



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الاغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم إجتماع و الديموغرافيا



الموضوع :

دور تكنولوجيايات الإتصالات في تحسين أداء أساتذة التعليم الثانوي

دراسة مبدانية لعينة من أساتذة ثانوية أبو بكر الحاج عيسى بالاغواط .

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال في علم إجتماع و الديموغرافيا.

تحت إشراف الأستاذ
- الدكتور محمد در

من إعداد الطالبين:
- إبراهيم سوفي
- عبد القادر بن قيط

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
بلخير بساس	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
محمد در	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
الزويبر بن عون	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وعرافان

إن الشكر لله عز وجل على توفيقه لي في كل خطوة في سبيل
إنجاز هذا العمل فلك الحمد يا الله والشكر كما ينبغي لجلال
وجهك وعظيم سلطانك.

وأقدم بالشكر للأستاذ المشرف محمد در

على كل النصائح والتوجيهات المقدمة من طرفه والتي تأخذ
بعين الاعتبار، وعلى تخصيصه وقتا لنا رغم كل مشاغله

شكرا لك أستاذي الفاضل

وإلى كل الأساتذة بقسم علم الاجتماع فلهم منا فائق التقدير
والاحترام والامتنان.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة الحكم
لجنة المناقشة اعلى تفضلهم بقبول مناقشة بحثي فمنحوني
قسطا من وقتهم الثمين بغية تقييم هذا العمل المتواضع

شكرا لكم جميعا

اهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع بكل امتنان
إلى ملاكي فالحياة الى من وصانا بها الرسول
الى احن قلب الى بسمة حياتي امي أطال الله في عمرها
الى من احمل اسمه بكل افتخار
ابي الغالي أطال الله في عمره
الى كل عائلتي كل باسمه
الى جميع الأصدقاء
إلى من دعموني طيلة مشواري الدراسي
وكل من قدم لي المساندة من قريب أو بعيد

إبراهيم

اهـداء

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى
أهدي ثمرة جهدي وبنجاحي الى الشمعة التي تنير دربي الى مهجتي
وفؤادي الى من بدعوتهما لي دوما كانت لي حفظ ورعاية
الى أمي الحبيبة حفظها الله
الى من تحمل من أجلنا المتاعب سندي في هذه الدنيا
ومنبع فخري واعتزازي أبي أطل الله في عمره
الى من كانوا لي سند وعون في حياتي عائلي
الى كل الأصدقاء والزملاء
في الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي
هذا نفعاً يستفيد منه غيري

عبد القادر

- تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن دور تكنولوجيات الإتصالات الحديثة في تطوير أداء أساتذة التعليم الثانوي من خلال التعرف عن مدى إهتمامهم في الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تأثير إستخداماتها عليهم ، و قد تم توزيع عدد 25 إستبيان على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بثانوية أبو بكر الحاج عيسى بالأغواط و نجد في التحليل أن الأساتذة يظهرون اهتمامًا كبيرًا بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس، وهذا يعود إلى تغيرات وظروف متعددة أثرت على عملهم. يعتبر استخدام التكنولوجيا الحديثة أمرًا ضروريًا للتعليم، لكن هناك تحديات تتعلق بالتواجد المحدود للتكنولوجيا بين التلاميذ . الأساتذة يمتلكون المؤهلات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا، وتظهر تفاوتًا بين الجنسين فيما يتعلق بالاهتمام بهذا الاعتماد .

الكلمات المفناحية :

-تكنولوجيات الإتصالات | الأداء المهني | الأسناذ | التعليم .

-This study aims to investigate the role of modern communication technologies in enhancing the performance of secondary school teachers by examining their interest in relying on modern communication technology and the impact of its use on them. A total of 25 questionnaires were distributed to a sample of secondary school teachers at Abu Bakr Al-Haj alssa Secondary School in laghouat < Algiers. The analysis reveals that teachers show a significant interest in using modern technology in the teaching process, which can be attributed to various changes and circumstances affecting their work. The use of modern technology is considered essential for education, but there are challenges related to limited access to technology among students. Teachers possess the necessary qualifications to utilize technology, and there is variation between genders regarding their interest in this reliance.

Key words :

Communication technplogy \ professional performance \

The professor \ education .

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر و عرفان
إهداء
ملخص باللغة العربية
ملخص باللغة الإنجليزية
فهرس المحتويات
مقدمة .	أ
الفصل الأول	
الإطار المنهجي	
1-الإشكالية .	1
2-قرضيات الدراسة .	2
3-تحديد المفاهيم .	3
4-أهداف الدراسة .	6
5-أهمية الدراسة .	6
6-أسباب إختبار الموضوع .	7
7-حدود الدراسة .	7
8-منهج الدراسة .	8
9-مجتمع البحث .	9
10-أدوات جمع البيانات .	9
11-الدراسات السابقة .	10
الفصل الثاني	
تكنولوجيا الإتصال الحديثة	
1-تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة .	18
2-خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة .	21
3-أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة .	24

30	4- أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
31	5- وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
32	6- إستعمالات في مجال التعليم تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
36	7- إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
38	خلاصة الفصل .
الفصل الثالث	
الأداء الوظيفي	
42	1- تعريف الأداء الوظيفي .
43	2- مكونات الأداء الوظيفي .
45	3- أبعاد الأداء الوظيفي .
46	4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .
49	5- نظريات الأداء الوظيفي .
51	6- تقييم الأداء الوظيفي .
57	7- تطوير الأداء الوظيفي .
الفصل الرابع	
الإطار الميداني للدراسة	
60	أولا : عرض و تحليل بيانات الدراسة .
60	1- عرض و تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين .
62	2- عرض و تحليل المحور الأول .
65	3- عرض و تحليل المحور الثاني .
70	ثانيا : نتائج الدراسة .
72	الخاتمة .
75	قائمة المراجع .
83	قائمة الملاحق .

المقدمة

لقد شهد العالم في العقود الأخيرة موجة تطورات مست مختلف الميادين والحالات، جعلت الإنسان يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحظته. فلقد أصبحنا نعيش في عالم التكنولوجيا التي ساهمت في ظهور أنشطة جديدة ومتطورة والتي كان لها أثر كبير إحداث التغيرات والتطورات الإيجابية، بفضل التقنيات الرقمية وتطبيقات الحاسب الآلي ومختلف الأجهزة الذكية، وتعددت هذه التكنولوجيات الحديثة على إختلاف مسمياتها، فنشأ مفهوم جديد للعالم الحديث يتمثل في "الرقمنة"، هذه الأخيرة جعلت الكثير من المؤسسات تتجه نحو تطبيقها، على غرار المؤسسات الجامعية التي أصبحت تهتم وتستعين بخدمات الرقمنة لما لها من أثر إيجابي على المؤسسة ككل.

من أبرز هذه التطورات الديناميكية تجد تلك التي عرفها المجال التكنولوجي وبخاصة تلك المتعلقة بمجال المعلومة من خلال الحصول عليها ومعالجتها ونشرها، أو ما يعرف اليوم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أصبح يتزايد توظيفها والاعتماد عليها بصفة كلية في العديد من المجالات والأنشطة المختلفة على غرار التعليم، الإعلام، الصحة، وغيرها من المجالات التي أصبحت لا تستغني عن الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، لذا أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل بغية تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها، بما يساهم في الرفع من أداء مختلف المؤسسات.

لقد أثبتت هذه التطورات ضرورة إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مهام الأفراد وتعزيز استخدامها التعزيز مستوى أداء العاملين في الكثير من المؤسسات، حيث يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت اهتماما كبيرا فهو يعبر عن أنماط السلوك وقيام الموظف بمهامه وتحمل مسؤولياته، حيث يخضع هذا الأداء إلى تقييم بالاعتماد على طرق وأساليب من شأنها تحفيز الموظفين على أداء أفضل.

المجال التعليمي اليوم هو الآخر يواكب التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي ساعدت على رواج استخدامها في العملية التعليمية مما أدى إلى زيادة كفاءة التعليم والعملية التدريسية وجودتها، ومما لا شك فيه أن التعليم يعد استثمارا بشريا له

مدخلاته، عملياته وأهدافه، وتدخّل التكنولوجيات الجديدة في هذا الاستثمار لأنها تشكل منهاجاً منظماً للعملية التعليمية، لذلك زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بدور هذه التكنولوجيا وجدوى الاستعانة بها، وإيجاد أفضل الأساليب للاستفادة منها في تطوير التعليم ومعالجة مشكلاته. . ورفع أداء المعلم والأستاذ باعتباره عماد العملية التعليمية. في هذا الإطار تدخّل دراستنا ضمن نطاق الاهتمام بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء التعليم الثانوي، والتي اعتمدنا فيها على ثلاثة جوانب وهي: الجانب المنهجي، الجانب النظري، الجانب التطبيقي، وذلك وفقاً لما يلي:

تضمن الجانب المنهجي فصلاً واحداً هو الفصل الأول من الدراسة الذي خصصناه للإطار المنهجي للدراسة، حيث تمنا فيه بطرح إشكالية الدراسة مع التساؤلات الفرعية، وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، حدود الدراسة المكانية البشرية والزمانية، ثم تناولنا منهج الدراسة، ومجتمع البحث، وأدوات جمع البيانات، مروراً بتحديد مفاهيم الدراسة، كما استعرضنا عدداً من الدراسات السابقة

أما الجانب النظري نقسمناه إلى فصلين، حيث جاء الفصل الثاني من الدراسة تحت عنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تطرقنا فيه إلى تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تطوراتها، خصائصها، أنواعها، أهميتها، وظائفها، إضافة إلى استعمالاتها في مجال التعليم، لنختم الفصل بإيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أما الفصل الثالث من الدراسة فيتعلق بالأداء الوظيفي تناولنا فيه تعريف الأداء عناصره، أنواعه معايير أهميته العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى تقييم الأداء الوظيفي، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تضمن فصلاً واحداً هو الفصل الرابع من الدراسة، والذي خصصناه لدراسة ميدانية على أساتذة ثانوية الحاج عيسى بولاية الأغواط ثم عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية. وفي نهاية الدراسة تم استخلاص النتائج العامة للدراسة، وتقديم بعض المقترحات التي رأينا أنها مناسبة.

الفصل الأول
الإطار المنهجي
للدراسة

1. الإشكالية :

نعيش اليوم في عصر التكنولوجيات الحديثة التي طغت على جميع المجالات الحياتية والمهنية لكل شخص منا حيث تعتبر تكنولوجيا الإتصال والمعلومات بمثابة الثورة الرابعة من ثورات الإتصال والتفاعل الإجتماعي التي عرفها تاريخ الإنسانية الحديثة، شهدت الإنطلاقة في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة غير مسبوقة في مجال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، لدرجة أصبحت فيه متغيرا أساسيا لا يكاد الإستغناء عنه فلقد أدى هذا الأمر إلى توسع نطاق إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى عدة مجالات في جوانب عديدة، مما جعلها تفرض نفسها في المجتمعات كفاعل أساسي في إدارة المؤسسات و أداء المهام، حيث أصبح المتغير التكنولوجي ضمن المتطلبات الرئيسية لمواكبة التطورات في بيئة العمل.

كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات التعليمية التي دخلت مجال الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة بمختلف أطوارها، من خلال التعجيل بدمج هذه الأخيرة في قطاع التعليم لمختلف الأطوار مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة للتعليم على غرار التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني خاصة في ظل الظروف التي فرضتها جائحة كورونا وهذا بهدف زيادة كفاءة التعليم والتكيف مع الواقع الجديد التكنولوجي، الأمر الذي زاد من رواج الإستخدامات التعليمية لهذه التكنولوجيات في العديد من الدول عبر العالم، حيث عملت المؤسسات التعليمية على الإستفادة من ثورة تكنولوجيا الإتصال إلى أبعد الحدود بما يخدم كل من المتعلم الذي هو يمتلك أجهزة التكنولوجيات الإتصال والقائم بمهمة التعليم على حد سواء.

حيث يعتبر الأستاذ هو أساس النظام تعليمي الناجح المعاصر فعليه يتوقف تكوين أجيال المستقبل وتهيئتهم لممارسة أدوارهم في المجتمع، لذا يعتبر أداء الأستاذ ذات أهمية كبرى تعمل الدول على توفير كل الإمكانيات والظروف الملائمة لتمكين هذا الأخير من أداء وظيفته في أحسن الظروف مما يسمح له بتحقيق الكفاءة المنشودة وتجسيد الأهداف التربوية بكل فعالية، ومن بين أهم هذه الإمكانيات نجد تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي بدأت تأخذ

مكانتها بشكل متسارع ومتزايد في الأنظمة التعليمية المتطورة فالملاحظ لهذا الأمر يرى ذلك التغيير الواضح في أساليب ونظم عمل هذه المؤسسات عن طريق الخدمات والتسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال في مجال التواصل والبحث والتكوين المهني للأساتذة والمعلمين.

وهو الأمر الذي من شأنه أن يساهم بقدر كبير في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه لاسيما في الحالات الإستثنائية التي تمنع إمكانية التنقل إلى المؤسسة التعليمية، وهو ما ظهر بشكل جلي مع إنتشار جائحة كورونا التي إجتاحت العالم بأسره، وقد كان لها تأثيرات وإنعكاسات بارزة في مجال التعليم والتربية، الذي أدى الى فرض الحجر الصحي في البلاد مما أدى إلى غلق المؤسسات التعليمية وتوقيف التحصيل العلمي وفقا للطرق الكلاسيكية المبنية على الحضور وهو ما فرض خيار الإستعانة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتجاوز هذا العائق الذي أصبح من أهم إنشغالات الأسرة التربوية بمختلف مستوياتها، وقد ظهر هذا الأمر بشكل جلي في الجزائر على غرار العديد من الدول الأخرى.

من هذا المنطلق تحاول دراستنا تسليط الضوء على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات التعليمية لاسيما في الثانويات، ودور هذه التكنولوجيا في تحسين أداء أساتذة التعليم الثانوي،

وعليه تتمحور إشكالية دراستنا حول السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء أساتذة التعليم الثانوي ؟

و تتفرع من هذا السؤال الرئيسي، التساؤلات الفرعية التالية:

1-1- هل يعتمد أساتذة التعليم الثانوي على تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء وظيفتهم؟

1-2 ما هو أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء أساتذة التعليم الثانوي؟

2. فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

هناك دور لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء أساتذة التعليم الثانوي .

1-2 يختلف تنوع الإعتماد على تكنولوجيات حسب إمتلاك الأستاذ لأجهزة وتطبيقات الخاصة بالعملية التعليمية .

2-2 هناك أثر لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء أساتذة التعليم الثانوي.

3- تحديد مفاهيم الدراسة:

الدور:

لغة : من الفعل دار الشيء يدور دوارا ويقال دار ويدور وإستدار يستدير، إذ طاف حول الشيء، إذ عاد إلى الموضوع الذي ابتدأ منه¹

إصطلاحا : يعرف الدور بأنه رابط إجتماعي يحدد توقعات والتزامات تقترن مع المواقع الإجتماعية، فهو ناتج عن عمليات التفاعل التي يحدثها الأفراد.²

• التعريف الإجرائي : نقصد بمفهوم الدور في هذه الدراسة تلك الوظيفة التي تؤديها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء الأساتذة.

تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

(أ) التكنولوجيا :

لغة : كلمة يونانية مركبة من techno و التي :

تعني "فن" أو صناعة يدوية و logo التي تعني علم أو نظرية. فينتج عن تركيب المقطعين : علم الصناعة اليدوية أو العلم التطبيقي³.

إصطلاحا : التكنولوجيا بمفهومها المبسط تعني مجموعة المهارات والتقنيات الرامية إلى تطوير النظريات وتطبيق نتائج البحوث العلمية من أجل وضع حلول فريدة ومتميزة لمشكلة ما⁴.

¹ محمد مرتضى الزبيدي تاج العروس من جواهر القاموس، منشورات مكتبة الحياة، بيروت، 1982، ص 315.

² معين خليل العمر : معجم علم الاجتماع المعاصر، ط 1 ، الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006 ، ص 235.

³ فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، ط1، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 13.

⁴ محمد شريف الإسكندراني : تكنولوجيا النانو من أجل غد أفضل، عالم المعرفة، الكويت، 2010، ص 24.

ب الاتصال :

أ- تعريف الإتصال لغة :

الإتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل و الذي يحمل معنيين الصلة و البلوغ¹

ب- التعريف الإصطلاحي للإتصال:

الإتصال هو العملية أو الميكانيزم الذي من خلاله توجد علاقات الإجتماعية وتتطور و يشمل كل الرموز التي يراها العقل و كذلك وسائل نقلها و الإحتفاظ كما يتضمن تعبيرات الوجه و الإتجاه والإشارات و نقمة الصوت.²

ويعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم و الرموز المختلفة، و يحدث الإتصال لجميع الأفراد في كل الأوقات.³

والإتصال هو تلك العملية التي يعبر فيها الإنسان عن أفكاره إلى الآخرين بهدف التأثير فيهم وتعديل إتجاهاتهم، أو الإبقاء عليها⁴.

ج- التعريف الإجرائي :

الإتصال هو نشاط إنساني يستهدف تحقيق مستلزمات التوازن والإستقرار للفرد والجماعة والمنظمة على حد سواء وهو عبارة عن تبادل المعلومات والمهارات .

ج) تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

هي عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات.⁵

¹ فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائل، ط1 ، القاهرة، دار الفجر، 2003، ص 15

² عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، ط1، القاهرة، دار الكتاب الجامعي، 2010 ، ص 20 .

³ حسن عماد مكاوي، محمود علاء الدين، تكنو لوجيا المعلومات والاتصال، ط1 ، القاهرة، دار العربية للنشر والتوزيع، 2009 ، ص 65.

⁴ - صالح بن نوار، فاعلة التنظيم في المؤسسة الاقتصادية، قسنطينة، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، 2006، ص74.

⁵ فضيل دليو : مرجع سبق ذكره، ص 16.

التعريف الإجرائي : نعني بتكنولوجيا الإتصال الحديثة في هذه الدراسة تلك الوسائل الإلكترونية المتطورة التي تعمل على تخزين ومعالجة ونشر المعلومات والمعارف على نطاق واسع، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مصورة.

3-9- الأداء الوظيفي :

لغة : الأداء من الفعل أدى، ويعني قام بالفعل.

جاء في لسان العرب أن الأداء مصدر من الفعل "أدى"، ويقال أدى الشيء أي أوصله، وأدى الشيء قام به.¹

إصطلاحا :

يعرف الأداء الوظيفي بأنه جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.²

ويعرفه أحمد صقر عاشور بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله في منظمة ما.³

التعريف الإجرائي :

الأداء الوظيفي في دراستنا يقصد به قيام أساتذة ثانوية دراع محمد الصادق بالمهام والواجبات المسندة إليهم في إطار وظيفة أستاذ التعليم الثانوي التي يؤديونها والنتائج المترتبة عن ذلك، بما يعكس قدرة الأساتذة لإستخدام مكتسباتهم العلمية والمعرفية وإيصالها إلى المتعلمين وتحقيق الكفاءات المستهدفة من خلالها.

¹ ابن منظور : لسان العرب، المجلد الأول ، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص 21.

² طاهر محسن منصور العالي: الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، ط1، دار وائل، الأردن، 2007، ص.47.

³ أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 25.

4- أهداف الدراسة :

- تسعى دراستنا إلى تحقيق جملة الأهداف، يمكن إيجازها فيما يلي:
- التعرف على عادات وأنماط استخدام أساتذة التعليم الثانوي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.
 - التعرف على مدى اعتماد أساتذة التعليم الثانوي على تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أدائهم لوظيفتهم التعليمية.
 - التعرف على إبراز مكانة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المجال التعليمي.
 - تحديد أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء أساتذة التعليم الثانوي.

5. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية البحث في الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية

تكمن أهمية دراستنا في أهمية متغيراتها، المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي عرفت تطورا كبيرا في مجال الإستخدام التي فرضت نفسها على المؤسسات التعليمية بالتوجه إلى التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد ورقمنة المؤسسات التعليمية

إمتلاك أفراد المجتمع على مختلف الأطياف لوسائل الإتصال سهل من عملية التوجه إلى إستخدام التكنولوجيات الحديثة .

إضافة إلى أن تكنولوجيا الإتصال أهم العوامل وأكثرها تأثيرا في تحسين أداء الأستاذ ورفع كفاءته المهنية، خصوصا لما يتعلق الأمر بمهنة نبيلة كمهنة أستاذ التعليم الذي يسعى دوما لتحسين أدائه الوظيفي في سبيل تربية وتعليم أجيال المستقبل.

وعليه فإن أهمية دراستنا تتمثل في تسليط الضوء حول واقع إستخدام تكنولوجيا الأتصال الحديثة في المجال التعليمي، وتبيان الدور الذي تلعبه في تحسين أداء لأساتذة التعليم الثانوي، وبالأخص أساتذة الثانوية

6 . أسباب إختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية :

الإهتمام الشخصي باستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة ومتابعة تطوراتها.
الميل للبحث في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
الإعجاب الشخصي والشغف الكبير بمهنة أستاذ التعليم.
الرغبة والفضول في معرفة الإنعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي لاسيما مع الظروف الجديدة التي فرضها وباء كوفيد 19.

الأسباب الموضوعية :

- قابلية الموضوع للدراسة العلمية، وإرتباطه بمجال علوم الإعلام والإتصال.
. إكتشاف واقع إستخدام وإعتماد أساتذة التعليم الثانوي على تكنولوجيات الإتصال الحديثة.
- الرغبة في التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أدائهم الوظيفي.
- أهمية الدور المتزايد لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عمل مختلف المؤسسات التربوية، ومساهمتها في الرفع من مستوى الأداء.

7-1 - حدود الدراسة :

قسمنا حدود دراساتنا وفقا لما هو معمول به في تقاليد البحث العلمي، إلى ثلاثة حدود رئيسية تتمثل فيما يلي:

الحدود المكانية : يقصد بها المكان الذي تجرى فيه الدراسة العلمية، وفيما يخص دراستنا

فقد تم إنجازها على مستوى ثانوية أبو بكر الحاج عيسى ولاية الأغواط .

الحدود البشرية: يقصد بها مجتمع البحث أو المجال البشري الذي أجريت عليه دراستنا، أي

جميع العناصر البشرية التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات، والمتمثلة في مجموع أساتذة

ثانوية أبو بكر الحاج عيسى .

- الحدود الزمانية: تتمثل في الفترة أو المجال الزمني الذي أنجزت فيه الدراسة، موسم 2023-2022

-2-7- منهج الدراسة:

تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، التي تقتضي جمع البيانات ووصفها وتحليلها لإستخلاص النتائج، من خلال الحصول على المعلومات الكافية والدقيقة عن الموضوع كما لو في الحيز الواقعي.

وتعرف الدراسات الوصفية بأنها عبارة عن محاولة تفسير وتقرير وتحليل الوضع الراهن لنظام إجتماعي أو جماعة بهدف الوصول إلى بيانات يمكن الإستفادة منها مستقبلاً.¹ يعد إختيار الباحث للمنهج المناسب لدراسة موضوع بحثه خطوة أساسية وضرورية يلجأ إليها لتحديد أساليب البحث وأدوات جمع المعلومات، والطريقة المثلى التي يتعامل بها مع موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج مضبوطة، ويعرف المنهج بأنه : "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف"²

لقد إعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي الذي يعرفه أحمد بن مرسلني بأنه: "الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها، كما في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك."³

إن إختيارنا للمنهج المسحي يعود إلى كونه المنهج المناسب، والذي يخدم أكثر موضوع دراستنا من خلال تقديم المعلومات حول الأداء الوظيفي وتقديم تفسيرات للدور الذي تقوم به تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء أساتذة التعليم الثانوي.

¹ ابراهيم محمد تركي: دراسات في مناهج البحث العلمي، ط1، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، القاهرة، ص 143.

² موريس أنجريس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، 2005، ص 98.

³ أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ط4 ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 286-287.

-7-3- مجتمع البحث:

يعد مجتمع البحث من الخطوات المنهجية المهمة التي يجب على الباحث ضبطها لي الشروع في دراسته، ويقصد بمجتمع البحث مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً، والتي تتركز عليها الملاحظات، هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري أو البحث والتقصي.¹ ويعرف كذلك على أنه : "المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة".²

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في مجموع من أساتذة ثانوية أبوبكر الحاج عيسى بولاية الأغواط والذي يبلغ عددهم 25 أستاذ.

لقد اعتمدنا في دراستنا على أسلوب المسح الشامل، والذي يعرف بأنه: "طريقة جمع البيانات والمعلومات من جميع عناصر ومفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة"³. وقد إعتدنا على أسلوب المسح الشامل بحكم أن حجم مجتمع البحث صغير ويمكن التحكم فيه.

-7-4- أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في البحث العلمي، وفيها يركز على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات.

وقد إعتدنا في دراستنا على أداة رئيسية لجمع البيانات تتمثل في:

¹ موريس انجرس مرجع سبق ذكره، ص 289.

² حسن محمد جواد الجبوري منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار الصادر الثقافية، الأردن، 2013، ص 127 .

³ مصطفى عليان ربحي، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، 138.

الإستبيان

تعتبر استمارة الإستبيان من أكثر الأدوات إستخداما في البحوث الإجتماعية، ويعود ذلك إلى قدرتها على إختصار الجهد، و التكلفة إضافة إلى سهولة معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية. تعرف الاستمارة بأنها: " تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية عن الموضوع المدروس في إطار الخطة الموضوعية، تقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة"¹

لقد اخترنا الاستبيان كأداة رئيسية في دراستنا نظرا لما تقدّمه من تسهيلات في جمع البيانات والوصول إلى المعلومات الميدانية المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة، إضافة إلى أهميتها وكونها الأداة الأكثر شيوعا في البحوث الكمية من الأدوات الأخرى.

11. الدراسات السابقة والمشابهة :**الدراسة الأولى:**

دراسة للباحثة "ضيف الله نسيم"، بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة العلمية التعليمية - دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، دراسة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات بجامعة الحاج لخضر باتنة 1، للسنة الجامعية 2016-2017.

صاغت الباحثة إشكالية دراستها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟ وقد تفرع من هذا السؤال الرئيسي، أسئلة فرعية هي:

¹ فوزي غرابية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 71.

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟

ما هي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟
إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية والمعوقات الحالة لذلك لكل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين؟

ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟ خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج تتمثل أهمها فيما يلي:
فيما يخص واقع الأجهزة التكنولوجية فقد اتفق الأساتذة والطلبة على قلتها وعدم كفايتها، ما أثر سلبا على وتيرة استخدامها التي ظهرت منخفضة في الإجمال ومقتصرة أساسا على الحاسوب وداتاشو. فيما يخص واقع البرمجيات فقد اتفق كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين على توفر البرمجيات العامة بنسبة 96100، مع عدم توفر البرمجيات المتخصصة بشكل ملفت للنظر.

فيما يخص الشبكات فقد كان اتفاق كبير بين الطلبة والأساتذة في أمر عدم توفرها تقريبا في قاعات التدريس، أما الإداريون ظلهم وجهة نظر أخرى فيما يخص توفرها فقد توفرت في كل الإدارات.

- فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية، فقد أبدت الأطراف الثلاثة رأيا ايجابيا في ذلك سواء ما تعلق الأمر بالعملية التعليمية في قاعة التدريس أو العملية التعليمية إداريا.

فيما يخص معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية فقد كانت قدرتها التفسيرية عند كل الأطراف المستجوبة مرتفعة، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على ضعف البنية التكنولوجية.

- أما فيما يخص ما وصلت إليه الجامعات الجزائرية من تطبيق متطور لاستراتيجيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فكانت متركزة أساسا على استخدام التعليم الهجين الذي يجمع بين التعليم التقليدي والالكتروني ممثل بمراكز التعليم عن بعد في مختلف الجامعات تقريبا وكذا ما هو ظاهر بالنسبة للمكتبات الخاصة بالجامعة.

الدراسة الثانية: دراسة الطلبتين سارة حراث و ريمة بوزيرة ، بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية على أساتذة ثانوية دراع محمد الصادق - جيجل مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية ، جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2020-2021

هدفت الدراسة الى التعرف على "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية على أساتذة ثانوية دراع محمد الصادق"، إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف أساتذة هذه الثانوية، وتبيان الدور الذي تلعبه، هي التكنولوجيات في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي بثانوية دراع محمد الصادق -جيجل. ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، بهدف التساؤل الفرعي الأول الى معرفة عادات استخدام أساتذة التعليم الثانوي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتساؤل الثاني يهدف الى معرفة مدى اعتماد الأساتذة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء وظيفتهم، أما التساؤل الثالث فيهدف الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأساتذة. لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي وأداة رئيسية لجمع البيانات تتمثل في

استمارة الاستبيان، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل مجتمع البحث المتكون من 57 مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تتمثل أهمها فيما يلي: - إن أكثر الأسباب التي تدفع بأساتذة التعليم الثانوي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي لإعداد الدروس وأداء الواجبات الوظيفية. - يعتمد الأساتذة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة متوسطة في أداء وظيفتهم. أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد الأساتذة في تحيين المعارف وإعداد الدروس إضافة إلى تبادل الخبرات مع باقي الأساتذة. تبين أيضا أن استخدام الأساتذة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كان فعالا في أداء وظيفتهم.

من أهم الصعوبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال التعليم نجد ضعف تدفق الانترنتو انعدام الأرضية الرقمية للتعليم عن بعد.

الدراسة الثالثة: لمنال الطاهر محمد سكتاوي بعنوان: دور التكنولوجيا في تحسين العملية التربوية، وإنطلقت الباحثة من التساؤل التالي: ما مجالات تفعيل دور التكنولوجيا في تعليم البنات في مرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية ؟¹

و طرحت أيضا مجموعة التسؤلات الفرعية المتمثلة في :

_ ما مدى توظيف القوى البشرية للتكنولوجيا في تعليم البنات و إستخدامها في مرحلة التعليم المتوسط بالمملكة العربية السعودية ؟

_ _ ما المعوقات التي تحول دون إستفادة من الأجهزة و المواد التعليمية و إستخدامها في العملية التعليمية في مدارس المرحلة المتوسطة للبنات بالمملكة العربية السعودية ؟

_ ما التصور المقترح لتفعيل دور التكنولوجيا في تعليم البنات في المرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية ؟.

¹ منال الطاهر محمد سكتاوي ، دور التكنولوجيا في تحسين العملية التربوية / دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية ، تخصص ، تكنولوجيا التعليم ، القاهرة ، 2007.

أجريت العملية على عينة عشوائية و التي بلغ عددها 90 معلمة بواقع ثلاث معلمات تم إختيارهن دون النظر إلى تخصصاتهن ولا سنوات الخبرة، إعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لرصد الواقع و الإحتياجات الفعلية و كانت الأداة المستخدمة المستخدمة هي و جاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

رصد واقع دور التكنولوجيا في التعليم في مدارس المرحلة المتوسطة للبنات في المحافظة جدة، و ذلك من خلال إجراء مجموعة متكاملة من الدراسات و البحوث المسحية و التقويمية ، و توفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل و تطوير مركز التقنيات التربوية في محافظة جدة.

التعرف على آراء و مقترحات كل الأطراف المتعاملة مع هذه التكنولوجيا و أن تكون هذه الآراء و المقترحات صادقة و معبرة تعبيراً حقيقياً عن واقع هذه التكنولوجيا بالمدارس و المشكلات التي تعترضها سواء من حيث إنتشارها أو استخدامها أو صيانتها و غيرها من المشكلات الأخرى .

ضرورة تجهيز المدارس و الفصول الدراسية بالإمكانيات التي تسمح بتوظيف التكنولوجيا في التعليم بصورة فعالة.

_الدراسات الأجنبية

parriques pédagogie des enseignants avec les tic au cameroun entre politiques publiques et dispositifs techno-pédagogie compétences des enseignants et. marcelline dejenmeni tchamahe " بعنوان دراسة Competences des apperntats 'these docrorat " paris 2011

و هدفت الدراسة إلى إيضاح استخدام تكنولوجيا الإتصال في العملية حضورياً أين تعتبر القاعة بشبكة حقيقية للتبادلات بين الاستاذ و الطالب ،و تم الإعتماد على الإستبيان كأداة من أدوات البحث.

و من أهم النتائج التي توصلت إليها :

- التطبيقات البيداغوجية تعتمد على الأجهزة التكنولوجية في المكان .

- النموذج الأكثر شيوعا هو التعليم عن بعد .
 - ضرورة الإهتمام بالإستعمالات الأكثر للمحيط التكنولوجي المتعلق بالمناهج البداغوجية¹
- الدراسة الثانية :دراسة أولسن مارجون وآخرون بعنوان:

**towerd video dise technologie in the dall country Attitude
community cull distriet» community collage districte dale contry**

وهدف الدراسة الى استكشاف اتجاهات الطلبة وأساتذة الكلية نحو استخدام تكنولوجيا الفيديو المتفاعلة في الفصول .واعتمد خلال ذلك آلية الملاحظة والاستمارات الاستبائية الإحصائية

وكانت العينة متمثلة في طلاب من كلية دلاس في ولاية تكساس، وتم تطبيق الدراسة في الفصول بالكلية، ودراسة بعض دروس العلوم الانسانية على أقراص الفيديو وتقييم الطلاب في يوم دراسي كامل، وتفاعلاتهم مع الطلاب وتقديم عرض الأقراص.
ومن أهم نتائج الدراسة:

- 84 % من الطلاب المشاركين في الكلية، اعتقدوا أن نظام عرض العلوم الإنسانية بقرص الفيديو أسهل من استخدام حيث الاستخدام، ومع ذلك فإن 26 % فقد شعروا أن النظام ممكن التحقق، وهناك سهولة من حيث التكاليف وأن 40 % اعتقدوا أن استخدام قرص الفيديو في التعليم يعتبر من استراتيجيات التعلم.
- الاستماع للمحاضرات مع عروض مرئية كان من الأشكال المفضلة للطلاب، بينما البحث والكتابة عن موضوع معين والبحث والكتابة عن موضوع اختياري وقراءة النص للفهم من الكتاب المقرر كانوا من الأشكال الأقل تفصيلا.

¹ marcelline dejenmeni tchamabe " partiques pédagogie des enseignants avec les tic au cameroun entre politiques publiques et dispositifs techno-pédagogie compétences des enseignants et. Competences des apperntats "these doocrat " paris 2011.

- كانت تفاعلات الطلبة والأساتذة في تدريس الانسانيات تفاعلات إيجابية مع استخدام أقراص الفيديو، وخاصة استخدام أدوات ووسائل مختلفة وطرق مختلفة في العروض.

الفصل الثاني

التكنولوجيا الحديثة

1. تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

قبل ان نتطرق الى التعريف الشامل الى تكنولوجيا الإتصال نقسم المفهوم إلى مصطلحين نتطرق إلى التكنولوجيا ثم الإتصال ثم نربط المفهوم ونقدم تكنولوجيا الإتصال الحديث

أ- التكنولوجيا:

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه، يزداد الغموض فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الإقتصاد، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها التي نذكر منها مايلي:

إلى كلمة يونانية، وهي تتكون (Techno Logy) من ناحية المدلول اللغوي، يرجع أصل كلمة تكنولوجيا ويعنى علم أو دراسة ومن "Logy" ويعنى حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني "Techno" من مقطعين، المقطع الأول هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي ، كما هي علم الفنون و المهن.¹

وتعرف التكنولوجيا على أنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعينا الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الإجتماعية، وكذا التاريخية."²

ويمكن إيجاز تعريفها وفق "هاملتن" للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على ما يحيط به". فهي لا تقتصر على الجانب المادي فقط من معدات وآلات وتجهيزات، بل تشمل أيضا التنظيم والإدارة و القيادة في مختلف المجالات.³

¹ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990 ، ص16

² - عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981 ، ص120

³ - اللامي(غسان قاسم):إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية). ط1، دار المناهج، عمان،2006.

ب- مفهوم الإتصال:

يرجع أصل كلمة اتصال "comenication" إلى الكلمة اللاتينية "commence" ومعناها مشترك وعام وبالتالي الإتصال يتضمن المشاركة و التفاهم حول فكرة معينة أو سلوك أو إتجاه أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتق من وصل الذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء إلى الشيء وصلا وتوصل إليه أي إنتهى إليه وبلغه.

ويعرف الإتصال إصطلاحا أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات بإضافة إلى توزيع والتفاوض. 1

كما يعرفه كارل هوفن أنه العملية التي يقدم من خلالها القائم بإتصال منبهات (عادة هي رموز لغوية وإشارات) لكي يعدل سلوك الأخر.

أما جورج لنديريج يرى أن كلمة إتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة الإشارة والعلامات والرموز والتي تكون عبارة عن حركات صورة أو لغة أو شيء آخر يعمل كمنبه لسلوك أي أن الإتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز المفهومة إذن الإتصال هو عملية مستمرة يتم فيها التفاعل والتفاهم يتبادل فيها الطرفين التأثير.

ج. مفهوم التكنولوجيات الإتصال

تعددت التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تبعا للمرتكزات النظرية والتطبيقية التي إنطلق منها المهتمون بهذا الشأن، حيث لا نجد هناك تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الإتصال الحديثة رغم ذبوع استخدامها².

1 - سمير محمد حسين ، الاعلام والاتصال بال جماهير والرأي العام ، عالم الكتب ، القاهرة مصر 1984 ، ص 29
²حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة 2007-2008، ص 18.

يعرف موبسلون و بوركو تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها إدخال تطبيق الأدوات أو التقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم، وهي تهتم بضبط خواص وسلوك المعلومات والقوى التي تتحكم في عمليات هي الكفاءة.¹

تدقق المعلومات الدقيقة و طرق تجهيزها للفحص حتى تكون متاحة ومستخدمة بدرجة عالية من يرى نبيل علي أن تكنولوجيا الإتصال رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي: الكمبيوتر و برمجياته التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه و بين وحداته الطرفية.²

عرفها أسامة الخولي بأنها: " مجموعة من المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق إنتاج سلعة أو تقديم خدمة في إطار اجتماعي أو اقتصادي معين".³

وفي تعريف آخر نجد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية، التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد والمجتمع⁴

¹ لمية صابر، محمد غزالي: دراسة في الإعلام الحديث، ط1، مكنية مجتمع الغربي للنشر والتوزيع ، 2016، عمان، ص 30.

² حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد: مرجع سبق ذكره، ص 21.

³ باية سيفون: الانترنت و الصحافة الالكترونية دراسة في طبيعة العلاقة و التأثير، الدار الخلدونية، الجزائر، 2016، ص 51.

⁴ شاوش جمال شعبان: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها في الممارسة الصحفية قراءة في فعالية الصحافة الالكترونية"، مجلة loncement، مجلد 3، ص 21.

وتعرف أيضا بأنها تطبيق المعرفة العلمية لتصميم وإنتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها.¹

ومن منظور الاتصال فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعرف بأنها: " مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم إسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الإتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية، حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الإتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور ".²

2. خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تتميز تكنولوجيا الإتصال الحديثة بجملة من المميزات تميزها عن الوسائل التقليدية، هذه المزايا تساعد في تقديم أفضل الخدمات من معالجة المعلومات وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الوسائل، وتتمثل أبرز هذه الخصائص فيما يلي:

- **التفاعلية** تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الإتصال تأثير في أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، و يطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنيين : هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ)

¹رضوان بلخيري : مدخل إلى الإعلام الجديد-المفاهيم و الوسائل، ط1، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2014، ص 55.

² شريف درويش اللبان : تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، المكتبة الإعلامية، القاهرة، 2000، ص 102.

أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) و يقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل .¹

- **الاجماهيرية** : لم تعد وسائل الإتصال تعتمد على مخاطبة الجماهير فحسب في رسائل عامة ومنمطة، بل إمكانياتها توجيه رسائلها ومضامينها إلى فرد بعينه تستهدفه برسائلها أو إلى جماعة أو فئة أضحت معينة تبعا لإهتماماتها وحاجاتها الخاصة، فخرجت بذلك من نطاق العمومية إلى خصوصية الرسالة تبعا لحاجة مستقبلها.²

- **اللاتزامنية** : أي عدم إرتباط بعنصر الوقت وتعني إمكانية إرسال الرسالة واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.³

- **قابلية التحويل** وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التليتكست، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التليفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع، ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية.⁴

- **قابلية الحركة أو التحرك** تتجه وسائل الإتصال الجديدة إلى صغر الحجم مع إمكانية الإستفادة منها في الإتصال من أي مكان إلى آخر أثناء تحرك مستخدمها مثل أجهزة التلفاز ذات الشاشة الصغيرة التي يمكن إستخدامها في السيارة أو الطائرة)⁵

¹ سميرة شيخاني: "الإعلام الجديد في عصر المعلومات"، مجلة جامعة دمشق المجلد 26، العدد 2+1، 2010، ص

² خالد منصور : تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب، ط1، دار الكتاب الجامعي، لبنان، 2016، ص 33.

³ حورية بولعويديت: مرجع سبق ذكره، ص 83.

⁴ خالد منصور: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011-2012، ص58.

⁵ سميرة شيخاني: مرجع سبق ذكره، ص 447.

- قابلية التوصيل و التركيب : لم تعد شركة صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد إندمجت الأنظمة و إتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الإتصال مثل: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.¹

- الكونية : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.²

- التعقيد وكثافة الإستخدام تكنولوجيا الإتصال بالذات المتطورة منها تتميز بكثافة إستخدام رأس المال والتعقيد الشديد و إرتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة إحتكارية حيث تتركز عادة في أيدي أبناء القوة والنفوذ السائدة في المجتمع³

- الشيوع و الإنتشار : نعني به الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية كلها، وفي رأي " ألفين توفلر " أن المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للإتصال ليشمل لا ليقضي من هم من أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.⁴

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 8.

² خليدة صديق: مناهج البحث في الإعلام الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص171.

³ محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص10

⁴ بن عبود وليد: " الإعلام الجديد مفهومه و خصائصه"، مجلة الراصد العلمي، المجلد 7، العدد 1 مارس 2020، ص

3. أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

شهدت تكنولوجيا الإتصال تطورا خلال العقدين الماضيين، وما تزال تنمو بشكل كبير فاق القدرة على وضع تصور كامل يحكم أداء هذه التكنولوجيا، ولعل هذا ما جعل المختصون يختلفون في تصنيف تكنولوجيا الإعلام والإتصال بسبب تعدد مستويات إستعمالها و إختلاف أغراضها، بالإضافة إلى المنظورات التحليلية التي تختلف من مدرسة إلى أخرى، وزيادة في الإحاطة المعرفية.¹ و على العموم يمكننا ذكر أهم أنواع هذه التكنولوجيات فيما يلي:

الهاتف: (التليفون).

وسيلة إتصال سمعية، وتتوفر للعالم الآن شبكة إتصالات تليفونية عالمية عبر الأقمار الصناعية مما جعل العالم المترامي الأطراف قرية إلكترونية وهو وسيلة لنقل الكلام باستخدام التيار الكهربائي مزايا الإتصال بالهاتف:

✓ ربط المشتركين مع بعضهم البعض على مستوى العالم.

✓ اختصار الوقت والجهد والمال نتيجة لسرعة الاتصال.

✓ يستخدم لتلبية حاجات هامة وإنسانية.

وهناك أجهزة أخرى توازي خصائص الهاتف بل تفوقه مثل: جهاز التلكس و جهاز الفاكسميلي و جهاز التلبرنتر، فلها خصائص عالية في السرعة والدقة

أ- **الفاكس:** عبارة عن نظام الإرسال الصور والأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة الكترونياً عن طريق سلك أو راديو أو أقمار صناعية ويمتاز بنقل الأشياء الثابتة وليس المتحركة.

يستخدم في إرسال الأخبار من وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف ومحطات الإذاعة والتلفزيون.

✓ يمكن الاستفادة منه في طباعة الصحف عبر الأقمار الصناعية وخاصة العالمية منها .

¹فضيل دليو: التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص85.

- ✓ والتي تصدر أكثر من طبعة في أكثر من مكان في العالم.
- ✓ يوفر تبادل الوثائق سلكية ولا سلكية في غضون دقائق.
- ✓ و يتميز عن أنظمة الإرسال الأخرى بأن الشخص المستقبل يستلم نسخة كاملة من الوثيقة الأصلية.

التلفزيون:

إن التلفزيون (Television)، من الناحية اللغوية، كلمة مركبة من مقطعين (Télé) ومعناه " عن بعد" و (Vision) ومعناه الرؤية، وبهذا يكون معنى كلمة التلفزيون هو " الرؤية عن بعد"

استعملت هذه الكلمة لأول مرة عام 1900 وقبل أن تشيع رافقها استعمال كلمات أخرى تترجم الرؤية عن بعد أو المصورة مثل التلسكوبي، " التلكتروسكوبي" النيوتروغرافي" وبالعربية " الرائي" ثم "التلفزة" كتعريب لكلمة تلفزيون¹

أما من الناحية العلمية فيمكن تعريف نظام التلفزيون بأنه: طريقة إرسال واستقبال الصورة والصوت بأمانة من مكان إلى آخر، بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية والكابلات النحاسية (الألياف البصرية مؤخرًا) والأقمار الصناعية بمحطاتها الأرضية في حالة البث كبير المسافة، ويعتمد البث التلفزيوني على ثلاثة عناصر مهمة: الكهرباء الضوئية وتقنية المسح البصري للصورة بغية تفكيكها إلى نقاط والتحكم في الأمواج الهرتزية لنقل الإشارات.

ث- الهاتف النقال (الجوال):

هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط ب (شبكة اللاتصالات اللاسلكية والرقمية) تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور من بعد وبسرعة فائقة جدا ونظرة الطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليتها العملية عدم إرتباطه المادي المباشر فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول

¹: انشراح الشال، الاعلام الدولي عبر الأقمار الصناعية (دراسات في شبكات التلفزيون)، دار الفكر العربي، القاهرة، 1995،ص 197

وهو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت لكنه أصبح الوسط المفضل للناس للقيام بعملية الاتصال في القرن الحادي والعشرين فهو يقوم بربطنا إلى الباقي من العالم في أي وقت وفي أي مكان ولذلك فهو أصبح شيئاً لا يمكن الاستغناء عنه في حياتنا.¹

مميزات وخصائص الهاتف النقال:

وبعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية (GSM) أصبح الهاتف النقال وسيلة اتصال متعدد وسريع يستعمل في كثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة. وفي المجال التجاري والأمني والصحي والتعليمي....

وبالنسبة للتأثير على العلاقات الإنسانية فإن الجوال كان له تأثير ملحوظ على القيام بربط وسهولة اتصال وتعامل الجماعات بعضها.

أتاح زيادة في معدل الاتصال العائلي وما شابه ذلك مع الآخرين واعتبر كحارس وخصوصي يحمي من الأضرار غير المتوقعة الانتقال

ج- شبكة المعلومات والاتصالات (الإنترنت) :

يعد الإنترنت وسيلة اتصالية لم تعرف البشرية مثلها من قبل، سواء من حيث تطبيقاتها واستخداماتها، أو من حيث تأثيراتها وانعكاساتها، فهي وسيلة قامت باختزال كل الوسائل الاتصالية التي سبقتها أو على الأقل قامت باحتوائها، فمثلاً نجد كلا من التلفزيون والهاتف والإذاعة والصحف وغيرها من الوسائل الإعلامية قد أصبحت متاحة على الشبكة العنكبوتية، فأني شخص يمكنه اليوم أن يطلع على الصحف الصادرة في العالم، والاستماع لأي قناة إذاعية أو مشاهدة أي قناة تلفزيونية، كما يمكنه الاتصال بأي شخص في العالم وفي أي مكان يتوفر فيه الربط بشبكة الإنترنت.²

¹ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني: تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011. ص 4.

² حسن عماد مكايي ، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط 1 ، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009 . ص 67.

وعليه فإن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة في مجال الاتصالات لم يكن يتوقعها حتى الذين قاموا بتصميمها و إنشائها، فلم يبق مجال من مجالات الحياة إلا وأثرت فيه فتغيرت بذلك طريقة عيش الإنسان في عمله ودراسته ، وكذلك طريقة تفاعله مع غيره واتصاله بهم، فخدماتها المتعددة جعلتها تلقي إقبالا كبيرا لدى كل شرائح المجتمع.

فالإنترنت هو: ((عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة بعضها ببعض ، وهذه المجموعة تنمو ذاتية بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات))

ويعد الإنترنت من أبرز وسائل الاتصال الجديدة التي كان لها تأثير ثقافي شامل وكبير سواء في شقه الايجابي أو السلبي، فتطبيقاتها المتعددة التي جلبت أعدادا كبيرة من المستخدمين في ظرف وجيز جعلت تأثيرها عميقا وبعيد المدى فهي الوسيلة الاتصالية الوحيدة لحد الآن التي توفر معلومات وفيرة بكل اللغات والأشكال وكما يقول أحد الكتاب: ((قامت بإرواء ظمأ وتعطش الأفراد للمعلومات)) ، و يرى البعض: أن المحتوى المجاني يعتبر العامل الهام الذي يجذب القراء لهذه الوسيلة الجديدة وبطبيعة الحال فإن هذا المحتوى فيه الغث و السمين والنافع وغير النافع، ومصدره عدة ثقافات، منها ما تتوافق أصولها ومبادئها مع ثقافتنا ومنها ما لا يتوافق، وهو الأمر الذي جعلنا ننبه إلى أهمية عامل التأثير الثقافي لوسائل الإعلام الجديدة. كما أن الخدمات التفاعلية على الشبكة لعبت دورا كبيرا كما تشير عدة دراسات في جلب المستخدمين، الذين أصبحوا يقضون أوقاتا طويلة أمام الشاشة دون أن يشعروا بذلك

الأنترنت والبريد الإلكتروني:

تعتبر الأنترنت شبكة اتصال جماهيرية ضخمة جدا غير مركزية وترتبط مجموعة كبيرة من شبكات الحاسب الآلي المنتشرة في أنحاء العالم، حيث تتبع كل شبكة جهة مستقلة مثل الجامعات مراكز البحوث والشركات، كما تتميز الشبكة بعدم وجود جهة مركزية تديرها أو تحكمها بشكل مباشر كما تتميز بسرعتها الفائقة وإتاحتها لقدر كبير من الحرية والتفاعلية فهي وسيلة لنقل الأخبار والمعلومات يمكن من خلالها نقل الأخبار والمعلومات بأسلوب سهل وسريع، جعل من العالم قرية صغيرة. ويعتبر البريد الإلكتروني إحدى وسائل تبادل

الرسائل بين الأفراد والمنظمات عبر شبكة الانترنت بسرعة وكفاءة عالية . إتاحة أنماط أخرى للاتصال مثل ارسال رسالة نفسها إلى عدد كبير من المشتركين بسرعة وسهولة، كما يمكن نقل ملفات البيانات والمعلومات عن طريقه، وكذلك الاتصال عن بعد بالحاسبات الآلية، ويتميز بأنه أقل ثمن وأكثر اعتيادية، وتعود الرسالة إلى صاحبها في حال تعذر وصولها إلى المرسل إليه، و يمكن للمشارك تصفح بريده في أي وقت وفي أي مكان في العالم إذا ما توفرت لديه أدوات الدخول إلى شبكة الانترنت.¹

- الحاسبات الإلكترونية

جمع حاسب وهي مجموعة من الأجهزة تشكل معا نظاما تقنيا، وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن صياغتها رياضيا باستخدام قواعد المنطق الشكلي الصوري، وتشمل هذه الأجهزة وحدة المعالجة المركزية ويتم فيها تنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الموجودة في جهاز آخر هو وحدة التخزين او ذاكرة الحاسب، ويضم كذلك أجهزة الإدخال والإخراج ووظيفتها تأمين التعامل والاتصال بين وحدة المعالجة المركزية ووحدة التخزين والعالم الخارجي. ويلعب الحاسب الإلكتروني دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء، وله القدرة على اجراء العمليات الحسابية المعقدة التي يصعب إجراؤها يدويا، بالإضافة الى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة مرتبة ومنظمة بحيث يسهل استرجاعها في أزمنة ضئيلة للغاية.²

الاتصال الكابلي: يعد الكابل أحد الوسائل التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص إما بالأسلوب التماثلي وبالأسلوب الرقمي، وهناك استخدامات عديدة للاتصال الكابلي فهو يقوم بتقديم خدمات برمجية تتناسب وظروف الجماعات

¹ سحائين الميلود: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، 2016-2017، ص 26.

² محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الغربي للنشر والتوزيع، 1990، ص 38

المستهدفة وتتيح إمكانية وصول المعلنين الى الجماهير المستهدفة تماما لترويج السلع والخدمات، ويتيح عدد كبير من الخدمات داخل المنزل مثل التعامل مع البنوك والشراء والخدمات الطبية والأمنية، بالإضافة الى إمكانية توجيه بعض الأسئلة للمشاركين خلال تقديم البرامج وإتاحة رد الفعل الفوري، كما يمكن اجراء استطلاعات حول القضايا الجدلية التي تطرحها البرامج.

ويمكن استخدام الاتصال الكابلي لتجميع ردود أفعال الجماهير اتجاه البرامج واستطلاع آرائهم ومقترحاتهم بشكل فوري كذلك الحصول على ألعاب الفيديو وبرامج الحاسب الالكتروني من خلال الاتصال بنظم استرجاع المعلومات¹

4-4- الأقمار الاصطناعية:

يطلق على الأقمار الاصطناعية عدة تسميات فهناك من يسميها بالتتابع لتتبعها مدار الأرض، والبعض يسميها ترجمة لكلمة (satellite) (بالإنجليزية، كما يطلق عليها اسم الأقمار الاصطناعية لدورانها حولالسوائل وهي الأرض واصطناعها من طرف البشر.² يتيح استخدام الأقمار الاصطناعية عدة مزايا للاتصال من بينها:

- اجتياز العوائق الطبيعية للإرسال مثل الجبال والصحاري والمحيطات.
- تحقيق السرعة والوضوح الكافيين في نقل الاحداث والمعلومات من مكان لآخر.
- توفير استقبال عال الجودة لخدمات الراديو والتلفزيون والهاتف ونقل البيانات.
- تتيح الوصلة الفضائية اتصالا مباشرا من نقطة الى عدة نقاط في نفس الوقت، ويمكن استخدام الاتصالات الفضائية بشكل مكثف على أسس اقتصادية حيث ينتشر الاشعاع الراديوي من خلال الأقمار الاصطناعية في خطوط مستقيمة تصل الى سطح الأرض فتغطي مساحة كبيرة تعادل ثلث مساحة الكرة الأرضية.³

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسن السيد: مرجع سبق ذكره، ص ص 93، 94 .

² لامية صابر، محمد غزالي: مرجع سبق ذكره، ص 49.

³ فيصل أبو عيشة: الإعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 41.

4. أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال وما تعكسه أهمية ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث جعلت العالم قرية صغيرة. تكمن أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، وتساهم في التنمية الاقتصادية حيث إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع، وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا، بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمكن الأشخاص المهمشين والمعزولين من يبدو وجودهم في المجتمع العالمي بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وتساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستوى المحلي والدولي، كما تمكن الأفراد من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكن في السابق.¹

لقد تزايدت الحاجة في عصر المعلوماتية إلى تطوير التعليم مع التركيز على المعارف والمهارات التكنولوجية والعلمية اللازمة للمشاركة بصورة مجدية في مجتمع المستقبل، ومع هذا التطور السريع الذي تشهده المعارف العلمية بات من الصعب على نظم التعليم التقليدية الوفاء بالمتطلبات التعليمية المنشودة، وزادت الحاجة إلى تكميل التعليم النظامي بتعليم يوفر عن طريق قنوات غير نظامية، فقد تغير مفهوم الوقت في التعامل مع المعلومات ليصبح موردا وليس قيادا، كذلك مفهوم المكان الذي مع الانتشار الكبير لأجهزة الحاسوب والنمو المتعاظم لشبكة الأنترنت وتنوع وظائفها واستخداماتها أحدثت أنماط حياتية مستحدثة.²

¹ ماهر عودة الشمايلة: مرجع سبق ذكره، ص 97.

² قاسحي فيروز ، "استخدامات تكنولوجيا الاتصال في التعليم والبحث العلمي، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد 1، جامعة الجزائر، جوان 2016، ص 88.

5. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الوظائف التي تختلف باختلاف وسائلها، واختلاف حاجات الجمهور ورغباته، ويمكن إيجاز أهم وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يلي:

- **الوظيفة التعليمية** : تلعب وسائل الاتصال الجماهيري دورا كبيرا في تعليم الأفراد، بحكم أن أهداف التربية والإعلام يتقاربان في معظم الوجوه في مجتمعاتنا المعاصرة .

- **وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية** بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الإنتاجية أصبح كل شيء يتم الكترونيا، حيث أسهم الكمبيوتر في انشاء قواعد المعلومات والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي الإلكتروني... الخ .

وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي للراديو والتلفزيون، او المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني (digital darkroom) ، وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة او مصورة او مرسومة فان هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم

وظيفة الإعلان والترويج وهي وظيفة مهمة بالنسبة للبائع والمنتج، وقد تعود المتلقي أو المتصفح للإعلانات المنشورة في الأنترنت والتلفزيون وغيرها أن الإعلان صار من الوظائف الأساسية لوسائل الاتصال .

وظيفة الخدمات العامة: تتمثل في النشرات الجوية بأحوال الطقس وفي نشر مواقيت الصلاة، وفي الاستشارات الطبية الاجتماعية والقانونية

وظيفة نقل وتوزيع المعلومات سواء عبر الفاكس، الأقمار الاصطناعية، الاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية... الخ.¹

¹شمس ضيات خلفاوي: "الاعلام الجديد قراءة في تطور المفهوم والوظيفة ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، عدد 15 . جوان 2015 ص 308.

- وظيفة العرض: حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.

6. استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال التعليم:

إن التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصال، تمكن من تقوية المؤهلات العقلية مثل القدرة على التفكير والبرهنة، وحل المشاكل، والتدريب على التعلم والإنتاج. إن أغلب المتعلمين يظهرون، وبشكل تلقائي، اهتماما كبيرا لأغلب الأنشطة التعليمية المعتمدة على تكنولوجيا حديثة. ويحدث العكس عند استعمال مقاربات تقليدية.

وأغلب التحقيقات والمعانيات الميدانية وبرامج التتبع، التي أجريت في الدول المتقدمة تؤكد ذلك. وانطلاقا من خلاصات لعدة دراسات وأبحاث ميدانية، أجري أغلبها في الولايات المتحدة الأمريكية، في مستويات تعليمية مختلفة، حول استعمال الوسائل التكنولوجية في الحقل التربوي، والتي تثير الانتباه بشكل كبير، أستخلص هذه النماذج، لناخذ فكرة عما يجري في الدول المتقدمة، حتى نعرف ما ينتظرنا من مجهودات في المستقبل.

يرى برناس سعيد أن التكنولوجيات الحديثة أعطت دفعا جديدا لمجال التعليم والبحث العلمي، حيث يعتبر من أكثر القطاعات تأثرا بفحوى هذه التكنولوجيا، ويتوقع أن يزداد تبني التكنولوجيات الحديثة هذا القطاع من في الجامعات والمدارس والمؤسسات نتيجة القناعات المتزايدة في الفوائد التي تحققها هذه التكنولوجيا لمختلف جوانب العملية التعليمية ومن بين استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال التعليم نجد ما يلي:

- تحسين العملية التعليمية بحل العديد من المشكلات التي يعاني منها التعليم اليوم، حيث توفر المحتوى التعليمي للدارسين في أي وقت وفي أي مكان عبر شبكة الأنترنت وبأشكال مختلفة تتناسب اختلاف الظروف والقدرات، وتقلل من تكاليف التدريب والتعليم.

- تمكن من متابعة التعليم بصورة دقيقة.

- تساعد الجامعات على استيعاب الأعداد الكبيرة من الدارسين وتقديم التعليم للقاطنين في المناطق البعيدة المحافظة على الجودة التعليمية.¹

- تقديم التصميم المناسب لمختلف البرامج والمواد التعليمية مع إمكانية تحديثها بطريقة مستمرة. إمكانية الاطلاع على مختلف الدراسات والأبحاث الحديثة ومختلف الطرائق التعليمية الفعالة المتوصل إليها في المؤسسات التعليمية.

- الوصول الحر إلى برامج لإعداد الموارد البشرية وتدريبهم على مستحدثات التعليم الإلكتروني

- إمكانية الاطلاع على مختلف المشكلات التعليمية والحلول المقترحة لها.

- تقديم التصميم المناسب للمواقف والإشكاليات التعليمية بجميع مكوناتها مما يسهم في تحقيق جودة العملية التعليمية.

وتتمثل أهم المجالات الأخرى لاستعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة عدى مجال التعليم فيما يلي:

استعملت في العلاقات التجارية فجعلت المنتجات عبارة عن قيمة قبل أن تكون سلعة. أدت هذه التكنولوجيات الحديثة إلى ظهور نمط جديد من تنظيم المؤسسات يتمثل في الشبكة، ويتميز هذا التنظيم بالاندماج والتسيير والتفكك فيزيقيا حيث جعلت التنظيم لا مركزيا وهياكله مسطحة تسيير التواصل التفاعلي.

فتح تسيير الوصول إلى بنوك المعلومات أفاقا اتصالية جديدة، وأدى إلى زيادة الإنتاجية وزيادة قدرة المؤسسات على تسيير المسائل المهمة لجعل المعلومات في متناول الجميع. أدت إلى تغييرات في حجم وطبيعة المهمات المرتبطة بضرورة التكيف معها، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات محفزة على التكوين المستمر والمتخصص للعاملين في الميدان.

¹ حسن علي محمد مرجع سبق ذكره، ص 19.

الاعتماد على الدعامة الالكترونية أكثر من الدعامة الورقية، بالتالي التنقل بسرعة الضوء عبر الالكترونيات واستبدال عدد النسخ الموزعة بعدد الاتصالات المنجزة.

كما لا يمكن أن نتجاهل اليوم أن التكنولوجيات الجديدة تمثل 8% من الناتج الخام المحلي (pib) الأمريكي، مثلا، وتساهم منذ 1995 بأكثر 30% من في نمو هذا الناتج، كما أن أهمية هذه التكنولوجيات أدت برجال الأعمال إلى إدراج المؤشر المعلوماتي كمؤشر خاص في الأسواق المالية، كمؤشر (nasdak) في بورصة نيويورك ليستقل بذلك عن المؤشرات الاقتصادية التقليدية الأخرى.¹

ثانيا: ضرورة استئناس المدرس بوسائل الاتصال والمعلومات

إذا كان استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة يساعد على ربح الوقت وحرق المراحل في مجال التعليم والتكوين والتعلم، كما أوضحت نتائج الأبحاث المشار إليها سابقا، فما هي المواصفات التي يجب أن تتوفر في المدرسين والمربين لمواكبة هذا التطور والاستفادة منه؟ إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أحدث تحولات عميقة في إمكانات الحصول على المعرفة والفعل فيها وإشاعتها. وهكذا أصبح يتغير دور المدرس، سواء في الابتدائي أو الثانوي أو بالتعليم العالي؛ فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل العمل التفاعلي، العمل على مشروع، العمل في إطار مجموعات، فتنغير علاقات القسم. ويصبح المدرس يلعب دور المرشد والوسيط والمرجع في بناء عمليات تعلم التلاميذ التي أصبحت تتقوى بوجود هذه التقنيات الجديدة.

إذن أصبح من المفروض على مراكز التكوين، تأهيل مدرسي المستقبل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ أي أن يكون المدرس الوافد على المؤسسة قادرا، وفي حد أدنى، على توظيف الأدوات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مجالات استعمالها.
مثلا:

¹ عبد الله: " تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على العملية التعليمية "، مجلة سيسيولوجيا، الجزائر، 2019، ص 42

- القدرة على إجراء بحث عن معلومات عبر شبكة الأنترنت.

- القدرة على إنتاج وثيقة من مكونات مختلفة: نص - جدول - صورة...

- القدرة الدنيا على قراءة وتحليل الصورة.

أما بالنسبة للمدرس الفاعل حالياً، وحتى يواكب التطورات الحاصلة ويتجنب المفاجآت المحتملة

لابد له من اقتحام مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حتى يتمكن من معرفة حاجياته لها، وتحقيق أهدافه، انطلاقاً من مضامين المقررات، التي يجب أن يكون لها ارتباط هي الأخرى بالتكنولوجيا الحديثة. مثلاً:

* معرفة طرق ولوج مصادر المعلومات، على اختلاف أنواعها: أقراص مضغوطة أو شبكة الأنترنت. كل ذلك من أجل:

- إنجاز البحث - تحليله انطلاقاً من قراءة نقدية.¹

- إنتاج شخصي للمعلومات.

- استعمال المعلومات المرتبطة بالأنشطة التعليمية.

* التعرف على المصادر الأساسية للمعلومات، المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستعمالها لتحقيق هدف بيداغوجي محدد.

وعلى كمدربين أن نستعد لتدبير جديد للقسم وتنظيم التعلم، لأن إدخال التكنولوجيا الحديثة في مجال التعليم، سيحدث تغييراً داخل جماعة القسم، وكذلك في العلاقة بين المدرسين والتلاميذ.

المدرس لم يعد وحده محور المعرفة أو مصدر المعلومات، عليه إرشاد وتتبع عمل التلاميذ في عملية البحث عن المعلومات، انطلاقاً من معرفته لمصادر المعلومات وأنجع الوسائل

¹ حسن محمد علي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة، التطور الوظائف التأثيرات، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص 18.

التي تعرض الحلول الممكنة والملائمة.¹

إن التكنولوجيا الحديثة في مجال المعلومات والاتصال يجب أن نستغلها بشكل إيجابي، لأنها سلاح ذو حدين، تساهم في تعدد قنوات التواصل والتبادل، الإيجابي والسلبي منها. وعلينا معرفة خطورتها وأهميتها في نفس الوقت، حتى نتمكن من التعاون بيننا كمربين لتوجيه تلامذتنا وأبنائنا في الاتجاه الصحيح.مثلا:

جعل هذه الوسائل تساهم في تسهيل العمل بين التلاميذ فيما بينهم.

كذلك بالنسبة للمدرسين: تبادل التجارب البيداغوجية والتربوية والتعاون في مجال المستجدات.

تطوير إستراتيجيات العمل الجماعي (أي فرق العمل) داخل المؤسسة، بين المؤسسات التعليمية، على مستوى الأكاديمية، على المستوى الوطني، أو مجال أوسع. إنتاج معلومات بالمساهمة في مواقع المؤسسات على الشبكة بمواضيع مرتبطة بالتربية والتعليم.

7. ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

بالرغم من الخصائص المتنوعة والمزايا العديدة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الا انه لديها مجموعة من الايجابيات والسلبيات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1- ايجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من أهم مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة أنها قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاثة، وهي: **البعد الزمني**: أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية .

البعد المكاني وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات و نقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

¹ فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال المفهوم الاستعمالات، الآفاق، مرجع سبق ذكره، ص ص

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي : أتاحت للمتلقي درجة كبيرة من التفاعل الايجابي مع التكنولوجيا .

هذا بالإضافة إلى إيجابيات أخرى مثل:

توفير المعلومات و البرامج التعليمية.

تزيد من المعرفة والتعليم لدى أفراد المجتمع.

تساهم في علاج أوجه القصور في التعليم التقليدي.

سرعة استقبال البيانات وإتاحة المعلومات. إتاحة العديد الخدمات والفرص المختلفة.¹

2- سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتمثل أهم سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يلي:

تهدد البناء السياسي داخل الدول المتقدمة التي تشهد نفوذ المؤسسات الخاصة، فمجل هذه

الدول لا يسيطر سوى على 4% من إجمالي رؤوس الأموال المتنقلة

خصوصية منشأ تكنولوجيا الجديدة وخصوصية استعمالاتها، فبرامج الحاسوب ليست كلها

حيادية فهي تعكس محيط وتطلعات وخصوصية شخصية الذين أعدها.

ازدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في هذا المجال.

تفاقم ظاهرة السلعة والنفعية المادية وأثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

وسائل أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية.

الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب.

نقضي تكنولوجيا الاتصال على لم شمل الأفراد وانعدام أواصر التزاور والمحبة.²

¹خالدي عصام، غربي حمزة: " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الجزائرية"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة مسيلة، العدد3، 2018 k ص 56.

² ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كائي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015، ص 68.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يتبين لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطور مستمر ولها العديد من المزايا والوظائف في العديد من المجالات والقطاعات، من بينها قطاع التعليم، وقد استطاعت هذه التكنولوجيا أن تحول العالم إلى قرية صغيرة يستطيع الأفراد فيها التواصل

فيما بينهم بكل سهولة ويتبادلون المعلومات في أي وقت، وهذا من خلال الميزات العديدة التي أصبحت توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل الثالث الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي المؤسسي الأفراد يعتمد بصورة أساسية على العلاقات الانسانية بينهم ومدى توافقهم مع بعضهم البعض ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في المؤسسات باعتبارها هو لمحدد لمدى تحقيق المنظمة لأهدافها ستناول في هذا الفصل مفهومه وأهم نظرياته وكيفية تقييمه وتطوره كما سنتناول علاقة العلاقات لإنسانية بالأداء الوظيفي.

1. تعريف الأداء الوظيفي

يعبر عن الأداء بالمخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية¹.

فيعرف في الأداء حسب Nicalas F.N انه ناتج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك².

أما Angéliser فعرف الأداء بأنه يتجسد في قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجيتها وتمكنها مواجهة القوى التنافسية أي قدرة المؤسسة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطور وهذا ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية³.

وعرفه Farinelli.M: انه يعبر عنه من خلال مؤشرات النجاح⁴.

هو نشاط يؤدي الى النوم كصيرورة وليس كنتيجة تظهر في زمن معين⁵.

ويرى نظمي وآخرون أن موضوع أداء الموارد البشرية من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة ببقاء المنظمة، وأن عملية تحديد مستوى الأداء للموارد البشرية يجب ان يكون بصورة موضوعية وعلمية على أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة، ومن ثم تحقيق حاجات المجتمع من اجل النهوض نحو الافضل.

كما يعرف ايضا الأداء الوظيفي بأنه انجاز الأهداف التنظيمية، باستخدام المورد بكفاءة وفعالية لدى في الأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة

¹ عذري سعود الهاجري، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011 ص 34 - 35.

² قلبو حسينة، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012، ص 26.

³ المرجع نفسه، ص 36

⁴ عذاري سعود الهاجري ، مرجع سابق ص 35

⁵ قاسمي محمد منير، مصطفى عبد اللطيف، اثار ادارة المعرفة على التطوير الاداء الوظيفي، مجلد، 11 العدد 03، ماي 2019، ص ص 788 - 789 .

عن غيرها من المنشآت الأخرى، التي تكون محورا للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم¹.

2. مكونات الأداء الوظيفي

بالنسبة لمكونات الأداء فحددها "سعاد" على انهما اثنان رئيسيان تجمع بين عاملين "الفعالية والكفاءة" أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هل التي تجمع بين عاملين الفعالية و الكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين:

الفعالية : effectiveness وتحقيق الأهداف يربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف فينظر للفعالية على انها بلوغ الأهداف المتوقعة.

ويمكن تعريف الفعالية هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الاخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الاقسام ومستوى المنظمة أو يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات . وينظر الباحثون في علم التسيير الى مصطلح الفعلية على انه اداة من ادوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق ان الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الاشارة من جهة اخرى الى انه توجد اسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكي الفعلية بمثابة الارباح المحققة الكفاءة تعرف الكفاءة بأنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها اعوان المؤسسة وتعني ايضا العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك . كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الامكانيات والنشاط الكف، هو الاقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف ان الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني

¹سعاد قسوم، دور التمكين الاداري في تطوير الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2019 ص 45 - 46

المدخلات، أي استعمال مدخلات أقل كما تعرف على انها الاستخدام الامثل للموارد المؤسساتية باقل تكلفة ممكنة دون حصول اي هدر يذكر.

اتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما فالمنظمات يمكن ان تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة كما يمكن ان تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة حيث تشير الفعالية الى الدرجة التي تتحقق¹ بها الأهداف المحددة مسبقا أما الكفاءة فتشير الى الطريقة الاقتصادية التي يتم انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية اما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمنظمة².

- **القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق معايير العمل الموضوعية، وما القدرة بمختلف مستوياتها الى حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة: اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك³.
- **الرغبة:** أي توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة⁴.
- **واما " روقاو والولهي "** فحددوا مكونات الأداء الوظيفي كالاتي:
- **الانشطة التي تتغير مع الزمن:** حسب الأوقات التي تؤدي فيها العمل ومثال على ذلك تغيير مهام مدير الحسابات وقت الميزانية في اخر عن مهمته الاخرى خلال السنة.

¹ المرجع نفسه، ص ص 45-46.

² مرجع نفسه، ص 46

³ الكوخي مجيد، مؤشرات الاداء الرئيسية، ط1، دار المناهج، للنشر 2015، ص 30

⁴ جميل عبد الكريم احمد، ادارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر، 2015، ص 82

- الأنشطة التي تتغير بتفاوت العمال: هي نتيجة لخبرات خاصة متميزة لكل عامل من العمال الذين يؤدون العمل.
- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف: هي نتيجة لطبيعة الحركة¹ التي يؤدي فيها العمال عملهم مثل توقف مفاجئ للأدلة قد يجعل العمال يتوقفون عن أداء أنشطة الانتاج والقيام بأنشطة اخرى لمنع التوقف².

3. ابعاد الأداء الوظيفي

يمكن التمييز بين الابعاد المختلفة للأداء الوظيفي كما يلي:

الأداء الاقتصادي: تتمثل ادوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي، حيث يتم الاعتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة النسب المالية انطلقنا من سجلات ودفاتر المؤسسة وكذا القوائم والتقارير التي تعادله..

الأداء الإداري: حيث يتم قياس كفاءة وفعالية تنفيذ الخطط والسياسات لتشغيل، بالاعتماد على الوسائل الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات مثل بحوث العمليات البرمجة الخطية.

الأداء الاجتماعي: ويعتمد على خلق التعاون بين مختلف المشروعات في مختلف الميادين والاستثمارات والبحوث، من جانب وكذا مساهمة المؤسسة في بعض أوجه النشاط الاجتماعي وثقافي وتطوير المجتمعات المحيطة بنا من جانب اخر، ومن ثم تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

الأداء البيئي: وذلك من خلال تحديد نتائج تدخل المؤسسة في الجانب البيئي، اي تحديد النتائج الايجابية والسلبية المترتبة عن التغيرات التي تحدث في خصائص النظام البيئي بفعل نشاط أو مجموعة من الأنشطة الطبيعية أو غير الطبيعية.

¹ زقاو عبد الحميد، الولهي حنان، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجورية، مذكرة كلية العلوم الاجتماعية، ماستر تنظيم وعمل، جامعة عمار تليجي، الأغواط، 2018، ص 49

² المرجع نفسه، ص 49

الأداء الاستراتيجي: ويرتبط الأداء الاستراتيجي وفقا " لبتروواتمان " بالتميز المؤسسي الذي ينطوي على التطبيق المنهجي لمنطق تنظيمي قوي فالمؤسسة الناجحة هي التي يأتي نجاحها¹.

من احترام مبادئ الحسن السليم الأداء التنفسي

الأداء التنافسي: لقد اضاف "بوتو" الجانب التنافسي كأحد محددات الأداء حيث يتم الحكم على التنظيم الناجح وفقا لما اذا كان سيتم الحصول على قواعد اللعبة في المنافسة في القطاع فهو يبرز في نموده ثلاث مستويات من الاجراءات وفقا لطبيعة النظام التنافسي: -تعزيز الكفاءات الأساسية وحماية موقفها الدفاعي.

- اللعب وفق قواعد اللعبة والذي يمكن أن يغير ميزات القوة لقطاع معين.

-بناء القواعد الجديدة التي توقع التغيرات في هذه الصناعة وذلك لخلق ميزة تنافسية في المستقبل بصورة اسرع من المنافس².

4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

بالنسبة للعوامل المؤثرة فهي عديدة وتكون خارج نطاق سيطرة العامل والتي ويمكن ان تؤثر على مستوى ادائه وبالرغم من ان بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار بالرغم من أن الا أنها موجودة³:

العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة:

وهي تلك العوامل التي عن التفاعل مختلف العناصر الداخلية للمؤسسة.

العوامل التقنية: وهي مختلف القوى المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني للمؤسسة:

- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال¹.

¹ قلبو حسينة، مرجع سابق، ص ص 41- 42

² المرجع نفسه، ص 42

³ ابتسام بو العيش، التعبير التنظيمي واثرة على الاداء الوظيفي، مذكرات ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة، جيجل، الجزائر، 2014، ص 30

العوامل غير الخاضعة للتحكم المؤسسية:

تتمثل في مجموعة التغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فهي بذلك تنتمي الى المحيط الخارجي

- ❖ الموقع الجغرافي للمؤسسة.
 - ❖ التناسب بين طاقتي التخزين والانتاج في المؤسسة.
 - ❖ نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات. تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.
 - ❖ نوعية المنتج، شكله، ومدى مناسبة التغليف له.
 - ❖ التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
 - ❖ نوعية المواد المستخدمة في عملية الانتاج.
- العوامل البشرية:** وهي مختلف القوى المتغيرات التي على استخدام المورد البشري في المؤسسة.

- التركيبة البشرية من حيث السن والجنس.
 - نظامي المكافآت والحوافز.
 - نوعية المعلومات.
 - مستوى تأهيل الفرد.
 - التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
- الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين².
- العوامل المتعلقة بالعامل:** وهي ثلاث عوامل أساسية التعليم، التدريب، والخبرات.

¹ غضبان ليلي، دور ادارة المعرفة في تحسين اداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة -الجزائر، جامعة باتنة الجزائر، 2018، ص 21

² المرجع نفسه، ص ص 21-22.

التعليم: ويمثل تلك المعارف التي تم الحصول عليها عبر الطرق البيداغوجية والاكاديمية المختلفة.

وكلما كان هناك ارتباط بين ما تعلمه الفرد بين مهام عمله كلما زاد ادراكه لدوره ومن ثم ممارسته له بالشكل المطلوب¹.

التدريب: يعرف التدريب على أنه "جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات العاملين وتوجيهاتهم وآرائهم باستخدام طرق تدريبية.

وارشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقا لمعايير العمل بشكل مقبول.

ويمكن أن يتم التدريب وفق برامج تدريبية منظمة اثناء تأدية العمل ومن الواضح أنه كلما تلقى الفرد التدريب المناسب كلما انعكس ذلك على مستوى أدائه الوظيفي.

الخبرات: ان للخبرة علاقة مباشرة بأقدمية الفرد في العمل، حيث يحصل من خلالها على قدر هائل من المعلومات المعارف والمهارات يضعها في خدمة العمل، مما ينعكس على اهتمامه بالجانب الفني والتخصصي في الأداء، وفي بعض الوظائف يمكن لسنوات الخبرة تعويض متطلبات التعليم، اذ انه كلما كان للفرد خبرة في ميدان ما كلما انعكس ذلك على أدائه الوظيفي².

العوامل الاجتماعية والثقافية: يرى Koontz O'donnel " ان العوامل الاجتماعية هي تلك المواقف والرغبات ومستوى الذكاء والتربية وقناعات وعادات الأفراد الذين يكونون مجموعة أو مجموعا ما³" ما تبرز أساسا في المستوى المعيشي للعامل بحيث عندما يكون هذا الاخير ميسورا ومتاحا بشكل جيد كلما انعكس ذلك بالإيجاب على أدائه وبالتالي على

¹ عز الدين هروم، واقع تفسير الاداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 34

² المرجع نفسه، ص 34

³ غضبان ليلي، مرجع سابق، ص ص 21- 22

المؤسسة والعكس صحيح بالإضافة الى تضافر عوامل اخرى على أداء العامل بالمستوى الثقافي والعادات والتقاليد¹.

في حين يرى G. Bressy أن العوامل الثقافية تتضمن نماذج الحياة والقيم الاخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع الذي تقع فيه المؤسسة.

العوامل التكنولوجية: والتي نذكر منها المعارف العلمية والابداعات التكنولوجية، تداول براءات الاختراع....الخ

تمثل أيضا عنصر بالغ الأهمية ضمن متغيرات الدالة التي تربط المؤسسة بعوامل محيطها².

5. نظريات الأداء الوظيفي

ان تتبع الاتجاهات النظرية يوضح ان الأداء الوظيفي أو الأداء بصفة عامة كان أهم ما شغل بال رواد الفكر الاداري والتنظيمي، حيث اهتم به كثيرا وبكيفية تحسينه وزيادته كل حسب اتجاهه هو تصويره ومنهجه سواء رواد الاتجاه الكلاسيكي أو الحديث أو المعاصر في الفكر الاداري أو التنظيمي ولقد تناولنا الاتجاهات النظرية نظرا لاختلاف الإهتمامات الخاصة بتحسين الإنتاجية والأداء لدى الرواد حيث ان كل رائد اهتم بالجوانب المادية بشق كالأجر والآلات والمعدات والتقنيات ومنهم من اهتم بالجوانب الادارية والتسيير وطبيعة القيادة، وهي كلها تفيد الدراسة لإثبات العلاقة القائمة بين الأداء الوظيفي وبيئة العمل الداخلية وما تتضمنه من عناصر ادارية ومادية³ ومن أهم الرواد اللي ساهموا بأفكارهم في هذا المجال:

ادم سميث **A.Smeth** : حيث ساهم هذا العالم الإنجليزي في علاج أثر تقسيم العمل داخل الوحدة الانتاجية على رفع مستوى الأداء لدى العامل وتوصل الى ان تخصيص كل

¹ حمدي سعاد، بوفاتح صليحة، الاتصال الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر علم النفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تلجي، الاغواط، 2015، ص81.

² غضبان ليلي، مرجع سابق، ص22.

³ زقاو الحاج عيسى، محمد حسين، العمل الداخلي وتأثيرها على الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تلجي، الاغواط، 2016، ص33

عامل لأداء عمل ما يجعله يلم بكل جوانبه إلى نتائج مرضية وكفاءة في الإداء وجود في الإنتاج.

فريدريك تايلور 1856-1975 Feederick Taylor نظريته الإدارة العلمية وهي أقدم النظريات التي اعتمدت على رصد الظواهر الادارية ودراستها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحدث في أداء العاملين¹، حيث بان العاملين لا يمكن برمجتهم بأداء فعال في المؤسسات الصناعية، وذلك بدراسة للحركة والزمن في العمل حتى يكشف عن الوسائل والعوامل المساعدة على رفع الكفاية الانتاجية وتحديد افضل الطرق لزيادة الأداء الوظيفي وتوصله الى ضرورة التنظيم الاداري والاشراف المركزي وتحديد المهمات بدقة وتدريب العاملين وتقسيم الواجبات والاختيار العلمي للأفراد حسب طبيعة الوظائف وتحديد نوع وكمية العمل المطلوب لكل فرد.

هنري فايول Henri Fayol ونظريته التقسيمات الإدارية حيث ركز على أهمية تقسيم العمل و وحدة السلطة و الانضباط الفردي للمصلحة العامة للمؤسسة في تحسين الإنتاج لدى العاملين فهو مكمل الإتجاه تايلور رغم بعض الاختلافات معه، حيث يرى هنري ان تقسيم العملية الانتاجية الى مكونات ووظائف يسهل كثيرا عملية الإنتاج والأداء على اساس واضح من وحدة السلطة وتنسيق خطوات ومراحل التنفيذ.

حينما يركز الرواد على عمليات الإنتاج وتحسينها فإنهم بذلك يركزون على أداء العمال من حيث كفاءته وطريقته ووسائل وظروف العمل المادية والمعنوية وكيفية تحسينه، والاختلاف كما سبق و ذكرنا يكمن في الإتجاهات والتصورات لدى كل رائد من رواد الفكر التنظيمي و الإداري.

¹ ميهوبي سمير، علاقة البيئة الداخلية للعمل بالأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تليجي، 2017، ص 49

التون مايو George Elton Mayo /1880 /1949:

نظريته العلاقات الانسانية قدم هذا العالم الامريكي انتقادات للاتجاهات الادارية العلمية خاصة بعد ان شعر اصحاب الاعمال بان مبادئ الادارة السائدة في مؤسساتهم بالرغم من حزمها وضبطها للعاملين وبالرغم من الحوافز المادية المغرية للعمال اصبحت المؤسسات عاجزة عن المحافظة على مستوى الادارة¹ والانتاج واكتشف "التون مايو" ان العوامل المادية ليست بالضرورة وحدها العامل هو الاساس المؤثر في انخفاض وارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين ويعتبر ذلك اهمالا للجوانب الانسانية للأداء والعمليات الإنتاجية.

دراسات وتجارب "التون مايو" وزملائه حول السلوك الاداري للعاملين في واحد من اكبر المصانع في مدينة شيكاغو مصنع هاوثورن" اكتشفت ان اثر الجماعة وزملاء العمل وعاداتهم افكارهم واحاسيسهم تعتبر عوامل على درجة كبيرة من الأهمية في سير العملية للمؤسسات وتحسين الأداء والانتاج.

والنتيجة التي خرج بها "مايو" كانت المؤسسة عملية اجتماعية اكثر من كونها عملية ميكانيكية وهذه العملية الاجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية غير الرسمية بين جماعات العمال، فتلبية حاجاتهم تصبح محور ادائهم وسلوكهم دون الاضرار بجوانب السلوك الرسمي للمؤسسة².

6. تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء هي إحدى أهم العمليات التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، وعليه تعتبر من العمليات الهامة على جميع مستويات المنظمة ابتداء من الادارة العليا والانتهاه بالموظفين في اقسام وحدات الانتاج، لكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق وبمشاركة جميع الاطراف التي من الممكن أن تستفيد من

¹المرجع نفسه، ص ص 49 - 50

²المرجع نفسه، ص 50.

النتائج¹. بانه عملية قياس الأداء وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف من ذلك ان عملية تقييم الأداء² هي جزء من عملية ادارة الأداء³.

ويمكن تعيين تقييم الأداء بانه عملية اصدار حكم من أداء وسلوك العاملين في العمل تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم الى عمل اخر، أو فصلهم أو خارجها أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم.

كما ان تقييم الأداء يحقق في المنظمة أهداف هذه ابرزها:

➤ يزود تقييم الأداء متخذي القرار في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرض أو غير مرض.

➤ سيساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى اسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة، وعلى انجازهم الشخصي.

➤ يشكل تقييم الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم وقد يأخذ التحسين بشكل التدريب داخل المنظمة أو خارجها.

➤ يسهم تقييم في اقتراح الانسان المكافآت المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يحصل عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو انقاصها بل ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين واقتراح امكانية ترقيتهم وتولي مناصب قيادية اعلي يفيد تقييم الأداء في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة معينة واقتراح حل الموارد البشرية محلها⁴

وتكمن أهمية عملية تقييم الأداء في:

¹ نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والاداري، دار دجلة، الاردن، 2015، ص 15
² عادل محمد زياد، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، كلية التجارة، المكتبة الجامعية، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص329.

³ المرجع نفسه، ص324

⁴ عبد الباري ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص ص 259-260.

- تخطيط الموارد البشرية.
 - تحسين الأداء وتطويره وتقييم المشرفين والمديرين.
 - اكتشاف الاحتياجات التدريبية.
 - وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت.
 - انجاز عمليات النقل والترقية ومعرفة معوقات ومشاكل العمل.
- كم من الجدير ذكره أنه هناك العديد من لقياس الأداء فنقسم لطرق تقليدية وطرق حديثة وهي كالآتي:

الطرق التقليدية:

طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص: وتركز هذه الطريقة على تحديد مجموعة من الصفات مثل التعاون مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والانتظار في مواعيد العمل والسرعة والدقة في أداء العمل، المبادرة والانتظام، وتحمل المسؤولية، والقدرة على حل المشكلات وغيرها من الصفات ويتم اعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات ويقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح ممثلاً للمستوى الذي يعتقد انه يمثل مستوى أداء الفرد ورغم أن هذه الطريقة تتميز بالبساطة والسهولة إلا أنه يعاب من لناعية الموضوعية واستنادها للتقدير الشخصي.

طريقة التوزيع الاجباري: ترمي هذه الطريقة الى التخلص من التحيز الشخصي في عملية التقييم والميل الى اعطاء تقديرات عالية أو منخفضة لمعظم المرؤوسين لذلك تلتزم بعض المنشآت الرؤساء المباشرين توزيع تقديراتهم على الأفراد بما يتماشى مع التوزيع التكراري العادي ويقضي هذا التوزيع بان يكون التفاوت في القدرات بين افراد المجموعة الآتية بالنسبة التالية¹:

- 10 % من مجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات كبيرة جدا.

¹ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للطباعة والنشر، الاردن، 2015، ص10.

- 20% من المجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات كبيرة.
- 40% من مجموع الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات متوسطة.
- 20% من مجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات قليلة
- 10% من مجموع الأفراد تتوفر لديهم القدرات بدرجات قليلة جدا.

ويلزم الرؤساء المباشرون بتوزيع التقديرات على المرؤوسين وفقا للتوزيع التقديرات على المرؤوسين وفقا للتوزيع السابق.

طريقة الترتيب العام: وتتمثل بهذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيبا تنازليا وفقا للأداء العام للأداء، وليس بناء يعطي على مجموعة الخصائص أو الصفات الشخصية، وهذا العيني أن الأساس هنا هو ملاحظة واحد فاعلية العمل الكلي لكل المرؤوسين حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوسين مثل (ضعيف، متوسط، جيد، ممتاز) ككل ولا تسمح بمقارنة العاملين في مجموعات مختلفة.

طريقة المقارنة بين العاملين: تتشبه الطريقة السابقة، وتعرف أحيانا بمقارنة الأزواج من العاملين، حيث يقوم الرئيس بمقارنة كل فرد في المجموعة، مع كل من الأفراد الباحثين وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة حيث تقل فعاليتها كلما زاد عدد اعضاء المجموعة.

الطرق الحديثة:

طريقة الاختيار الاجباري: وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل عادة ما تكون العبارات ثنائية عن نواحي ايجابية وسلبية ويختار القائم لعملية التقييم من كل مجموعة العبارة التي يرى انها تنطبق على أداء الفرد، تمتاز هذه الطريقة بقلة التحيز من جانب القائم بعملية التقييم لكنها تتسم بالصعوبات من أهمها¹:

- صعوبة المحافظة على سرية الشفرة.

¹ صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2002، ص 387.

- صعوبة تصميم عبارات المستخدمة كمعيار الأداء علماء.
 - أن العبارات من هذا النوع تحتاج الى خبرات كبيرة.
- طريقة الاحداث الحرجة:** وتكون من خلال رصد الأحداث الحرجة وهي تلك الأحداث الهامة غير المتكررة في أداء فرد قد يكون بعضها ايجابيا والبعض الآخر سلبيا، ومن خلال ضبطها وتحليلها تتضح الصورة العامة عن الأداء الكلي للفرد¹.
- **طريقة التقييم المشتركة:** والتي تقوم على اساس قيام كل فرد من جماعة العمل بتقييم كل من اعضاء الجماعة بطريقة الاقتراع السري، وبدون أي اعتبار للمركز الاداري، وعلى ذلك فان تقييم الفرد بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه وتتميز هذه الطريقة الخصائص التالية: اشتراك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.
- تعرف القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.
- تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم، والإفادة منها.
- رقابة المشتركين في التقييم على الاغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم.
- طريقة الأداء باستخدام اسلوب الادارة بالأهداف:** حيث تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أداء العاملين في فترات سابقة أما أسلوب الادارة بالأهداف فيتجه الى الاهتمام بأداء المستقبل الى جانب الأداء في الماضي.
- ويعتبر مدخل للإدارة بالأهداف والذي يعتمد على المشاركة الجماعية في وضع الأهداف من المدخل الملائم للعاملين في الجماعة في وضع الأهداف من المدخل الملائم للعاملين في الوظائف الفنية، المهنية، الوظائف الإشرافية والادارية فبالنسبة لهذه الوظائف يصبح من

¹ المرجع نفسه، ص 388

الممكن على الفرد المساهمة¹، في وضع أهداف عمله، معالجة المشروعات الجديدة والتوصل الى طرق جديدة لحل المشاكل².

ولا يخفى علينا ان لهذه العملية افراد المنظمة يقومون بها الا وهم المشرف والرئيس، التقييم عن طريق الزملاء التقييم الذاتي، التقييم عن طريق المرؤوسين، أو عن طريق التقييم بواسطة العملاء، وهذا التقييم لا يكون إلا عن طريق مراحل ألا وهي:

تحديد الأداء: يجب تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحقق أهداف المؤسسة ويمكن أن يتم ذلك من خلال عملية تحليل المواقف.

تقييم الأداء: للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف ويتضح من ذلك أن عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية ادارة الاعمال.

التغذية العكسية: هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم من خلال جلسات تقييم الأداء والعمل على تعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المؤسسة غالباً ما تمثل عملية التغذية العكسية للأداء الأساس لتحديد الكفاءات الحالية للعاملين وترقيتهم.

اتخاذ القرارات الادارية: حيث تقوم الادارة العليا بترقية أو نقل العمل بحسب ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم أو قد تفصل أو تستغنى عن خدمات العمال ذوي المهارات الضعيفة كما يمكن ان تقوم بتدريسهم وتنمية قدراتهم.

وضع خطط لأداء: وتتمثل في وضع سياسات واجراءات تنظيمية من شأنها ان تطور الأداء الوظيفي وتشجيعهم بذل مجهود أكبر³.

وكأي عملية فهي لا تخلو من المشكلات التي قد تواجه اثناء¹ القيام بتقييم الأداء ومن اهمها وابرزها:

¹ فاروق عبده فلييه، المرجع سابق، ص 275

² المرجع نفسه، ص 275

³ فرحي ابتسام ، التمكين الاداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربية بن مهدي، أم البواقي، 2017، ص ص 50- 52 .

- تأثير الهالة فهناك الكثير من المشرفين الذين يعملون يميلون لإعطاء الفرد نفس التقدير الذي يعطي لكل العوامل.
- الميل للتساهل أو التشديد.
- الاتجاه الوسط في التقدير.²

7. تطوير الأداء الوظيفي

إن من أهم أهداف عملية تقييم الأداء وإدارته هي كيفية تطويره وتحسينه فتكون بثلاثة مراحل وهي:

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء، ثم تطوير خطة عمل للوصول الى الحل، ثم الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين³.

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: كلما سعت الادارة الى معرفة الأسباب المؤدية الى انخفاض الأداء كلما ساعد ذلك على تطوير الطرق للتقويم الأداء.

تطوير خطة عمل للوصول الى الحل: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها كالتعاون بين الادارة والعاملين من جهة الاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة اخرى، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين ادائهم وازالة مشكلات الأداء.

¹ جمال الدين محمد مرسي، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الابراهيمية، 2006، ص455..

² المرجع نفسه، ص ص 453- 454

³ أم الخير بلكعبيات، انعكاسات المناوبة الليلية على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة تليجي، الاغواط، 2013 ص 55.

الاتصالات المباشرة: ان الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه¹ وأنماط الاتصال المناسبة، ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

- **تحسين الموظف:** بالتركيز على مواطن القوة واتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف.
 - التركيز على ما يرغب به الفرد وبين ما يؤديه.
 - الربط بين الأهداف الشخصية وبين العمل.
 - **تحسين الوظيفة:** ان التغيير في مهام الوظيفة يعطي فرص كبيرة لتحسين الأداء.
- وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دافعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن للتخفيف وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف².

¹ الميهوب عبيدي، اسماعيل بن الطيرش، اتجاهات العمل نحو الشبكات المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تليجي، الاغواط، الجزائر، 2015، ص ص 37-38.

² المرجع نفسه ص 39.

الفصل الرابع

الإطار الميداني للدراسة

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	09	%36
إناث	16	%64
المجموع	25	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من الثانوية كانت النسبة الأكبر للإناث بنسبة %64 في حين أن نسبة الذكور 36 %

الجدول(02): يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الجامعي

المستوى الجامعي	العدد	النسبة المئوية%
ليسانس	09	%36
ماستر	16	%64
المجموع	25	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من الثانوية كانت النسبة الأكبر للمستوى التعليمي هو المتحصلين على الماستر بنسبة %64 في حين أن نسبة المتحصلين على الليسانس 36 %

الجدول (03): يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الخبرة :

النسبة المئوية%	العدد	الخبرة
36%	09	أقل من 5 سنوات
36%	09	5-10 سنوات
28%	07	أكثر من 10 سنوات
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من الثانوية كانت النسبة الأكبر من الخبرة التي يحوزنها بالتساوي بين أقل من 5 سنوات و 5-10 سنوات بعدد أفراد 9 من أفراد العينة بنسبة 36% في حين الخبرة لأكثر من 10 سنوات بنسبة 28%

2. عرض وتحليل المحور الاول

الجدول(04): يوضح اهتمام من طرفكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة

النسبة المئوية%	العدد	
84%	21	نعم
16%	04	لا
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين بنسبة كبيرة لهم اهتمام من طرفكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس بنسبة 84% ممثلة في 21 فردا في حين من ليس لهم هذا الاهتمام بنسبة 16% ومنه يمكن القول بان هناك اهتمام من طرف المبحوثين من الأساتذة في استخدام التكنولوجيا الحديثة

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب طبيعة الجهاز المستخدم

النسبة	العدد	طبيعة الجهاز المستخدم
60%	15	الهاتف الذكي
40%	10	الحاسوب
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من خلال اهتمامهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس كان الجهاز المستخدم هو الهاتف بنسبة 60% في حين المبحوثين من الاساتذة الذين يعتمدون على الجهاز الاعلام الالي بنسبة 40%

الجدول (06): يوضح مؤهلات التي تمكنك من التحكم في هذه الوسائل

النسبة المئوية%	العدد	
96%	24	نعم
4%	01	لا
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من خلال اهتمامهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التدريسية لهم الكثير من المؤهلات التي تساعدهم في التعامل مع الوسائل الحديثة بنسبة 96 % في حين المبحوثين من الاساتذة الذين ليس لديهم المؤهلات بنسبة 4 %

ومنه يمكن القول بان الاساتذة في الوقت الحالي وفي ظل توفر الكثير من وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يمكن الاستعانة بها في مجال العملية التدريسية لديهم الكثير من المؤهلات المكتسبة التي تؤهلهم لاستخدام التكنولوجيا في العملية التدريسية.

الجدول رقم 07 يوضح العلاقة بين الخبرة و مؤهلات تمكنك من التحكم في الوسائل

المجموع	اكثر من 10 سنوات		10-05 سنوات		اقل من 5 سنوات		الخبرة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%							مؤهلات تمكنك من التحكم في الوسائل
96%	100%	07	88.9%	08	100%	09	نعم
04%	00%	00	11.1%	01	0%	00	لا
100%	100%	07	100%	09	100%	09	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الي يرون أن لديهم المؤهلات الكافية للتحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 96 % مدعمة بالخبرة المكتسبة من المبحوثين لاقل من 5 سنوات وأكثر من 10 سنوات ب 100 % في حين من خبرات 5-10 سنوات بنسبة 88.9 %

في حين أن الذين ليس لديهم مؤهلات في الاستخدام والاعتماد على تكنولوجيا وسائل الحديثة بنسبة 4 %

ليكون لنا التفسير ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي حيث اليوم نعيش في عالم التكنولوجيا الحديثة بكل أشكالها الامر الذي يدعم التعامل من خلال الخبرة المكتسبة من طرف الاساتذة التي يكسبها من خلال سنوات الخبرة الطويلة التي يعمل بها الثانوية .

الجدول رقم 08 يوضح العلاقة بين الجنس و اهتمام من طرفك في استخدام التكنولوجيا الحديثة

المجموع		الاناث		الذكور		الجنس اهتمام من طرفك في استخدام التكنولوجيا الحديثة
%	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84%	21	100%	09	75%	12	نعم
16%	04	00%	00	25%	04	لا
100%	25	100%	09	100%	16	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الذي لهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 84 % مدعمة بمتغير الجنس حيث كلاهما يعتمدون عليها.

في حين أن الذين ليس اهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 16 % مدعمة بمتغير الجنس حيث الذكور

ليكون لنا التفسير ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات

والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي امر الزاميا مقارنة بما لها من تاثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة فلا فرق في التأثير بين الجنسين في الأساتذة حيث ان كلا من جنسي الاستاذة من ذكر أو انثى يحبذون الولوج الى عالم التكنولوجيا الحديثة بكل أشكالها والاعتماد عليها في العملية التدريسية التي تجد التوافق بين الاساتذة والتلاميذ.

الجدول رقم 09 يوضح وجود بعض الصعوبات في الاعتماد على الوسائل الحديثة وعلاقتها بمستوى اعتمادك على تكنولوجيا

المجموع		لا		نعم		اعتمادك على تكنولوجيا بعض الصعوبات في الاعتماد على الوسائل الحديثة
%	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
48%	12	52.9%	09	37.5%	03	نعم
52%	13	47.1%	08	62.5%	05	لا
100%	25	100%	17	100%	08	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الذي لا يرون أن هناك بعض الصعوبات في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 52 % مدعمة بالاجابة على ان هناك اعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التدريسية بنسبة 62.5%

في حين أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الذي يرون أن هناك بعض الصعوبات في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 48 % مدعمة بالاجابة على انه ليس هناك اعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التدريسية بنسبة 52.9%

ليكون لنا التفسير ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمر الزاميا مقارنة بما لها من تاثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة

3. عرض وتحليل المحور الثاني

الجدول(10): يوضح رايك في ان الوسائل التكنولوجية أحدثت ثورة في العملية التعليمية

النسبة المئوية%	العدد	
88%	22	نعم
12%	03	لا
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين يرون ان الوسائل التكنولوجية أحدثت ثورة في العملية التعليمية كانت النسبة الأكبر بنسبة 88% في حين من يرون العكس من الأساتذة بنسبة 12 %

الجدول(11): يوضح الآثار التي تراها إيجابية في الاعتماد على التكنولوجيا

النسبة المئوية%	العدد	
20%	05	التقليل من الجهد والوقت
28%	07	تسهيل عملية متابعة التلاميذ
52%	13	سرعة الوصول الى المعلومة
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من الاجابة على الاثار التي تراها إيجابية في الاعتماد على التكنولوجيا جاءت المراتب كالتالي في المرتبة الاولى سرعة الوصول الى المعلومة بعدد أفراد 13 فردا وبنسبة 52% في المرتبة الثانية تسهيل عملية متابعة التلاميذ بنسبة 28 % في حين المرتبة الأخيرة التقليل من الجهد والوقت بعدد 05 أفراد من عينة الدراسة بنسبة 20%

الجدول(12): يوضح المعوقات في نظرك للاعتماد على وسائل الحديثة

النسبة المئوية%	العدد	
32%	08	ضعف الامكانيات المادية
48%	12	ضعف تدفق الانترنت
16%	04	عدم وجود مؤهلات للتحكم فيها
04%	01	عدم استجابة التلاميذ
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين من الاجابة على المعوقات في نظرك للاعتماد على وسائل الحديثة جاءت الاجابات وفق المراتب كالتالي في المرتبة الاولى ضعف تدفق الانترنت بنسبة 48% وفي المرتبة الثانية ضعف الامكانيات المادية بنسبة 32% وفي المرتبة الثالثة عدم وجود مؤهلات للتحكم فيها بنسبة 16% وفي المرتبة الاخيرة عدم استجابة التلاميذ بنسبة 04%.

الجدول رقم 13 يوضح وجود بعض الصعوبات في الاعتماد على الوسائل الحديثة وعلاقتها بان الوسائل التكنولوجية أحدثت ثورة في العملية التعليمية

المجموع		عدم استجابة التلاميذ		عدم وجود مؤهلات للتحكم فيها		ضعف تدفق الانترنت		ضعف الامكانيات المادية		صعوبات الاعتماد على الوسائل التكنولوجية على الوسائل التكنولوجية أحدثت ثورة في العملية التعليمية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
60%	15	100%	01	00%	00	50%	06	100%	08	نعم
40%	10	0	0	100%	04	50%	06	0%	0	لا
100%	25	100%	01	100%	04	100%	12	100%	08	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الذي لا يرون أن هناك بعض الصعوبات في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 52 % مدعمة بالاجابة على ان هناك اعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التدريسية بنسبة 62.5%

في حين أن اجابات المبحوثين من اساتذة الثانوية الذي يرون أن هناك بعض الصعوبات في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية التدريس بنسبة 48 % مدعمة بالاجابة على انه ليس هناك اعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التدريسية بنسبة 52.9%

ليكون لنا التفسير ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمر الزاميا مقارنة بما لها من تأثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة .

تانيا نتائج الدراسة

*- ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمرا الزاميا مقارنة بما لها من تاثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة .


*- هناك اهتمام من طرف المبحوثين من الأساتذة في استخدام التكنولوجيا الحديثة . ومنه يمكن القول بان الاساتذة في الوقت الحالي وفي ظل توفر الكثير من وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يمكن الاستعانة بها في مجال العملية التدريسية لديهم الكثير من المؤهلات المكتسبة التي تؤهلهم لاستخدام التكنولوجيا في العملية التدريسية.

*- ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي حيث اليوم نعيش في عالم التكنولوجيا الحديثة بكل أشكالها الامر الذي يدعم التعامل من خلال الخبرة المكتسبة من طرف الاساتذة التي يكسبها من خلال سنوات الخبرة الطويلة التي يعمل بها الثانوية .

*- ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمرا الزاميا مقارنة بما لها من تاثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة فلا فرق في التأثير بين الجنسين في الأساتذة حيث ان كلا من جنسي الاستاذة من ذكر أو انثى يحبذون الولوج الى عالم التكنولوجيا الحديثة بكل أشكالها والاعتماد عليها في العملية التدريسية التي تجد التوافق بين الاساتذة والتلاميذ.

* - ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمرا الزاميا مقارنة بما لها من تأثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة .

- ليكون لنا التفسير ان الاساتذة اليوم الكثير منهم لديهم الاهتمام بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملية التدريس حيث الكثير من المتغيرات والظروف التي فرضت عليهم الامر جعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة باختلاف اجهزتها من هواتف واجهزة اعلام الي أمرا الزاميا مقارنة بما لها من تأثير على العملية التدريسية التي كثيرا بالمقابل ما تجد التلاميذ يملكون الاجهزة الحديثة .



خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يمكننا القول أنه لا أحد ينكر في عصرنا اليوم دور التكنولوجيا في تحسين أداء قطاع التعليم من خلال أداء الأساتذة في جميع المجالات والتخصصات، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة جزء لا يتجزأ من حياة أي فرد، بل وفي عمل أي مؤسسة مهما كان نشاطها، لاسيما لما يتعلق بالمؤسسات التعليمية التي يعتبر فيها الأستاذ ركنا أساسيا لا يمكن إهماله باعتباره هو مصدر نقل المعرفة إلى المتدرسين.

إن أساتذة التعليم في الثانوية الحاج عيسى بولاية الاغواط لا يختلفون عن باقي أساتذة المؤسسات التربوية الجزائرية الأخرى، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن نسبة كبيرة منهم يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحضير الدروس وذلك باستخدام الحاسوب الشخصي والهواتف النقالة، على الرغم أن المؤسسة التعليمية في الجزائر لا تهتم كثيرا بإدماج التكنولوجيات الحديثة في عمل أستاذ التعليم الثانوي بما من شأنه تحسين أدائه الوظيفي، وهذا لعدة عوامل من بينها تذبذب شبكة الانترنت في العديد من المناطق وعدم تطوير شبكة التعليم بالأنظمة التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى أن ذلك يتطلب الكثير من المخصصات المالية، لذلك نجد أن أغلبية المؤسسات لا توفر هذه التكنولوجيات في التدريس، الأمر الذي أدى إلى المحافظة على الطرق الكلاسيكية في عملية التعليم، بالرغم من محاولات تبني مقاربات تعليمية جديدة.

إن أغلبية أساتذة التعليم الثانوي المبحوثين يقرّون بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، باعتبارها تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء الأساتذة من خلال توفير المعلومات واختصار الجهد والوقت ومواكبة التطورات الحاصلة في المجتمع، لذلك يجب حسن استخدامها لما يخدم التلميذ والأستاذ معا.

ورغم المعوقات الكثيرة التي تحول دون تفعيل حقيقي لاعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات التعليمية،

الخاتمة

فإنه من المهم جدا العمل على رفع هذه المعوقات وإزالة كل الصعوبات ولو بصفة تدريجية، من خلال الرفع من مستويات تدفق الانترنت في جميع المستويات التعليمية، وفرض تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات لما لها من فائدة في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة والرفع من التحصيل الدراسي للتلاميذ، والتي سوف تكون مخرجاته لاحقا في تكوين جيل قادر على رفع تحدى التنمية في الوطن وإخراج الجزائر من خندق الجهل والتخلف إلى الرقي والتطور والإزهار، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بتبني سياسة رشيدة واستراتيجية تعليمية واضحة المعالم تولي كل الأهمية للرفع من مستوى أداء المعلم والأساتذ، وكذا من مستوى المتعلمين على حد سواء.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. ابراهيم محمد تركي: دراسات في مناهج البحث العلمي، ط1، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، القاهرة
- موريس أنجريس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، 2005
2. ابن منظور : لسان العرب، المجلد الأول ، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956،
3. أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ط4 ديوان المطبوعات الجامعية، 2010،
4. أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005،
5. انشراح الشال، الاعلام الدولي عبر الأقمار الصناعية (دراسات في شبكات التلفزيون)، دار الفكر العربي، القاهرة، 1995
6. باية سيفون: الانترنت و الصحافة الالكترونية دراسة في طبيعة العلاقة و التأثير، الدار الخلدونية، الجزائر، 2016،
7. بن عبود وليد: " الإعلام الجديد مفهومه و خصائصه"، مجلة الراصد العلمي، المجلد 7، العدد 1 مارس 2020،
8. جمال الدين محمد مرسي، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الابراهيمية، 2006
9. جميل عبد الكريم احمد، ادارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر، 2015 ،
10. حسن عماد مكاوي ، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط 1 ، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009

11. حسن عماد مكاوي، محمود علاء الدين، تكنو لوجيا المعلومات والاتصال، ط1، القاهرة، دار العربية للنشر والتوزيع، 2009
12. حسن محمد جواد الجبوري منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار الصادر الثقافية، الأردن، 2013،
13. حسن محمد علي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة، التطور الوظائف التأثيرات، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006
14. خالد منصور : تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب، ط1، دار الكتاب الجامعي، لبنان، 2016،
15. خالد عمام، غربي حمزة: " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الجزائرية"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة مسيلة، العدد3، 2018 k
16. خليدة صديق: مناهج البحث في الإعلام الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2016،
17. رضوان بلخيرى : مدخل إلى الإعلام الجديد-المفاهيم و الوسائل، ط1، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2014،
18. سمير محمد حسين ، الاعلام والاتصال بالجمهير والرأي العام ، عالم الكتب ، القاهرة مصر 1984
19. سميرة شيخاني: "الإعلام" الجديد في عصر المعلومات"، مجلة جامعة دمشق المجلد 26، العدد 2+1، 2010،
20. شاوش جمال شعبان: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها في الممارسة الصحفية قراءة في فعالية الصحافة الالكترونية"، مجلة loncement، مجلد 3،
21. شريف درويش اللبان : تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، المكتبة الإعلامية، القاهرة، 2000،

22. شمس ضيات خلفاوي: "الاعلام الجديد قراءة في تطور المفهوم والوظيفة ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، عدد 15 . جوان 2015
23. صالح بن نوار، فاعلة التنظيم في المؤسسة الاقتصادية، قسنطينة، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، 2006،
24. صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2002، ص
25. طاهر محسن منصور العالي: الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، ط1، دار وائل، الأردن، 2007
26. عبد الباري ابراهيم درة،، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008،
27. عبد الله: " تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على العملية التعليمية "، مجلة سيسيولوجيا، الجزائر، 2019
28. عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981
29. عذري سعود الهاجري، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011
30. عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، ط1، القاهرة، دار الكتاب الجامعي، 2010
31. فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للطباعة والنشر، الاردن، 2015
32. فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائل، ط1 ، القاهرة، دار الفجر، 2003 .
33. فضيل دليو: التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010

34. فضيل دايو: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، ط1، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014
35. فوزي غرابية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002
36. فيصل أبو عيشة: الإعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
37. قاسحي فيروز ، "استخدامات تكنولوجيا الاتصال في التعليم والبحث العلمي، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد 1، جامعة الجزائر، جوان 2016،
38. قاسمي محمد منير، مصطفى عبد اللطيف، اثار ادارة المعرفة على التطوير الاداء الوظيفي، مجلد 11، العدد 03، ماي 2019
39. الكوخي مجيد، مؤشرات الاداء الرئيسية، ط1، دار المناهج، للنشر 2015
40. اللامي(غسان قاسم):إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية). ط1، دار المناهج، عمان، 2006.
41. لمية صابر، محمد غزالي: دراسة في الإعلام الحديث، ط1، مكنية مجتمع الغربي للنشر والتوزيع ، 2016، عمان
42. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كائي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015
43. محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني: تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011.
44. محمد شريف الإسكندراني : تكنولوجيا النانو من أجل غد أفضل، عالم المعرفة، الكويت، 2010
45. محمد مرتضى الزبيدي تاج العروس من جواهر القاموس، منشورات مكتبة الحياة، بيروت، 1982،

46. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الغربي للنشر والتوزيع، 1990،
47. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990
48. مصطفى عليان رحي، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000،
49. معين خليل العمر : معجم علم الاجتماع المعاصر، ط 1 ، الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006
50. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والاداري، دار دجلة، الاردن، 2015

ثانيا: مذكرات

1. ابتسام بو العيش، التغيير التنظيمي واثرة على الاداء الوظيفي، مذكرات ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة، جيجل، الجزائر، 2014،
2. أم الخير بلكعبيات، انعكاسات المناوبة الليلية على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة تليجي، الاغواط، 2013
3. حمدي سعاد، بوفاتح صليحة، الاتصال الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر علم النفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2015،

4. حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة 2007-2008
5. خالد منصور: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011-2012،
6. زقاو الحاج عيسى، محمد حسين، العمل الداخلي وتأثيرها على الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2016، ميهوبي سمير، علاقة البيئة الداخلية للعمل بالأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، 2017،
7. زقاو عبد الحميد، الولهي حنان، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجورية، مذكرة كلية العلوم الاجتماعية، ماستر تنظيم وعمل ، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2018 ،
8. سحانين الميلود: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، 2016-2017،
9. سعاد قسوم، دور التمكين الاداري في تطوير الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2019
10. عز الدين هروم، واقع تسيير الاداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008،

11. غضبان ليلي، دور ادارة المعرفة في تحسين اداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة -الجزائر، جامعة باتنة الجزائر، 2018،
12. قلوبو حسينة، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012،
13. منال الطاهر محمد سكتاوي ، دور التكنولوجيا في تحسين العملية التربوية / دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية ، تخصص ، تكنولوجيا التعليم ، القاهرة ، 2007.
14. الميهوب عبيدي، اسماعيل بن الطيرش، اتجاهات العمل نحو الشبكات المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2015،

ثالثا: المراجع الأجنبية

marcelline dejenmeni tchamabe " pratiques pédagogie des enseignants avec les tic au cameroun entre politiques publiques et dispositifs techno-pédagogie compétences des enseignants et. Competences des apperntats 'these docrorat " paris 2011.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالاغواط
كلية: العلوم الاجتماعية
قسم : علم اجتماع اتصال



يشرفني أن أضع بين أيديكم استبيان متعلق ببحث علمي تحت عنوان
« دور تكنولوجيات الاتصالات في تحسين أداء أستاذ التعليم الثانوي »
والذي تم إعداده من أجل معرفة توجه الطلبة نحو المنصة والآثار المترتبة عليه وذلك في
إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر 2022-2023
المطلوب من سيادتكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بدقة وموضوعية وأن تضع
علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة
مع العلم أن نتائج هذه الدراسة لا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي
شاكـرين حسن تعاونكم معي

البيانات الشخصية:

- الجنس : ذكر أنثى
- المستوى التعليمي : ليسانس ماجستير
- الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول : هل يعتمد أساتذة التعليم الثانوي على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء وظيفتهم

1. هل هناك اهتمام من طرفك في الاستخدام التكنولوجي الحديثة؟ نعم لا
3. هل مستواك لمادي يسمح لك بإقتناء وسائل التكنولوجيا الحديثة؟ نعم لا
3. ماهي أكثر الوسائل إستخداما من طرفك؟ الهاتف الحاسوب
4. هل تعتمد اعتمادا كليا على هذه الوسائل؟ نعم لا
5. ماهو وقت مفضل لديك لإستخدام الوسائل التكنولوجي ؟

.....

6. هل لديك مؤهلات تمكنك من التحكم في هذه الوسائل؟ نعم لا
7. هل تجد بعض الصعوبات في لاعتماد على الوسائل الحديثة في العملية التعليمية؟
نعم لا
8. هل هناك تجارب من المؤسسة باستخدام الوسائل؟ نعم لا
9. ما مستوى اعتمادك على تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية ؟

.....

10. ما الدافع وراء الاعتماد على وسائل التكنولوجيا في العملية التعليمية ؟

.....

11. ما الامور التي ساعدت التكنولوجيا في العملية التعليمية ؟
زيادة المعارف تحضير الدروس المتابعة البيداغوجية للتلاميذ
الاتصال مع الإدارة الاتصال مع التلاميذ و أوليائهم
12. هل ترى ان الاعتماد على الوسائل التكنولوجي ضرورة حتمية في العملية التعليمية ؟
نعم لا

13. هل تطور نفسك في مجال استخدام التكنولوجيا؟ نعم لا

المحور الثاني : ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء أساتذة التعليم الثانوي؟

1. هل ترى ان الوسائل التكنولوجية احدثت ثورة في العملية التعليمية ؟

نعم لا

2. ما مدى فاعلية استخدامك للتكنولوجيا في العملية التعليمية ؟

فعال غير فعال.

3. ما هي الاثار التي تراها ايجابية في الاعتماد على التكنولوجيا ؟

التقليل من الجهد و الوقت

تسهيل عملية متابعة التلاميذ

سرعة الوصول إلى المعلومة

قدرة التلاميذ على استخدام التكنولوجيا و تجاربهم معاها

4. ماهي الاثار السلبية التي تراها ناتجة على الاعتماد على الوسائل الحديثة ؟

_الارتفاع الباهض لثمنها

_عدم صحة بعض المعلومات في المواقع

_عدم وجود التركيز مع الاستاذ

5. ماهي المعوقات في نظرك للاعتماد على وسائل الحديثة ؟

_ضعف الامكانيات المادية

_ضعف تدفق الانترنت

_عدم وجود مؤهلات للتحكم فيها

_عدم استجابة التلاميذ

6 . ماهي المقترحات التي تقدمها للاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة ؟

.....

.....