي، حيث وفرت فرصاً جديدة لتحسين أساليب العمل، تسريع الإجراءات، وتعزيز التواصل بين مختلف الأطراف المعنية.

تكنولوجيا الاتصال لا تقتصر على كونها مجرد وسيلة للتواصل، بل أصبحت أداة رئيسية لتحسين الكفاءة التنظيمية والإدارية، حيث يمكن من خلالها تبسيط العمليات المعقدة، تسهيل تبادل المعلومات، وتقليل الفجوات الزمنية في اتخاذ القرارات. كما أن هذه التكنولوجيا تتيح للموظفين والمواطنين التواصل بسهولة أكبر، مما يساهم في توفير الوقت والجهد، وتقليل المشكلات المرتبطة بالبروسيجرات الإدارية التقليدية.

في هذا الإطار، تسعى العديد من المؤسسات الحكومية إلى استغلال هذه التقنيات لتعزيز أدائها الإداري، ومن بينها مديرية التربية لولاية الأغواط التي تسعى جاهدة لتطبيق تكنولوجيا الاتصال في مختلف جوانب العمل الإداري والتربوي. إدارة التعليم في ولاية الأغواط تواجه تحديات متزايدة، سواء على مستوى تقديم الخدمات التعليمية أو على مستوى الإدارة الداخلية، وتكنولوجيا الاتصال يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تجاوز هذه التحديات.

تتميز مديرية التربية لولاية الأغواط بوجود مجموعة من البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تحسين العملية التعليمية والإدارية عبر استخدام تكنولوجيا الاتصال، مثل الأنظمة الرقمية لتسجيل المعلومات والبيانات، إضافة إلى تطبيقات الشبكات الداخلية التي تسهل التنسيق بين المدارس والإدارات المختلفة. ولكن رغم هذه المبادرات، فإن تطبيق هذه التقنيات يواجه بعض الصعوبات المتعلقة بالبنية التحتية، التدريب اللازم للموظفين، بالإضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير في بعض الأحيان.

مقدمة

لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع الأداء الإداري في مديرية التربية لولاية الأغواط في ضوء استخدام تكنولوجيا الاتصال. كما سنتناول الدراسة مدى تأثير هذه التكنولوجيا على تحسين الخدمات المقدمة، وكذلك على تطور العمل الإداري، بما في ذلك تحديد التحديات التي تواجه المديرية في استخدام هذه التكنولوجيا، واقتراح حلول للتغلب عليها. سنركز على تحليل كيفية استخدام الأدوات الرقمية الحديثة في تحسين فعالية التواصل، تسريع الإجراءات، وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين.

من خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الإداري بشكل عام، وكيفية تعزيز الاستفادة من هذه التقنيات لتحقيق تطور ملموس في مستوى الخدمات الحكومية. إن الفهم العميق للتحديات التي تواجه مديرية التربية في ولاية الأغواط سيسهم في تقديم حلول عملية تؤدي إلى تحسين الأداء الإداري في المستقبل، بما يتماشى مع أهداف الدولة في تعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع العام.

الفصل الأول

الأطوار

المنهجي للدراسة

الاطار المنهجي

اولا :إشكالية الدراسة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الأمر الذي أدى إلى تغييرات جوهرية في مختلف المجالات، وعلى رأسها الإدارة. فقد أصبح توظيف هذه التكنولوجيا في بيئات العمل ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين أدائها الإداري، وتحقيق الكفاءة والفعالية في تنفيذ مهامها، ومواكبة التطورات التقنية التي أصبحت عاملاً حاسماً في تحقيق التميز التنافسي. وتعد المؤسسات التي تبنت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عملياتها الإدارية الأكثر قدرة على تحسين الإنتاجية، وتطوير أساليب العمل، والاستجابة بمرونة لمتغيرات السوق واحتياجات العملاء.

لقد أتاح استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة العديد من المزايا، من أبرزها تسريع تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتعزيز دقة البيانات المستخدمة في اتخاذ القرارات، مما يسهم في تحسين الأداء الإداري بشكل كبير. كما مكّنت هذه التكنولوجيا من تطوير أنماط جديدة للعمل، مثل الإدارة عن بُعد، والاجتماعات الافتراضية، والتواصل الفوري بين الإدارات المختلفة، مما زاد من فعالية المؤسسات وقدرتها على العمل بكفاءة أعلى.

وعلى الرغم من هذه الفوائد العديدة، فإن تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري يواجه مجموعة من التحديات التي قد تعيق تحقيق الأهداف المرجوة. فمن جهة، قد تواجه المؤسسات صعوبات تتعلق بالبنية التحتية التقنية ومدى جاهزيتها لدعم التحول الرقمي، ومن جهة أخرى، هناك تحديات متعلقة بمدى تقبل الموارد البشرية لهذه التكنولوجيا، ومدى قدرتها على التكيف معها وتوظيفها بالشكل الأمثل. كما أن هناك مخاوف متزايدة تتعلق بأمن المعلومات وحماية البيانات في ظل الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية.

وبناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة واقع الأداء الإداري في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال تحليل مدى تأثير هذه التكنولوجيا على كفاءة وفعالية العمل الإداري، والتعرف على أبرز الفرص التي توفرها لتعزيز الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى

الاطار المنهجي

استكشاف التحديات والعوائق التي قد تعيق تحقيق أقصى استفادة ممكنة منها. و على ضوء ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما هو واقع الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الاتصال بمديرية التربية بولاية الأغواط؟

ثانيا :التساؤلات الفرعية

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم بفعل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أصبح من الضروري دراسة مدى تأثير هذه التكنولوجيا على الأداء الإداري داخل المؤسسات، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات؟
2. ما هي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة؟
3. ما الاستراتيجيات والممارسات الفعالة لتعزيز توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري؟

ثالثا :فرضيات الدراسة

استنادًا إلى التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، يمكن صياغة الفرضيات التالية للتحقق من مدى صحة التأثيرات المحتملة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في المؤسسات:

1. هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات، حيث تسهم هذه التكنولوجيا في تسريع العمليات الإدارية، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز التواصل داخل المؤسسة.
2. تواجه المؤسسات عدة تحديات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من بينها ضعف البنية التحتية التقنية، مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص التدريب على التقنيات الحديثة، والمخاطر الأمنية المرتبطة بحماية البيانات والمعلومات.

الاطار المنهجي

3. يمكن تعزيز توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري من خلال تبني استراتيجيات فعالة مثل تطوير البنية التحتية الرقمية، توفير برامج تدريبية مكثفة للموظفين، وتعزيز سياسات الأمن المعلوماتي لضمان الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وجدنا أن هناك حاجة ملحة لدراسة تأثير هذه التكنولوجيا على الأداء الإداري في المؤسسات. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة بدوافع ذاتية وموضوعية، نوضحها فيما يلي:

الأسباب الذاتية:

1. رغبتنا في استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين الأداء الإداري.
2. سعينا لاكتساب فهم أعمق حول تأثير التحول الرقمي على بيئات العمل الإدارية.
3. اهتمامنا بتقديم حلول ومقترحات عملية تساعد المؤسسات في تبني هذه التكنولوجيا بفعالية.

الأسباب الموضوعية:

1. التطور المستمر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيره المتزايد على الإدارة الحديثة.
2. حاجة المؤسسات إلى تطوير أدائها الإداري لمواكبة الثورة الرقمية وتعزيز كفاءتها التشغيلية.
3. مواجهة المؤسسات لتحديات عديدة عند تبني التكنولوجيا، مثل مقاومة التغيير، وضعف البنية التحتية، والمخاطر الأمنية.
4. ندرة الدراسات التطبيقية التي تركز على واقع الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما يجعل من الضروري تقديم دراسة علمية تساهم في سد هذه الفجوة.

الاطار المنهجي

خامسًا: أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من التأثير المتزايد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في المؤسسات، وما يترتب على ذلك من فرص وتحديات. فمن الناحية العلمية، تسهم الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول العلاقة بين التكنولوجيا والإدارة، كما توفر أساسًا نظريًا يمكن أن تستفيد منه الأبحاث المستقبلية المهتمة بالتحول الرقمي في المؤسسات.

أما من الناحية العملية، فتكمن أهمية الدراسة في تقديم رؤى واستراتيجيات تساعد المؤسسات على الاستفادة المثلى من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري. كما تسلط الضوء على أبرز التحديات، مثل ضعف البنية التحتية والمخاطر الأمنية، وتقترح حلولًا عملية لمعالجتها. إضافةً إلى ذلك، يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم صناع القرار لتطوير سياسات رقمية تعزز الإنتاجية والكفاءة الإدارية، مما يساعد المؤسسات على مواكبة التحولات الرقمية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

سادسًا: أهداف الدراسة

انطلاقًا من أهمية الموضوع وحاجة المؤسسات إلى تحسين أدائها الإداري في ظل التطورات التكنولوجية، فإننا نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات بما يحقق الفعالية المطلوبة؟

2. بحث التحديات التي يمكن أن تواجه المؤسسات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة ؟

3. رسم الاستراتيجيات الفعالة لتعزيز توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري؟

الاطار المنهجي

سابعاً: مفاهيم الدراسة

لتحقيق وضوح المفاهيم المستخدمة في الدراسة وتحديد دلالاتها ضمن سياق البحث، نقدم فيما يلي تعريفاً لغوياً واصطلاحياً وإجرائياً لأهم المصطلحات الأساسية:

1. الأداء الإداري:

لغةً: يشير "الأداء" إلى تنفيذ المهام وتحقيق النتائج، أما "الإداري" فيرتبط بإدارة وتنظيم الأعمال داخل المؤسسات.

اصطلاحاً: هو كفاءة وفعالية العمليات الإدارية التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق أهدافها التنظيمية.

إجرائياً: يقصد به في هذه الدراسة مدى تحقيق المؤسسات لأهدافها الإدارية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين العمليات واتخاذ القرارات¹.

2. تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لغةً: تعني "التكنولوجيا" تطبيق المعرفة العلمية في المجال العملي، ويشير "الإعلام والاتصال" إلى تبادل المعلومات ونقلها بين الأفراد أو المؤسسات.

اصطلاحاً: تشمل جميع الأدوات والأنظمة الرقمية التي تُستخدم لنقل المعلومات وتسهيل عمليات التواصل داخل المؤسسات².

إجرائياً: في هذه الدراسة، تعني استخدام التقنيات الحديثة، مثل البريد الإلكتروني، الاجتماعات الافتراضية، وأنظمة الاتصال المؤسسي، في تحسين الأداء الإداري.

¹ عبيدات، ذياب وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والتطبيقات. الطبعة الخامسة، دار المسيرة

للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 45

² النمر، محمد. الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الإداري في المؤسسات الحديثة. الطبعة الأولى، دار

الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 38، 39

3. الإدارة الرقمية:

لغةً: الإدارة تعني تنظيم وتوجيه العمل، والرقمية تشير إلى استخدام التكنولوجيا في العمليات المختلفة.

اصطلاحًا: هي الإدارة التي تعتمد على التقنيات الحديثة في التخطيط والتنظيم والتوجيه واتخاذ القرارات¹.

إجرائيًا: يُقصد بها في هذه الدراسة تطبيق الأدوات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في العمليات الإدارية، مثل إدارة الموارد البشرية والمالية عبر منصات إلكترونية.

4. الكفاءة الإدارية:

لغةً: تعني القدرة على تحقيق الأهداف بأفضل استخدام ممكن للموارد المتاحة.

اصطلاحًا: تشير إلى مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة وأعلى إنتاجية².

إجرائيًا: تُعرف في هذه الدراسة بأنها قدرة المؤسسة على تحسين الأداء الإداري من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

5. الاتصال الإداري:

لغةً: الاتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد، أما الإداري فيرتبط بتنظيم العمل داخل المؤسسة.

اصطلاحًا: هو العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والإدارات المختلفة داخل المؤسسة لضمان سير العمل بفعالية¹.

¹ عبد الله، سعيد. "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين الأداء الإداري في المؤسسات

الحكومية". مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 15، الرياض، 2020، ص23

² بوزيد، أسماء. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الجزائرية: دراسة تطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر. الطبعة الأولى، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص78

الاطار المنهجي

إجرائيًا: يُقصد به في هذه الدراسة استخدام الوسائل الرقمية والتكنولوجيا الحديثة لتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسات، مما يسهم في تعزيز التنسيق وسرعة اتخاذ القرار.

ثامناً: حدود الدراسة

1. الحدود البشرية:

استهدفت الدراسة 25 موظفًا من مديرية التربية لولاية الأغواط. يمثلون مختلف الفئات الإدارية والتقنية في المديرية، أين تمت دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال على أدائهم الإداري في هذه البيئة.

2. الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على مديرية التربية لولاية الأغواط، وهي المسؤولة عن تنظيم وتسيير القطاع التعليمي في الولاية. سيتم تحليل تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الإداري داخل هذه المديرية.

3. الحدود الزمانية:

امتدت الدراسة الميدانية من 16 مارس 2025 إلى 17 مارس 2025، حيث تم جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الاتصال.

تاسعاً: نوع الدراسة والمنهج المتبع

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث يسهم هذا المنهج في وصف وتحليل واقع الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال دراسة العلاقة بين التطورات التكنولوجية وكفاءة العمليات الإدارية.

¹منصوري، كمال. "الاتصال الإداري في ظل التحول الرقمي وتأثيره على فعالية اتخاذ القرار." المجلة

العربية للإدارة، العدد 27، القاهرة، 2021، ص105

الاطار المنهجي

أما من حيث نوع الدراسة، فهي دراسة تطبيقية تهدف إلى استقصاء كيفية توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات وتأثيرها على الأداء الإداري. تعتمد الدراسة على جمع البيانات من مصادر مختلفة، بما في ذلك الكتب، المقالات العلمية، الدراسات السابقة، إضافة إلى التحليل الكمي للمعلومات المتاحة.

يتيح هذا المنهج فهماً أعمق لتأثير التكنولوجيا الحديثة على بيئة العمل الإداري، مما يساعد في تقديم حلول وتوصيات تدعم تحسين كفاءة الإدارة داخل المؤسسات.

عاشراً: أدوات جمع البيانات

في هذه الدراسة، فرضت استمارة الاستبيان مكانتها كأداة لجمع بيانات الدراسة، لقدرتها على توفير معلومات دقيقة وشاملة حول واقع الأداء الإداري في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أين. تم تصميم الاستبانة بالتنسيق مع الأستاذ المشرف، لتشمل مجموعة من الأسئلة ، مما يتيح للمستجيبين التعبير عن آرائهم وتقديم بيانات كمية وكيفية تعكس مدى تأثير التكنولوجيا على العمليات الإدارية. وقبل ذلك تم عرض الاستمارة للتحكيم من قبل أساتذة مختصين من قسم علوم الإعلام والاتصال.

حادي عشر : الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات الغربية

الدراسة الاولى :العنوان **The Impact of Information and Communication Technology on Administrative Performance in Public Organizations**

- الكاتب, Smith, :، النوع:مقال، التاريخ2019، :، البلد:الولايات المتحدة الأمريكية

الاطار المنهجي

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في المؤسسات العامة، حيث ركزت على مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في تحسين العمليات الإدارية، وتقليل وقت إنجاز المهام، وزيادة مستوى الشفافية. كما استعرضت تحديات تطبيق التكنولوجيا ودورها في تحسين كفاءة العمل الإداري.

أهداف الدراسة:

- دراسة العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين جودة الخدمات الإدارية.
- تحليل تأثير التكنولوجيا على سرعة اتخاذ القرارات وتقليل الأخطاء الإدارية.
- التعرف على العقبات التي تواجه المؤسسات عند تبني الأنظمة الرقمية واقتراح حلول لها.

نتائج الدراسة:

- أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الإدارية.
- أكدت الدراسة أهمية تطوير سياسات لدعم التحول الرقمي وتعزيز مهارات الموظفين.
- الحاجة لإنشاء أنظمة حماية متطورة لمواجهة التهديدات السيبرانية.

الدراسة الثانية: العنوان : Digital Transformation and Its Impact on

Administrative Efficiency in Educational Institutions

- الكاتب: Brown, A، النوع: مجلة، التاريخ: 2021، البلد: المملكة المتحدة

ملخص الدراسة: بحثت الدراسة في تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية، مركزةً على الأنظمة الإلكترونية المستخدمة مثل إدارة الطلبة والجدول الزمنية والتحديات المتعلقة بمقاومة التغيير وضعف البنية التحتية التكنولوجية.

الاطار المنهجي

أهداف الدراسة:

- تحليل تأثير الأنظمة الرقمية على تنظيم العمل الإداري وتحسين الأداء.
- دراسة المشكلات التقنية والتنظيمية المصاحبة للتحويل الرقمي.
- تقييم مدى رضا الموظفين عن التكنولوجيا في العمل الإداري.

نتائج الدراسة:

- عزز التحويل الرقمي تدفق المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية.
- لا تزال بعض المؤسسات تعاني من مشكلات في البنية التحتية التكنولوجية.
- أوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين والاستثمار في تطوير الأنظمة الرقمية.

ثانيًا: الدراسات العربية

الدراسة الاولى: العنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية

- الكاتب: عبد الرحمن القحطاني، النوع: مقال، التاريخ: 2020، البلد: السعودية

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تطوير الأداء الإداري داخل المؤسسات الحكومية السعودية، مع التركيز على تحسين سرعة تنفيذ المهام الإدارية وتعزيز الشفافية، والتحديات المصاحبة لتبني التكنولوجيا في القطاع الحكومي.

أهداف الدراسة:

- تقييم مستوى استخدام التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات الحكومية.

الاطار المنهجي

- دراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات الإدارية.
- تقديم حلول للمشكلات التي تعيق تنفيذ أنظمة التكنولوجيا.

نتائج الدراسة:

- ساهمت التكنولوجيا في تقليل وقت وجهد إنجاز المعاملات الحكومية.
- من أبرز التحديات ضعف التدريب ونقص الدعم الفني.
- أوصت الدراسة بوضع استراتيجيات متكاملة لتعزيز التحول الرقمي.

الدراسة الثانية: العنوان :أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية

- الكاتب :أحمد السعيد، النوع :مجلة، التاريخ 2018 ،، البلد :مصر

ملخص الدراسة:

حُثَّت الدراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، مع التركيز على تأثير الأنظمة الرقمية على مهام الموظفين الإدارية والتحديات التي تواجه تطبيقها.

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.
- تحليل التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الرقمية.
- قياس رضا الموظفين عن استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري.

نتائج الدراسة:

الاطار المنهجي

- حسّنت الإدارة الإلكترونية الإنتاجية وقللت الأخطاء البشرية.
- تواجه المؤسسات عقبات مثل نقص التدريب والاعتماد على الأساليب التقليدية.
- أوصت الدراسة بتوفير الدعم الفني المستمر وتعزيز مهارات الموظفين لضمان نجاح الإدارة الرقمية.

ثالثاً: الدراسات الجزائرية

الدراسة الاولى :العنوان :استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري
بالمؤسسات الجزائرية: دراسة تطبيقية على قطاع التربية

- الكاتب :بوزيد أسماء، النوع :مذكرة ماجستير، التاريخ 2019 ،، البلد :الجزائر

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات التربوية الجزائرية، مع التركيز على مستوى استيعاب الإداريين لهذه التكنولوجيا ومدى تأثيرها على تحسين الإنتاجية وتبسيط الإجراءات الإدارية.

أهداف الدراسة:

- تحديد مدى انتشار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية.
- تقييم فعالية هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري.
- تحليل العوائق التي تحد من فعالية التكنولوجيا في قطاع التربية.

نتائج الدراسة:

- تحسن مستوى الأداء الإداري بعد تطبيق التكنولوجيا، لكن مع وجود تحديات مثل ضعف التكوين وعدم توفر المعدات المناسبة.

الاطار المنهجي

الدراسة الثانية : العنوان :التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

• الكاتب :منصوري كمال، النوع :مقال، التاريخ2021 :، البلد :الجزائر

ملخص الدراسة: ركزت هذه الدراسة على العقبات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومدى تأثير هذه التحديات على كفاءة العمل الإداري.

أهداف الدراسة:

- تحليل التحديات التقنية والإدارية التي تعيق التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية.
- تقديم حلول واستراتيجيات لمواجهة هذه التحديات.
- دراسة دور التدريب المستمر في تسهيل التحول الرقمي.

نتائج الدراسة:

- يعد نقص التمويل والتدريب من أكبر العوائق أمام التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية.
- الدراسة الثالثة بعنوان دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمات الإدارية في المؤسسات الجزائرية**

• الكاتب :شريف لمياء، النوع :مذكرة ماجستير، التاريخ2022 :، البلد :الجزائر

ملخص الدراسة: تناولت الدراسة أهمية الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الإدارية داخل المؤسسات الجزائرية، وأثرها على سرعة المعاملات وكفاءة اتخاذ القرارات.

أهداف الدراسة:

- تقييم مدى تأثير الإدارة الرقمية على جودة الخدمات الإدارية.
- تحليل الفوائد التي تقدمها التكنولوجيا في تحسين كفاءة العمل الإداري.

الاطار المنهجي

- دراسة العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية.

نتائج الدراسة:

- الإدارة الرقمية حسّنت جودة الخدمات وقللت الأخطاء الإدارية، لكنها تحتاج إلى تعزيز البنية التحتية.

الدراسة الرابعة : العنوان:تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية الجزائرية

- الكاتب :بوعبد الله فيصل، النوع :مقال في مجلة، التاريخ2020 :، البلد :الجزائر

ملخص الدراسة:

سلطت الدراسة الضوء على دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية الجزائرية، مع تحليل للتحديات التي تواجهها المؤسسات في تبني الأنظمة الرقمية.

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير التحول الرقمي على كفاءة المؤسسات الحكومية.
- تحليل العوائق التي تعيق تبني التكنولوجيا الحديثة.
- اقتراح حلول لتعزيز التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

نتائج الدراسة:

- ساهم التحول الرقمي في زيادة كفاءة المؤسسات الحكومية، لكنه يتطلب استثمارات إضافية في البنية التحتية والتدريب.

التعليق على الدراسات السابقة :

الاطار المنهجي

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتمامًا متزايدًا بتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في مختلف القطاعات، حيث ركزت الدراسات الأجنبية على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري، مع استكشاف التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه المؤسسات عند تبني هذه التكنولوجيا. أما الدراسات العربية والجزائرية فقد تناولت الموضوع من منظور أكثر تطبيقية، حيث تم التركيز على مدى استيعاب المؤسسات لهذه التكنولوجيا ومدى فاعليتها في تحسين العمل الإداري.

بالنظر إلى أوجه التشابه بين الدراسات السابقة، نجد أن معظمها أكدت الدور الإيجابي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري وزيادة الكفاءة التشغيلية. كما سلطت الضوء على العقبات التي تعترض طريق التحول الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية، وقلة التدريب، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين والإداريين. كما قدمت العديد من التوصيات لتعزيز استخدام التكنولوجيا، بما في ذلك تطوير مهارات الموظفين وتوفير الدعم التقني اللازم لضمان نجاح التحول الرقمي.

من ناحية أخرى، هناك بعض الاختلافات بين الدراسات السابقة، حيث ركزت بعض الدراسات الأجنبية على القطاع التعليمي، بينما تناولت دراسات أخرى المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة. كما اختلفت المناهج البحثية بين الدراسات الكمية التي تقيس الأداء الإداري قبل وبعد تطبيق التكنولوجيا، والدراسات النوعية التي تحلل تحديات التنفيذ. أما الدراسات الجزائرية، فقد ركزت بشكل خاص على السياق المحلي، مسلطة الضوء على العوائق الخاصة بالبنية التحتية، وضعف التكوين، والتمويل المحدود الذي يواجهه القطاع العام في عملية التحول الرقمي.

تأتي دراستنا لتقديم إضافة علمية جديدة من خلال تناول واقع الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مديرية التربية بولاية الأغواط، حيث يتميز هذا المجال بخصوصية مرتبطة بطبيعة العمل الإداري في قطاع التربية، والتحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة. كما أن دراستنا تسعى إلى تقديم تحليل ميداني شامل يستند إلى استبيانات وتحليل بيانات واقعية، مما يساعد في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز التحول الرقمي في المؤسسات التربوية.

الاطار المنهجي

بذلك، تسهم دراستنا في سد فجوة معرفية تتعلق بواقع المؤسسات التربوية الجزائرية، حيث تقدم تحليلاً تفصيلياً للتحديات والفرص المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلى جانب اقتراح استراتيجيات عملية لتطوير الأداء الإداري عبر الاستخدام الأمثل للأدوات الرقمية والتكنولوجية.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

للدراصة

تمهيد :

يشهد العالم تطورًا متسارعًا في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، مما أدى إلى تحولات جوهرية في بيئات العمل المختلفة، بما في ذلك المؤسسات الجامعية. فقد أصبحت هذه التقنيات عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء المهني لموظفي مديرية التربية، حيث تساهم في تسهيل العمليات الإدارية، وتعزيز التواصل، وتوفير أدوات فعالة لتنظيم المهام وزيادة الإنتاجية.

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، حيث يستعرض في القسم الأول المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من حيث تعريفها، تطورها، أهميتها، وخصائصها، بالإضافة إلى تأثيرها على الأداء المهني. كما يتطرق إلى مكوناتها المختلفة مثل الحاسب الآلي، البرمجيات، الشبكات، وشبكة الإنترنت.

أما القسم الثاني، فيناقش مفهوم الأداء الوظيفي، حيث يتناول تعريفه، مؤشرات، أنواعه، أبعاده، وكيفية تقييمه. في حين يركز القسم الثالث على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني لموظفي مديرية التربية، من خلال دراسة وسائط وقنوات الاتصال داخل المؤسسة، آليات تحديث الاتصال الجامعي، مساهمة التكنولوجيا في تطوير الأداء الوظيفي، والتحديات التي قد تعيق تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤية شاملة حول العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء المهني، مما يساعد على فهم كيفية تسخير هذه التقنيات لتحسين كفاءة العمل الإداري والأكاديمي داخل الجامعات.

المفاهيم العامة والمقاربات النظرية لتكنولوجيا الاتصال

أحدثت تكنولوجيا الاتصال تحولًا جذريًا في المشهد الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، حيث أصبحت البنية التحتية الأساسية لعمليات التفاعل البشري ونقل المعرفة. ومع تطور الوسائط الرقمية، برزت الحاجة إلى تحليل هذه التكنولوجيا من منظور شامل يجمع بين أبعادها التقنية والاجتماعية والاقتصادية والتنظيمية. في هذا الإطار، يُعد فهم المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا

الاتصال خطوة ضرورية لاستيعاب دورها في تشكيل المجتمعات الحديثة، إلى جانب دراسة تأثيرها وفقاً لمقاربات نظرية متعددة تعكس تعقيدها وتداخلها مع مختلف المجالات

أولاً: ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال الاتصال والعلاقات العامة

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة رقمية غير مسبوقة، كان لها تأثير عميق على مختلف جوانب الحياة، وخصوصاً في مجالي الاتصال والعلاقات العامة. فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات عنصراً أساسياً في عمليات الاتصال، مما ساهم في تطوير وسائل نقل المعلومات، وتعزيز سرعة التفاعل، وتوسيع نطاق التأثير. ولم يعد الاتصال يقتصر على الأساليب التقليدية، بل انتقل إلى فضاءات رقمية أكثر تعقيداً وتفاعلاً، ما أوجد تحديات وفرصاً جديدة أمام المؤسسات والأفراد على حد سواء.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

إن فهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يتطلب التتبع إلى تعريفها من عدة زوايا، سواء من الناحية الاصطلاحية أو الإجرائية، بالإضافة إلى استعراض آراء أبرز العلماء الذين تناولوا هذا المفهوم في دراساتهم وأبحاثهم¹.

التعريف الاصطلاحي

تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (Information and Communication Technology - ICT) هي مجموعة من التقنيات والأنظمة والأدوات المستخدمة في معالجة البيانات، وتخزينها، ونقلها، واسترجاعها، بهدف تحسين وتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد والمؤسسات. وتشمل هذه التكنولوجيا مجموعة واسعة من الأجهزة مثل الحواسيب، الهواتف الذكية، البرمجيات، الإنترنت، الشبكات الرقمية، والوسائط التفاعلية، التي أصبحت جميعها أساسية في تسهيل الاتصال الفعال على المستويات المحلية والدولية².

¹ بن عبد العزيز سفيان، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات

بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد الاول، جامعة الوادي الجزائر، 06 اوت 2017، ص8

² مالك حجرية، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، جامعة بلحاج

بوسعيد عين تيموشنت، الجزائر 2022 ص25

التعريف الإجرائي

من منظور الاتصال والعلاقات العامة، يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بأنها جميع الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة التي تُستخدم في إيصال الرسائل الإعلامية، والتفاعل مع الجمهور، وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات، وتحليل البيانات المرتبطة بأنماط الاستهلاك الإعلامي. وتشمل هذه الأدوات وسائل التواصل الاجتماعي، تطبيقات الهواتف الذكية، تقنيات تحليل البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي المستخدم في تطوير استراتيجيات الاتصال الحديثة¹.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من وجهة نظر العلماء

تناول العديد من الباحثين والعلماء مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من زوايا مختلفة، حيث ركز كل منهم على دورها وتأثيرها في المجتمع²:

- **مانويل كاستلز (Manuel Castells)** يرى أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هي العمود الفقري لعصر المعلومات، حيث أدت إلى تحول جذري في طرق التواصل، وأسهمت في نشوء "المجتمع الشبكي" الذي يعتمد على الاتصال الفوري وتدفق المعلومات عبر الحدود الجغرافية.
- **مارشال ماكلوهان (Marshall McLuhan)** طرح مفهوم "القرية العالمية"، مشيراً إلى أن التكنولوجيا الحديثة جعلت العالم أكثر ترابطاً، مما أدى إلى إزالة الحواجز التقليدية بين الشعوب وسرّع من وتيرة الاتصال.

¹ صديق زكريا، بن جيمة عمر، دور الإدارة الالكترونية في عملية التغيير بالمؤسسات (دراسة حالة

مؤسسة الضمان الاجتماعي، العين الصفراء،

الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي الأول بعنوان: الإدارة الالكترونية... بين الواقع والحمية، عمان، الأردن،

يومي: 06-08 نوفمبر، 2017، ص: 04.

² عربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية

المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث العدد، 10 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر. 2012، ص31

- إيفريت روجرز (Everett Rogers) ركز في نظريته "انتشار الابتكارات" على دور تكنولوجيا الاتصال في نقل وتبني الأفكار الجديدة، حيث تلعب وسائل الإعلام الرقمية دورًا رئيسيًا في تسهيل عمليات التغيير الاجتماعي والثقافي.

أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العلاقات العامة

نظرًا للتحويلات المتسارعة في مجال الإعلام والاتصال، أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أداة رئيسية في تعزيز العلاقات العامة وتحقيق أهداف المؤسسات و هي ¹:

تحسين سرعة وفعالية الاتصال

تُمكن التكنولوجيا الحديثة المؤسسات من نقل المعلومات بسرعة ودقة عبر مختلف الوسائل الرقمية، مثل البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية. وقد أدى ذلك إلى تعزيز الوصول الفوري للمعلومات، مما يساعد المؤسسات على التفاعل بسرعة مع الأحداث والمستجدات.

تعزيز التفاعل الفوري مع الجمهور

ساهمت تقنيات مثل البث المباشر، الدردشة الفورية، والاستطلاعات الرقمية في جعل التواصل أكثر تفاعلية، مما يسمح للمؤسسات ببناء علاقات أكثر شفافية ومصداقية مع جمهورها. وأصبح بإمكان الجمهور التفاعل الفوري مع المحتوى الإعلامي، مما يمنح المؤسسات رؤية قيمة حول آرائهم واتجاهاتهم.

إدارة السمعة الرقمية وبناء الهوية المؤسسية

في العصر الرقمي، أصبح للرأي العام تأثير قوي على سمعة المؤسسات، لذلك أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أداة أساسية في مراقبة وتحليل ردود الفعل عبر الإنترنت. وتُمكن المؤسسات من تحسين استراتيجياتها الاتصالية من خلال تتبع التوجهات، والتفاعل مع التعليقات، وتصحيح المعلومات المغلوطة، مما يساعد في تعزيز الهوية المؤسسية.

¹مالك حجرية، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، المرجع السابق ذكره، ص46

تحليل البيانات واتخاذ القرارات المستندة إلى المعلومات

توفر التكنولوجيا الحديثة أدوات قوية لتحليل البيانات الضخمة، مما يساعد المؤسسات في فهم احتياجات جمهورها، وقياس فعالية حملاتها الإعلامية، وتطوير استراتيجيات تستند إلى بيانات دقيقة. وتستخدم تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات السلوك الرقمي لتحديد الاتجاهات المستقبلية وتحسين الأداء الاتصالي.

إدارة الأزمات الإعلامية بفعالية

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورًا حاسمًا في إدارة الأزمات الإعلامية، حيث تمكن المؤسسات من الاستجابة الفورية للأزمات المحتملة عبر منصات الإعلام الرقمي. وتتيح التكنولوجيا إمكانية نشر بيانات رسمية، وتصحيح المعلومات المضللة، وإدارة الحوار مع الجمهور، مما يساعد في احتواء الأزمات وتقليل آثارها السلبية.

التحديات التي تواجه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العلاقات العامة

رغم الفوائد العديدة التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، إلا أنها تواجه بعض التحديات التي قد تؤثر على فعاليتها في مجال الاتصال والعلاقات العامة، ومن أبرزها¹:

- **التحديات الأمنية والخصوصية:** مع زيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية، تزداد المخاطر المرتبطة بالاختراقات الأمنية وتسرب البيانات. لذلك، تحتاج المؤسسات إلى استراتيجيات قوية لحماية بياناتها وضمان أمن المعلومات.
- **تحدي المعلومات المضللة والأخبار الزائفة:** في ظل انتشار المحتوى الرقمي، أصبح من السهل نشر المعلومات المضللة، مما يشكل تحديًا كبيرًا للمؤسسات في بناء الثقة مع جمهورها.
- **التحول المستمر في الأدوات والمنصات:** يشهد العالم تطورات متسارعة في تقنيات الاتصال، مما يتطلب من المؤسسات تحديث استراتيجياتها الاتصالية باستمرار لمواكبة التغييرات.

¹ حديد يوسف، براهيمية نضيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وإختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، العدد 17، ديسمبر 2014، ص15

- إدارة التفاعل السلبي مع الجمهور : مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بإدارة التعليقات السلبية والتفاعل مع النقد بطريقة احترافية تحافظ على صورتها الإيجابية.

أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات عنصراً محورياً في تطوير استراتيجيات الاتصال ، حيث وفرت أدوات رقمية متقدمة تعزز من سرعة الاتصال، وتحسن إدارة السمعة المؤسسية، وتمكن من تحليل البيانات لاتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يبقى التحدي الأساسي أمام المؤسسات هو كيفية توظيف هذه التكنولوجيا بفعالية مع مراعاة الجوانب الأخلاقية والأمنية لضمان بناء علاقات مستدامة مع الجمهور .

ثانياً: تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تطوراً ملحوظاً عبر العصور ، حيث لعبت دوراً محورياً في تشكيل أساليب التواصل ونقل المعرفة بين الأفراد والمؤسسات. وقد أسهم هذا التطور في إحداث تحولات جوهرية في مجال الاتصال والعلاقات العامة، مما أتاح إمكانيات جديدة لتعزيز التفاعل مع الجمهور وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات بطرق أكثر كفاءة وتأثيراً. ومع التقدم الرقمي، أصبحت تقنيات الاتصال أكثر تعقيداً وفاعلية، مما أثر بشكل مباشر على مختلف القطاعات، لا سيما الإعلام، التسويق، وإدارة الأزمات.

مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

يمثل تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات عملية تراكمية مرت بمراحل متتالية، بدايةً من الوسائل البدائية وانتهاءً بالتقنيات الرقمية الحديثة. ويمكن تقسيم هذا التطور إلى المراحل التالية¹:

1. المرحلة البدائية (العصور القديمة - القرن الخامس عشر)

¹ سليم منى، بوقرة رابح، دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك

الفالحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد ، 14

جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص26

في هذه المرحلة، اعتمد الإنسان على وسائل اتصال بدائية مثل الإشارات الدخانية، الرسوم الجدارية، والنقوش الحجرية لنقل المعلومات. كما استخدم الكتابة اليدوية على الألواح الطينية والبرديات كأدوات لحفظ المعرفة وتوثيق الأحداث التاريخية. وعلى الرغم من بدائية هذه الوسائل، إلا أنها شكلت الأساس الأولي لأنظمة الاتصال المستقبلية.

2. مرحلة اختراع الطباعة (القرن الخامس عشر - القرن التاسع عشر)

يُعتبر اختراع يوهان غوتنبرغ للطباعة في القرن الخامس عشر من أهم المحطات في تاريخ الاتصال، حيث أدى إلى تسهيل إنتاج الكتب والمطبوعات، مما ساهم في نشر المعرفة والتعليم على نطاق واسع. وأصبحت الصحافة المطبوعة أداة أساسية في نقل الأخبار والمعلومات، وهو ما عزز من الوعي المجتمعي وسرّع من انتشار الأفكار.

3. مرحلة الاتصال السلكي (القرن التاسع عشر - أوائل القرن العشرين)

مع تطور العلوم والتكنولوجيا، ظهرت وسائل اتصال أكثر تقدمًا مثل التلغراف الذي سمح بإرسال الرسائل عبر مسافات طويلة باستخدام الإشارات المشفرة، مما أحدث ثورة في سرعة نقل المعلومات. لاحقًا، جاء اختراع الهاتف ليضيف بعدًا جديدًا للاتصال، حيث مكّن من التواصل الصوتي الفوري، مما عزز من سرعة وفعالية التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

4. مرحلة البث الإذاعي والتلفزيوني (القرن العشرين)

شهد القرن العشرون ظهور الإذاعة كوسيلة لنقل الأخبار والمعلومات إلى جمهور واسع، مما عزز من دور الإعلام في تشكيل الرأي العام. وفي منتصف القرن، ظهر التلفزيون ليحدث نقلة نوعية في الاتصال الجماهيري، حيث وفر وسيلة أكثر تأثيرًا من خلال الجمع بين الصوت والصورة، مما جعل الرسائل الإعلامية أكثر وضوحًا وجاذبية¹.

¹ سليم منى، بوقرة رابع، دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، المرجع السابق

5. مرحلة ظهور الحواسيب والإنترنت (منتصف القرن العشرين - التسعينيات)

أحدث ظهور الحاسوب ثورة في مجال معالجة المعلومات، حيث ساهم في تسريع عمليات التخزين والاسترجاع وتحليل البيانات. وفي الستينيات، ظهر الإنترنت كمشروع بحثي قبل أن يتحول في التسعينيات إلى شبكة عالمية، مما أدى إلى تغيير جذري في طرق تبادل المعلومات، وسرع من تطور الاتصال الإلكتروني، وأتاح للمؤسسات والأفراد إمكانية الوصول الفوري إلى البيانات والمعلومات.

6. مرحلة الثورة الرقمية والإعلام الجديد (بداية القرن الحادي والعشرين - الحاضر)

مع بداية القرن الحادي والعشرين، شهد العالم طفرة هائلة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث انتشرت الهواتف الذكية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى تحول جذري في طرق التواصل والتفاعل. وأصبحت العلاقات العامة تعتمد بشكل أساسي على التحليل الرقمي، وإدارة المحتوى الإلكتروني، والتفاعل الفوري عبر الإنترنت، مما ساهم في تعزيز فعالية الاتصال المؤسسي.

العوامل المؤثرة في تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

ساهمت مجموعة من العوامل في تسريع وتيرة تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومن أبرزها¹:

1. **التقدم العلمي والتكنولوجي**: أسهمت التطورات المستمرة في الحوسبة، الشبكات، والذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة الاتصال الرقمي وتطوير أدوات جديدة.

2. **العولمة والتكامل الاقتصادي**: فرضت العولمة الحاجة إلى وسائل اتصال أكثر سرعة وكفاءة لدعم التجارة والتعاون الدولي والتفاعل الثقافي.

3. **تطور وسائل الإعلام الرقمي**: أدى انتشار المنصات الرقمية إلى تحسين طرق تداول المعلومات، مما جعل وسائل الإعلام أكثر تفاعلية وتأثيراً.

¹يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية

في فندق سرير)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، 2010 ص: 121.

4. احتياجات المؤسسات والجمهور :زادت الحاجة إلى الاتصال الفوري والتفاعلي، مما دفع المؤسسات إلى تبني تقنيات جديدة لتعزيز علاقتها مع الجمهور.

أثر تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

أدى تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث تحول جذري في أساليب الاتصال حيث أصبحت المؤسسات قادرة على استخدام أدوات أكثر فاعلية في التواصل مع جمهورها وإدارة سمعتها الإعلامية. ومن أبرز التأثيرات التي أحدثها هذا التطور¹:

1. تحسين سرعة الوصول إلى المعلومات :أصبح الجمهور قادرًا على الوصول إلى الأخبار والمعلومات بسهولة وفي أي وقت، مما زاد من وعيه وسهّل عملية التفاعل مع الأحداث الجارية.
2. تعزيز التواصل المباشر بين المؤسسات والجمهور :أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات إمكانية بناء علاقات أكثر شفافية وتفاعلاً مع جمهورها.
3. تحسين استراتيجيات بناء الصورة الذهنية :مكنت التحليلات الرقمية المؤسسات من فهم توجهات الجمهور وتخصيص الرسائل الاتصالية بما يتناسب مع احتياجاتهم.
4. إدارة الأزمات الإعلامية بفعالية أكبر :وفرت الأدوات الرقمية إمكانيات استجابة سريعة وفعالة للأزمات الإعلامية، مما يساعد في تقليل الأضرار وتعزيز ثقة الجمهور.
5. تطور أساليب التسويق والعلاقات العامة الرقمية :أصبح التسويق الرقمي والعلاقات العامة الإلكترونية من الركائز الأساسية في استراتيجيات المؤسسات، مما عزز من فاعلية الحملات الإعلامية والترويجية.

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تطورًا متسارعًا عبر العصور، مما أدى إلى تغييرات جذرية في طريقة تفاعل الأفراد والمؤسسات مع المعلومات والجمهور. وقد أسهم هذا التطور في تعزيز سرعة الاتصال، وتحسين إدارة العلاقات العامة، وتوفير أدوات أكثر كفاءة لتحليل البيانات واتخاذ

¹يسرى محمد يسين، المرجع السابق ذكره ، ص: 121.

القرارات الاستراتيجية. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، ستظل المؤسسات بحاجة إلى تبني أحدث الابتكارات لمواكبة التحولات المتسارعة في بيئة الاتصال الرقمي والاستفادة من إمكانياتها في بناء علاقات مستدامة مع الجمهور وتحقيق أهدافها الاتصالية بفعالية.

ثالثاً: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات عنصراً أساسياً في الحياة المعاصرة، حيث تلعب دوراً محورياً في تسهيل عملية التواصل ونقل المعرفة وتعزيز التفاعل بين الأفراد والمؤسسات. ومع التطور السريع للوسائل الرقمية، تزايد الاعتماد على هذه التكنولوجيا في مختلف المجالات، بما في ذلك الإعلام، العلاقات العامة، التعليم، الاقتصاد، والصحة. ولأن الاتصال يمثل حجر الأساس في بناء العلاقات الاجتماعية والمهنية، فإن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات توفر أدوات فعالة لتحسين جودة الاتصال، وتعزيز سرعة وكفاءة تبادل المعلومات، وتسهيل التفاعل بين الأفراد والمؤسسات على نطاق عالمي.

أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تتمثل أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عدة جوانب رئيسية تؤثر على الأفراد والمجتمعات والمؤسسات، ومن أبرزها¹:

1. تسهيل الوصول إلى المعلومات

أحدثت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ثورة في سهولة الوصول إلى المعلومات، حيث أصبح بإمكان الأفراد والمؤسسات البحث عن البيانات وتبادلها في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز عملية صنع القرار ويرفع من مستوى المعرفة والوعي المجتمعي.

2. تحسين كفاءة الاتصال والتواصل

¹ يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة

مذكورة ماجستير، نخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر-2010، 2011، ص35

أتاحت التكنولوجيا الحديثة وسائل اتصال سريعة ومتنوعة مثل البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الذكية، مما عزز من قدرة الأفراد والمؤسسات على التواصل الفوري والتفاعل الفعّال بغض النظر عن الحدود الجغرافية.

3. دعم العلاقات العامة والإعلام الرقمي

أسهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة من خلال توفير أدوات تحليلية تساعد المؤسسات على فهم جمهورها المستهدف، وإدارة حملاتها الإعلامية بطرق أكثر دقة وتأثيرًا، مما يسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية وتحقيق التفاعل الفوري مع الجمهور.

4. تعزيز النمو الاقتصادي والتجاري

أدى التطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى ظهور الاقتصاد الرقمي، حيث ساهمت التجارة الإلكترونية، والتسويق الرقمي، وأنظمة الدفع الإلكتروني في تسهيل العمليات التجارية وزيادة الإنتاجية وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات.

5. تطوير قطاع التعليم والتعلم الإلكتروني

أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من العملية التعليمية، حيث وفرت أنظمة التعلم عن بُعد، والمكتبات الرقمية، والمنصات التعليمية التفاعلية، مما ساهم في تسهيل نشر المعرفة وتعزيز التعليم المستمر¹.

6. تحسين إدارة الأزمات واتخاذ القرارات

تلعب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات دورًا محوريًا في إدارة الأزمات، حيث توفر أدوات لمراقبة الأحداث في الوقت الحقيقي، وتحليل البيانات بسرعة، وتمكين المؤسسات من الاستجابة الفورية للأزمات الإعلامية أو التنظيمية، مما يقلل من الآثار السلبية ويحافظ على استقرار المؤسسات.

7. تعزيز التفاعل المجتمعي وبناء الوعي الثقافي

¹ بومائلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، العدد ، 3 2004. ص68

ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في تعزيز التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حيث مكّنت المجتمعات من تبادل الثقافات والأفكار، وساعدت في نشر الوعي حول القضايا الاجتماعية والسياسية، مما أدى إلى زيادة المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي بحقوق الأفراد.

خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تتميز تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمجموعة من الخصائص التي تجعلها فاعلة في تحقيق أهداف الاتصال والتفاعل الاجتماعي، ومن أهم هذه الخصائص¹:

1. السرعة في نقل المعلومات

تتيح التكنولوجيا الحديثة إمكانية إرسال واستقبال المعلومات في الوقت الفعلي، مما يجعل الاتصال أكثر كفاءة ويساعد في تعزيز سرعة اتخاذ القرارات.

2. التفاعلية

تمكن الوسائل الرقمية الحديثة المستخدمين من التفاعل المباشر مع المحتوى، سواء من خلال التعليقات، الإعجابات، أو المناقشات الإلكترونية، مما يعزز من مستوى التواصل بين الأفراد والمؤسسات.

3. تعددية الوسائط (Multimedia)

تدعم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات استخدام النصوص، الصور، الفيديو، والصوتيات في نقل المعلومات، مما يجعل الرسائل الاتصالية أكثر وضوحًا وتأثيرًا.

4. القدرة على تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة

¹ بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2015، ص24

توفر التكنولوجيا الحديثة وسائل متطورة لتخزين المعلومات مثل الحوسبة السحابية، وقواعد البيانات الرقمية، مما يتيح للمؤسسات والأفراد إمكانية استرجاع البيانات بسهولة وسرعة عند الحاجة.

5. الاتصال غير المتزامن والمتزامن

توفر التكنولوجيا إمكانية التواصل الفوري (مثل المكالمات المرئية والمحادثات المباشرة) أو غير المتزامن (مثل البريد الإلكتروني والمنتديات الإلكترونية)، مما يمنح المستخدمين مرونة في اختيار أسلوب الاتصال المناسب لهم.

6. الوصول العالمي

مكنت التكنولوجيا الأفراد والمؤسسات من تجاوز الحدود الجغرافية والوصول إلى جمهور عالمي، مما عزز من عملية العولمة وساهم في انتشار الأفكار والمعرفة على نطاق واسع.

7. التكلفة المنخفضة مقارنة بالوسائل التقليدية

أصبحت تقنيات الاتصال الرقمية أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية مثل البريد الورقي أو الإعلانات المطبوعة، حيث يمكن تنفيذ حملات إعلامية واسعة النطاق بأقل تكلفة عبر الإنترنت.

8. إمكانية تخصيص المحتوى وفق احتياجات الجمهور

تتيح الأدوات التحليلية الحديثة إمكانية فهم سلوك الجمهور واستهدافه بمحتوى مخصص يناسب احتياجاته واهتماماته، مما يعزز من فعالية الرسائل الاتصالية.

تلعب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات دورًا أساسيًا في تعزيز جودة الاتصال، وتحسين الأداء المؤسسي، ودعم التفاعل الاجتماعي. وقد أصبحت هذه التكنولوجيا أداة لا غنى عنها في مختلف القطاعات، نظرًا لما توفره من سرعة، تفاعل، وتنوع في الوسائل المستخدمة. ومع استمرار التطور التكنولوجي، ستظل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات محورًا رئيسيًا في تحقيق التقدم والابتكار، مما

يتطلب من الأفراد والمؤسسات الاستفادة القصوى منها لتعزيز فاعلية الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة.

رابعاً: أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني

شهدت بيئات العمل تغيرات جوهرية بفعل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المهني وزيادة الكفاءة والإنتاجية. فقد أسهمت الأدوات الرقمية الحديثة في تسهيل عمليات الاتصال، وتعزيز التعاون بين فرق العمل، وتطوير آليات اتخاذ القرار، مما أدى إلى تحسين جودة العمل وتسريع وتيرته. كما ساعدت هذه التكنولوجيا في تعزيز المرونة المهنية، وتوفير فرص التعلم المستمر، ودعم التحول نحو بيئات العمل الذكية التي تعتمد على التحليل الفوري للبيانات والتواصل الفعال و هي ¹:

1. تعزيز الكفاءة وزيادة الإنتاجية

أسهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين سير العمل من خلال أتمتة العمليات الروتينية، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إنجاز المهام. كما مكّنت المؤسسات من تحسين إدارة الموارد، مما انعكس بشكل إيجابي على الإنتاجية والأداء العام.

2. تطوير وسائل الاتصال والتعاون بين فرق العمل

أتاحت التطبيقات الرقمية الحديثة مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الاجتماعات الافتراضية (مثل Zoom و Microsoft Teams) وأدوات إدارة المشاريع (مثل Trello و Asana) إمكانيات متقدمة للتواصل الفوري والتعاون عن بُعد. وقد ساعد ذلك في تحسين التنسيق بين فرق العمل، خاصة في ظل انتشار نماذج العمل المرن والعمل عن بُعد.

3. دعم اتخاذ القرار من خلال التحليل الفوري للبيانات

¹ بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق ذكره، ص34

ساهمت تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) والذكاء الاصطناعي في تحسين دقة القرارات الإدارية من خلال توفير معلومات آنية وتحليلات متقدمة تساعد في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة والابتكار.

4. تعزيز المرونة في بيئات العمل

مكنت التكنولوجيا الحديثة الموظفين من أداء مهامهم عن بُعد، مما ساعد في تحسين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتقليل تكاليف التشغيل، وتوفير بيئة عمل أكثر مرونة تتكيف مع التغيرات العالمية وسوق العمل الرقمي.

5. تطوير استراتيجيات التسويق والعلاقات العامة

أسهمت أدوات التسويق الرقمي وتقنيات الاتصال الحديثة في تحسين إدارة العلاقات العامة وتعزيز التفاعل مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما مكن المؤسسات من بناء صورة ذهنية قوية وإدارة سمعتها بفعالية أكبر¹.

6. تحسين التدريب والتطوير المهني

وفرت التكنولوجيا فرصًا غير محدودة للتعلم المستمر عبر المنصات التعليمية الإلكترونية، والدورات التدريبية التفاعلية، وتطبيقات الواقع الافتراضي، مما ساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم ومواكبة المتغيرات في سوق العمل.

7. تعزيز الأمن الرقمي وإدارة البيانات

ساعدت التطورات التكنولوجية في تطوير أنظمة الحماية الإلكترونية، وتحسين آليات تشفير البيانات وإدارة المعلومات، مما ساهم في تقليل مخاطر الاختراقات الأمنية وضمان حماية الأصول الرقمية للمؤسسات.

¹ بن بوزيد شهر زاد، المرجع نفسه، ص35

أحدثت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تحولاً عميقاً في بيئة العمل، حيث عززت الكفاءة، وسهلت التعاون، ودعمت عملية اتخاذ القرار، ووفرت بيانات عمل أكثر مرونة وأماناً¹.

خامساً: سمات عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية غير مسبوقة في مجال الاتصال والمعلومات، حيث أصبح التطور الرقمي يشكل جزءاً أساسياً من الحياة اليومية. فقد أدى الانتشار الواسع للإنترنت، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، ووسائل التواصل الاجتماعي إلى تغيير جذري في طرق التفاعل ونقل المعرفة، مما أتاح فرصاً غير محدودة للتواصل والابتكار. ويتميز هذا العصر بعدد من السمات التي جعلت منه مرحلة محورية في تطور المجتمعات، حيث أصبح العالم أكثر اتصالاً وهي²:

1. السرعة الفائقة في نقل المعلومات

أصبحت المعلومات تنتقل في أجزاء من الثانية بفضل الإنترنت عالي السرعة، وتقنيات الاتصال الحديثة مثل الجيل الخامس (5G) مما أدى إلى تحسين كفاءة الاتصال وسرعة الاستجابة في جميع المجالات، بدءاً من الأعمال التجارية وحتى الأزمات الطارئة.

2. الانفتاح المعلوماتي وإتاحة المعرفة للجميع

لم يعد الوصول إلى المعرفة محصوراً على فئة معينة، بل أصبح متاحاً للجميع من خلال المنصات الرقمية، والمكتبات الإلكترونية، والدورات التعليمية عبر الإنترنت، مما عزز من فرص التعلم المستمر ونشر الثقافة والوعي.

3. العولمة والتواصل بلا حدود

ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تجاوز الحدود الجغرافية، حيث يمكن لأي شخص التواصل مع الآخرين في مختلف أنحاء العالم بسهولة، مما عزز من التعاون الدولي، والتبادل الثقافي، وفتح آفاق جديدة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والاجتماعية.

4. التفاعل والمشاركة الفعالة

¹ خضر مصباح إسماعيل الطيطي - إدارة تكنولوجيا المعلومات - الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية

للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 48

² بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق ذكره، ص 39

يتميز هذا العصر بارتفاع مستوى التفاعل بين الأفراد والمؤسسات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمدونات، والمنتديات الرقمية، حيث أصبح المستخدمون ليسوا مجرد مستهلكين للمحتوى، بل أيضًا منتجين له، مما أدى إلى ظهور مفهوم الإعلام التشاركي.

5. تطور الذكاء الاصطناعي والتحليل المتقدم للبيانات

ساعد الذكاء الاصطناعي وتقنيات تحليل البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات واتخاذ قرارات أكثر دقة، حيث تُستخدم هذه الأدوات في مجالات مثل الرعاية الصحية، والتجارة، والتسويق، والتعليم، مما أدى إلى زيادة الكفاءة والابتكار.

6. الاعتماد على الوسائط المتعددة (Multimedia)

أصبح الاتصال أكثر تنوعًا وتأثيرًا من خلال دمج النصوص والصور والفيديوهات والتسجيلات الصوتية، مما جعل المحتوى الرقمي أكثر جاذبية وسهولة في الفهم، سواء في الإعلام أو التعليم أو الترفيه¹.

7. التحول نحو الاقتصاد الرقمي

شهد الاقتصاد العالمي تحولًا كبيرًا نحو الرقمية، حيث أصبحت التجارة الإلكترونية، وأنظمة الدفع الإلكتروني، والعملات الرقمية من المكونات الأساسية للأسواق الحديثة، مما أدى إلى تغيير أساليب البيع والشراء والتعاملات المالية.

8. التطور المستمر والابتكار التقني المتسارع

يتميز هذا العصر بسرعة الابتكار، حيث تظهر تقنيات جديدة مثل إنترنت الأشياء (IoT)، والحوسبة السحابية، والروبوتات، مما يؤدي إلى تغييرات متواصلة في أنماط الحياة والعمل، ويستلزم التكيف السريع مع هذه التطورات.

9. تحديات الأمن السيبراني وحماية الخصوصية

¹ خضر مصباح إسماعيل الطيطي - إدارة تكنولوجيا المعلومات - المرجع السابق ذكره، ص 50

مع تزايد حجم البيانات الشخصية والمعلومات الحساسة المتداولة عبر الإنترنت، برزت تحديات كبيرة تتعلق بأمن المعلومات وحماية الخصوصية، مما جعل الأمن السيبراني أولوية قصوى للأفراد والشركات والحكومات¹.

يتسم عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالسرعة، والانفتاح، والتفاعل المستمر، حيث أصبح الاتصال الرقمي محوراً رئيسياً في جميع جوانب الحياة. وقد أدى هذا التطور إلى تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز التعاون العالمي، وتحفيز الابتكار. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، ستظل هذه السمات تتطور باستمرار، مما يتطلب تكيفاً مستمراً واستثماراً في المعرفة الرقمية لتحقيق أقصى استفادة من إمكانيات هذا العصر.

سادساً: مكونات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تعتمد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مجموعة من المكونات الأساسية التي تعمل معاً لتوفير بيئة متكاملة لنقل المعلومات ومعالجتها وتخزينها. وتشمل هذه المكونات الأجهزة المادية، مثل الحواسيب، والعناصر البرمجية التي تتحكم في تشغيلها، بالإضافة إلى الشبكات التي تربط بين الأجهزة المختلفة وتتيح تبادل البيانات. وتُعتبر شبكة الإنترنت من أهم التطورات التي سهلت الوصول إلى المعلومات والتواصل العالمي، مما جعلها عنصراً محورياً في البنية التحتية الرقمية الحديثة.

6-1. الحاسب الآلي

يُعد الحاسب الآلي من الركائز الأساسية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وفقاً لاحتياجات المستخدمين. ويتميز الحاسب بتعدد أنواعه وفقاً لاستخداماته، ومن أبرزها²:

¹ حسن عماد مكاوي - تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات - الطبعة الثانية، دار الفكر

العربي، القاهرة، 2002، ص78

² عبد الستار العلي - إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات - الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي،

الإسكندرية، 2015، ص89

- **الحواسيب الشخصية (PCs):** تُستخدم في المهام اليومية مثل معالجة المستندات، والتصفح، والتصميم.
 - **الحواسيب المحمولة (Laptops):** تتميز بسهولة التنقل وتوفر إمكانيات تشغيل عالية.
 - **الخوادم (Servers):** تُستخدم في تخزين البيانات وإدارة المعلومات داخل المؤسسات الكبرى.
 - **الحواسيب العملاقة (Supercomputers):** تُستخدم في الأبحاث العلمية المتقدمة ومعالجة كميات هائلة من البيانات.
- يمثل الحاسب الآلي أداة أساسية في مختلف القطاعات، حيث يساهم في تسريع العمليات وتحسين كفاءة الأداء في مجالات عدة مثل التعليم، والصحة، والصناعة.

6-2. البرمجيات

- تلعب البرمجيات دورًا محوريًا في تشغيل الحواسيب وتمكينها من أداء وظائفها المختلفة، وتنقسم إلى نوعين رئيسيين¹:
- **برمجيات النظام (System Software):** تشمل أنظمة التشغيل مثل Windows و macOS و Linux، التي تتحكم في عمل الحاسب وتدير موارده.
 - **البرمجيات التطبيقية (Application Software):** تشمل التطبيقات التي تُستخدم لإنجاز مهام محددة مثل برامج معالجة النصوص (Microsoft Word)، و تحرير الصور (Adobe Photoshop)، وتطبيقات الاتصال (Zoom)، و (WhatsApp).
- تسهم البرمجيات في تحسين الإنتاجية وتقديم حلول مبتكرة تدعم مختلف الأنشطة المهنية والشخصية.

6-3. الشبكات

¹ بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق ذكره، ص 68

تمثل الشبكات البنية التحتية التي تربط الأجهزة ببعضها البعض لتسهيل تبادل البيانات والمعلومات. وتنقسم الشبكات إلى عدة أنواع وفقاً لنطاقها واستخداماتها، ومنها¹:

- **الشبكة المحلية: (LAN – Local Area Network)** تربط بين أجهزة الكمبيوتر داخل نطاق محدود، مثل المكاتب أو المدارس.
 - **الشبكة الواسعة: (WAN – Wide Area Network)** تمتد عبر مساحات جغرافية واسعة، مثل شبكات الاتصال بين المدن أو الدول.
 - **الشبكة اللاسلكية: (Wi-Fi)** تتيح الاتصال بين الأجهزة دون الحاجة إلى كابلات، مما يوفر سهولة في التنقل والاستخدام.
 - **الشبكة الافتراضية الخاصة: (VPN – Virtual Private Network)** تتيح اتصالاً آمناً بين الأجهزة عبر الإنترنت، مما يضمن حماية البيانات والخصوصية.
- أصبحت الشبكات عنصراً أساسياً في بيئات العمل والمؤسسات التعليمية، حيث تسهم في تسهيل الاتصال والتعاون بين الأفراد والمؤسسات.

4-6. شبكة الإنترنت

تُعتبر شبكة الإنترنت من أهم التطورات التكنولوجية التي غيرت مفهوم الاتصال والمعلومات، حيث توفر بيئة متكاملة للوصول إلى المعلومات والتفاعل مع العالم الرقمي. ومن أبرز الخدمات التي تقدمها الإنترنت²:

- **البريد الإلكتروني: (Email)** وسيلة فعالة للتواصل المهني والشخصي.

¹ عبد الله بن سعد - أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الإدارة في المؤسسات الجامعية - الطبعة الأولى، دار النهضة، الجزائر، 2019، ص47

² علي حمزة - دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين كفاءة العمل الإداري - الطبعة الأولى، دار الهدى، بسكرة، 2020، ص59

- **محركات البحث (Search Engines):** مثل Google و Bing، التي تتيح الوصول السريع إلى المعلومات.
 - **وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media):** مثل Facebook و Twitter و Instagram، التي تعزز التفاعل والتواصل بين الأفراد والمؤسسات.
 - **التجارة الإلكترونية (E-commerce):** مثل Amazon و Alibaba، التي ساهمت في إحداث ثورة في أنظمة البيع والشراء عالميًا.
 - **الحوسبة السحابية (Cloud Computing):** توفر تخزين البيانات وإدارتها عبر الإنترنت دون الحاجة إلى أجهزة تخزين مادية.
- أحدثت شبكة الإنترنت تحولًا جذريًا في مختلف القطاعات، حيث أصبحت أداة رئيسية في التعليم، والتسويق، والخدمات المالية، والبحث العلمي، مما جعلها أحد أهم المكونات في عصر المعلومات.
- تتكون تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من مجموعة من العناصر الأساسية التي تعمل معًا لتمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى المعلومات بسرعة وكفاءة. ويُعد الحاسب الآلي والبرمجيات والشبكات والإنترنت من الركائز الأساسية التي ساهمت في تطور المجتمعات وتعزيز الابتكار والاتصال. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، سيزداد الاعتماد على هذه المكونات، مما يتطلب تطوير المهارات الرقمية والاستفادة القصوى من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

مقاربة نظرية حول الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة وعلم النفس التنظيمي، حيث يعكس مدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال تنفيذ مهامه بكفاءة وفعالية. تلعب عدة عوامل دورًا محوريًا في تحديد مستوى الأداء، بما في ذلك المهارات الفردية، الحوافز، بيئة العمل، والثقافة التنظيمية.

مع تطور النظريات الإدارية، ظهرت مقاربات متعددة لدراسة الأداء الوظيفي، مثل المقاربة السلوكية التي تركز على تصرفات الأفراد داخل بيئة العمل، والمقاربة التحفيزية التي تؤكد على دور الحوافز والدوافع، بالإضافة إلى المقاربة التنظيمية التي تسلط الضوء على تأثير هيكل المنظمة وثقافتها في تحسين الإنتاجية.

في هذا الإطار، تسعى الدراسات الحديثة إلى فهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، بهدف تطوير استراتيجيات تساهم في تعزيز كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

أولاً: ماهية ومفهوم الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجالات الإدارة وعلم النفس التنظيمي، حيث يمثل المؤشر الرئيسي لمدى كفاءة الموظف في أداء مهامه، وتأثيره على تحقيق الأهداف التنظيمية. في ظل التطورات المتسارعة في بيئات العمل، أصبح تحسين الأداء الوظيفي ضرورة ملحة لضمان تنافسية المؤسسات وزيادة إنتاجيتها.

تتنوع المقاربات النظرية لدراسة الأداء الوظيفي، حيث تشمل البعد السلوكي، الذي يركز على سلوكيات الأفراد داخل بيئة العمل، والبعد التحفيزي، الذي يهتم بالدوافع والحوافز التي تؤثر على أداء الموظفين، إضافة إلى البعد التنظيمي، الذي يركز على تأثير هيكل المنظمة وثقافتها على تحسين الإنتاجية.

في هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على ماهية الأداء الوظيفي، من خلال توضيح مفهومه، أبعاده، وأهميته في بيئة العمل، وذلك من منظور أكاديمي يعتمد على الأدبيات والنظريات الحديثة في هذا المجال.

1. ماهية الأداء الوظيفي

يُشير الأداء الوظيفي إلى مدى قدرة الموظف على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية، وفقاً لمعايير محددة من قبل المؤسسة. ويُعد الأداء الوظيفي مؤشراً رئيسياً على جودة العمل، حيث يؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف التنظيمية.

2. مفهوم الأداء الوظيفي

تتوعد تعريفات الأداء الوظيفي وفقًا لاختلاف التوجهات النظرية، ومن أبرزها¹:

- روبنز: (Robbins, 2003) يعرف الأداء الوظيفي بأنه "النتائج السلوكية التي يسهم بها الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة".
- كامبل: (Campbell, 1990) يرى أن الأداء الوظيفي هو "مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف، والتي تؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف التنظيمية".
- المفهوم الإداري: يُعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى تحقيق الموظف لأهداف وظيفته وفقًا للمعايير المحددة من قبل المؤسسة، من حيث الجودة، السرعة، والإبداع.

3. أبعاد الأداء الوظيفي

يمكن تصنيف الأداء الوظيفي إلى عدة أبعاد رئيسية، تشمل²:

- الأداء الفني (المهني): يقيس مدى إتقان الموظف لمهامه الوظيفية وفقًا للمعايير المطلوبة.
- الأداء السلوكي: يشمل السلوكيات المهنية، مثل التعاون، الالتزام، والتفاعل الإيجابي مع زملاء العمل.
- الإبداع والابتكار: يعكس قدرة الموظف على تقديم حلول جديدة وأفكار مبتكرة تساهم في تطوير بيئة العمل.
- الالتزام التنظيمي: يتجلى في مدى انتماء الموظف للمؤسسة واستعداده لبذل الجهد لتحقيق أهدافها.

4. أهمية الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي عنصرًا حيويًا لنجاح المؤسسات، حيث يسهم في³:

- تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

¹ محمود عبد الرزاق - الاتصال المؤسسي وأثره على الأداء الوظيفي - الطبعة الأولى، دار الفكر،

الجزائر، 2019، ص24

² محمد فؤاد صالح - التكنولوجيا الحديثة وأثرها على الأداء التنظيمي - الطبعة الأولى، دار الفكر العربي،

القاهرة، 2018، ص34

³ محمود عبد الرزاق - الاتصال المؤسسي وأثره على الأداء الوظيفي المرجع السابق ذكره، ص28

- تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية وكفاءة.
 - تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم على التطوير المستمر.
 - تحسين صورة المؤسسة في السوق وزيادة قدرتها التنافسية.
- بناءً على ما سبق، يتضح أن الأداء الوظيفي يمثل ركيزة أساسية في نجاح المؤسسات، حيث يعتمد على مجموعة من العوامل الفردية والتنظيمية التي تؤثر على كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم. لذا، تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي، من خلال توفير بيئة عمل محفزة، وتعزيز ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

ثانيًا: مؤشرات الأداء الوظيفي

تعد مؤشرات الأداء الوظيفي من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتقييم مستوى كفاءة الموظفين ومدى تحقيقهم للأهداف المطلوبة. فهي تساهم في قياس الإنتاجية، تحسين جودة العمل، وتحديد مدى توافق أداء الموظف مع المعايير التنظيمية. كما تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الترقيات، المكافآت، والتطوير الوظيفي.

1. مفهوم مؤشرات الأداء الوظيفي

تُستخدم مؤشرات الأداء الوظيفي لتحديد مدى تحقيق الموظفين للنتائج المرجوة وفق معايير محددة مسبقًا. وتتيح هذه المؤشرات للمؤسسات إمكانية تقييم الأداء بشكل موضوعي، من خلال قياس مدى التقدم في إنجاز المهام، وتحديد الفجوات التي قد تعيق تحقيق الأهداف. ويتم تصميم هذه المؤشرات بحيث تكون قابلة للقياس والتطبيق العملي، مما يساعد على متابعة الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة.

تتباين مؤشرات الأداء بين المؤسسات وفقًا لطبيعة العمل، حيث تعتمد بعض المنظمات على المعايير الكمية التي تركز على الأرقام والإحصاءات، بينما تميل منظمات أخرى إلى المعايير النوعية التي تقيس العوامل السلوكية والتنظيمية.

2. أنواع مؤشرات الأداء الوظيفي

يمكن تصنيف مؤشرات الأداء الوظيفي إلى نوعين رئيسيين، هما¹:

أ- المؤشرات الكمية (Quantitative Indicators)

¹ هشام بن زين ، التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي - الطبعة الأولى، دار الهدى،

- تعتمد على بيانات رقمية وإحصائية، مما يجعل قياس الأداء أكثر دقة وموضوعية. ومن أبرزها:
1. **معدل الإنتاجية:** يحدد كمية العمل التي يتم إنجازها خلال فترة زمنية محددة، مثل عدد المنتجات المصنّعة أو الخدمات المقدمة خلال يوم أو شهر.
 2. **جودة الأداء:** تقيس نسبة الأخطاء أو العيوب في العمل، مما يساعد في تحسين جودة الإنتاج أو الخدمة.
 3. **الالتزام بالمواعيد:** يُستخدم لقياس مدى التزام الموظف بالجدول الزمني لإنجاز المهام المطلوبة، وهو عنصر مهم خاصة في الوظائف التي تعتمد على الالتزام بالمواعيد النهائية.
 4. **نسبة تحقيق الأهداف:** تُحدد بناءً على مدى نجاح الموظف في تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً وفق خطط العمل والتوقعات المؤسسية.
 5. **مستوى الكفاءة والفعالية:** يعكس قدرة الموظف على إتمام المهام بأقل جهد وموارد ممكنة، مع تحقيق أعلى مستوى من الجودة.

ب- المؤشرات النوعية (Qualitative Indicators)

تستند إلى التقييمات الوصفية والسلوكية التي يصعب قياسها بالأرقام، لكنها تلعب دوراً مهماً في تحديد مدى فاعلية الموظف داخل بيئة العمل. وتشمل¹:

1. **الرضا الوظيفي:** يقيس مدى ارتياح الموظف لبيئة العمل، ومدى انسجامه مع ثقافة المؤسسة.
2. **الابتكار والإبداع:** يعكس قدرة الموظف على اقتراح أفكار جديدة وحلول إبداعية لمشاكل العمل، وهو مؤشر مهم خاصة في الوظائف التي تعتمد على التفكير الابتكاري.
3. **العمل الجماعي والتعاون:** يقيم مدى قدرة الموظف على العمل ضمن فريق، والتفاعل مع زملائه بفعالية لتحقيق الأهداف المشتركة.
4. **الالتزام التنظيمي:** يعكس مستوى ولاء الموظف للمؤسسة، وحرصه على تحقيق رؤيتها وأهدافها.
5. **القدرة على التكيف مع التغيرات:** يقيس مدى قدرة الموظف على التعامل مع التحولات في بيئة العمل، مثل التغيرات التكنولوجية أو الإدارية.

3. خصائص مؤشرات الأداء الفعالة

¹ عبد الرحمن توفيق، إدارة الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الكتب، القاهرة، 2010، ص61

حتى تكون مؤشرات الأداء الوظيفي فعالة في قياس وتحليل الأداء، يجب أن تتصف بعدة خصائص، منها¹:

- **الوضوح والدقة** :ينبغي أن تكون المعايير المستخدمة واضحة وسهلة الفهم لجميع الموظفين والمديرين.
- **القابلية للقياس** :يجب أن تكون المؤشرات قابلة للقياس باستخدام بيانات كمية أو نوعية محددة.
- **الارتباط بالأهداف الاستراتيجية** :يجب أن تتماشى مع الرؤية والأهداف العامة للمؤسسة لضمان تحقيق نتائج ملموسة.
- **الاستمرارية والمتابعة الدورية** :يجب تطبيق المؤشرات بشكل منتظم لمراقبة الأداء وتحسينه بمرور الوقت.
- **إمكانية التعديل والتطوير** :ينبغي أن تكون المؤشرات مرنة بحيث يمكن تعديلها وفقاً لاحتياجات المؤسسة وتغيرات بيئة العمل.

4. أهمية مؤشرات الأداء الوظيفي

تساعد مؤشرات الأداء الوظيفي في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة، وذلك من خلال:

1. **توفير تقييم دقيق للأداء** :تسهل عملية قياس أداء الموظفين وتحديد مدى توافقه مع التوقعات والمعايير المحددة.
2. **تحسين جودة العمل والإنتاجية** :من خلال تحديد نقاط القوة والضعف، مما يسمح بوضع استراتيجيات لتحسين الأداء.
3. **دعم عملية اتخاذ القرار** :توفر بيانات دقيقة تساعد الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية، الترقية، أو اتخاذ قرارات تتعلق بالتحفيز والمكافآت.
4. **زيادة تحفيز الموظفين** :عندما يعلم الموظفون أن أدائهم يُقاس بناءً على معايير واضحة، فإن ذلك يعزز من التزامهم وتحفيزهم للعمل بجدية.

¹أحمد زكي بدوي، تحليل الأداء الوظيفي وتحسينه، الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت، 2018، ص 57 .

5. تعزيز الشفافية والعدالة في بيئة العمل: من خلال ضمان وجود معايير تقييم واضحة تطبق على جميع الموظفين دون تحيز.

6. تحقيق التطوير المهني: تساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين، مما يمكنهم من تحسين مهاراتهم وتطوير قدراتهم.

5. دور الإدارة في تفعيل مؤشرات الأداء الوظيفي

تلعب الإدارة دورًا أساسيًا في تفعيل مؤشرات الأداء الوظيفي وضمان استخدامها بشكل فعال، من خلال¹:

- تحديد مؤشرات واضحة تتناسب مع طبيعة العمل والمجال الوظيفي.
 - إشراك الموظفين في عملية التقييم لضمان تحقيق العدالة والشفافية.
 - استخدام التكنولوجيا الحديثة في جمع وتحليل بيانات الأداء لتحسين دقة التقييم.
 - مراجعة المؤشرات بانتظام لضمان توافقها مع التغيرات التنظيمية والبيئية.
 - تحفيز الموظفين على تحقيق مؤشرات الأداء من خلال توفير حوافز مالية ومعنوية.
- بهذه الطريقة، تساهم مؤشرات الأداء الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما يعزز من نجاح المنظمة وقدرتها على التنافس في بيئة العمل الحديثة².

ثالثًا: أنواع الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الديناميكية التي تتباين أشكالها وفقًا لطبيعة العمل، ومتطلبات الوظيفة، والأهداف المؤسسية. ومن أجل تقييم الأداء بشكل شامل، يمكن تصنيفه إلى عدة أنواع وفقًا لمجموعة من المعايير التي تعكس مستوى كفاءة الموظف وفاعليته في تحقيق المهام الوظيفية المطلوبة.

1. الأداء الفردي والجماعي

¹سعد بن يوسف، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي،

تونس، 2021، ص48

²أحمد زكي بدوي، تحليل الأداء الوظيفي وتحسينه، المرجع السابق ذكره، ص58

• **الأداء الفردي:** يُشير إلى مدى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام المطلوبة منه بشكل مستقل، ويعكس قدرته على تحقيق الأهداف الوظيفية التي وُضعت له بناءً على وصف وظيفته ومعايير الأداء المحددة.

• **الأداء الجماعي:** يعبر عن مدى انسجام الموظف مع زملائه في العمل، وقدرته على العمل ضمن فرق لتحقيق الأهداف المشتركة، حيث يعتمد هذا النوع من الأداء على مستوى التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق.

2. الأداء المهني والسلوكي

- **الأداء المهني:** يتعلّق بالمستوى الفني والإداري الذي يؤدي به الموظف مهامه، ويشمل المهارات التخصصية، الدقة في التنفيذ، الالتزام بالمواعيد، والقدرة على العمل وفق المعايير المعتمدة.
- **الأداء السلوكي:** يركز على الجوانب الشخصية والاجتماعية للموظف داخل بيئة العمل، مثل التفاعل مع الزملاء، الالتزام بأخلاقيات العمل، والتصرفات التي تعكس قيم المؤسسة وثقافتها التنظيمية.

3. الأداء الإبداعي

يُقاس الأداء الإبداعي بمدى قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة تعزز من تطوير العمليات والإجراءات داخل المؤسسة. فهو لا يقتصر على تنفيذ المهام المطلوبة فحسب، بل يتعداه إلى اقتراح تحسينات تعزز الكفاءة وتزيد من جودة الخدمات أو المنتجات.

4. الأداء الكمي والنوعي

- **الأداء الكمي:** يعتمد على مقاييس رقمية تُظهر كمية العمل المُنجز خلال فترة زمنية محددة، مثل عدد المعاملات المنجزة، أو الإنتاجية اليومية للموظف.
- **الأداء النوعي:** يرتبط بجودة العمل ومدى إتقانه، ويُركز على التفاصيل التي تجعل المنتج أو الخدمة المقدمة أكثر كفاءة، بغض النظر عن حجم الإنتاج أو عدد المهام المنجزة¹.

5. الأداء التكيفي

¹نجيب عبد الحكيم، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للموظفين، الطبعة الأولى، دار الأمل، قسنطينة،

يقيس هذا النوع من الأداء قدرة الموظف على التأقلم مع التغييرات في بيئة العمل، سواء كانت تغييرات تنظيمية، تكنولوجية، أو متعلقة بظروف السوق. وتكمن أهميته في تحقيق الاستقرار الوظيفي والمرونة في التعامل مع التحديات المختلفة.

رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي

تُعتبر أبعاد الأداء الوظيفي من العوامل المهمة في تقييم فعالية الموظف داخل المؤسسة، حيث تساعد على فهم طبيعة العمل الذي يقدمه ومدى تأثيره في تحقيق الأهداف المؤسسية. يمكن تصنيف الأداء الوظيفي إلى عدة أبعاد رئيسية، من بينها¹:

1. أداء المهام الوظيفية

يُشير إلى قدرة الموظف على تنفيذ المهام التي تقع ضمن نطاق عمله بشكل دقيق وفعال، وفقاً للوصف الوظيفي والمعايير المحددة من قبل المؤسسة. ويتطلب هذا البعد الإلمام بالمهارات الأساسية اللازمة لإنجاز العمل بجودة عالية.

2. الأداء التنظيمي

يُقاس هذا البعد بمقدار مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، من خلال التزامه بالقوانين، السياسات، والإجراءات التنظيمية المعتمدة. كما يشمل الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية في بيئة العمل.

3. الأداء التكيفي

يتعلق بمدى قدرة الموظف على الاستجابة بفعالية للمتغيرات التي قد تطرأ على بيئة العمل، مثل إدخال تقنيات جديدة، تغير طبيعة العمل، أو التعامل مع تحديات غير متوقعة. إن امتلاك المرونة والتفكير الاستراتيجي يعزز من قدرة الموظف على النجاح في بيئة عمل متغيرة.

4. الأداء التطويري

يشير هذا البعد إلى حرص الموظف على تطوير مهاراته وتحسين أدائه من خلال التعلم المستمر، والتفاعل مع فرص التدريب والتطوير المهني. فالموظف الفاعل يسعى دائماً إلى تحسين قدراته بما يتناسب مع متطلبات وظيفته المستقبلية.

¹ محمد الطيب، قياس الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة، الطبعة الثانية، دار الفكر، عمان،

5. الأداء الاجتماعي

يركّز هذا البعد على مدى قدرة الموظف على بناء علاقات مهنية إيجابية داخل بيئة العمل، والتفاعل بفعالية مع زملائه، المشرفين، والعملاء. كما يشمل هذا البعد مهارات الاتصال، التعاون، والعمل بروح الفريق.

6. الأداء الإبداعي

يتمثل في مدى مساهمة الموظف في طرح أفكار وحلول جديدة تساعد في تحسين العمل، وزيادة كفاءة العمليات، وتقديم مقترحات ابتكارية من شأنها تطوير بيئة العمل وجعلها أكثر إنتاجية.

أهمية فهم أنواع وأبعاد الأداء الوظيفي

يساعد تحليل الأداء الوظيفي وفق هذه الأبعاد والأنواع في تحقيق عدة فوائد، منها¹:

- تحسين إدارة الموارد البشرية: من خلال وضع خطط تدريبية تتناسب مع احتياجات الموظفين.
- تحديد نقاط القوة والضعف: مما يتيح فرصة لتطوير الأداء ومعالجة القصور.
- رفع مستوى الإنتاجية: عبر التركيز على الأداء النوعي والابتكاري.
- تعزيز بيئة العمل الإيجابية: من خلال الاهتمام بالأداء الاجتماعي والسلوكي.

من خلال فهم هذه الأبعاد وتطوير استراتيجيات قائمة عليها، يمكن للمؤسسات تحسين الأداء العام وتعزيز الكفاءة التشغيلية لتحقيق أهدافها بكفاءة واستدامة².

خامسا: تقييم الأداء الوظيفي

تقييم الأداء الوظيفي هو عملية إدارية تهدف إلى قياس كفاءة الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف في أدائهم، مما يساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة إنتاجيتهم. تتعدد أساليب التقييم وفقاً لأهداف المؤسسة وطبيعة العمل، ومن أبرزها¹:

¹ محمد الطيب، قياس الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة، المرجع السابق ذكره، ص 116

² محمد بن صالح، تحليل أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة،

الجزائر، 2021، ص 67

1. **الإدارة بالأهداف (MBO)** يتم في هذا الأسلوب تحديد أهداف واضحة ومحددة يتفق عليها كل من الموظف والمدير. يُقَيَّم الأداء بناءً على مدى تحقيق هذه الأهداف خلال فترة زمنية محددة، مما يعزز من التزام الموظف ووضوح توقعات الأداء.
 2. **التقييم الذاتي** يُطلب من الموظف تقييم أدائه الشخصي من خلال استبيان أو نموذج مخصص، مما يساعده على التعرف على نقاط قوته وفرص التحسين. هذا النهج يعزز من الوعي الذاتي ويشجع على المبادرة في تطوير الأداء.
 3. **تقييم 360 درجة** يعتمد هذا الأسلوب على جمع آراء من مصادر متعددة، بما في ذلك الزملاء، المديرين، المرؤوسين، والعملاء. يهدف إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة عن أداء الموظف من مختلف الزوايا، مما يساعد في تحديد مجالات التحسين وتعزيز التواصل داخل المؤسسة.
 4. **تقييم العملاء** يُستخدم هذا النوع من التقييم بشكل خاص في الوظائف التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع العملاء، مثل المبيعات وخدمة العملاء. تعتمد المؤسسة على ملاحظات العملاء ورضاهم لتقييم جودة أداء الموظف، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة.
 5. **مراجعات الزملاء** في هذا الأسلوب، يقوم الزملاء بتقييم أداء بعضهم البعض بناءً على معايير محددة، مثل التعاون، الالتزام، وجودة العمل. توفر هذه المراجعات نظرة داخلية على سلوكيات العمل وتعزز من روح الفريق والتعاون.
 6. **مقياس التقييم السلوكي (BARS)** يعتمد هذا الأسلوب على مقاييس محددة لتقييم الأداء بناءً على سلوكيات عملية واضحة. يتم تقديم أمثلة توضيحية لكل مستوى من الأداء، مما يسهل عملية التقييم ويجعلها أكثر موضوعية ودقة.
- تُستخدم نتائج تقييم الأداء في اتخاذ قرارات مهمة، مثل الترقيات، تقديم المكافآت، تحديد الاحتياجات التدريبية، ووضع خطط لتحسين الأداء. لضمان فعالية عملية التقييم، يجب أن تكون موضوعية وشفافة، مع توفير تغذية راجعة بناءة تساعد الموظفين على التطور المهني وتحقيق أهدافهم الوظيفية.

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني لموظفي الإدارة

¹فريد بن مصطفى، الإدارة الاستراتيجية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الفارابي،

في عصر التحول الرقمي والابتكار التكنولوجي، أصبحت تكنولوجيا الاتصال عنصراً أساسياً في تطوير بيئات العمل وتعزيز كفاءة الموظفين، خاصة في الإدارات التي تعتمد على تدفق المعلومات واتخاذ القرارات الدقيقة. لم يعد الاتصال مقتصرًا على الوسائل التقليدية، بل تطور ليشمل أدوات رقمية متقدمة مثل البريد الإلكتروني، تطبيقات إدارة المهام، منصات الاجتماعات الافتراضية، والذكاء الاصطناعي، مما أحدث تغييراً جوهرياً في أسلوب العمل وأداء الموظفين.

يُساهم التطور التكنولوجي في تحسين الأداء المهني لموظفي الإدارة من خلال تعزيز سرعة الاتصال، تقليل الأخطاء، وتسهيل الوصول إلى المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الفعالة. كما يتيح فرصاً أكبر للتعلم المستمر، التعاون عن بُعد، وزيادة الإنتاجية عبر أدوات تنظيم العمل ومتابعة المهام.

لذلك، أصبح من الضروري دراسة أثر تكنولوجيا الاتصال على بيئة العمل الإدارية، وكيف يمكن استخدامها بفعالية لتعزيز الأداء، تحقيق الأهداف المؤسسية،

أولاً - وسائط وقنوات الاتصال داخل المؤسسة

تلعب وسائط وقنوات الاتصال دوراً جوهرياً في نجاح المؤسسات من خلال ضمان تدفق المعلومات، تعزيز التنسيق بين الإدارات، وتحسين بيئة العمل بشكل ينعكس إيجابياً على الإنتاجية واتخاذ القرارات. تعتمد المؤسسات على مجموعة متنوعة من القنوات التي تتيح للموظفين التواصل بفعالية، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

يمكن تصنيف قنوات الاتصال داخل المؤسسة وفقاً لعدة معايير، منها طبيعة الاتصال، الاتجاه الذي يسير فيه، والوسائل المستخدمة، وذلك على النحو التالي¹:

1. أنواع الاتصال داخل المؤسسة:

- **الاتصال الرسمي:** يتم من خلال القنوات المعتمدة في المؤسسة مثل الاجتماعات الرسمية، التقارير الإدارية، والمراسلات الداخلية، وهو ضروري لتنظيم العمل وضمان الامتثال للسياسات المؤسسية.
- **الاتصال غير الرسمي:** يشمل التفاعلات العفوية بين الموظفين، مثل المحادثات الجانبية وتبادل المعلومات بطريقة غير رسمية، مما يساعد في بناء علاقات قوية وتحسين بيئة العمل.

¹نادية شريف، الإدارة الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الأفق، تونس،

- **الاتصال الداخلي** : يتم بين مختلف الأقسام والموظفين داخل المؤسسة لضمان التنسيق الفعال للمهام وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- **الاتصال الخارجي** : يشمل تواصل المؤسسة مع العملاء، الموردين، الجهات الحكومية، والشركاء الاستراتيجيين، مما يؤثر على سمعة المؤسسة وعلاقاتها الخارجية.

2. قنوات الاتصال داخل المؤسسة:

- **القنوات الشفهية** : مثل الاجتماعات، المكالمات الهاتفية، والمناقشات المباشرة، وهي مفيدة للتواصل الفوري وسرعة نقل المعلومات.
 - **القنوات المكتوبة** : مثل البريد الإلكتروني، التقارير الرسمية، والمذكرات الداخلية، وهي ضرورية لتوثيق المعلومات وضمان مرجعيتها.
 - **القنوات الإلكترونية** : مثل منصات العمل الجماعي، أنظمة إدارة المشاريع، والتواصل عبر التطبيقات الرقمية، والتي تُعد من أحدث وسائل الاتصال التي تسهل العمل عن بُعد وتعزز الكفاءة التشغيلية.
 - **الاتصال البصري** : يشمل الرسوم البيانية، العروض التقديمية، والمحتوى التفاعلي الذي يساعد في توضيح المعلومات بطريقة أكثر جاذبية وفعالية.
- يؤدي الاستخدام الفعال لهذه القنوات إلى تحسين تدفق المعلومات، زيادة التعاون بين الموظفين، وتقليل الأخطاء، مما يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

ثانيًا : عصرنة الاتصال داخل مديرية التربية

مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح من الضروري عصرنة أنظمة الاتصال داخل الجامعات لمواكبة التحولات الرقمية وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة في العملية التعليمية والإدارية. فالجامعات الحديثة لم تعد تعتمد فقط على الوسائل التقليدية في التواصل، بل تبنت حلولاً تكنولوجية متطورة تعزز من فاعلية الاتصال بين الإدارات، الأساتذة، والطلاب، مما يسهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

1. أهمية عصرنة الاتصال داخل مديرية التربية:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح من الضروري عصرنة أنظمة الاتصال داخل الجامعات لضمان بيئة تعليمية أكثر كفاءة ومرونة، حيث يسهم تحديث وسائل الاتصال في تحسين جودة التعليم، تسهيل التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتعزيز كفاءة الإدارة الجامعية. كما تتيح التقنيات الحديثة فرصًا جديدة للتعلم التفاعلي والتعليم عن بُعد، مما يساعد على تلبية احتياجات الطلبة المتنوعة، وتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد الرقمية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على تطوير العملية التعليمية ودعم الابتكار الأكاديمي، كما يلي¹:

- **تحسين بيئة التعلم:** من خلال استخدام التقنيات الحديثة مثل أنظمة التعلم الإلكتروني (LMS)، المنصات الرقمية، والتطبيقات الذكية، مما يسهل الوصول إلى المعلومات ويعزز التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- **تعزيز كفاءة الإدارة:** عبر تطبيق أنظمة الاتصال الحديثة التي تسهل عمليات تسجيل الطلاب، متابعة الحضور، وإدارة الجداول الدراسية، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من الإنتاجية.
- **تسهيل التواصل بين جميع الأطراف:** حيث تساهم التقنيات الرقمية في تقليل الفجوات بين الأساتذة، الطلاب، والإدارة، مما يحسن من سرعة ودقة تبادل المعلومات.
- **دعم التعليم عن بُعد:** بفضل التطورات التكنولوجية، أصبح من الممكن تقديم المحاضرات عبر الإنترنت، مما يتيح فرصة التعلم للطلاب في أي وقت ومن أي مكان.

2. أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة داخل مديرية التربية:

ساهمت التطورات التكنولوجية في إدخال أدوات وتقنيات اتصال متقدمة داخل الجامعات، مما أدى إلى تحسين طرق التدريس، تسهيل إدارة المعلومات، وتعزيز التفاعل بين الطلاب والأساتذة، كما يلي²:

¹ أحمد زكي بدوي، أثر تكنولوجيا الاتصال على كفاءة الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت، 2018، ص 135

² يوسف محمود شريف، تقييم أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات العامة، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2020، ص 89

- المنصات الرقمية التعليمية: مثل "Moodle"، و"Blackboard"، التي توفر بيئة تعليمية تفاعلية تُسهل عملية التعلم وإدارة المواد الدراسية.
- البريد الإلكتروني الجامعي: الذي يُستخدم كوسيلة رسمية للتواصل بين الطلاب والأساتذة، مما يضمن سرعة وسهولة تبادل المعلومات.
- التطبيقات الذكية: مثل التطبيقات الخاصة بالجامعات التي تتيح للطلاب متابعة الجداول، الدرجات، والإعلانات المهمة في أي وقت.
- الاجتماعات الافتراضية: باستخدام برامج مثل "Zoom" و"Microsoft Teams"، والتي أصبحت أساسية في التعليم الهجين والتعليم عن بُعد.
- نظم إدارة البيانات والملفات: التي تسمح بحفظ وتبادل المستندات والبحوث الأكاديمية بسهولة وأمان.

3. التحديات والحلول في عصرنة الاتصال الجامعي:

أ. التحديات:

- مقاومة بعض الأفراد للتغيير في استخدام الأدوات الرقمية.
- الحاجة إلى تدريب مستمر للطلاب والأساتذة على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- مشكلات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، مثل ضعف الإنترنت أو نقص الأجهزة اللازمة.

ب. الحلول:

- تقديم دورات تدريبية مكثفة لتعليم التقنيات الحديثة وتعزيز مهارات الاستخدام الرقمي.
- تطوير بنية تحتية تقنية قوية تضمن اتصالاً سلساً وسريعاً بالإنترنت.
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس والطلاب على تبني الأدوات التكنولوجية من خلال إدراجها في العملية التعليمية بشكل تدريجي.

إن عصرنة الاتصال داخل الجامعات لم تعد خياراً، بل ضرورة لتحقيق التميز الأكاديمي والإداري. فالتكامل بين التكنولوجيا الحديثة وأساليب الاتصال المتطورة يُسهم في تحسين جودة التعليم، رفع كفاءة الإدارة الجامعية، وتعزيز التجربة التعليمية للطلاب. ومع استمرار التطورات الرقمية، يُتوقع أن تصبح الجامعات أكثر ذكاءً ومرونةً، مما يعزز دورها في بناء مستقبل قائم على المعرفة والابتكار.

ثالث: مساهمة التكنولوجيا في تطور الأداء المهني لموظفي مديرية التربية:

أحدثت التكنولوجيا تحولاً جذرياً في بيئات العمل الجامعية، حيث أسهمت في تحسين الأداء المهني لموظفي مديرية التربية من خلال تسهيل العمليات الإدارية، تعزيز الإنتاجية، وتوفير أدوات فعالة لتنظيم المهام والتواصل السريع. فقد أصبح الموظفون قادرين على إنجاز أعمالهم بكفاءة أكبر بفضل الأنظمة الرقمية التي تتيح إدارة البيانات بمرونة، التعاون بين الفرق المختلفة، وتطوير مهاراتهم عبر منصات التعلم الإلكتروني، مما يعزز من جودة الأداء ويواكب متطلبات العصر الرقمي، كما يلي¹:

1. تحسين الكفاءة الإدارية وتسريع الإجراءات

ساهمت الأنظمة الرقمية الحديثة في تحسين الكفاءة الإدارية بشكل كبير، حيث أدت إلى أتمتة العديد من العمليات، مما قلل من الوقت والجهد المطلوبين لتنفيذ الإجراءات التقليدية. على سبيل المثال:

- إدارة بيانات الطلاب: توفر أنظمة إدارة المعلومات مثل أنظمة ERP (Enterprise Resource Planning) حلولاً متكاملة لتسجيل الطلاب، وإدارة سجلاتهم الأكاديمية، وإعداد الجداول الدراسية بشكل سريع ودقيق.
- المعاملات المالية والإدارية: أصبح بالإمكان تنفيذ المعاملات المالية مثل دفع الرسوم، الرواتب، وإعداد الميزانيات إلكترونياً، مما يحسن من دقة البيانات ويقلل من الأخطاء البشرية.
- إجراءات التوظيف والتقييم: أتاح استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف والتقييم إمكانية تحليل البيانات بشكل موضوعي، مما يعزز الشفافية والعدالة في الاختيار والتقييم.

2. تعزيز الاتصال والتعاون بين الموظفين

ساهمت التقنيات الحديثة في تحسين أساليب التواصل بين موظفي مديرية التربية، مما جعل العمل الجماعي أكثر كفاءة، ومن أبرز الأدوات المستخدمة²:

¹ يوسف محمود شريف، تقييم أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات العامة، المرجع السابق ذكره ص76

² مراد بلحاج، إدارة المواهب الرقمية وتأثيرها على الأداء المهني، الطبعة الأولى، دار الفارابي، وهران،

- البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة الفورية مثل Microsoft Teams و Slack التي تتيح التواصل السريع والمباشر بين الموظفين دون الحاجة إلى الاجتماعات التقليدية.
- منصات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom و Google Meet، التي سهلت عقد الاجتماعات عن بُعد، خاصة في ظل التحولات التي فرضتها الجائحة، مما أتاح للموظفين العمل بمرونة من أي مكان.
- أنظمة إدارة المشاريع مثل Trello و Asana التي تساعد في توزيع المهام بين الفرق المختلفة، وضمان تنفيذها بكفاءة، مع إمكانية تتبع التقدم بسهولة.

3. تطوير المهارات وتحسين الأداء الوظيفي

- ساهمت التكنولوجيا في تعزيز التطوير المهني المستمر لموظفي مديرية التربية من خلال توفير مصادر تعليمية متنوعة، مثل:
- منصات التعلم الإلكتروني مثل Coursera و edX التي توفر دورات متخصصة في مختلف المجالات، مما يتيح للموظفين اكتساب مهارات جديدة تعزز من أدائهم الوظيفي.
- الورش التدريبية الافتراضية التي تمكن الموظفين من حضور ورش عمل ومؤتمرات دولية دون الحاجة إلى السفر، مما يوفر الوقت والتكاليف.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في التوجيه المهني، حيث توفر بعض الأنظمة توصيات مخصصة للموظفين بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم، مما يساعدهم على التطور في مسيرتهم المهنية.

4. رفع مستوى الأمان وحماية البيانات

- مع تزايد اعتماد الجامعات على الأنظمة الرقمية، أصبحت مسألة أمان البيانات أمراً ضرورياً لضمان حماية المعلومات الحساسة، حيث توفر التكنولوجيا¹:
- أنظمة التشفير التي تحمي البيانات من الاختراق والتسريب.
- التخزين السحابي الذي يضمن حفظ الملفات والمستندات المهمة واسترجاعها بسهولة عند الحاجة.
- أنظمة النسخ الاحتياطي التلقائي التي تمنع فقدان البيانات بسبب الأعطال التقنية أو الهجمات الإلكترونية.

¹ نجيب عبد الحكيم، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء الإداري للموظفين، الطبعة الأولى، دار

5. تعزيز التحليل واتخاذ القرارات الاستراتيجية

توفر التكنولوجيا أدوات تحليل البيانات التي تساعد الإدارات الجامعية على اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على بيانات دقيقة، مثل:

- أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تقوم بتحليل اتجاهات الأداء الأكاديمي والإداري، مما يساعد في تحديد المشكلات واقتراح الحلول المناسبة.
- تحليل بيانات الطلاب الذي يمكن من تحسين الخدمات الجامعية، مثل تخصيص خطط دراسية أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم.
- أدوات قياس الأداء التي تساعد في تقييم أداء الموظفين، ووضع استراتيجيات لتطوير مهاراتهم وتعزيز كفاءتهم.

لا شك أن التكنولوجيا لعبت دورًا محوريًا في تحسين الأداء المهني لموظفي مديرية التربية، حيث ساعدت في أتمتة العمليات الإدارية، تعزيز التواصل، تطوير المهارات، تأمين البيانات، وتحليل المعلومات لاتخاذ قرارات أكثر ذكاءً. ومع استمرار التطورات التقنية، ستواصل الجامعات تبني أحدث الابتكارات لضمان بيئة عمل أكثر إنتاجية ومرونة، مما يساهم في تحقيق جودة تعليمية وإدارية عالية تواكب متطلبات العصر الرقمي.

رابعاً: عوائق وصعوبات الأداء المهني لموظفي مديرية التربية

رغم الفوائد العديدة التي تقدمها التكنولوجيا في بيئات العمل الجامعية، إلا أن موظفي مديرية التربية يواجهون العديد من التحديات والعوائق التي قد تؤثر على أدائهم المهني، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، مقاومة التغيير، وصعوبة التكيف مع الأنظمة الحديثة. كما أن نقص التدريب الكافي وقلة الموارد التقنية قد يشكلان عائقاً أمام الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، مما يتطلب وضع استراتيجيات فعالة لمعالجة هذه المشكلات وتحقيق بيئة عمل أكثر تطوراً واستدامة، كما يلي:

1. ضعف البنية التحتية الرقمية

تلعب البنية التحتية الرقمية دورًا حيويًا في تحسين الأداء المهني، إلا أن بعض الجامعات تعاني من مشكلات تقنية تعيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا، ومنها¹:

¹مراد بلحاج، إدارة المواهب الرقمية وتأثيرها على الأداء المهني، المرجع السابق ذكره، ص145

- بطء الإنترنت أو انقطاعه المتكرر، مما يؤثر على إنجاز المهام الرقمية مثل الاجتماعات الافتراضية وإدارة البيانات.
- عدم توفر أجهزة حديثة وبرمجيات متطورة، مما يجعل بعض الموظفين يعتمدون على أدوات قديمة وغير فعالة.
- قصور أنظمة الأمان السيبراني، مما يعرض البيانات الجامعية لخطر الاختراق والتلف.

2. مقاومة التغيير وصعوبة التكيف مع الأنظمة الحديثة

- قد يواجه بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع التحولات الرقمية، نتيجة عدة عوامل، منها¹:
- التردد في تبني التكنولوجيا الجديدة، بسبب التعود على الأساليب التقليدية في العمل.
 - عدم إدراك الفوائد الفعلية للأنظمة الرقمية، مما يقلل من دافع الموظفين لاستخدامها.
 - صعوبة تعلم الأدوات الحديثة، خاصة لمن ليس لديهم خبرة سابقة في التعامل مع الأنظمة التكنولوجية.

¹ عبد القادر بوقرة، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين،

مذكرة ماجستير، جامعة عنابة، الجزائر، 2020، ص43

3. نقص التدريب والمهارات الرقمية

يتطلب الاستخدام الفعال للتكنولوجيا تدريباً مستمراً، إلا أن العديد من الموظفين يواجهون تحديات مثل:

- قلة الدورات التدريبية المخصصة لتنمية المهارات الرقمية.
- عدم توفر وقت كافٍ للتدريب بسبب ضغط العمل اليومي.
- وجود فجوات في الكفاءة الرقمية بين الموظفين، مما يؤثر على مستوى الأداء العام.

4. نقص الموارد التقنية والدعم الفني

يعتمد نجاح التحول الرقمي في الجامعات على توافر الموارد المناسبة، إلا أن بعض العقبات قد تحد من ذلك، مثل¹:

- قلة الدعم الفني المتخصص، مما يؤدي إلى تأخير حل المشكلات التقنية.
- عدم توفر تراخيص البرامج الأساسية، مما يجعل بعض الموظفين يعتمدون على بدائل أقل كفاءة.
- صعوبة تحديث الأجهزة والأنظمة بسبب نقص التمويل والموارد المالية.

5. زيادة الأعباء الوظيفية وضغط العمل

على الرغم من أن التكنولوجيا تهدف إلى تسهيل العمل، إلا أنها قد تفرض تحديات إضافية، مثل:

- ارتفاع التوقعات بشأن سرعة الأداء، مما يزيد من الضغوط على الموظفين.
- التعامل مع أنظمة متعددة دون تكامل بينها، مما يؤدي إلى تكرار العمل وإهدار الوقت.
- إضافة مهام تقنية جديدة إلى مسؤوليات الموظفين، مثل التعامل مع الأمن السيبراني وإدارة البيانات الرقمية.

6. تحديات الأمان والخصوصية

¹ محمد بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم اتخاذ القرار الإداري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة،

مع الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، أصبحت قضايا الأمان والخصوصية أكثر أهمية، ومن أبرز المخاطر¹:

- التعرض للهجمات الإلكترونية، مما قد يؤدي إلى فقدان بيانات حساسة.
- نقص الوعي بأفضل ممارسات الأمان الرقمي، مما يزيد من احتمالات حدوث أخطاء أمنية.
- عدم وضوح سياسات حماية البيانات، مما قد يؤثر على سرية المعلومات الجامعية.

7. عدم تكامل الأنظمة التكنولوجية

تعتمد الجامعات على أنظمة متعددة لإدارة العمليات المختلفة، لكن عدم التكامل بين هذه الأنظمة قد يؤدي إلى مشكلات مثل²:

- إعادة إدخال البيانات يدويًا في أكثر من نظام، مما يزيد من احتمالية حدوث الأخطاء.
- صعوبة الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة بسبب تشتت البيانات بين أنظمة مختلفة.
- بطء العمليات الإدارية نتيجة عدم ترابط الأدوات الرقمية المستخدمة.

استراتيجيات مقترحة لمعالجة العوائق

لتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا وتحسين أداء موظفي مديرية التربية ، يمكن تبني عدد من الحلول، مثل³:

1. تحسين البنية التحتية الرقمية عبر الاستثمار في شبكات إنترنت أسرع، وأجهزة حديثة، وأنظمة أكثر تطورًا.
2. تنظيم برامج تدريبية مستمرة لتنمية المهارات الرقمية وتعزيز كفاءة الموظفين في استخدام الأدوات التكنولوجية.
3. تعزيز ثقافة التكيف مع التحول الرقمي من خلال تقديم حوافز للموظفين الذين يبادرون باستخدام التكنولوجيا بفعالية.
4. توفير دعم فني متخصص وسريع لضمان حل المشكلات التقنية دون تعطيل سير العمل.

¹ عبد القادر بوقرة، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين،

المرجع السابق كره، ص46

² عبد الله العروي، تأثير وسائل الاتصال الحديثة على الإنتاجية الوظيفية في المؤسسات العامة، الطبعة

الأولى، دار الجيل، بيروت، 2019، ص65

³ نوال بن زيدان، أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء العاملين في الإدارة العمومية، مذكرة

ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021، ص98

5. تطوير أنظمة متكاملة تعمل على ربط جميع الأدوات والمنصات الرقمية، مما يسهل العمليات الإدارية ويقلل من ازدواجية البيانات.

6. تعزيز الوعي الأمني من خلال تقديم ورش عمل حول أفضل الممارسات لحماية البيانات والتعامل مع المخاطر الرقمية.

رغم التحديات التي يواجهها موظفو مديرية التربية في ظل التحول الرقمي، إلا أن تبني استراتيجيات فعالة للتغلب على هذه العوائق يمكن أن يساهم في تحسين الأداء المهني وتعزيز الإنتاجية. ومن خلال الاستثمار في البنية التحتية، توفير التدريب المستمر، وضمان بيئة عمل مرنة ومتطورة، يمكن للجامعات تحقيق تحول رقمي ناجح ينعكس إيجابًا على جودة العمل الإداري والأكاديمي.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الجوانب النظرية المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من حيث ماهيتها، تطورها، أهميتها، وخصائصها، بالإضافة إلى تأثيرها المباشر على الأداء المهني. كما تم استعراض مكونات هذه التكنولوجيا، والتي تشمل الحاسب الآلي، البرمجيات، الشبكات، وشبكة الإنترنت، باعتبارها العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في عملياتها اليومية.

كذلك، تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، حيث تم تحديد مؤشرات قياسه، أنواعه، أبعاده، وطرق تقييمه، بهدف تسليط الضوء على العوامل التي تؤثر على جودة العمل وكفاءة الموظفين.

وفي الجزء الأخير من الفصل، تم تحليل دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني لموظفي مديرية التربية، من خلال دراسة وسائط وقنوات الاتصال الداخلية، ومظاهر التحديث والرقمنة داخل المؤسسات الجامعية. كما تم استعراض التحديات والعوائق التي قد تعترض طريق التحول الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير، وقلة التدريب على التقنيات الحديثة.

بناءً على ما سبق، يتضح أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دورًا محوريًا في تطوير الأداء المهني، مما يستوجب تكثيف الجهود لتحديث البنية التحتية الرقمية، وتعزيز مهارات الموظفين، وتوفير بيئة عمل تدعم الابتكار والتطور المستمر.

الفصل الثالث

عرض وتحليل

النتائج

تمهيد :

يتناول الفصل الميداني التحليل التفصيلي لمديرية التربية لولاية الأغواط، باعتبارها نموذجًا عمليًا يتيح لنا دراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل ميداني يستند إلى بيانات تم جمعها من عينة من الموظفين في مديرية التربية. ستنم مناقشة كيفية استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري، التحديات التي يواجهها العاملون عند تطبيقها، وكذلك الفرص التي يمكن أن تتيحها لمواكبة التحولات الرقمية في قطاع التربية. كما سيتم عرض النتائج المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عمليات العمل اليومية، من حيث تحسين الكفاءة، تسريع الإجراءات، وتطوير أساليب التواصل بين الموظفين والإدارات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، نتطرق الفصل إلى العوامل التي تسهم في نجاح أو تعثر هذه التكنولوجيا، مع التركيز على آراء الموظفين واحتياجاتهم، وكذلك العوائق التي قد تؤثر في عملية التحول الرقمي داخل المديرية.

من خلال هذا الفصل، سيتم الوقوف على واقع التطبيق الفعلي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى تأثيرها في تحسين الأداء الإداري في مديرية التربية لولاية الأغواط، بما يعزز من الفهم المعمق لهذا الموضوع.

اولا : نبذة تعريفية عن مديرية التربية لولاية الأغواط

مديرية التربية لولاية الأغواط هي هيئة تنفيذية تابعة لوزارة التربية الوطنية الجزائرية، تمثل السلطة التربوية على مستوى الولاية، وتُعدّ الفاعل الرئيس في تجسيد السياسة التعليمية للدولة ضمن النطاق المحلي. تضطلع المديرية بمهمة الإشراف الشامل على قطاع التربية والتعليم في جميع أطواره، من التعليم التحضيري إلى غاية التعليم الثانوي، وتشرف على المؤسسات التربوية العمومية والخاصة المنتشرة عبر تراب الولاية والتي يفوق تعدادها 410 مؤسسات خلال الموسم الدراسي 2024/2025.

النشأة والتطور التاريخي

تأسست مديرية التربية لولاية الأغواط سنة 1974، وذلك في إطار توسيع هيكل الدولة الجزائرية المستقلة وضمان تنظيم محكم لقطاع التعليم على المستوى المحلي. في بداياتها، اتخذت المديرية من ثانوية الإمام الغزالي مقراً لها، ثم انتقلت لاحقاً إلى متوسطة حسبية بن بوعلي الواقعة بشارع الدكتور سعدان في حي الصنوبر. ومع تزايد حجم المهام واتساع نطاق المسؤوليات، تم تخصيص مقر جديد لها بحي الواحات الشمالية، حيث لا تزال تزاوّل نشاطها إلى اليوم منذ عام 1989.

الأدوار والمهام الأساسية

تلعب مديرية التربية دوراً محورياً في ضمان حسن سير المنظومة التعليمية بالولاية، من خلال جملة من المهام والصلاحيات، نذكر منها:

- **تنفيذ السياسات الوطنية:** تمثل الجسر الذي يربط بين وزارة التربية الوطنية والمؤسسات التربوية بالولاية، من خلال تنزيل التعليمات المركزية وتكييفها مع خصوصيات الإقليم.
- **تسيير الموارد البشرية:** تتولى المديرية مهام توظيف، تعيين، ترقية، ومتابعة المسار المهني لموظفي قطاع التربية من معلمين، إداريين، ومستشاري التربية وغيرهم.
- **الإشراف البيداغوجي:** تضمن التوجيه التربوي من خلال التأطير الدوري، تنظيم التكوينات، ومتابعة أداء المعلمين والمؤطرين التربويين.
- **الرقابة الإدارية والمالية:** تشرف على التسيير الإداري والمالي للمؤسسات التربوية، وتقوم بمراقبة مدى التزامها بالأنظمة المعمول بها.

- **تنظيم الامتحانات والمسابقات:** من المهام الموسمية للمديرية، تنظيم الامتحانات الرسمية (شهادة التعليم المتوسط، شهادة البكالوريا) بعد الاستغناء عن امتحان نهاية مرحلة التعليم الابتدائي قبل سنتين. فضلا عن تنظيم وتأطير مسابقات التوظيف و كذا تسطير رزنامة التكوين.
 - **تعزيز الشراكة المجتمعية:** تعمل على تنمية العلاقة مع أولياء التلاميذ، النقابات، المجتمع المدني، والسلطات المحلية بما يخدم المدرسة الجزائرية.
- تشكل مديرية التربية لبنة أساسية في البناء الاجتماعي والاقتصادي للولاية، من خلال الاستثمار في المورد البشري وتعزيز جودة التعليم. فالمدرسة التي تُشرف عليها المديرية ليست فقط فضاءً للتعليم، بل أيضاً مركزاً لبناء قيم المواطنة والانتماء، وتكافؤ الفرص في التعليم.

ثانيا : اداة الدراسة

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، والتي تم تصميمها بعناية لتناسب أهداف البحث. تكونت الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية، تمحورت حول قياس واقع الأداء الإداري في ضوء استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل مؤسسات قطاع التربية. وقد تم توزيع هذه الأداة بتاريخ 4مارس على عينة مكونة من 25موظفًا تابعين لمديرية التربية لولاية الأغواط، حيث تم اختيارهم لتمثيل مختلف المستويات الإدارية داخل المديرية.

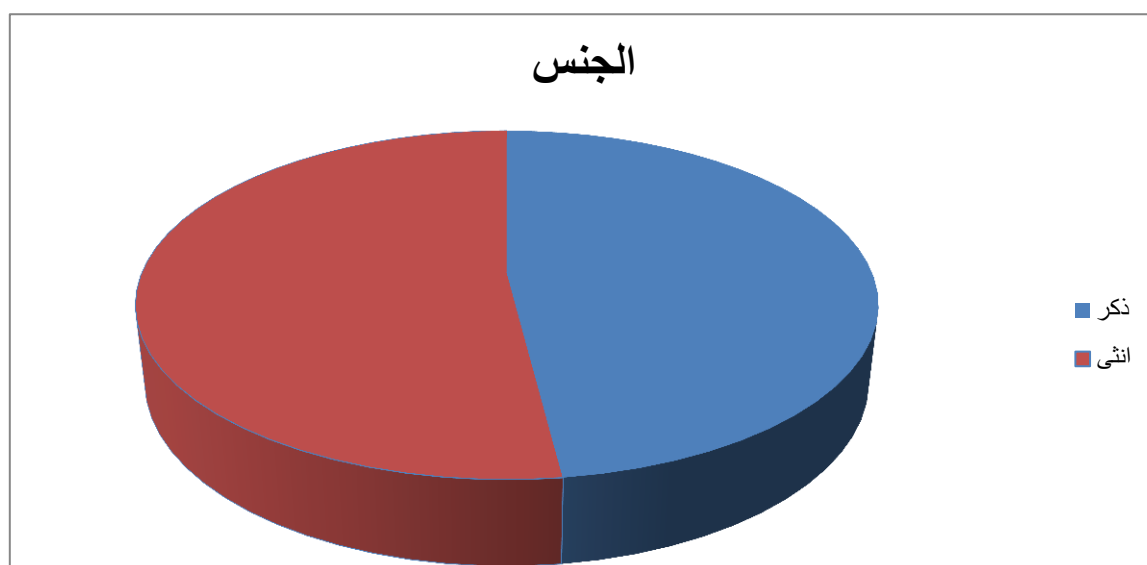
تهدف هذه الخطوة إلى استقصاء آراء وملاحظات العاملين بشأن مدى توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في تسيير الشؤون الإدارية، ومدى انعكاس ذلك على فعالية الأداء، سرعة الإنجاز، وجودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة التربوية.

ثالثا : تحليل النتائج

جدول رقم 01: يمثل أفراد العينة حسب الجنس

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
48%	12	ذكور
52%	13	إناث
100%	25	المجموع

يعكس الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث شكّل الذكور نسبة 48% ، في حين بلغت نسبة الإناث 52%. يُظهر هذا التوزيع تقاربًا في تمثيل الجنسين، مما يُضفي توازنًا على نتائج الدراسة. يشير ذلك إلى إمكانية اعتماد النتائج على تنوع في وجهات النظر بين الذكور والإناث. كما يُبرز دور كلا الجنسين في بيئة العمل الإدارية. هذا التمثيل المتوازن يعزز من موضوعية تحليل الأداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الاتصال. مما يعكس تنوعًا مناسبًا في العينة يعزز من مصداقية الدراسة. يمكن استنتاج أن العينة تتسم بعدم التحيز من حيث الجنس، مما يوفر قاعدة بيانات شاملة وموثوقة لتحليل تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في مديرية التربية.

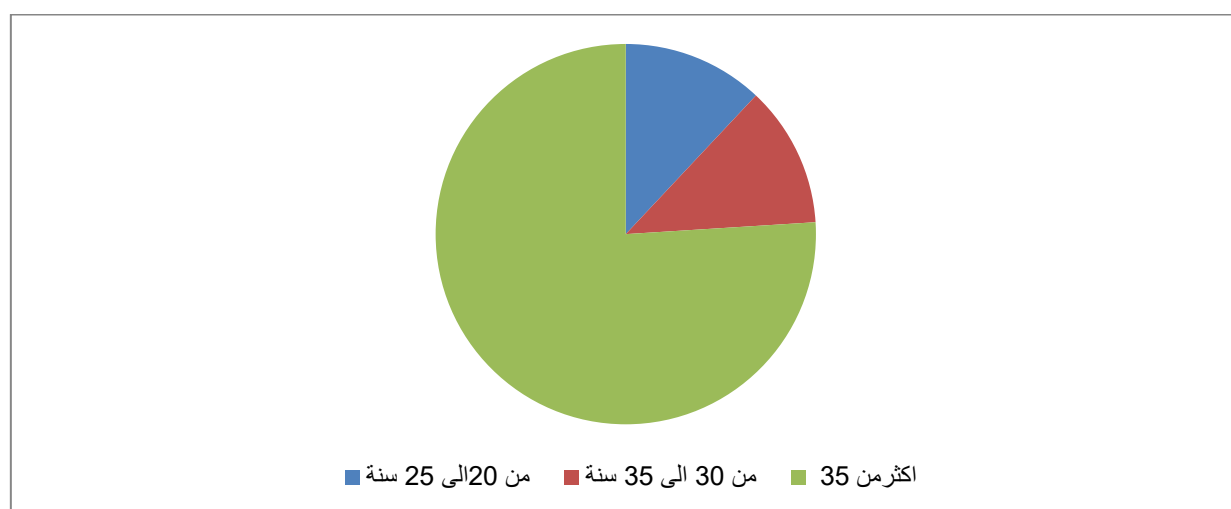


الشكل رقم 01: يمثل أفراد العينة حسب الجنس

الجدول 02: يمثل توزيع أفراد حسب العمر

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
12 %	3	من 20 الى 25 سنة
12 %	3	من 30 الى 35 سنة
76 %	19	أكثر من 35
100 %	25	المجموع

يوضح الجدول الثاني حول توزيع أفراد العينة حسب العمر، أن 12% من الأفراد تتراوح أعمارهم بين 20 و 25 سنة، و 12% آخرين تتراوح أعمارهم بين 30 و 35 سنة، بينما يشكل الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 35 سنة 76% من إجمالي العينة. يظهر أن غالبية الأفراد في العينة هم من الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 35 سنة)، مما قد يعكس تواجد خبرة إدارية واسعة بين أفراد العينة. هذا التوزيع قد يكون له تأثير على نتائج الدراسة، حيث أن الأفراد الأكبر سنًا قد يكون لديهم تجارب مختلفة في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال مقارنة بالشباب.



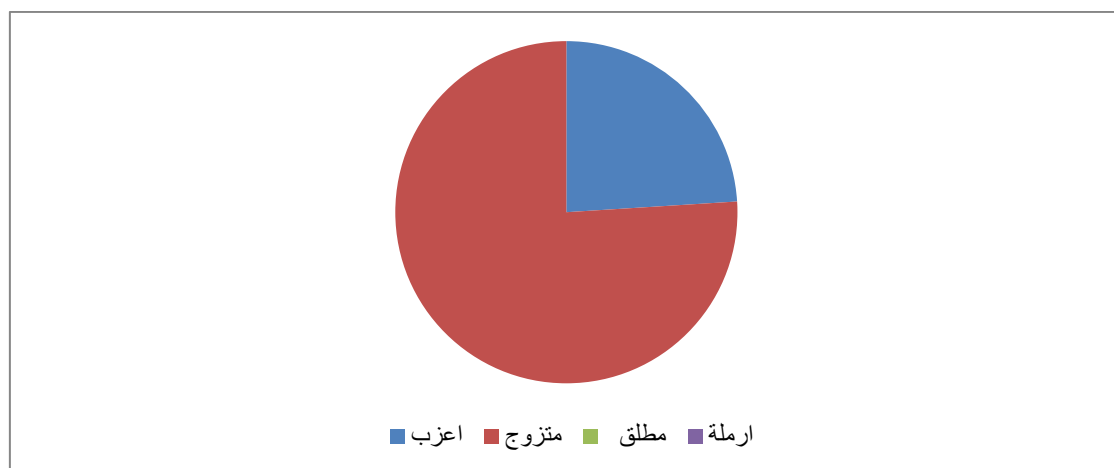
الشكل 02: يمثل توزيع أفراد حسب العمر

الجدول رقم 03: يمثل توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
أعزب	6	24 %
متزوج	19	78 %
مطلق	00	00 %
أرمل	00	00 %
المجموع	25	100 %

يوضح الجدول رقم 03 المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية، حيث يشكل المتزوجون 78% من إجمالي العينة، بينما يشكل العزاب 24%. لا يوجد أفراد في العينة مطلّقين أو أرامل. يُظهر

هذا التوزيع أن أغلب الأفراد في العينة هم من المتزوجين، مما قد يعكس استقراراً اجتماعياً قد يؤثر على استجاباتهم ودورهم في بيئة العمل. يمكن أن تكون هذه النسب مفيدة في تحليل العلاقات بين الحالة الاجتماعية والأداء الإداري أو استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

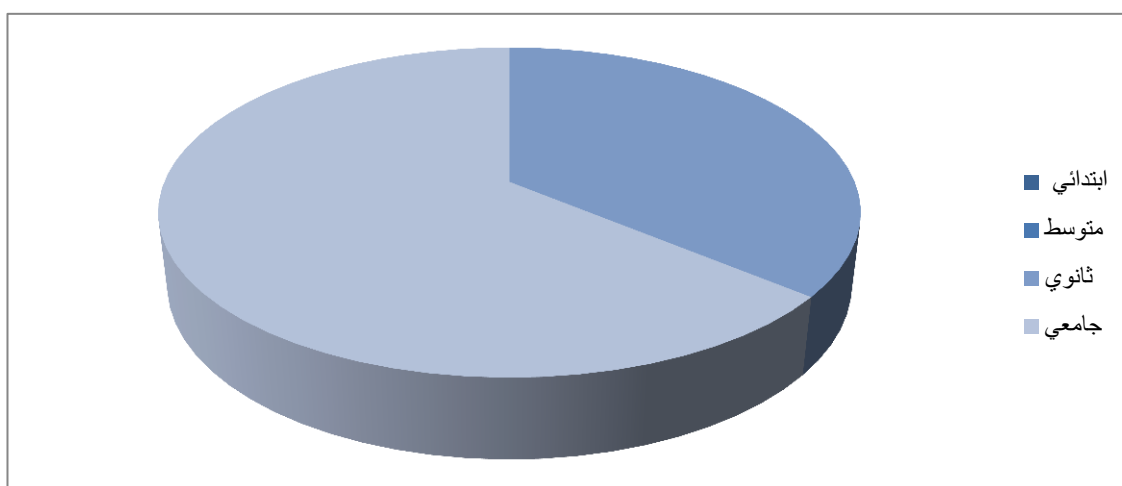


الشكل رقم 03: بمصل توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الجدول رقم 04: يمثل توزيع العينة من حيث المستوى العلمي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
ابتدائي	00	00%
متوسط	00	00%
ثانوي	09	36%
جامعي	16	64%
المجموع	25	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي، حيث يشكل الأفراد ذوو المستوى العلمي الثانوي 36% من إجمالي العينة، بينما يشكل الأفراد أصحاب المستوى العلمي الجامعي 64%. لا يوجد أفراد في العينة بمستوى تعليمي ابتدائي أو متوسط. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية الأفراد في العينة يحملون مستويات علمية جامعية، مما قد يساهم في فهم كيفية تأثير المستوى التعليمي على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في بيئة العمل.

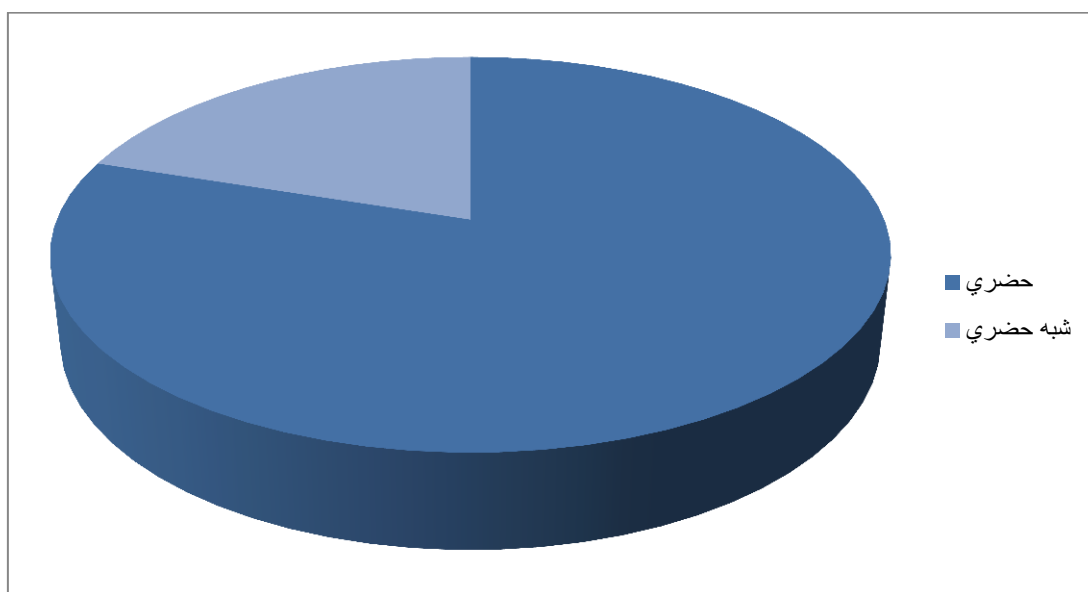


الشكل رقم 04: يمثل توزيع العينة من حيث المستوى العلمي

الجدول رقم 05: يمثل توزيع عينة الدراسة من حيث الإقامة

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
80	20	حضري
20	5	شبه حضري
100%	25	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب نوع الإقامة، حيث يشكل الأفراد الذين يقيمون في المناطق الحضرية 80% من إجمالي العينة، بينما يشكل الأفراد المقيمون في المناطق شبه الحضرية 20%. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية الأفراد في العينة يعيشون في بيئات حضرية، مما قد يؤثر على استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بسبب توفر البنية التحتية المتقدمة في المناطق الحضرية مقارنة بالمناطق شبه الحضرية.

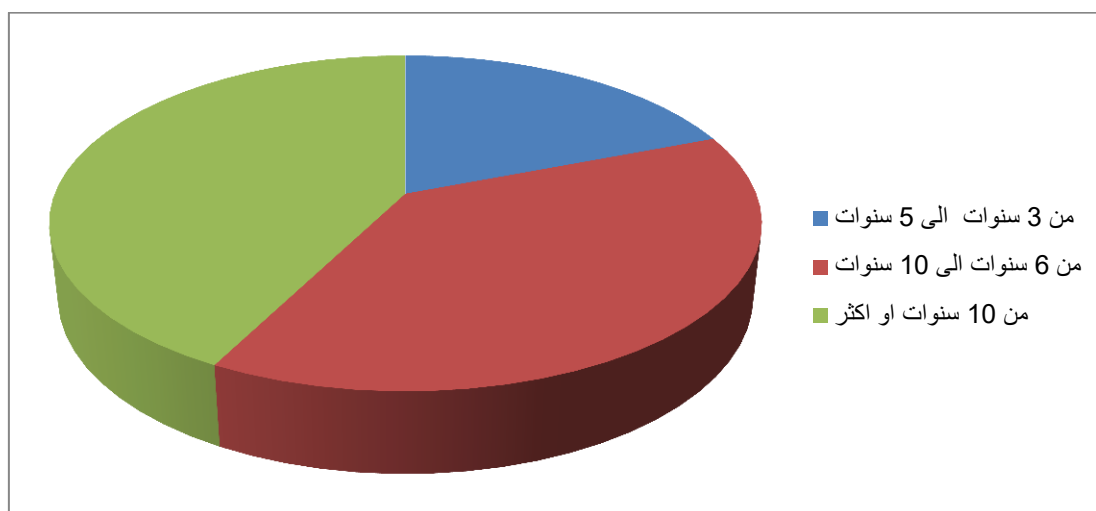


الشكل رقم 04: يمثل توزيع العينة من حيث الإقامة

الجدول رقم 06: يمثل توزيع العينة حسب الاقدمية

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
من 3 سنوات الى 5 سنوات	9	36 %
من 6 سنوات الى 10 سنوات	6	24 %
من 10 سنوات او اكثر	10	40 %
المجموع	25	100 %

يوضح الجدول السادس توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية، حيث يشكل الأفراد ذوو الخبرة من 3 إلى 5 سنوات 36% من إجمالي العينة، بينما يشكل الأفراد ذوو الخبرة من 6 إلى 10 سنوات 24%، في حين يشكل الأفراد ذوي الخبرة التي تتجاوز 10 سنوات 40%. يشير هذا التوزيع إلى أن العينة تتسم بتنوع في مستويات الخبرة، مع وجود نسبة كبيرة من الأفراد ذوي الخبرة الطويلة، مما قد يساهم في تأثيرات متباينة على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في بيئة العمل بناءً على مستوى الخبرة.

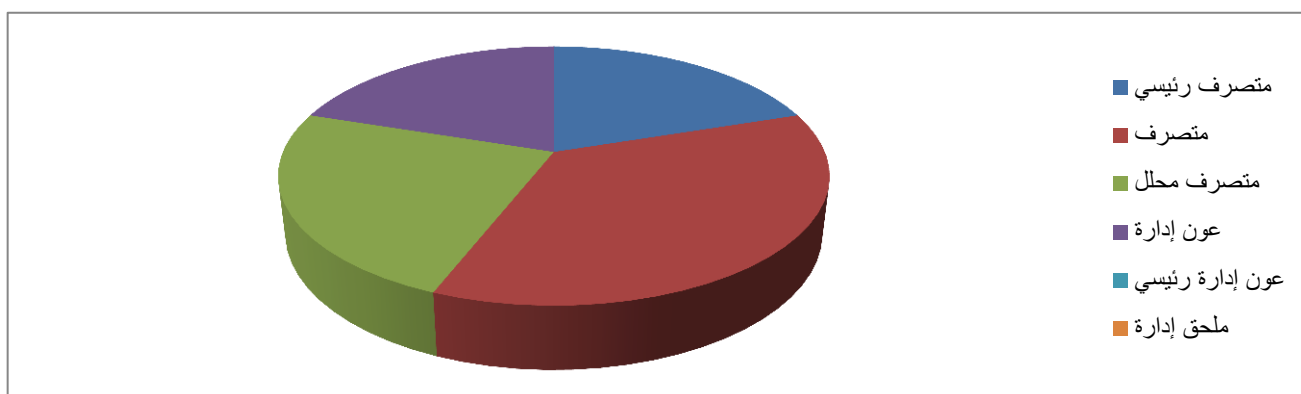


الشكل رقم 06: يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية

الجدول رقم 07: يمثل توزيع العينة حسب الرتبة

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
متصرف رئيسي	5	20 %
متصرف	9	36 %
متصرف محلل	6	24 %
عون ادارة	5	20 %
عون إدارة رئيسي	0	00 %
ملحق ادارة	0	00 %
المجموع	25	100 %

يوضح الجدول المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية، حيث يشكل المتصرفون 36% من إجمالي العينة، يليهم متصرفو الرتبة الرئيسية والمتصرفون المحللون بنسبة 20% لكل منهما. لا يوجد أفراد في العينة من رتبة عون إدارة رئيسي أو ملحق إدارة. يشير هذا التوزيع إلى تنوع في الرتب الوظيفية داخل العينة، مع تمثيل بارز للمتصرفين. هذا التنوع قد يؤثر في كيفية تفاعل الأفراد مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال استناداً إلى المسؤوليات والمهام التي تتطلبها كل رتبة وظيفية.

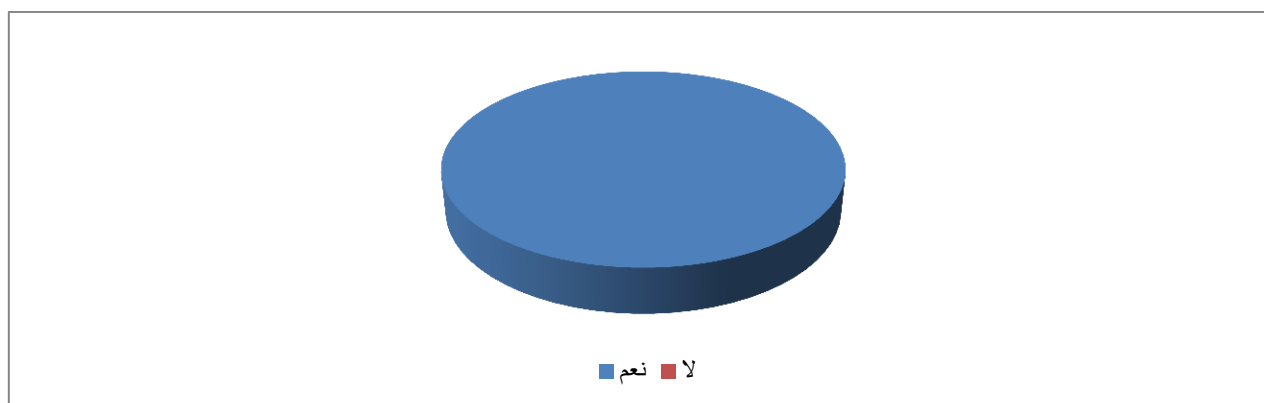


الشكل رقم 07: يمثل توزيع العينة حسب الرتبة

الجدول رقم 08: يمثل توزيع اجابة العينة مستوى الاهتمام بوسائل التكنولوجيا الحديثة

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
% 100	25	نعم
% 00	00	لا
% 100	25	المجموع

يظهر الجدول إجابات أفراد العينة على السؤال : "هل لديك اهتمام بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟"، حيث كانت جميع الإجابات "نعم" بنسبة 100%، إذ أن جميع الأفراد في العينة البالغ عددهم 25 فرداً أبدوا اهتماماً بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة. هذا يشير إلى أن جميع المشاركين في الدراسة لديهم توجه إيجابي نحو استخدام هذه الوسائل، مما يعكس احتمالية تأثيرها الكبير في تحسين الأداء الإداري أو تسهيل التواصل في بيئة العمل.

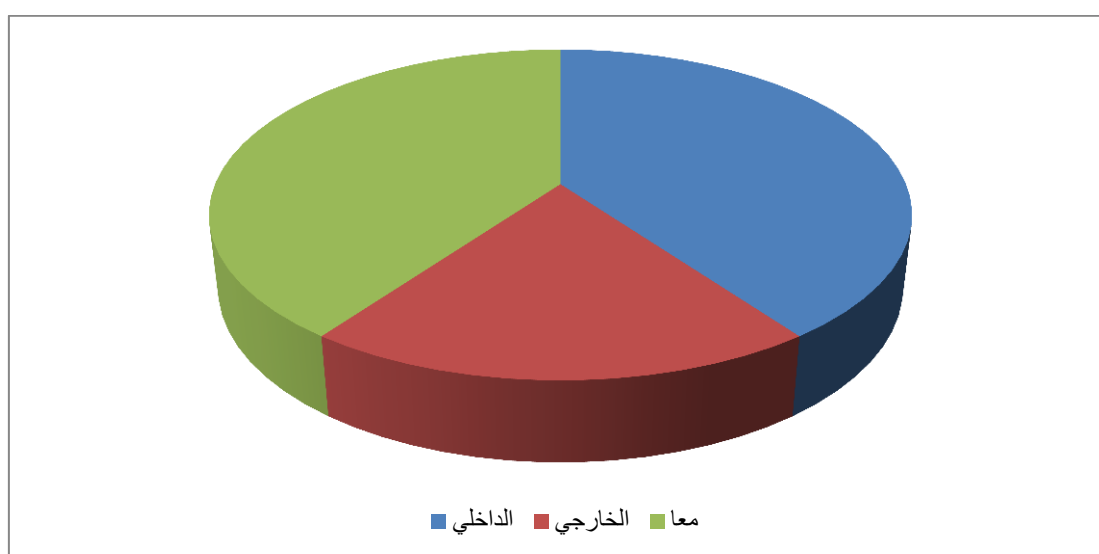


الشكل رقم 08: يمثل توزيع اجابة العينة على سؤال الاهتمام بالتكنولوجيا

الجدول رقم 09: يمثل توزيع اجابة العينة على سؤال النمط الاتصالي المعتمد

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
40 %	10	الداخلي
20 %	05	الخارجي
40 %	10	معا
100 %	25	المجموع

يعرض الجدول توزيع إجابات أفراد العينة على السؤال رقم 09. أين تبين بأن 40% من الأفراد يعتمدون على الاتصال "معا"، أي مزيج من الاتصال الداخلي والخارجي. كما أن 40% آخرين يعتمدون على الاتصال الداخلي فقط، في حين أن 20% من الأفراد يفضلون الاتصال الخارجي. يشير هذا التوزيع إلى أن الاتصال الداخلي يشكل الجزء الأكبر من أنماط الاتصال المستخدمة في بيئة العمل، بينما يعتبر الاتصال الخارجي أقل استخدامًا.

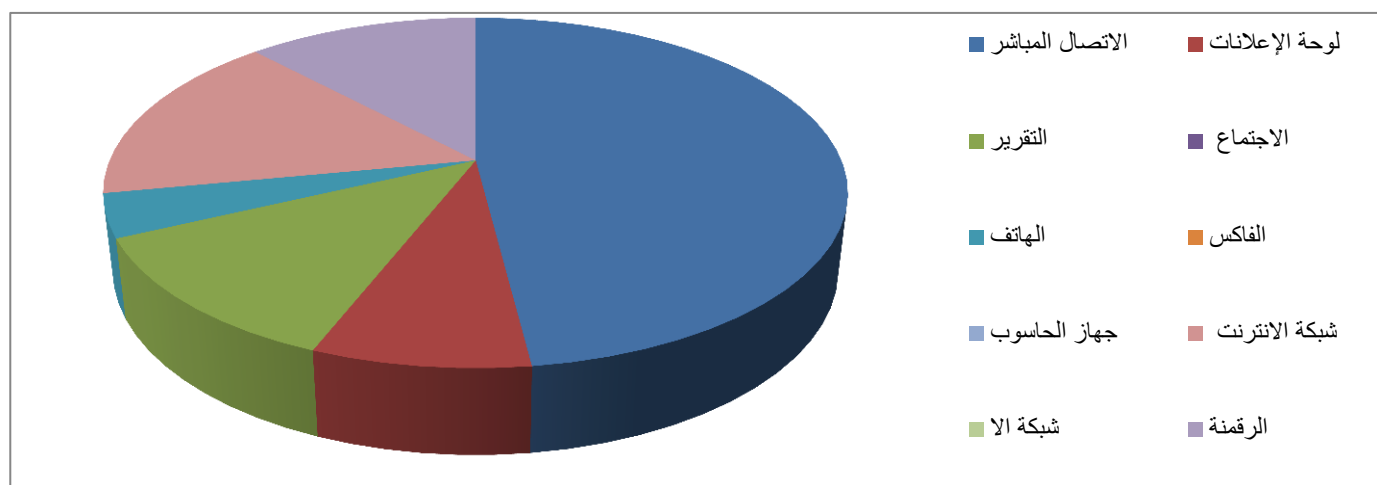


الشكل رقم 09: يمثل توزيع اجابة العينة على سؤال نمط الاتصال المعتمد

الجدول رقم 10: يمثل رأي العينة حول طرق الاتصال المفضلة

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الاتصال المباشر	12	48 %
لوح الإعلانات	02	08 %
التقرير	03	12 %
الاجتماع	00	00 %
الهاتف	01	04 %
الفاكس	00	00 %
جهاز الحاسوب	00	00 %
شبكة الانترنت	04	16 %
شبكة الاكسترنات	00	15.4 %
الرقمنة	03	12 %
المجموع	25	100 %

تُظهر نتائج الجدول المتعلق بالسؤال حول "طرق الاتصال التي تروق الموظفين في عملهم"، أنّ وسيلة الاتصال المباشر حازت على النسبة الأكبر من التفضيل بنسبة 48 % من إجمالي العينة، ما يعكس استمرار اعتماد الموظفين بشكل كبير على التفاعل الوجيه في أداء مهامهم الإدارية. في المقابل، جاءت شبكة الإنترنت بنسبة 16% وشبكة الإكسترنات بـ 12%، وهي نسب متوسطة تشير إلى بداية توظيف التكنولوجيا الحديثة في التواصل داخل المؤسسة، لكنها لا تزال دون المستوى المأمول في ظل التوجه نحو الرقمنة. أما الوسائل الأخرى كجهاز الحاسوب، الفاكس، الهاتف، الاجتماعات والتقارير فقد سجلت نسباً ضعيفة جداً، مما يدل إما على محدودية استخدامها أو ضعف البنية التحتية التقنية، أو حتى نقص في التكوين والتأهيل الرقمي. وتُبرز هذه النتائج أنّ الإدارة في مديرية التربية لولاية الأغواط لا تزال تعتمد بشكل كبير على الوسائل التقليدية في الاتصال، وهو ما يستدعي ضرورة تطوير وتفعيل أدوات الاتصال الرقمي لتعزيز الفعالية الإدارية وتحقيق التحول الرقمي المنشود.

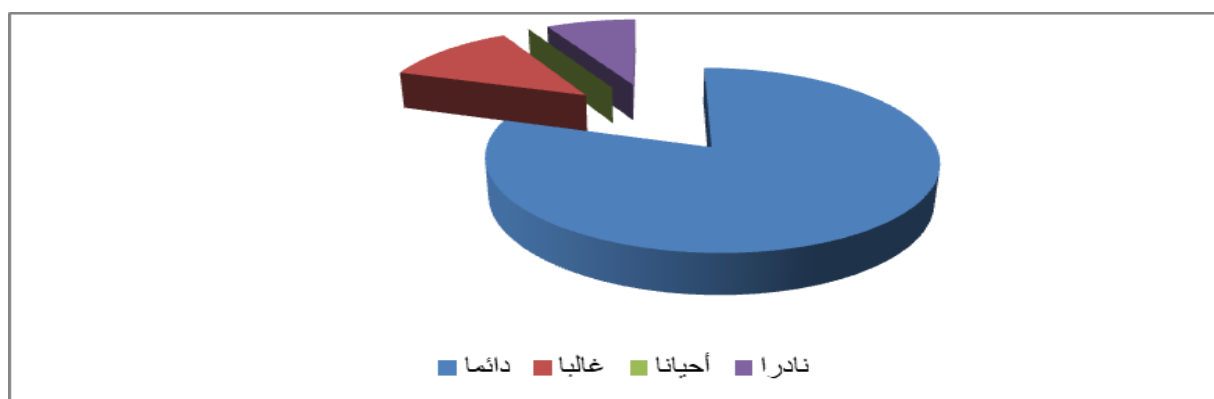


الشكل رقم 10: يمثل رأي العينة حول طرق الاتصال المفضلة

الجدول رقم 11: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال استخدام الحاسوب

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
دائما	20	80 %
غالبا	03	12 %
أحيانا	00	00 %
نادرا	02	08 %
المجموع	25	100 %

أظهر توزيع إجابات المشاركين حول سؤال "هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟" أن نسبة كبيرة منهم تعتمد بشكل واضح على الحاسوب في أداء مهامهم الإدارية، حيث أفاد 80% من العينة بأنهم يستخدمونه دائما، و 12% يستخدمونه غالبا، ما يعني أن 92% من مجموع أفراد العينة لديهم علاقة مستمرة ويومية تقريبا مع الحاسوب. في المقابل، أشار 8% فقط إلى أنهم يستخدمونه نادرا، في حين لم يصرح أي من المشاركين باستخدامه "أحيانا"، وهو ما يعكس تمايزا واضحا في سلوك الاستخدام بين فئة مندمجة تماما في البيئة الرقمية وفئة أخرى لا تزال على الهامش. وتدل هذه النتائج على أن مديرية التربية لولاية الأغواط تعرف مستوى متقدما في إدماج التكنولوجيا في العمل الإداري، مع وجود بعض الحالات التي قد تستفيد من دعم إضافي في مجال التكوين أو توفير الوسائل التقنية المناسبة.

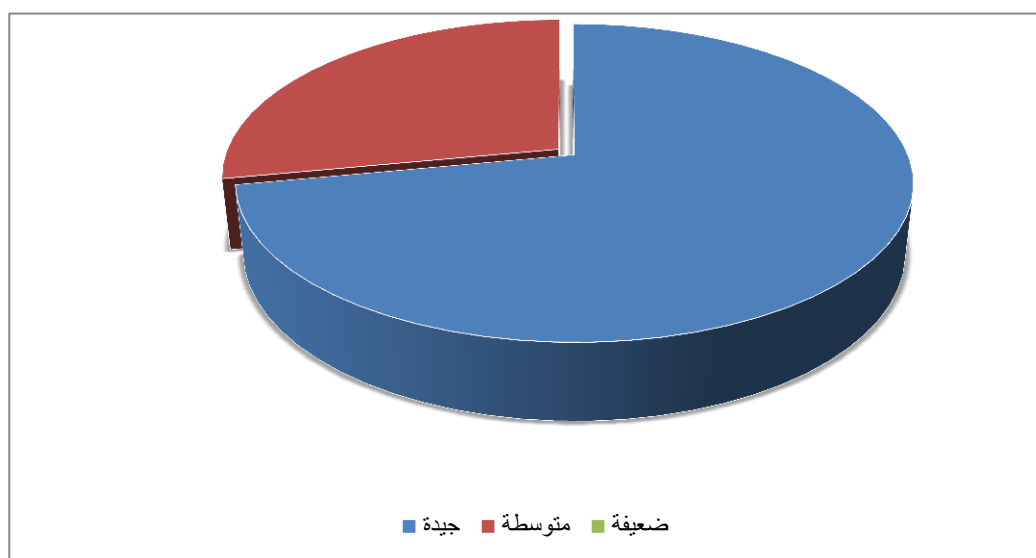


الشكل رقم 11: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال استخدام الحاسوب

الجدول رقم 12: يمثل توزيع اجابة العينة عن درجة التحكم في الحاسوب

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
جيدة	18	72 %
متوسطة	07	28 %
ضعيفة	00	00 %
المجموع	25	100 %

فيما يتعلق بدرجة تحكم الموظفين في جهاز الحاسوب، أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من العينة تمتلك كفاءة جيدة في استخدامه، حيث صرّح 72% من المشاركين بأن درجة تحكمهم في الحاسوب جيدة، بينما أفاد 28% بأن مستواهم متوسط، في حين لم تُسجل أي حالة ضمن فئة "ضعيفة". وتشير هذه المعطيات إلى أن مستخدمي الحاسوب داخل مديرية التربية لولاية الأغواط يتمتعون بقدرات تقنية مقبولة إلى جيدة تتيح لهم التفاعل الفعّال مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما يعزز من فعالية الأداء الإداري. كما تعكس هذه النتائج نجاحاً نسبياً في إدماج التكنولوجيا ضمن بيئة العمل، مع إمكانية تطوير الأداء أكثر من خلال برامج تكوين تستهدف رفع مستوى المستخدمين المتوسطين نحو مستويات أعلى من التحكم والإتقان.



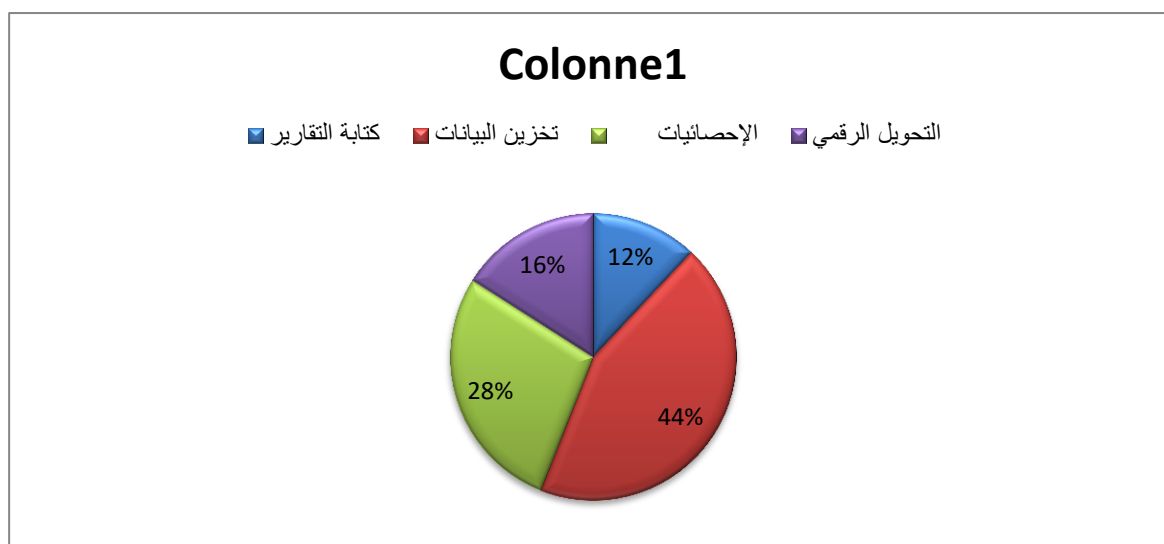
الشكل رقم 12: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال درجة التحكم في الحاسوب

الجدول رقم 13: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال استخدامات الحاسوب

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
كتابة التقارير	03	12 %
تخزين البيانات	11	44 %
الإحصائيات	07	28 %
التحويل الرقمي	04	16 %
المجموع	25	100 %

تبين من خلال نتائج السؤال المتعلق بأكثر المهام التي يُستخدم فيها الحاسوب في العمل الإداري أن تخزين البيانات يحتل المرتبة الأولى بنسبة 44% من مجموع المشاركين، ما يدل على أن الحاسوب يُوظف أساساً كأداة لحفظ وتنظيم المعلومات. يلي ذلك استخدامه في مجال الإحصائيات بنسبة 28%، مما يشير إلى وعي بأهمية المعالجة الرقمية للبيانات لدعم اتخاذ القرار. أما التحويل الرقمي للوثائق والمعاملات فقد شكّل 16%، وهو ما يُبرز بداية تحول نحو رقمنة الإجراءات، لكن بنسبة لا تزال محدودة نسبياً. في حين جاء إعداد وكتابة التقارير في المرتبة الأخيرة بنسبة 12%، وهو ما قد يُفسّر بأن هذه المهمة لا تزال تُنجز جزئياً بالطرق التقليدية أو عبر برامج غير متخصصة. وتعكس هذه النتائج أن

الاستخدامات الإدارية للحاسوب في مديرية التربية لولاية الأغواط تميل بشكل أكبر نحو الجوانب التنظيمية والإحصائية، مع وجود مجال واسع لتوسيع الاستفادة من أدوات التحول الرقمي الشام



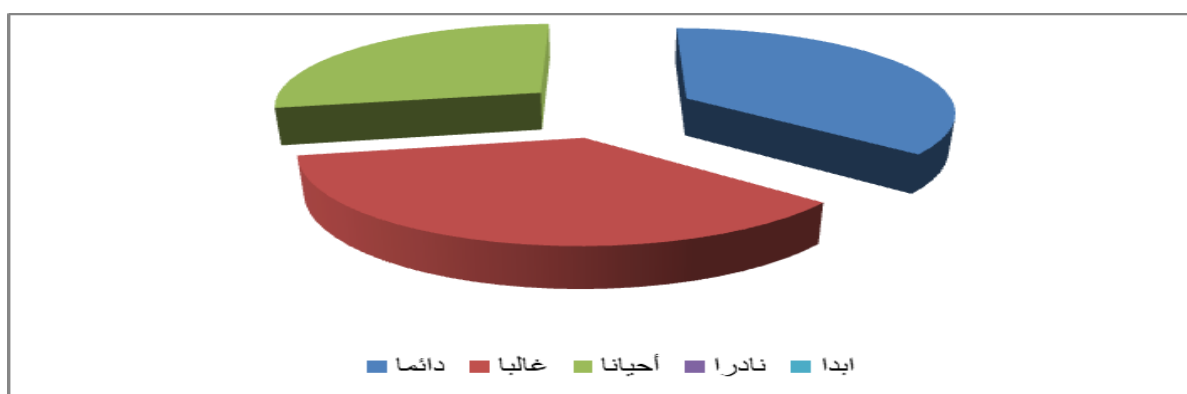
الشكل رقم 13: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال استخدامات الحاسوب

الجدول رقم 14: يمثل توزيع اجابة العينة على مدى الاستعانة بالنمط اليدوي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
% 36	09	دائماً
% 36	09	غالبا
% 28	07	أحيانا
% 00	00	نادرا
% 00	00	أبدا
% 100	25	المجموع

الجدول رقم 14 أظهرت فيه نتائج السؤال المتعلق بمدى الاستعانة بالنمط اليدوي إلى جانب استخدام جهاز الحاسوب أن الاعتماد على الطرق التقليدية لا يزال قائماً لدى عدد كبير من الموظفين. حيث بلغت نسبة الذين صرّحوا باستخدام النمط اليدوي دائماً حوالي 36%، وهي نفس النسبة تماماً لمن يستخدمونه غالباً، بينما أفاد 28% من المبحوثين أنهم يستعملونه أحياناً، ولم يُسجل أي استخدام "نادراً" أو "أبداً".

هذه المعطيات تعكس استمرار الحضور القوي للطرق الورقية والتقليدية في العمل الإداري، رغم إدخال الحاسوب في المهام اليومية. ويمكن تفسير هذا الوضع بعدم اكتمال عملية التحول الرقمي أو بوجود بعض الصعوبات في التطبيق مثل غياب التكوين الكافي، أو عدم توفر أدوات العمل الرقمية بشكل كافٍ. كما تشير النتائج إلى ضرورة تعزيز جهود الرقمنة في المديرية، والانتقال التدريجي من النمط المزدوج (الرقمي/اليدوي) إلى نمط رقمي متكامل وفعال



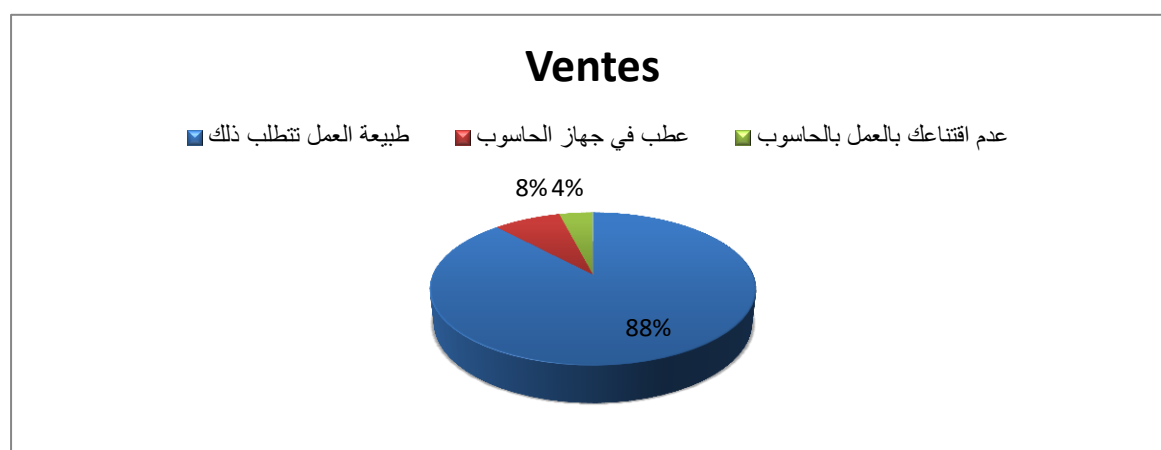
الشكل رقم 14: يمثل توزيع اجابة العينة على مدى الاستعانة بالنمط اليدوي

الجدول رقم 15: يمثل توزيع إجابة العينة على سبب استعمال النمط اليدوي

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
طبيعة العمل تتطلب	22	88 %
عطب في جهاز الحاسوب	02	08 %
عدم الاقتناع بالحاسوب	01	04 %
المجموع	25	100 %

تكشف نتائج السؤال الثامن عن أن العامل الأساسي وراء ذلك يعود إلى طبيعة العمل نفسها، حيث صرّح 88% من أفراد العينة بأن طبيعة المهام الموكلة إليهم تتطلب في بعض الأحيان استخدام الطرق اليدوية. بينما أشار 8 % فقط إلى أن عطب الحاسوب هو ما يضطرهم للجوء إلى النمط التقليدي، في حين ذكر 4% فقط أن السبب هو عدم اقتناعهم بالعمل بالحاسوب. وتوضح هذه النتائج أن الغالبية ليست ضد

استخدام التكنولوجيا، بل إن ظروف العمل أو الإجراءات الإدارية الحالية لا تزال تتطلب تدخلاً يدوياً في مراحل معينة، وهو ما يعكس وجود فجوة بين الرقمنة الجزئية والرقمنة الشاملة. كما تؤكد النتائج على أهمية إعادة النظر في طبيعة بعض الإجراءات الإدارية داخل المديرية وتكييفها بما يتلاءم مع بيئة العمل الرقمية، إلى جانب ضمان توفر وسائل العمل التقنية وصيانتها المستمرة.



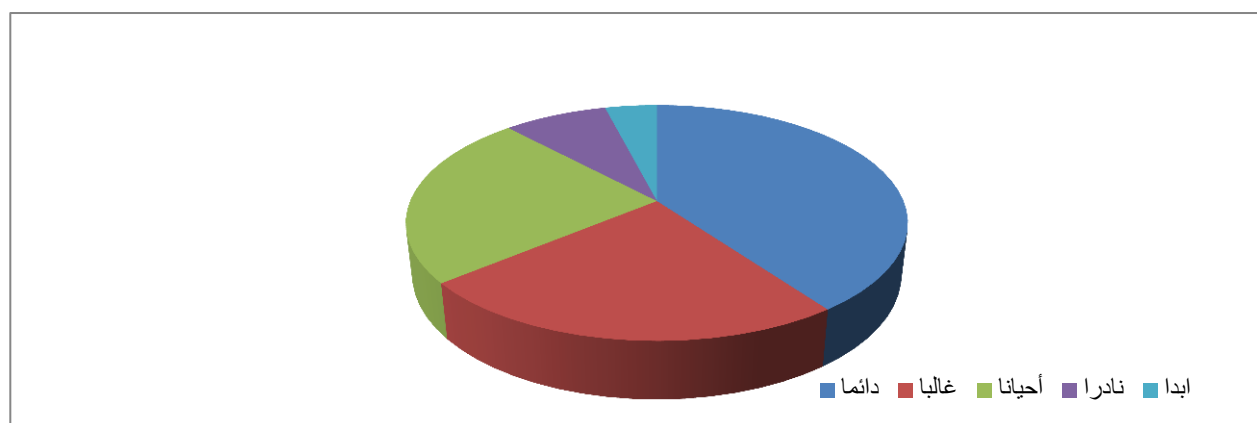
الشكل رقم 15: يمثل توزيع اجابة العينة على سبب استعمال النمط البدوي

الجدول رقم 16: يمثل توزيع اجابة العينة على استخدام الانترنت في العمل

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
40 %	10	دائماً
24 %	06	غالبا
24 %	06	أحيانا
08 %	02	نادرا
04 %	01	أبدا
100 %	25	المجموع

أظهرت نتائج السؤال التاسع المتعلق باستخدام شبكة الإنترنت في العمل الإداري أن 40 % من المشاركين يستخدمون الإنترنت دائماً في مهامهم اليومية، بينما أفاد 24% أنهم يستخدمونه غالباً، ونفس النسبة تقريباً 24% ذكروا أنهم يستخدمونه أحياناً. أما بالنسبة لأولئك الذين يستخدمونه نادراً فقد شكلوا 8% فقط، بينما أشار 4% إلى أنهم لا يستخدمون الإنترنت أبداً. تشير هذه النتائج إلى أن الإنترنت

أصبح أداة أساسية في العمل الإداري لدى الغالبية العظمى من الموظفين، حيث يُستخدم بشكل مستمر في التواصل والبحث عن المعلومات وتنفيذ المهام المتعلقة بالعمل. ومع ذلك، لا يزال هناك قلة صغيرة لا تعتمد على الإنترنت بشكل كبير، ربما بسبب طبيعة العمل أو القيود التقنية، ما يستدعي تعزيز البنية التحتية التقنية والتدريب المستمر لضمان استفادة الجميع من الإمكانيات الرقمية.



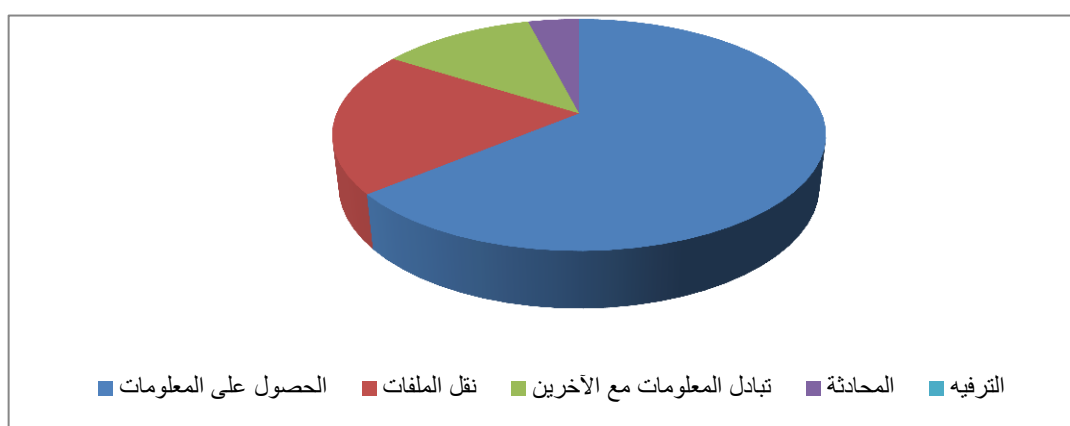
الشكل رقم 16: يمثل توزيع اجابة العينة على السؤال التاسع

الجدول رقم 17: يمثل توزيع اجابة العينة عن كيفية استخدام الانترنت

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الحصول على معلومات	16	64 %
نقل ملفات	05	20 %
تبادل معلومات	03	12 %
محادثة	01	04 %
ترفيه	00	00 %
المجموع	25	100 %

أظهرت نتائج الجدول رقم 17 المتعلق بكيفية استخدام الإنترنت أن 64% من المشاركين يستخدمونه بشكل أساسي لـ الحصول على المعلومات، ما يعكس الاعتماد الكبير على الإنترنت كمصدر رئيسي للبحث والاستفادة من البيانات والمصادر المختلفة. تلتها نسبة 20% الذين يستخدمون الإنترنت لـ نقل الملفات، مما يشير إلى أن تبادل الوثائق والملفات يُعدّ من الاستخدامات الأساسية للإنترنت في العمل

الإداري. كما أشار 12% إلى استخدام الإنترنت ل تبادل المعلومات مع الآخرين، مما يعكس أهمية التواصل عبر الإنترنت في بيئة العمل. أما بالنسبة للاستخدامات الأخرى مثل المحادثة و الترفيه، فقد كانت نسبتها محدودة جدًا، حيث سجل 4% فقط من المشاركين استخدام الإنترنت للمحادثة، بينما لم يتم تسجيل أي استخدام للإنترنت لأغراض الترفيه. هذه النتائج تشير إلى أن استخدام الإنترنت في العمل الإداري داخل المديرية يتركز بشكل رئيسي في الأغراض المهنية، مثل البحث وتبادل المعلومات والملفات.



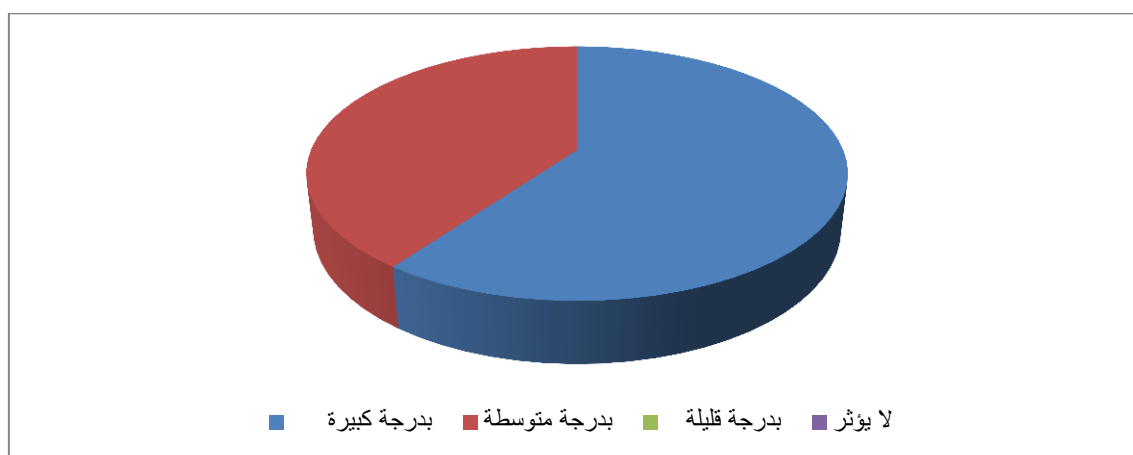
الشكل رقم 17: يمثل توزيع إجابة العينة عن كيفية استخدام الإنترنت

الجدول رقم 18: يمثل توزيع إجابة العينة عن فعالية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
بدرجة أكبر	16	64 %
بدرجة متوسطة	15	60 %
تبادل معلومات	10	40 %
بدرجة قليلة	00	00 %
بدون تأثير	00	00 %
المجموع	25	100 %

أظهرت مخرجات الجدول رقم 18 المتعلق بتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين إنتاجية العمل أن غالبية المشاركين يعتبرون أن لهذه التكنولوجيا دورًا إيجابيًا كبيرًا في تعزيز أدائهم

الوظيفي. حيث أشار 60 % من العينة إلى أن استخدام هذه التكنولوجيا يُساهم بدرجة كبيرة في تحسين إنتاجيتهم في العمل، بينما أفاد 40% أن تأثيرها يكون بدرجة متوسطة. لم تُسجل أي إجابة تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تؤثر أو تؤثر بدرجة قليلة. هذه النتائج تدل على الوعي الكبير لدى المشاركين بفوائد التكنولوجيا في تسريع إنجاز المهام وتسهيل الوصول إلى المعلومات، مما يعزز فعالية العمل الإداري ويرتقي بكفاءة الأداء الوظيفي.



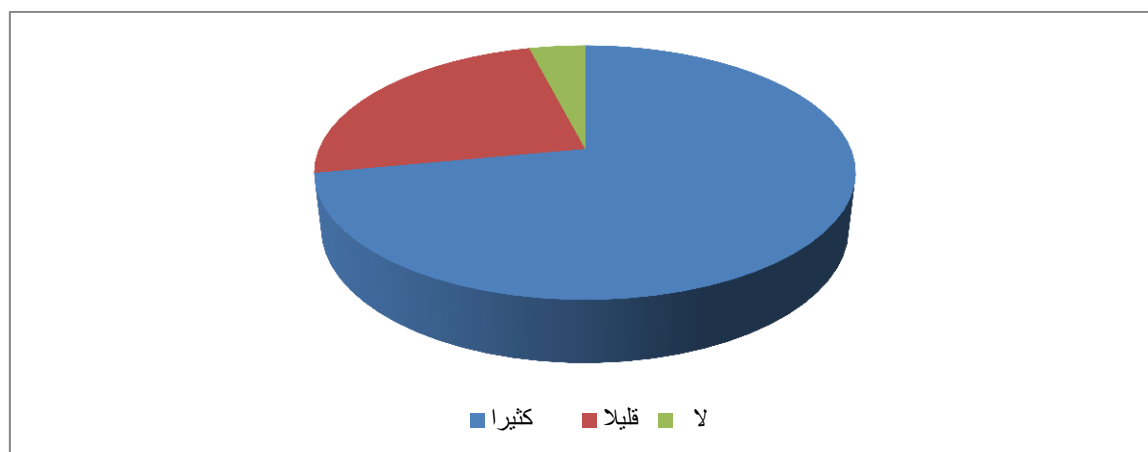
الشكل رقم 18: يمثل توزيع اجابة العينة عن فعالية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل

الجدول رقم 19: يمثل توزيع اجابة العينة على السؤال ما إذا احدثت التكنولوجيا تجديدا إداريا

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
كثيرا	18	72 %
قليل	06	24 %
لا	01	04 %
المجموع	25	100 %

أظهرت نتائج الجدول أعلاه المتعلق بتأثير إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة أن غالبية المشاركين يرون أن هذه التكنولوجيا قد أحدثت تجديداً كبيراً في أساليب وطرق العمل الإداري. حيث أفاد 72 % من العينة بأن إدخال تكنولوجيا الاتصال قد أدى إلى تجديد بدرجة كبيرة في الإدارة، بينما أشار 24 % إلى أن هذا التأثير كان بدرجة قليلة. في حين أفاد 04 % فقط بأن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة لم تُحدث أي تجديد يُذكر في أساليب الإدارة. هذه النتائج تشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يعتبرون أن التكنولوجيا قد أسهمت بشكل كبير في تحديث وتطوير العمليات الإدارية، مما يعكس تحولاً واضحاً نحو بيئة عمل أكثر فعالية وكفاءة.



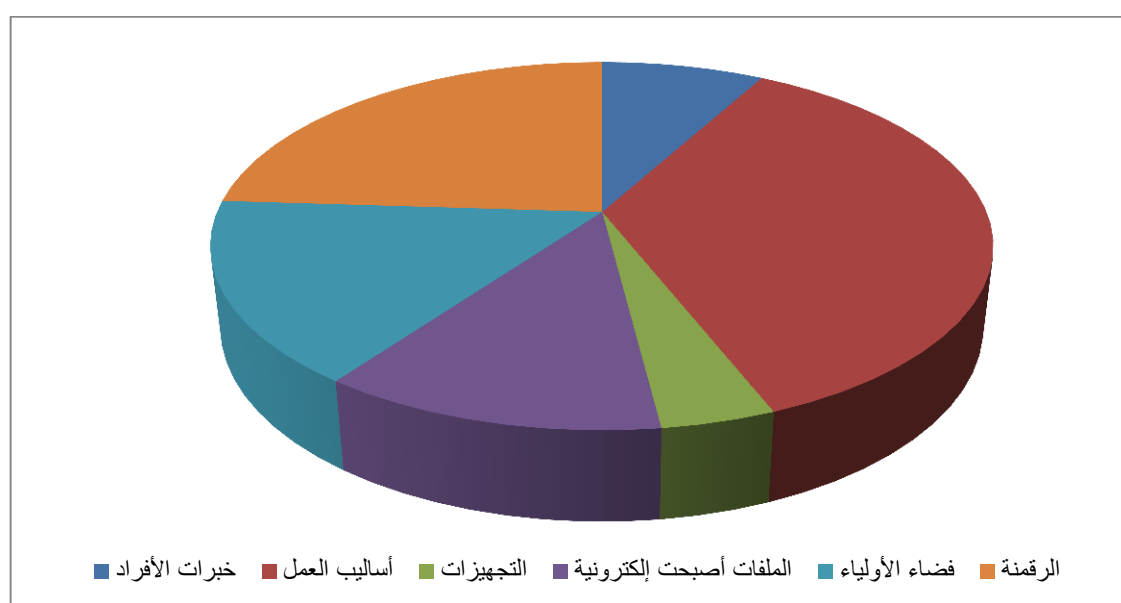
الشكل رقم 19: يمثل توزيع اجابة العينة على السؤال ما إذا أحدثت التكنولوجيا تجديدا إداريا

الجدول رقم 20: يمثل توزيع اجابة العينة على سؤال نمط التغيير الجديد إداريا

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
خبرات الأفراد	02	08 %
أساليب العمل	09	36 %
التجهيزات	01	04 %
ملفات اليكترونية	03	12 %
فضاء الأولياء	04	16 %
رقمنة الملفات	06	24 %
المجموع	25	100 %

تبين من الجدول أعلاه المتعلق بالعوامل التي ساهمت في تجديد الإدارة من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن أساليب العمل كانت العامل الأكثر تأثيراً بنسبة 36 % من المشاركين، مما يدل على أن تحسين الإجراءات والأساليب الإدارية كان له دور كبير في تطوير بيئة العمل. تلتها الرقمنة بنسبة

24%، مما يشير إلى أن التحول الرقمي قد أسهم بشكل ملحوظ في تحديث العمليات الإدارية، مثل تسهيل الوصول إلى المعلومات وتنظيم البيانات. كما أفاد 16% من المشاركين أن فضاء الأولياء كان له دور في تحسين الأداء الإداري من خلال تكنولوجيا الاتصال. وأشار 12% إلى أن الملفات الإلكترونية قد أسهمت أيضًا في تعزيز كفاءة العمل الإداري. أما فيما يتعلق بـ التجهيزات، فقد كانت أقل تأثيرًا بنسبة 4%، بينما كان تأثير خبرات الأفراد أقل من المتوقع، حيث شكلت 8% فقط من المشاركين. تعكس هذه النتائج أن تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تغييرًا جذريًا في أساليب العمل الإدارية، مع التأكيد على دور التحول الرقمي في تجديد وتحسين الأداء المهني داخل المؤسسة.

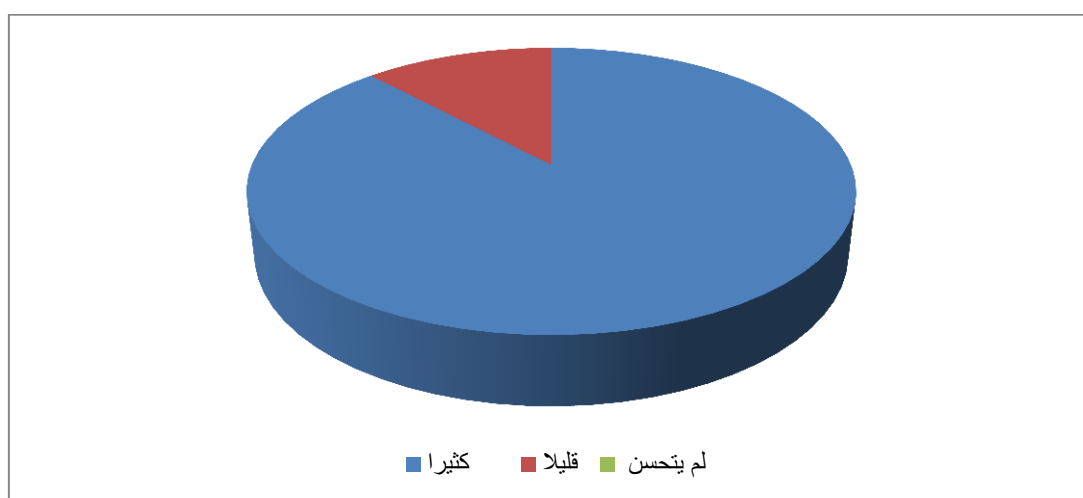


الشكل رقم 20: يمثل توزيع اجابة العينة على سؤال نمط التغيير الجديد إداريا

الجدول رقم 21: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
كثيرا	22	88 %
قليلا	03	12 %
لم يتحسن	00	00 %
المجموع	25	100 %

أظهرت نتائج الجدول أعلاه المتعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال داخل بيئة العمل أن غالبية المشاركين يرون أن هذه التكنولوجيا قد ساهمت بشكل كبير في تحسين التواصل. حيث أفاد 88 % من العينة بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال قد أسهم كثيراً في تحسين الاتصال داخل بيئة العمل. في حين أشار 12 % فقط إلى أن تأثيرها كان قليلاً. ولم تُسجل أي إجابة تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال لم تُحسن الاتصال في العمل. هذه النتائج تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال قد لعبت دوراً محورياً في تعزيز فعالية التواصل بين الأفراد داخل المؤسسة، مما يعكس تحسناً كبيراً في سرعة ودقة تبادل المعلومات.



الشكل رقم 21: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال

الجدول رقم 22: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال تحديات استخدام التكنولوجيا

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
نقص التدريب والتأهيل	05	20 %
مشكلات تقنية	09	36 %
عدم توفر الأجهزة والبرمجيات المناسبة	08	32 %
عدم توافقها مع طبيعة العمل	03	12 %
المجموع	25	100 %

أظهرت نتائج الجدول 22 المتعلق بالتحديات التي يواجهها المشاركون عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم أن المشكلات التقنية تُعدّ التحدي الأبرز، حيث أفاد 36 % من المشاركين بأنهم يواجهون صعوبات تقنية تؤثر على استخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال. تلتها مشكلة عدم توفر الأجهزة والبرمجيات المناسبة، حيث أشار 32 % من المشاركين إلى أن نقص الإمكانيات التقنية يحد من قدرتهم على الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة. كما ذكر 20 % من المشاركين أن نقص التدريب والتأهيل يعدّ من أبرز العوائق التي تعترض استخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال. أما بالنسبة لمشكلة عدم توافق التكنولوجيا مع طبيعة العمل، فقد كانت الأقل تأثيراً، حيث أشار إليها 12 % فقط من العينة. هذه النتائج توضح أن التحديات التقنية المتعلقة بالأجهزة، البرمجيات، والتدريب تشكل عوائق رئيسية أمام تحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال في بيئة العمل، مما يستدعي تحسين البنية التحتية التقنية وتوفير برامج تدريبية متخصصة.



الشكل رقم 22: يمثل توزيع اجابة العينة عن سؤال تحديات استخدام التكنولوجيا

رابعاً: النتائج على ضوء الفرضيات

بناءً على الفرضيات المطروحة في الدراسة حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في المؤسسات، تم إجراء تحليل دقيق للبيانات التي تم جمعها. فيما يلي عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات الثلاثة التي تم تحديدها.

الفرضية الأولى:

"هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات، حيث تسهم هذه التكنولوجيا في تسريع العمليات الإدارية، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز التواصل داخل المؤسسة".

تشير النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يُظهر تأثيراً إيجابياً ملحوظاً على تحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات. حيث أظهرت البيانات أن 60% من المشاركين أفادوا بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال قد أسهم بدرجة كبيرة في تحسين إنتاجيتهم في العمل، مما يعكس تسريع العمليات الإدارية، وتحسين جودة القرارات. ومن جهة أخرى، أظهرت الدراسة أن 88% من المشاركين أكدوا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسن بشكل كبير التواصل داخل المؤسسة، مما يبرز دور التكنولوجيا في تعزيز فعالية تبادل المعلومات بين الموظفين والإدارات المختلفة.

تدعم النتائج هذه الفرضية بشكل واضح، حيث ينعكس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسريع العمليات، تحسين جودة القرارات، وتعزيز التواصل بين الأفراد في المؤسسة، مما يعزز من كفاءة وفعالية الأداء الإداري بشكل عام.

الفرضية الثانية:

"تواجه المؤسسات عدة تحديات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من بينها ضعف البنية التحتية التقنية، مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص التدريب على التقنيات الحديثة، والمخاطر الأمنية المرتبطة بحماية البيانات والمعلومات".

أظهرت النتائج أن المؤسسات تواجه العديد من التحديات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بما يتماشى مع الفرضية الثانية. على سبيل المثال:

- ضعف البنية التحتية التقنية: أفاد 32% من المشاركين بأن عدم توفر الأجهزة والبرمجيات المناسبة يشكل تحدياً رئيسياً، مما يعكس ضعف البنية التحتية التقنية التي قد تقيد الاستفادة الكاملة من الإمكانيات الرقمية.
 - مقاومة التغيير من قبل الموظفين: على الرغم من أن البيانات لم تُظهر بشكل مباشر مقاومة التغيير، إلا أن استمرار الاعتماد على الأساليب التقليدية، حيث أشار 36% من المشاركين إلى أنهم يستخدمون النمط اليدوي غالباً، يدل على وجود مقاومة جزئية لتبني التكنولوجيا الحديثة بالكامل.
 - نقص التدريب على التقنيات الحديثة: أظهرت النتائج أن 20% من المشاركين اعتبروا أن نقص التدريب والتأهيل يشكل عائقاً في الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا.
 - المخاطر الأمنية: على الرغم من عدم التطرق مباشرة للمخاطر الأمنية في الأسئلة، يمكن الافتراض أن المشكلات التقنية التي تم الإشارة إليها من قبل 36% من المشاركين قد تشمل جوانب متعلقة بالأمان وحماية البيانات.
- تتوافق نتائج الدراسة مع الفرضية الثانية، حيث أظهرت الدراسة أن المؤسسات تواجه تحديات متعددة في تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أبرزها ضعف البنية التحتية التقنية، مقاومة التغيير، نقص التدريب، و المخاطر الأمنية.

الفرضية الثالثة:

"يمكن تعزيز توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري من خلال تبني استراتيجيات فعالة مثل تطوير البنية التحتية الرقمية، توفير برامج تدريبية مكثفة للموظفين، وتعزيز سياسات الأمن المعلوماتي لضمان الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا".

دلت نتائج الدراسة على أهمية تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري. فعلى سبيل المثال:

- تطوير البنية التحتية الرقمية: أظهرت النتائج أن 32% من المشاركين أشاروا إلى أن عدم توفر الأجهزة والبرمجيات المناسبة يعوق بشكل كبير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات. هذه النتيجة تبرز ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية لتيسير تبني هذه التكنولوجيا.
- توفير برامج تدريبية مكثفة للموظفين: أظهرت النتائج أن 20% من المشاركين واجهوا نقصاً في التدريب مما يعوق استخدام التكنولوجيا بفعالية. وبالتالي، فإن تبني برامج تدريبية مكثفة يُعد خطوة أساسية لضمان استفادة الموظفين من إمكانيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تعزيز سياسات الأمان المعلوماتي: على الرغم من عدم ورود سؤال مباشر حول الأمان المعلوماتي، فإن المشكلات التقنية التي تم الإشارة إليها قد تشمل قضايا تتعلق بحماية البيانات. ويُعتبر تعزيز سياسات الأمان جزءاً أساسياً لضمان الاستخدام الآمن والفعال لهذه التكنولوجيا.
- تشير نتائج الدراسة إلى أن تعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الإداري يتطلب استراتيجيات فعالة تشمل تطوير البنية التحتية الرقمية، توفير برامج تدريبية للموظفين، و تعزيز سياسات الأمان المعلوماتي لضمان الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا.

خامساً: نتائج الدراسة

على ضوء ما سبق من الدراسة الميدانية، يمكن تقديم النتائج كما يلي:

1. العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكفاءة الأداء الإداري:

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري في المؤسسات. حيث تساهم هذه التكنولوجيا في تسريع العمليات الإدارية، تحسين جودة القرارات، وتعزيز التواصل الداخلي. من خلال نتائج الاستبيان، أبدى معظم المشاركين (88%) أن استخدام هذه التكنولوجيا ساهم بشكل كبير في تحسين التواصل داخل المؤسسات، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء في المعاملات الإدارية. كما أكدت نسبة 60% من المشاركين أن التكنولوجيا ساعدت في تحسين اتخاذ القرارات من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة.

2. التحديات التي تواجه المؤسسات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

بالرغم من الفوائد الملموسة، فإن المؤسسات تواجه عدة تحديات عند تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال. أبرز هذه التحديات كان يتمثل في ضعف البنية التحتية التقنية ونقص الأجهزة والبرمجيات اللازمة، حيث أشار 32% من المشاركين إلى أن هذه العوامل تعيق استخدام التكنولوجيا بشكل فعال. كما كانت المشكلات التقنية التي تتعلق بالأنظمة الإلكترونية من أهم المعوقات، حيث أشار 36% من المشاركين إلى أنهم يواجهون صعوبات تقنية مستمرة تؤثر على سير العمل. إضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة أن هناك مقاومة من بعض الموظفين لاستخدام الأساليب الرقمية، وهو ما يساهم في إبطاء عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات.

3. تعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات:

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال استراتيجيات فعّالة تشمل تطوير البنية التحتية الرقمية بشكل كامل لضمان تلبية احتياجات المؤسسات المتزايدة في عصر الرقمنة. كما أظهرت نتائج الاستبيان أهمية التدريب المكثف للموظفين على التقنيات الحديثة لتعزيز قدراتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية. فقد أشار 20% من المشاركين إلى أن نقص التدريب كان من العوامل التي تحد من فاعلية استخدام التكنولوجيا. بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بتعزيز سياسات الأمن المعلوماتي لضمان الاستخدام الأمثل والأمن لهذه التكنولوجيا داخل المؤسسات.

4. تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أساليب العمل:

تؤكد نتائج الدراسة على أن التحول الرقمي قد ساهم بشكل كبير في تغيير أساليب العمل داخل المؤسسات، حيث سهل الوصول إلى المعلومات، وأدى إلى تحسين دقة الأعمال وتقليل الأخطاء البشرية. كما ساعد في تقليص العمليات اليدوية، مما أدى إلى زيادة كفاءة الإنتاجية في العمل الإداري. ومن خلال تطبيق هذه التكنولوجيا، تم تحسين عملية تنظيم البيانات وإدارة الوثائق، مما ساهم في تعزيز مستوى الأداء داخل المؤسسات.

5. دور تكنولوجيا الاتصال في تعزيز التواصل داخل المؤسسات:

أوضحت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت بشكل كبير في تحسين التواصل الداخلي بين الموظفين داخل المؤسسات. حيث أشار 88% من المشاركين إلى أن هذه التكنولوجيا قد ساعدت في تحسين سرعة ودقة تبادل المعلومات. وبالتالي، أصبح التواصل أكثر فاعلية، مما يعزز الشفافية ويُسهل تنفيذ الإجراءات الإدارية بشكل أسرع وأكثر دقة.

6. التحديات الأمنية والمخاوف المتعلقة بحماية البيانات:

كما أظهرت نتائج الدراسة أن المخاوف الأمنية المرتبطة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تمثل تحديًا كبيرًا. حيث أبدى بعض المشاركين قلقهم من حماية البيانات والمعلومات الحساسة داخل المؤسسة، مما يتطلب تعزيز سياسات الأمن المعلوماتي لضمان حماية البيانات من المخاطر الأمنية مثل الاختراقات والهجمات الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

استعرض هذا الفصل تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الإداري في مديرية التربية لولاية الأغواط، يتضح أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد لعبت دورًا ملحوظًا في تحسين العديد من الجوانب الإدارية داخل المؤسسة. فقد تبين أن الحاسوب يُستخدم بشكل رئيسي في تخزين البيانات وإجراء الإحصائيات، مما يعكس توجهًا نحو رقمنة المعلومات وتنظيمها، إلا أن كتابة التقارير باستخدام الحاسوب لا تزال في مرتبة أقل من حيث التبني. وعلى الرغم من هذا التطور التكنولوجي، فإن الدراسة كشفت أيضًا عن استمرار الاعتماد على النمط اليدوي في العديد من العمليات الإدارية، ما يعكس تحديات في التحول الرقمي الكامل.

كما أظهرت الدراسة أن استخدام الإنترنت أصبح عنصرًا أساسيًا في أداء الأعمال، خاصة في مجالات البحث عن المعلومات ونقل الملفات، مما يعزز من التواصل الداخلي ويُحسن جودة العمل الإداري. ومع ذلك، تظل التحديات التقنية ونقص البنية التحتية الرقمية أبرز العوائق التي تعيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا.

بناءً على هذه النتائج، يُستنتج أن هناك حاجة ماسة إلى تعزيز البنية التحتية التكنولوجية داخل المديرية وتوفير التدريب المستمر للموظفين، لضمان تطبيق فعال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في

جميع الجوانب الإدارية. كما يجب الاهتمام بتعزيز الأمن المعلوماتي لضمان الاستخدام الأمثل والأمن للتكنولوجيا.

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة

إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في جميع جوانب الحياة اليومية، ولا سيما في مجال العمل الإداري. فالتحول الرقمي والتطور التكنولوجي في المؤسسات العامة والخاصة يشكلان حجر الزاوية في تحسين الكفاءة الإدارية وتعزيز الأداء. ومن خلال هذه الدراسة التي تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية لولاية الأغواط، يمكن القول بأن هناك تغييرات ملحوظة في كيفية أداء الموظفين لمهامهم بفضل استخدام هذه التقنيات الحديثة.

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تقدماً في استخدام تكنولوجيا الاتصال في هذه المديرية، حيث ساعدت التقنيات الحديثة في تسريع الإجراءات وتبسيطها، مما أدى إلى تحسين الأداء الإداري بشكل عام. ولكن في الوقت نفسه، أظهرت الدراسة أن هناك تفاوتاً بين الموظفين في مستوى استخدام هذه التكنولوجيا، وذلك بناءً على عوامل عدة مثل العمر، الخبرة المهنية، والتعليم. وقد أكدت النتائج أن الموظفين الأصغر سناً أو الأكثر تعليماً هم الأكثر تفاعلاً مع هذه التكنولوجيا، بينما يواجه البعض الآخر، خاصة من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، صعوبة في التكيف مع هذه الأدوات الرقمية الجديدة.

وعلى الرغم من هذه التحديات، تبقى تكنولوجيا الاتصال أحد الحلول التي لا يمكن الاستغناء عنها لتحسين الأداء الإداري. فهي تساهم بشكل كبير في تعزيز سرعة اتخاذ القرارات، وتقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الروتينية، مما يساهم في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين.

توصيات الدراسة:

1. **التدريب المستمر للموظفين:** يجب توفير برامج تدريبية متواصلة للموظفين في جميع مستوياتهم على استخدام الأدوات الرقمية، من أجل زيادة كفاءتهم في التعامل مع التكنولوجيا وتحقيق أقصى استفادة منها في العمل الإداري.
2. **تحسين البنية التحتية للتكنولوجيا:** يتطلب التحول الرقمي تحديث وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات، بما يشمل توفير أجهزة كمبيوتر متطورة وشبكات اتصال مستقرة، لضمان سير العمل بشكل سلس.

الخاتمة

3. تعزيز ثقافة التحول الرقمي: من المهم أن تشجع الإدارة على تبني ثقافة التحول الرقمي من خلال تقديم حوافز للمبادرين بالتقنيات الحديثة وتوفير بيئة عمل تدعم استخدام هذه الأدوات.
 4. توفير الموارد والدعم: يجب تخصيص ميزانيات لدعم التكنولوجيا الرقمية وتوفير جميع الموارد اللازمة لضمان استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال وبدون أي معوقات.
 5. متابعة وتقويم الأداء: ينبغي على المؤسسات إجراء دراسات دورية لتقييم تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الإداري، بهدف التعرف على النقاط التي تحتاج إلى تحسين والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة.
- آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال لإجراء مزيد من البحث حول كيفية تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تحسين القرارات الإدارية. كما يمكن النظر في دراسة مقارنة بين المؤسسات المختلفة، سواء داخل نفس البلد أو بين دول مختلفة، لمعرفة الفروقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال وكيفية استفادة كل مؤسسة من هذه الأدوات.

هناك أيضاً فرصة لاستكشاف تأثير التحول الرقمي على الأجيال المختلفة من الموظفين، إذ يمكن أن تتفاوت طريقة تفاعل الأجيال الشابة مع التقنيات الحديثة عن الأجيال الأكبر سناً، مما يستدعي دراسة خصائص كل فئة واحتياجاتها.

وفي الختام، يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال قد أصبحت عنصراً حيوياً لا غنى عنه في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات الحكومية. إن استخدامها بشكل فعال يؤدي إلى تعزيز كفاءة العمل، وتحقيق مزيد من الشفافية والسرعة في الإجراءات. رغم التحديات التي قد تواجه بعض الموظفين في التكيف مع هذه التقنيات، إلا أن الفوائد التي تقدمها هذه التكنولوجيا تظل كبيرة، وتستحق الاستمرار في تطبيقها وتطويرها.

إن ضمان الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات يتطلب تدريباً مستمراً، وتطويراً للبنية التحتية، بالإضافة إلى دعم قوي من الإدارة. وعليه، فإن التحول الرقمي في العمل الإداري يمثل خطوة هامة نحو تحقيق بيئة عمل أكثر كفاءة ومرونة، مما يساهم في تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الحكومية.

قائمة المصادر

والمراجع

* القرآن الكريم

* الكتب

- 1- النمر، محمد. الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الإداري في المؤسسات الحديثة. الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
- 2- أحمد زكي بدوي. أثر تكنولوجيا الاتصال على كفاءة الإدارة العامة. الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت، 2018.
- 3- حسن عماد مكاوي. تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002.
- 4- خضر مصباح إسماعيل الطيطي. إدارة تكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 5- سعدي بن يوسف. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، تونس، 2021.
- 6- عبد الله العروي. تأثير وسائل الاتصال الحديثة على الإنتاجية الوظيفية في المؤسسات العامة. الطبعة الأولى، دار الجيل، بيروت، 2019.
- 7- عبد الله بن سعد. أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الإدارة في المؤسسات الجامعية. الطبعة الأولى، دار النهضة، الجزائر، 2019.
- 8- عبيدات، ذياب وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والتطبيقات. الطبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 9- عبد الستار العلي. إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2015.
- 10- عبد الرحمن توفيق. إدارة الأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الكتب، القاهرة، 2010.
- 11- علي حمزة. دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين كفاءة العمل الإداري. الطبعة الأولى، دار الهدى، بسكرة، 2020.
- 12- محمود عبد الرزاق. الاتصال المؤسسي وأثره على الأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الفكر، الجزائر، 2019.
- 13- هشام بن زين. التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الهدى، الجزائر، 2021.
- 14- نجيب عبد الحكيم. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للموظفين. الطبعة الأولى، دار الأمل، قسنطينة، 2020.
- 15- فريد بن مصطفى. الإدارة الاستراتيجية وتأثيرها على الأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الفارابي، بيروت، 2017.
- 16- نادية شريف. الإدارة الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار الأفق، تونس، 2019.
- 17- محمد الطيب. قياس الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة. الطبعة الثانية، دار الفكر، عمان، 2015.
- 18- مراد بلحاج. إدارة المواهب الرقمية وتأثيرها على الأداء المهني. الطبعة الأولى، دار الفارابي، وهران، 2018.
- 19- محمد فؤاد صالح. التكنولوجيا الحديثة وأثرها على الأداء التنظيمي. الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
- 20- نجيب عبد الحكيم. تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء الإداري للموظفين. الطبعة الأولى، دار الأمل، قسنطينة، 2020.
- 21- يوسف محمود شريف. تقييم أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات العامة. الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2020.

* المذكرات

- 22- بن بوزيد شهر زاد .دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة .رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2015.
- 23- محمد بن صالح .تحليل أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية .مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2021
- 24- عبد القادر بوقرة .أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين .مذكرة ماجستير، جامعة عنابة، الجزائر، 2020.
- 25- مالك حجرية .أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي .مذكرة ماستر، جامعة بلحاج بوسعيد عين تيموشنت، الجزائر، 2022
- 26- نوال بن زيدان .أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء العاملين في الإدارة العمومية .مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021.
- 27- محمد بن صالح .دور تكنولوجيا المعلومات في دعم اتخاذ القرار الإداري .مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2021.
- 28- يسع ياسمينه .دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة .مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011

* المجلات

- 29- عبد الله، سعيد. "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية". مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 15، الرياض، 2020.
- 30- منصوري، كمال. "الاتصال الإداري في ظل التحول الرقمي وتأثيره على فعالية اتخاذ القرار". المجلة العربية للإدارة، العدد 27، القاهرة، 2021.
- 31- بن عبد العزيز سفيان. "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر". مجلة المنهل الاقتصادي، العدد الأول، جامعة الوادي الجزائر، 2017.
- 32- صديق زكريا، بن جيمة عمر. "دور الإدارة الإلكترونية في عملية التغيير بالمؤسسات". مؤتمر علمي دولي: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، عمان، الأردن، 2017.
- 33- عربي عطية. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية". مجلة الباحث، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2012.
- 34- حديد يوسف، براهيمية نضيرة. "تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، العدد 17، ديسمبر 2014.
- 35- سليم منى، بوقرة رابح. "دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة". مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 14، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015.
- 36- يسرى محمد حسين. "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية". مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، 2010.

ملحق الدراسة

الملحق 1: استمارة الاستبيان

الملحق 2: قائمة محكمي استمارة الاستبيان

الملحق 3: صور مختلفة "معدات تكنولوجية"

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

رقم الاستمارة: 2025/01

استمارة استبيان بعنوان:

واقع الاداء الإداري في ضوء تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

دراسة ميدانية بمديرية التربية بالأغواط

يطيب لنا ويسعدنا كثيرا أن نرفع إليكم استبياننا الملحق بدراستنا الميدانية لإكمال مذكرة تخرج خاصة بدرجة " ماستر " في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة آملين منكم الإجابة بكل صدق وشفافية على الأسئلة الواردة بوضع علامة على الخانة المناسبة حتى تتمكن من بلوغ هدفنا المنشود وجمع المعلومات الكفيلة بخدمة دراستنا وتتويج عملنا بنتائج هامة وبذلك تكونوا سادتي الكرام قد وضعتم بصمتكم وساهمتم في إثراء دراسات البحث العلمي شاكرين لكم صنيعكم هذا متمنين لكم التوفيق والسداد و الفوز بالدارين إن شاء الله.

ملاحظة : ضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة

السنة الجامعية 2025/2024

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن : ☐ 20 إلى 25 ☐ 30 إلى 35 ☐ أكثر من 35 ☐
3. الحالة العائلية : أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐
4. ما هو مستواك التعليمي :
ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
5. الإقامة : داخل الولاية ☐ خارج الولاية ☐
6. أقدميتك المهنية في إدارة مديرية التربية
أقل من سنة ☐ من 1 إلى 3 سنوات ☐ من 3 إلى 5 سنوات ☐ 5 سنوات فنيا فوق ☐
7. رتبة الموظف: رئيس مكتب ☐ متصرف ☐ متصرف محلل ☐ عون إدارة ☐
عون إدارة رئيسي ☐ ملحق إدارة ☐

المحور الثاني : استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديث ؟

8. هل أنت من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ نعم ☐ لا ☐
9. ما هو النمط الاتصال الذي تقوم به ؟ الداخلي ☐ الخارجي ☐ معا ☐
10. ما هي طرق الاتصال التي تروقك في عملك ؟
الاتصال المباشر ☐ لوحة الإعلانات ☐ التقرير ☐ الاجتماع ☐
الهاتف ☐ الفاكس ☐ جهاز الحاسوب ☐ شبكة الانترنت ☐
شبكة الانترنت ☐ شبكة الإكسترانت ☐ الرقمنة ☐
11. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟
دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐
12. ما هي درجة تحكمك في جهاز الحاسوب ؟ جيد ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

13. فيما تستخدم جهاز الحاسوب ؟

كتابة التقارير ☐ حفظ البيانات ☐ الإحصائيات ☐ الرقمنة ☐

14. إضافة إلى استخدام جهاز الحاسوب . هل تستعين بالنمط اليدوي

دائماً ☐ غالباً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

15. في حالة الإجابة بكونك تستخدم " النمط اليدوي " هل يرجع ذلك إلى ؟

طبيعة العمل تتطلب ذلك ☐ عطب في جهاز الحاسوب ☐ عدم اقتناعك بالعمل بالحاسوب ☐

16. هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك ؟

دائماً ☐ غالباً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

17. إذا كنت تستخدم الإنترنت فيما تستخدمها ؟

الاتصال بزملاء العمل ☐ الاتصال بالوزارة للتعليم العالي ☐ الحصول على المعلومات ☐

عملية التسيير ☐ مراقبة العمل ☐ توفير فضاء جماعي ☐

18. إذا لم يسبق لك استخدام شبكة الإنترنت لماذا ؟

لا تجيدها ☐ تفضل الطريقة اليدوية ☐ لأنك تظن أنها غير آمنة ☐

لأنك تعتقد عدم إجابة سريعة ☐

19. هل تستخدم الإنترنت فيما تستخدمها ؟

الحصول على المعلومات ☐ نقل الملفات ☐ تبادل المعلومات مع الآخرين ☐

المحادثة ☐ الترفيه ☐

20. إذا لم يسبق لك وإن استخدمتها لماذا ؟

غير مفيدة ☐ استخدامها مضيعة للوقت ☐ غير متاحة ☐

لا تحسن استخدامها ☐ عدم الأمان ☐

21. هل تستخدم شبكة الإكسترا نت ؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

22. إذا لم يسبق لك وأن استخدمتها لماذا ؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها ☐ لا تجيد استخدامها ☐ ليس لديك معلومات عن دورها ☐

المحور الثالث : مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة وتحسين الأداء المهني ؟

23. في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في الإدارة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

24. ما هو نمط التغيير الذي حدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

خبرات الأفراد ☐ أساليب العمل ☐ التجهيزات ☐ الملفات أصبحت إلكترونية ☐

فضاء الأولياء ☐ الرقمنة

25. هل تفتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يتحسن ☐

تقبلوا سيداتي سادتي ... أسمى آيات التحية والتقدير والإكبار، لتعاونكم معنا، في إنجاز هاته الدراسة

الرقم	الأستاذ	الجامعة
01	الشريف داودي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط
02	سعد بلمداني	جامعة عمار ثليجي بالأغواط
03	عبد القادر النوعي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط

الملحق 03

