

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة
المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية في مؤسسة موبيليس

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع الاتصال

إشراف البروفيسور:

أ. محمد دلاسي

من إعداد الطالبتين :

بورزق خيرة

بهيز خديجة

نوقشت يوم 4 جويلية 2021 من طرف لجنة المناقشة:

- الدكتور مصعب جعفرورة.....رئيسا
- البروفيسور أمحمد دلاسي.....مشرفا
- الدكتور محمد تهاميمناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر وعرفان

الحمد والثناء والشكر الله العلي القدير على نعمه الظاهرة والباطنة

فاللهم لك الحمد والشكر في الأولى ولك الحمد والشكر في الآخرة ولك الحمد
والشكر من قبل ولك الحمد من بعد اناء الليل وأطراف النهار وفي كل حين دائماً

وابداً

نتقدم بكل الشكر والتقدير الى استاذ دلاسي محمد من بداية العمل الى نهايته بدعمه

المتواصل لنا

كما نتقدم بالشكر الجزيل للوالدين الكريمين على دعمنا طيلة المسار حفظهم الله
ورعاهم وفي الختام نسأل الله تعالى أن يوفقنا في هذا العمل المتواضع والسلام خير ختام

بورزق خيرة/بهيذ خديجة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بذكرك ولا يطيب النهار إلا بشكرك و الحمد لله على
توفيقه لنا لإتمام هذا العمل

أهدي ثمرة جهدي الى من بلغ الامانة ونصح الأمة سيدنا محمد عليه افضل الصلاة
والسلام

الى من علمني الصبر والتضحية الى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل إلى من أحمل
إسمه كل فخر والدي العزيز أطال الله في عمره

إلى ملاكي معنى الحب والحنان و سر نجاحي إلى اعلی الحبايب أُمي الحبيبة
إلى من بهم أكبر وعليهم أعتقد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة إلى معنى
الحب أخواتي الاعزاء حفظهم الله ورعاهم

وختاماً أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من يعرفوني من قريب ومن بعيد إلى
من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي

بورزق خيرة

إهداء

الحمد لله فالق الأنوار وجاعل الليل و النهار ثم الصلاة
والسلام على سيدنا محمد المختار الحمد لله الذي وفقنا
لهذا ولم نكن نصل إليه لولا فضل الله علينا
من دواعي الفخر والإعتزاز أن أهدي ثمرة جهد هذا
العمل المتواضع إلى أمي الحبيبة وأبي العزيز حفظهما الله
ورعاهم علموني احسن الاخلاق
إلى أخواتي الإعزاء التي أستمد منهم القوة والحب
(محسن نذير ملاك إيمان) حفظهم الله
إلى كل من الأقارب والأصدقاء دون إستثناء إلى كل من
أثار لي الطريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة
إلى استاذي الكريم دلاسي محمد إلى كل من ترك أثرا
طيبا في حياتي إلى من ذكرهم قلبي ونسأهم قلمي

بهيز خديجة

ملخص :

تهدف الدراسة الى التعرف على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة مؤسسة واثرها على الاداء فلقد عرفت السنوات الاخيرة نمو كبير في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي هذا السياق تناولت الدراسة الجانب النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وصورة المؤسسة والاداء الوظيفي حيث قامت هذه الدراسة على فكرة محورية تمثلت في الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة واثرها على الاداء اما الجانب الميداني تناولت معرفة اراء موظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة واثرها علي الاداء الموظفين داخل المؤسسة واستخدامنا في هذه الدراسة منهج الوصفي واعتمدنا على العينة القصدية التي تمثلت في 15 موظف وموظفة كما اعتمدنا على الاستمارة والملاحظة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة الى للاتصال الحديث اثر فعال ومهم لدي المؤسسة تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ورفع مستوى الاداء الوظيفي في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسة، الأداء الوظيفي.

Abstract:

The study aims to identify the contribution of modern communication technology in transferring the image of the institution and its impact on performance. Recent years have witnessed a great growth in the field of modern communication technology. In this context, the study dealt with the theoretical aspect of modern communication technology and the image of the performance institution.

Where this study was based on a pivotal idea in the role played by modern technology in the institution and its impact on performance. As for the field side, it dealt with knowing the opinions of employees about the role of modern communication technology in the institution and its impact on the performance of the job within the institution. We used in this study the descriptive approach and relied on the intentional sample that was represented There are 15 of them, male and female, as we relied on the form to collect information

Modern communication has an effective and important impact on the organization
Modern technology communication contributes to improving and raising the level of employee performance in the organization

Keywords : Modern communication technologie – entreprise – job performance.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

ملخص :.....أ.

Abstract:.....أ.

فهرس المحتوياتب.

فهرس الجداولهـ.

فهرس الأشكالو.

أولا : الإطار المنهجي

مقدمة:1.

الإطار المنهجي3.

1- إشكالية الدراسة:3.

2- فرضيات الدراسة:4.

3- أسباب اختيار الموضوع:5.

4- أهمية الدراسة وأهدافها :5.

5- المفاهيم المتعلقة بالدراسة:6.

6- الدراسات السابقة:10.

7- المقاربة السوسيولوجية :16.

8- صعوبات الدراسة:18.

ثانيا : الإطار النظري

الفصل الأول : مدخل عام حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

22	تمهيد:
23	أولا : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
24	ثانيا: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
25	ثالثا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة :
29	رابعا:وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:
30	خامسا:أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات
34	سادسا: فوائد استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة:
35	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : صورة المؤسسة

38	تمهيد :
39	أولا: مفهوم المؤسسة
40	ثانيا: أنواع المؤسسة
43	ثالثا: وظائف المؤسسة
44	رابعا: أهداف المؤسسة
47	خامسا: المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
48	سادسا: تأثير تكنولوجيات الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة
51	خلاصة:

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

54	تمهيد
----	-------------

55	أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
55	ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
58	ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
61	رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي
62	خامساً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
64	سادساً: إجراءات تحسين مستوى الأداء
66	خاتمة:

ثالثاً : الدراسة الميدانية والإجراءات المنهجية

68	I - ماهية المؤسسة:
68	التعريف بمؤسسة mobilis:
70	شرح الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة موبيليس:
71	II - إجراءات المنهجية للدراسة:
71	حدود الدراسة:
71	منهج المستخدم في الدراسة:
71	العينة المستخدمة في الدراسة
72	أدوات جمع البيانات
73	الملاحظة:
74	تحليل وتقريغ البيانات :
95	تفسير نتائج الفرضيات
99	الاستنتاج العام :
101	خاتمة

قائمة المراجع: 103

قائمة الملاحق:

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
74	الجدول رقم 1 يوضح توزيع العينة حسب الجنس
75	الجدول رقم 2 يوضح توزيع العينة حسب السن
76	الجدول رقم 3 يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
77	الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة
78	الجدول رقم 5 يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
79	جدول رقم 6 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الوظيفة التي يشغلها الموظف بالمؤسسة واستخدامه لتكنولوجيا الحديثة
80	جدول رقم 7 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى التعليمي
81	جدول رقم 8 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى التعليمي للموظف
83	جدول رقم 9 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الحديثة
84	جدول رقم 10 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تسهيل الانترنت
85	جدول رقم 11 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين التغير الذي شكلته تكنولوجيا
86	جدول رقم 12 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث
87	جدول رقم 13 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية
88	جدول رقم 14 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية
89	جدول رقم 15 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و أحداث تكنولوجيا
90	جدول رقم 16 التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الموسس
91	جدول رقم 17 التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
92	الجدول رقم 18 تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء .

94	الجدول رقم 19 علاقة اعتقاد الموظف أن تكنولوجيا الاتصال
----	--

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
69	الشكل رقم(01) الهيكل التنظيمي للمؤسسة
74	الشكل رقم(02): توزيع العينة حسب الجنس
75	الشكل رقم(03): يوضح توزيع العينة حسب السن
76	الشكل رقم(04) : توزيع العينة حسب مستوى التعليمي
77	الشكل (05): توزيع العينة حسب الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة
78	الشكل رقم(06) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

مقدمة

مقدمة:

أصبحت التكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر واضح وبارز في تنمية مختلف المجالات والميادين خاصة منها الاقتصادية كما أصبحت هذه تكنولوجيا بدورها إحدى مقومات البناء الاجتماعي والسياسي والاقتصادي لأي تتمتع حيث تعتبر مقياس تطور أي أمة من الأمم بكون هاته تكنولوجيا تتمتع بسرعة والمرونة في تدفق المعلومات وغيرها من المميزات التي تتمتع بها.

فإن التكنولوجيا ساهمت بشكل كبير في البنية التحتية للاقتصاد ويشكل خاص في التطوير العملية الإنتاجية وهذا ما أجبر المؤسسات اليوم على ضرورة ادخال هذه التكنولوجيا الحديثة الى نشاط المؤسسة كأداة مفتوحة فإن المؤسسات الاقتصادية اليوم تلجأ إلى استغلال جميع ما توصلت اليه التكنولوجيا الحديثة خاصة في مجال الاتصال باعتبارها أنها بمثابة القلب النابض لأي مؤسسة تحرك كيائها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة . ضرورة في نشاط المؤسسة مرتبط بنجاح أعمالهم وكفاءتهم و مهارتهم لتوعيتهم منفعة المؤسسات والعاملين لتطبيقها لرفع مستوى أداءهم الوظيفي مما يرفع أداء المؤسسة من خلال تقديم نتائج بشكل سريع وجودة عالية .

ومن خلال هذا تضمنت دراستنا الإطار المنهجي يتضمن الإشكالية وتساؤلات وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة

أما الإطار النظري يتضمن ثلاثة فصول الفصل الأول يتضمن مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتطور التاريخي وخصائص والوظائف والأشكال وفوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة أما الفصل الثاني يتضمن مفهوم المؤسسة وأنواعها و أهدافها وتأثير تكنولوجيا على جوانب المؤسسة أما الفصل الثالث يتضمن أهمية الأداء الوظيفي ومحدداته وأبعاده وعناصره وإجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي وأخيرا الوصول إلى الإطار الميداني في مؤسسة موبيليس

الإطار المنهجي

- الإشكالية
- فرضيات الواسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الواسة و اهداف الدراسة
- المفاهيم المتعلقة بالدرسة
- الواسات السابقة
- المقاربة السوسيولوجية
- صعوبة الواسة

الإطار المنهجي

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين هذه الأخير ولم يفتحها هذه الأخيرة وتقرض نفسها على القائمين والمستغلين في مختلف الأنشطة خاصة على مستوى المنظمات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية باستخدام التكنولوجيا اتصال الحديثة الأساليب والوسائل لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس....

فاستخدام الواسع لها والنظام الشبكات قد يؤدي الى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من الوسائط في تطوير عملية إدارية لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء وتحسينه.

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حظيت باهتمام كبير من قبل العديد من الدول فالجزائر تعد هي الأخرى من بين الدول التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتفعيلها داخل المؤسسات فالمؤسسة وحدة هامة في مجتمع فهي عبارة من تجمع انساني تستعمل وسائل فكرية مادية ومالية هي تنظيم يملك مجموعة من الوسائل المعنوية والمادية والتي يتم من خلاله المزج فيما بينهما من اجل تحقيق اهداف معينة

فان تعدد وتنوع المؤسسات في الجزائر يشير الى وجود كيانات مؤسساتية متعددة الخدمات وبالتالي فان اعتمادها على تكنولوجيا الحديثة يعد معتبرا لان مجمل الآليات والوسائل الاتصالية متطورة حديثة التي تساهم في تقديم الرسائل اتصالية

فمؤسسات هي أنظمة اجتماعية تعتمد على افراد واهداف واتجاهات و دوافع فقد لا تتناسق بدون وجود اتصال داخلية تؤثر فيها بحرية عن طريق تبادل الرسائل والمعاني بين أي شبكة في حد ذاتها كما يفترض ان يكون الهدف الرئيس للاتصال تبادل المعلومات الافراد والعمل على تحريك سلوكهم نحو الأداء الجيد ويمكن اعتبار الاتصال الداخلي رابطا مهما يتحكم في تحسين الأداء لتحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة فأداء الوظيفة يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وامكانيات فانه يتعين على الإدارة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقويم المستمر له حتى يتم التعرف

على أوجه القوة فيه ومن ثم تطوير وتنمية فإداء يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة وهذا ما أدى الى ظهور الحاجة الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات و توصيلها

فمستوى الأداء يتحدد اذا كان متميزا او جيدا او متوسط من خلال النتيجة النهائية لنشاط منظمة لذلك فهو يعبر عن قدرة منظمة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة وذلك يتطلب استحداث وسائل و طرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصال إضافة على تدريب الأفراد عليها الرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم للتمكن من مواجهة صعوبة الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المؤسسة فالحصول على المعلومة الجيدة والدقيقة يتطلب توفر التكنولوجيا الاتصال الحديثة للوصول الى المستوى المطلوب من الأداء .

ومن خلال هذا المنطلق ومن خلال ما سبق ارتأينا ان نصب اهتماماتنا البحثية حول دراسة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة مؤسسة وأثرها على أداء فما الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

ويندرج من خلال التساؤل الرئيسي الى مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في :

تساؤلات الدراسة:

- 1- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وظائف المؤسسة؟
- 2- ما أثر استخدام الوسائل على صورة المؤسسة؟
- 3- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي؟

2- فرضيات الدراسة:

- 1- تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر فعال ومهم لدى المؤسسة.
- 2- استخدام الوسائل على صورة المؤسسة لها أثر مهم تقوم على تحسين وتطوير خدمات المؤسسة.
- 3- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة.

3- أسباب اختيار الموضوع:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر حداثة ذات قيمة أكبر وفعالية من النواحي المختلفة الاقتصادية والاجتماعية لهذا قمنا باختيار الموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أسباب موضوعية:

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التأثير على مختلف الجوانب إدارة المؤسسة.
- الاعتماد الكلي على الوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المؤسسات وتحسين الأداء بإضافة الإدارة ميدان بحث واسع.

أسباب ذاتية:

تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص علم اجتماع اتصال. أهمية الموضوع خاصة مع تطورات التي تشهدها تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الاعتماد الكبير عليها معظم المؤسسات. الميل للبحث في مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة هذا ما دفعنا الى التعمق واستغلال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة وتوضيح مدى أهميتها واستخدامها وأثرها فكان اهتمامي الشخصي حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقل صورة مؤشر أثرها على الأداء.

4- أهمية الدراسة وأهدافها :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه والذي يتناول تكنولوجيا اتصال الحديثة في نقل صورة المؤسسة وأثرها على الأداء وتظهر هذه الأهمية.

أهمية العلمية:

من خلال اثراء المعلومات وزيادة المعاني حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محور التطوير العملية الإدارية ودورها المهم في رفع كفاءة الأداء وتحسينه.

توعية المسؤولين والعمال في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأداء .

الأهمية العملية: تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم نظرة علمية قد تسهم في زيادة معارف المسؤولين والعاملين عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها بالإضافة الى ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر من اهم العوامل وأكثرها تأثير على الأداء .

أهداف الدراسة:

اهداف من خلال هذا البحث الى دراسة أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كوسيلة اتصالية في تسيير المؤسسة والدفاع بها نحو تحقيق أهدافها وغايتها بشكل افضل وظرف قياسي ونركز هدفنا من خلال اجراء هذه الدراسة على معرفة وظائف استعمال التكنولوجيا للاتصال لغرض تبادل المعلومات بين العمال على مستوى الداخلي للمؤسسة ومن ثم الوصول الى نتائج تساعد على فهم واقع الاتصال وتطويره فالدراسة متعمقة للاتصال ومدى استخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام واثار هذه الاستخدام على مستوى الأداء المؤسسة المدروسة وذلك بكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين الافراد المؤسسات ودورها والتعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة واثارها على الأداء من اجل الوصول الى نتائج تخدم دراستنا وتفيد في تطويرها .

5- المفاهيم المتعلقة بالدراسة:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أ- **التكنولوجيا:** لغة كلمة technologie من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل ويرجع أصل التكنولوجيا الى اليونانية والتي تتكون من مقطعين techno وتعني التشغيل الصناعي اما الجزء الثاني من كلمة logos تعني علم او منهج¹ كما ترجمت الى تقنيات ومهما كانت الترجمة والى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل ان يستخدمها الانسان لتسهيل العمل.²

ويعرف المعجم Webster التكنولوجيا بانها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي اما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بانها أسلوب او طريقة لإنجاز عرض منشود.³

¹ -محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات الإسكندرية دار الفكر الجامعية 2009، ص 13
² -بسام محمود المهرات إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات عمان ، دار ارجليس ، 2012 ص 108
³ -محمد الصبري أداة تكنولوجيا المعلومات مرجع سابق ص 13

ب- **الاتصال:** لغة communication مشتقة من اصلها اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول ان نقيم رسالة مشتركة مع شخص او جماعة أي اننا نحاول ان نشترك معا في معلومات وافكار¹

ج- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة اصطلاحا:** يعرف روبن ورنث انها أي أداة أو وسيلة تساعد على انتاج وتوزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات وهذا التعريف يلخص تكنولوجيا الاتصال بكونها مجموعة أدوات وتقنيات التي تعمل على انتاج وتوزيع او تخزين واستقبال وعرض البيانات² ورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بانها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية الإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وانتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها³

وما يلاحظ هذا التعريف أنه جمع بين النظر الى تكنولوجيا الاتصال كعلم وك تقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتبادلها وتوصيلها الى الافراد ومجتمعات أما كلمة حديثة التي تضاف تكنولوجيا الاتصال نسبة لأنها تتوقف على مدى تطور مجتمع وعلى مدى الزمني فما هو حديث اليوم قديم غدا إلا أن اغلب التعريفات تشير الى ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة التكنولوجيا التي تجمع الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

التعريف الاجرائي: هي مجموعة التكنولوجيا الحديثة والأدوات والوسائل التي يستخدمها بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل الكتروني سواء في صورة او فيديو أو نص تتمثل في: الفاكس ، لهاتف ، البريد الالكتروني ، جهاز الحاسوب ومنظومة شبكات (الانترنت ، الانترنت ، الاكسترنت)

1- المؤسسة:

لغة: ورد في معجم العرب لابن منظور فعل أسس والاسس والاساس⁴

اصطلاحا: هي مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة اقتصادية واجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك وعرفت المؤسسة حسب قاموس المنهل بانها منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفة داخلية او خارجية

1- محمد جمال الفار معجم اعلام عمان أسامة لنشر وتوزيع 2010 ص 7

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

3- محمد منير حجا بالمعجم الاعلامي القاهرة دار الفجر ، 2004 ص 166.

4- جمال الدين، ابن منظور لسان العرب لبنان، بيروت للطباعة، 1956 ص 478 ، 482.

لفائدة الصالح العام باعتمادها الرئيسي على المشروعات مخططة المنظمة والمتصلة في إطار موحد تنتج خدمات متعددة لأغراض مختلفة.¹

وعرف ناصر دادي عدون المؤسسة انها كل تنظيم اقتصادي مشغل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه عوامل الإنتاج من اجل انتاج او تبادل السلع او الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية باختلاف الحيز مكاني والزمني الذي يوجد فيه تبعا للحجم ونوع نشاطه²

التعريف الاجرائي للمؤسسة

المؤسسة هي تنظيم اجتماعي معين الهدف منه سوقية معينة من خلال الجم بين عوامل إنتاجية معينة فالمؤسسة هي مجموعة افراد يتفاعلون فيما بينهم وينشطون في مكان واحد من اجل تحقيق هدف معين مشترك من خلال تسخير كل الموارد المادية والبشرية لأجل ذلك واستغلالها بشكل عقلاني تحت مجموعة من الضوابط القانونية التي ينظمون وفقها

الأداء والوظيفي:

يقابل اللفظة اللاتينية: performare التي تعني إعطاء كلية الشكل الشيء م والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية performance التي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم اهداف هو نفس المعنى الذي ذهب اليه القاموس petit Larousse

الأداء هو ذلك الأثر الناتج عن جهود مبذولة من طرف الافراد التي تبدأ بالقدرة وإدراك الدور الهام وفي هذا ان الأداء في وقت معين يمكن أن تتظر إليه على أنه انتاج لعلاقة متداخلة بين كل من الجهد الناتج عن الفرد وبين قدراته الشخصية وإدراكه للدور المهم.³

الأداء هو أي نشاط او سلوك يؤدي الى نتيجة وخاصة السلوك الذي يعبر المحيط باي شكل من الاشكال.⁴

1 - عبد النور جبور وسهيل ، ادريس قاموس المنهل دار الادب والملايين لبنان ، ب ط 1980 ص 394.

22 - ناصر دادي عدون اقتصاد مؤسسة للطلبة الجامعيين، دار المحمدية العام الجزائريون طبعة 1988

3 - راوية محمد حسن إدارة الموارد البشرية المكتبة جامعية الإسكندرية، ط1 1999 ص 216 .

4 - أحمد ماهر السلوك التنظيمي مدخل (بناء المهارات) الدار الجامعية للطبع والنشر وتوزيع اسكندرية ، ط1 2007 ص 26.

الأداء الوظيفي هو انجاز أي أداء لا بد أن يشمل على قدر من الكفاءة والتمكين والسيطرة على الأدوات والأساليب والوسائل والمهارات التي يتم من خلالها هذا الأداء.¹

التعريف الاجرائي:

الأداء هو التزام صاحب الوظيفة بوظيفته ومزاومتها بما عليه من حقوق وواجبات اتجاهها وبهذا فان نواتج جهده هي بمثابة الأداء الوظيفي
يشير الأداء الى السلوك الإنساني الذي بموجبه يقوم الفرد بمهام الموكله اليه فهو يعبر عن سلوك الفرد بالمنظمة والكيفية التي يمارس بها وظيفته

¹ -جلين ويلسون سيكولوجية فنون الأداء الكونين مطابع الوطن ، بدون طبعة 2000 ص 8 ..

6- الدراسات السابقة:

الاطلاع الباحث على معظم الدراسات التي تناولت نفس الموضوع تعد أمر مهما في التوسع مجال المعرفة لديه واستكمال جوانب لم تناوله الدراسات قبلا لذلك من المهم ان يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية التكرار دراسة الموضوع نفسه لذا اخترنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع .

الدراسة الأولى :

- هي دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي "
- نوع الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع اتصال
- دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي سنة 2017-2018 من اعداد الطالبين بده عقبة ، مزيو علي.

تساؤلات الدراسة:

- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة؟
- هل اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين؟
- هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل

أهمية واهداف الدراسة:

- الوقوف على واقع مؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- معرفة دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة
- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا الاتصال
- محاولة اثراء البحوث العلمية فالميدان خصوصا لحدثة الموضوع
- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية
- المنهج الدراسة عند القيام بدراسة علمية لا بد اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما ذلك اتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة فهذه الدراسة تنتمي الدراسات الوصفية حيث تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فهذا المنهج يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول لأسباب هذه الظاهرة والعوامل واستخلاص الناتج .

- عينة الدراسة:

الإطار المنهجي

في هذه الدراسة اعتد الباحث في دراسته على العينة القصدية لان موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي شركة اتصالات الجزائر ، الوكالة التجارية بالوادي بلغ عدد افراد العينة المختارة 50 موظفة وذلك يأخذ نسبة 25% من المجتمع الأصلي للدراسة وهم الموظفين الإداريين لشركة اتصالات الجزائر والبالغ عددهم 200 موظف وموظفة. فعينة المختارة هي 50 موظف.

- أدوات جمع البيانات
- اعتمد الباحث في داسته على أدوات وهي الاستمارة التي تتضمن أسئلة تم تصنيفها الى عدة مستويات

البيانات الشخصية:

- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر
- تحسين وسائل اتصال الحديثة أداء المؤسسة
- دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعادة هيكلة مؤسسة
- اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الاحصائي في شكلها البسي لل تكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات.

النتائج العامة لدراسة :

تهدف دراسة الى توصل الى نتائج ذات قيمة علمية وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج وهي :

النتائج في ضوء التساؤلات الجزئية للدراسة:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة نستنتج ان اعلى نسبة كانت الذكور في مؤسسة وذلك بنسبة 58% بينما نسبة الاناث كانت 42% وذلك راجع الى طبيعة العمل داخل المؤسسة اتصالات الجزائر التي يغلب عليها الطابع التقني اكثر من الطابع إداري.

ونستنتج ان اعلى فئة عمرية تمتلكها 36-46 سنة وكانت الفئة الشبانية هي الغالبة على هذه المؤسسة نستنتج ان كل الموظفين التابعين للمؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا اتصال الحديثة في أداء مهامهم سواء كان بالكمبيوتر او بالهاتف او من خلال الشبكة العالمية (الانترنت) وذلك عندما بلغت نسبة المستخدمين لها 100%

ونستنتج ان عدد الكبير من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لديهم قدرة كبيرة وتحكم عالي في استخدامهم لهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة

وستنتج ان نسبة افراد العينة الذين يستخدمون الانترنت لغرض الاتصال بالموظفين داخل مؤسسة ويستنتج ان شبكة الانترنت أعطت تسهيلات كبيرة للموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر منحتهم راحة أكبر في وظائفهم ووفرت عليهم مجهودات كبيرة.

هل اثرت وسائل اتصال الحديثة في أداء العاملين داخل مؤسسة وكانت النتائج من خلال النتائج اتضح ان للإنترنت دور كبير في تقليل حجم الجهد المبذول من طرف الموظفين وأيضا تقليل حجم الوقت المستغرق في أداء المهام.

واستنتج أن الموظفين لم يواجهوا صعوبات في الاتصال بالزبائن عند استعمالهم لتكنولوجيا الاتصال أي ان تكنولوجيا الاتصال عملت على تقليل الصعوبات وتسهيل مهمة اتصال بالزبائن.

واستنتج ان اغلبية الموظفين داخل المؤسسة اتصالات الجزائر ذو كفاءة مهنية عالية وان عدد كبير من الموظفين لديهم قدرة على التحكم في استخدام شبكة الانترنت واستنتج ان هنالك تحسين كبير وتطور في خدماتها وذلك بعد تبنيها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها ومساهماته الكبيرة في تسهيل الخدمات الوظيفية

ولاحظ أن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل وتخفيض حجم الجهد المبذول لكل موظفي المؤسسة ومدى مساهمتها في سيروية أداء المؤسسة.

2- هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل استنتج ان هناك انخفاض في التكاليف الباهضة التي كانت تتفحقها المؤسسة في سبيل إنجاح مهامها الإدارية والخدماتية

بعد ان صارت تستخدم وسائل الاتصال الحديثة حيث نسبة تأييد من افراد عينة بلغت 78%+

- واستنتج أن وسائل اتصال الحديثة بشتى أنواعها أعطت ايجابية وسهولة في جودة الاتصال الداخلي المؤسسة واصبح هناك مرونة واضحة في نجاح عملية الاتصالية حيث أجاب افراد العينة على موافقتهم على صحة المعلومة واصبح هناك فرق كبير عن ما كانت عليه قبل دخول التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة فنسبة الموافقة هي 76%

- وتبين ان معدل الأداء الوظيفي ارتفع في ظل وجود مثل هذه التكنولوجيا الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في ذلك وافراد العينة إجابة بالموافقة بلغت نسبة 92% واستنتج ان المؤسسة من خلال استخدامها

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح هناك زيادة في فعالية الاتصال الخارجي الذي يشمل الزبائن الذين يطرحون انشغالاتهم وكل طلباتهم عن طريق الاتصال الخارجي الذي يكون خارج مؤسسة وكانت العينة مجيبة بنعم 82%.

- فان المؤسسة استفادت كثيرا تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث انها عملت على تحسين جودة العمل فكان نسبة افراد الذي اقرروا بدور التكنولوجيا الحديثة 92%.

واستنتج ان من إيجابيات التكنولوجيات الحديثة المتعددة انها تعمل على إيصال المعلومات بجودة ودقة عالية وسريعة وهذا الامر جعل عمل المؤسسة تسيير بمرونة جد كبيرة سواء كانت الموظفين داخل مؤسسة او الزبائن واجابة المبحوثين المؤيدين هي 78%.

واستنتج ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ساهم في تحسين أدائها وضع صورة جديدة لها دفعتها الى تقديم خدمات افضل وساهمت في تطوير مهامها بشكل احسن واسرع وهذا عندما اجابت نسبة 98% تأييد لهذا الامر ¹.

تعقيب على الدراسة الأولى :

بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الوظيفي تحقق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث ان كلاهما يبحث في مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة

فهذه الدراسة تبحث عن دورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي أما الدراسة الحالية في مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة المؤسسة واثرها على الأداء فالجانب المستفاد من هذه الدراسة " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي " هو تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي اما الاختلاف فهي تختلف دراستنا وهذه الدراسة في الجانب الميداني.

¹ - بدة عقبة ، مزير علي دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين مذكرة مكملة ماستر في علم الاجتماع 2017-2018.

الدراسة الثانية:

مقال ادم رحمون وشريف زهرة بعنوان الاستخدام المميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الابداع التنظيمي مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الاغواط مجلد 7 العدد 28 جانفي 2018.

طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز عمالية الابداع للمنظمة الحديثة؟

وكانت النتيجة التي تم التوصل اليها هي ان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا كبيرا واهمية واضحة على كفاءة وفعالية أنشطة منظمات الاعمال لذلك زاد الاهتمام بإعادة هذا المورد يوميا بعد يوم خاصة بعد ان ظهر تأثيره الواضح والكبير على تحقيق الابداع الميزة التنافسية للمنظمات الحديثة.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

كان لهذه الدراسة دور كبير في مساعدتنا على إثراء الرصيد النظري لموضوع الدراسة فيما علما ان هذه الدراسة عرضت كلما يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة بنوع من الدقة والايجاز على عكس الدراسات الأخرى وقدمت نبذة تاريخية عن تطور هذه التكنولوجيا التي من شأنها مساعدة المطلع على الدراسة واخذ فكرة بسيطة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومراحل تطورها.¹

التعقيب على الدراسة الثانية: بعنوان الاستخدام المميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الابداع التنظيمي

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا هناك شبه بين دراسة ودراستنا من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ساعدتنا على إثراء الرصيد النظري لموضوع الدراسة بحيث قدمت نبذة تاريخية عن تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبرزت دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تمكين منظمة من التطور والنمو والاستمرار.

فلقد دعمتنا هذه الدراسة من حيث الجانب النظري فان هذه الدراسة قامت بربط بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة بالأبداع التنظيمي اما دراستنا هي مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة المؤسسة وأثرها على الداء.

¹ ادم رحمون وشريف زهرة مقال بعنوان الاستخدام المميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الاغواط ، مجلد 7 عدد 28 جانفي 2018 ص 103.

الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع سنة 2019/2018 من اعداد الطالب حسين حميدات دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بالأغواط.

تساؤلات الدراسة:

- ماهي وسائل الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في مديرية ؟
- هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تسهيل الاتصال الخارجي ؟

الفرضيات:

الفرضية الأولى: تعد المديرية في الاتصال مع جمهورها الخارجي عدة وسائل من بينها الهاتف والاتصال المباشر.

الفرضية الثانية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في تحسين الاتصال الخارجي.

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أي اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي. العينة المختارة في هذه الدراسة هي العينة العرضية أدوات المستخدمة في هذه الدراسة

المقابلة، الملاحظة، الاستبيان يتمثل الأسئلة في 3 محاور البيانات الشخصية الوسائل الاتصال المستخدمة في المديرية تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تسهيل الاتصال الخارجي في المديرية النتائج المتحصل عليها إن استعمال التكنولوجيا في مديرية يؤدي إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الخارجي تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية.

ظهور وتطور تكنولوجيا مكن من إعادة تصميم وتشكيل المديرية وتحويل هيكلها التقليدي وتوسيع عملياتها وتغيير الأساليب المتبعة في رفع التقارير ورقابة كما أدت الى ظهور أساليب إدارية حديثة.

ومن خلال دراسة ميداني فقد تم التوصل الى نتائج التالية:

- تستعمل المديرية تكنولوجيا بصفة دائمة ولأوقات طويلة كما انها تعتمد على أحدث الوسائل والمعدات والتقنيات تحوي على تشكيلة من التكنولوجيا والمتمثلة في الانترنت الفاكس الهاتف. حريصة على توظيف ذوي الكفاءات المهارات العالية بشكل كبير.¹

التعقيب على الدراسة

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث تكنولوجيا الاتصال الحديثة فلقد استفدنا من هذه الدراسة من دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال والاستفادة من نتائجها المتحصل عليها فلقد استفدنا من هذه الدراسة من الجانب النظري والنتائج الذي زودتنا بمعلومات اصبح لدينا أفكار مبدئية عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن.

7- المقاربة السوسيولوجية :

ان اهم الزوايا الحديثة لفهم النظرية البنائية الوظيفية المستنبطة من كتابات بارسونز ويركز هذا الاتجاه بين الأجزاء والكلية المميزة والصفة الغالبة عليه هي النظرة الكلية وتحتوي هذه النظرة على أساسين مترابطين ومتكاملين هي البناء والوظيفة.

فالبناء هو نسق من التحويلات التي توافق قصد المحافظة على العناصر الأولية للنظم بدون أن تخرج هذه العناصر الخارجة فكلمة البناء تحتوي حسب بياجة على ثلاثة معاني وخصائص الكلية التحول الضبط الذاتي ومنه يمكن البناء إعطاء موقع للجانب الشكلي الظاهري.

أما الوظيفة فتهدف الى تحليل المجتمعات ومعرفة مساهمة أجزاء المجتمع في وظيفة الكل كما ذكر ميرتون ان الوظيفية هي تلك النتائج او الآثار الملاحظة تؤدي الى التكيف والتوافق في نسق معين.

المبادئ التي ترتكز عليها البنائية الوظيفية هي:

من رواد البنائية الوظيفية روادها هربرت سبنسر وتالكوت بارسونز وروبرت مرتون وهانز كريك وساي رايت ملز فمن المبادئ الأساسية متكاملة كل مبدأ يكمل المبدأ الآخر وهي:

- يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكن عرفها و حجمها من أجزاء ووحدات مختلفة ببعضها عن البعض وعلى اختلافها إلا انها مترابطة مساندة ومتجاوبة مع الأخرى.

¹ - حسين حمديات ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن ، رسالة ماستر تخصص علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة عمار تليجي بالأغواط سنة 2018 - 2019 ص 30 - 31 .

- المجتمع والمؤسسة او الجماعات يمكن تحليلها تحليلًا بنيويًا وظيفيًا إلى أجزاء وعناصر أولية أي أن المؤسسة تتكون من أجزاء عناصر لكل منها وظائفها
 - ان الأجزاء التي تحلل إليها المؤسسة أو المجتمع هي جزء متكاملة كل جزء يكمل جزء الآخر.
- فان هذه النظرية البنائية الوظيفية يمكن تطبيقها على موضوع دراستي فهذه النظرية هي أكثر النظريات التي تعني باستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيمكننا الاعتماد عليه لفهم مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة المؤسسة اثرها على الأداء
- باعتبار ان كل جزء من أجزاء المؤسسة وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء فالكل يكمل الآخر فوظيفة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تنعكس على أجزاء المؤسسة (داخليا وخارجيا) من خلال وظائفها وخصائصها التي تتسم بها والتسهيلات التي تقدمها ويؤدي الى تحسين الأداء.

8- صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات التي تواجه الباحث فإن عند انجازنا لهذا البحث واجهتنا بعض المشاكل والصعوبات التي تتمثل في جائحة كوفيد 19 مما سبب لنا صعوبة في الحصول على المعلومات الكافية وقلة المصادر والمراجع الجديدة وصعوبة في توزيع الإستمارات لأفراد العينة

ثانيا : الإطار النظري

الفصل الأول :

مدخل عام حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ تمهيد

➤ أولا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ ثانيا: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ ثالثا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ رابعا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ خامسا: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ سادسا: فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

➤ خلاصة

الفصل الأول: مدخل عام حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد:

تعد تكنولوجيا الاتصال بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيه تكنولوجيا الاتصال والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصال ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا الاتصال وسيلة مهمة في حياة الانسان والمنظمات واصبح من الصعب والتخلي عنها في حياتهم اليومية.

أولاً : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

يشهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم حيث أصبح ممكناً لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق لكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافها ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي اللغة سمارية وقد حفظت ذلك الألواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في المرحلة الأولى واقرنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ميلادي (15) وخاصة بعد اختراع غونتربارغ التاريخي بينما بدأت معالم الثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون أما الثورة الخامسة فهي بنت النصف التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال¹ ، والذي نتج عنها التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي تتمثل في الأجهزة الحاسبة والبرمجيات المتطورة والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات حيث التجميع والمعالجة والتخزين² فقد أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات وتخزينها كما برزت وظهرت خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا فلقد تعددت تعريفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة فمن ابرز التعاريف هي :

تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية وبسرعة عالية³ تكنولوجيا الاتصالات هي تكنولوجيا تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات الذي يتواجدون في أماكن مختلفة ونتج تحتها مجموعة أنظمة مثل (هاتف، فاكس، التلفزيون، الفيديو ، البريد الإلكتروني)⁴ عرفها روجر كارتر CARTER ROGER في كتابه المسمى INFORMATION THE على أنها أنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات لكل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا .

5

ويعرفها علي حبش بأنها دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتضيق منتج معين وإقامة الوسائل اللازمة لإنتاجه حيث أن التكنولوجيا بصفة عامة هي الديناميكية المتطورة⁶ .

1 - محمد لعقاب 2003 مجتمع الاعلام ومعلومات ماهيته وخصائصه جزائر ، دار النشر والتوزيع ، ص 66-67.

2 - عبد المالك بن سبتي محاضرات في تكنولوجيا معلومات قسنطينية مطبوعات جامعية ص 08

3 - جمال أبو شرف 2004 العلم والتكنولوجيا ومجتمع منذ البداية إلى الآن مصر دار المعرفة الجامعية ص 69 .

4 - سليمان مصطفى دلائمة نظم المعلومات والتكنولوجيا المعلومات عمان الوراق نشر والتوزيع ص 31 .

5 - عاطف عدلي العبد الاتصال الراي العام الأسس النظرية والاسهامات العربية القاهرة دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ص 82

6 - عبد السلام فرجاني التربية التكنولوجيا التربية القاهرة دار غريب الطباعة والنشر ص 85.

كما يعرفها طه عبد العاطي نجم انها : مجموعة تقنيات والأدوات والوسائل التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بمتلف أشكالها وأنواعها ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها .¹

أما محمود علم الدين فيرى أن تكنولوجيا الاتصال يقصد بها مجمل المعرفة والخبرات المتراكمة والمتاحة ومعالجتها وتعريفها واسترجاعها ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد مجتمعات وهناك تعريف آخر انها المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصالات سلكية اللاسلكية التي يمكن السعي إلى المعلومات من خلالها والنفاد إليها² فهي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والكمبيوتر .³

ثانيا: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد شهد عام 1824 المتشاف العالم الإنجليزي وليم ستجرون الموجات الكهرومغناطيسية وفي عام 1837 م استطع صامويل مؤسس اختراع التلغراف وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام انقط والشرط اما عام 1876 م ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط اما عام 1876 م استطاع غراهام بل اختراع التليفون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف⁴

وفي عام 1877 اخترع توماس اديسون جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني ايميل بولنغر في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي غوغليمو ماركوني من اختراع اللاسلكي وفي عام 1919 فقد ميز بأن كل من الألمان والكنديون هم أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة لتبدأ في عام 1941 م خدمات التلفزيون التجاري في الولاية المتحدة الأمريكية

وقد تميز القرن الماضي باكتساب وسائل والاتصال الصفة الجماهيرية وذلك من خلال طباعة البرامج وسعة البث وانتشاره وأصبحت لها أهمية كبيرة وخاصة الوسائل الالكترونية (التلفزيون، الراديو) باعتبارها قدرات أساسية لنقل الاخبار و المعلومات⁵

¹ - عبد العاطي نجم ، الاتصال الجماهيري الإسكندرية دار المعرفة ص 292

² -محمود علي الدين تكنولوجيا الاتصال في الوطن العربي الكويت عالم الفكر ص 12

³ محمود علي الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة صحافة القاهرة دار المعرفة و الطباعة ونشر ص 43.

⁴ -محمد الفاتح ، جمدي مسعود ، بسعدية ياسين قوناني تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر ،

2016 ، ص ط1، ص ص 4-5

⁵ -خالد منصر علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي رسالة ماجستير قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و.ا.ج إسلامية جامعة الحاج لخضر ناتجة 2012، ص 47 .

فأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشة وعكس برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية ومع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين فقد ساهم القرن 19 عشر فقد ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلفزيون ، التلفون ، الفونوغراف ، التصوير الفوتوغرافي....) فالعمل السينمائي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)¹ وقد شهد النصف الثاني من القرن 20 أشكالاً لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ولعلّ أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج 3 ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار (ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف)² وثورة الاتصال تتجسد في تطورات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بدأ ما الاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت الى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة multimedia ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي الألياف الضوئية واشعة الليزر والأقمار الصناعية³ ومنه يمكن اعتبار ان التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية قد مرت بمراحل تطور تاريخية امتدت لدة طويلة من الزمن وهما مرحلة الصناعات اليدوية مرحلة الآلية والمكننة ، مرحلة الإنتاج الواسع ، مرحلة التحكم الآلي او الاتمة ومرحلة التحكم الذاتي.⁴

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

على الرغم من ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي افرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية الا ان هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة من أبرزها .

¹ -حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ال دار المعرفية ، اللبنانية مصر ، 2009 م ط 5 ص 44 .

² -خالد منصر ، مرجع سابق ص 44

³ -حسن عمار مكاوي مرجع سابق ص 45

⁴ -بشير كواجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية رسالة ماستر قسم العلوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013 ص 5 .

التفاعلية : وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال تأثر على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة والتفاعلية وهي تفاعلية بمعنى ان هناك سلسلة من الافعل الاتصالية التي يستطيع الفرد ان يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الاتصالية المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدل من المصادر ومثل على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص متلفزة .¹

التنوع : مع تطور المستحدثات التقنية في مجال الاعلام والاتصال وتعددتها وارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك الى تنوع في العناصر العملية الاتصالية الانتشار والتداول فقد أدى التطور التكنولوجي الهائل في تضيق وسائل الاتصال والمعلومات الى تقليل تكاليف انتاجها الى الحد الذي أتاح لها نذرا كبيرا من الانتشار واتساع نطاق الاستخدام بين الافراد تفاوت مستوياتهم الاقتصادية والثقافية بحيث لم يعد ينظر الى هذه الرسائل باعتبارها ترفا لا داعي له وانما باعتبارها ثروة لا يمكن الاستغناء عنها كما ان الربط بين وسائل الاتصال الجديد تقنيات عالميا او كونيا بهدف تخطي الحدود الإقليمية اذا اصبح في الإمكان الاتصال باي مكان في العالم من الهاتف المحمول او من الهاتف العمومي كما تعد قنوات البث التلفزيوني القضائي .

الاجماهيرية : فلم تعد وسائل الاتصال تعتمد على مخاطبة الجمهور فحسب في رسائل عامة ومنظمة بل أصبحت من امكانياتها توجيه وسائلها ومضامينها الى فرد بعينه تستهدفه برسائلها او الى جماعة او فئة معينة تبعا لاهتماماتها وحاجاتها الخاصة فخرجت بذلك من نطاق العمومية الى خصوصية الرسالة تبعا لحاجة مستقبلها .

الفورية : الغت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحواجز الزمانية والمكانية اذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل بحيث لا تلاحظ عند اتصالك بحاسب في الصين .

لقد استغرقت وقتا أطول مما لو كان الاتصال بحاسب في مدينتك وكذلك الحال مع الهاتف النقال.² قابلية التحرك او الحركية : تعني ان هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها الى آخر حركة مثل الهاتف والنتقال والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان الى آخر بكل يسر وسهولة .³

1 - محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستقبل صناعة الصحافة ، دار الرحاب ، القاهرة ، 2005 ، د ط ، ص 141 .

2- علي بن عبد الله عسيري الأثار الأمنية لاستخدام الشباب الانترنت مركز البحوث والدراسات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض مملكة العربية السعودية 2004 ، ص 23 -

3- محمد شطاح وآخرون قنوات الفضائية تأثيراتها على القيم والثقافية لدى الشباب الجزائري دار الهدى مليلة الجزائر ، 2002 ، د ط ، ص 100.

قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط الى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية مثل erneuws.eurosport

قابلية التوصيل او التركيب : لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت الأنظمة واتخذت الاشكال والوحدات التي صنعتها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقرر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على اكمل وجه فهناك مثلا الهوائي القائم على الوحدات التالية الصحن من صناعة شركة Es.Ton الديمو المحلل من صنع شركة ¹ wareseast

التوجيه نحو التصغير : تتجه الوسائل الجماهيرية في مثل هذه الثورة الى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العمر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون و الثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة الهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية .²

الاحتكارية: ان صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى وضمن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ويؤدي ه التركيز السيطرة المقلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن أيضا في التأثير على طريقة ادارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول مما يعزز من احكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستورد لها وترسيخ تبعية ثابتة أولى في المجال الثقافي.

3

أسعار منخفضة : من اهم مميزات التي ساهمت في أنتشار هذه التكنولوجيا هو انخفاض الأسعار نتيجة لتداولها ما ساهم في بروز شركات متنافسة عملت على جذب أكبر عدد من الزبائن وأيضا على تطوير منتجاتها من برامج ومضامين ومنتجات مختلفة .⁴

1 - محمد شطاح ، قضايا الاعلام في زمن العولمة التكنولوجيا والادبولوجيا دار الهدى ، مليلة ، الجزائر ، 2006 ، ط ص 26 .
2 - فراسنو لسلي ، نقولا ماكريز وسائل الاتصال المتعددة تر ، فؤاد شاهين ، دار عويدات للنشر والطباعة ، بيروت لبنان ، 2001 ص 9.
3 - عبد الفتاح عبد النبي تكنولوجيا الإتصال والثقافة دار الغربي للنشر والتوزيع القاهرة ، مصر 1990 ، ص 82 .
4 - فرانسوا لسلي ، نقولا ماكريز ، مرجع سابق ، ص 11

الاقتصادية : تتجلى اقتصادية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اكثر من مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الجهد والوقت إضافة الى الاقتصادية الكلفة المادية اذا تمثل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة فملا كلفة رسالة البريد الإلكتروني لا تذكر اذا ما قورنت بكلفة البريد العادي وكلفة الكتاب الإلكتروني عادة اقل كلفة من مثيله العادي وكلفة الهاتف النقال في المكالمات الدولي لا تقارن بالهاتف الثابت خاصة في ظل المنافسة بين مختلف متعاملي ومقدمي خدمات الهاتف النقال في البلد الواحد .¹

¹ - علي بن عبد الله عسيري ، مرجع سابق ، ص 21.

رابعا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة منها مما تقدمه من خدمات اتصالية في شتى الميادين وهذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ومن بين هذه الوظائف هي:

1- **الوظيفة الإخبارية:** تعتبر الوظيفة الإخبارية من جميع مختلف المعلومات و تخزينها ومعالجتها ونشرها من اهم الوظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بان الخبر هو في حد ذاته تعبير عن الرأي وتقبل الرأي التأثير على الآراء ¹.

2- **وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والاقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني ومنظومة الشبكات (الانترنت ، الانترنت الاكسترنال دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري ²

3- **الوظيفة التربوية:** ان وسائل الاتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم و الإصلاح الاجتماعي نظر الطبيعة هذا المجال الحساس الذي يربط أساسا بطبيعة الأنظمة الاجتماعية لكل حضارة فان طبيعة دور وسائل الاتصال تخضع لنظام اجتماعي فأما تلغيها او تغييرها عن طريق صناعة الرأي العام . ³

وتعمل تكنولوجيا الاتصال على زيادة سرعة اعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرة العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة مرئية، ومن مرئية إلى مطبوعة وفي القدرة على نشرها وتخطي حاجزي الزمان والمكان ⁴

4- **الوظيفة الترفيهية والامتناع :** هذه الوظيفة تشارك الوظائف الأخرى في غايتها فهي وظيفة تثقيفية تعليمية وتنموية ولكن في قالب طريف مستتر وغير مباشر تستغل فيه ساعات الفراغ وليس القول بان صناعة الترفيه لا تتطوي على أية قيمة اجتماعية ثقافية سياسية الا مجرد خدعة او تظليل لتمرير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها عامة من الناس التي تميل نحو إضفاء الحياء او عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية وتظهر بنيتها في التأثير على السلوك . ⁵

1- مريم شنوفي تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية مجلة الحوار متمدن

2 - محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة صحافة القاهرة دار السحاب 2005 ص 75

3- مريم شوقي مرجع سابق

4- محمد الفاتح حمدي مسعود بوسعيدة تكنولوجيا الاتصال واعلام حديثة مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر وتوزيع ط1 الجزائر ، 2011 ص11

5 - محمد فاتح حمدي مرجع سابق ص 12

وقد قدمت تكنولوجيا الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة للمشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض موضوعات كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بع التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.¹

5-الوظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: اصح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة اكبر في الاستخدام والدخول عليها.

- كما ان تكنولوجيا الاتصال تساعد في تحسين مهارات وحل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة امداد مختلف وظائف بالمعلومات اللازمة.
- وكذلك تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث ان تكن معرفة يمكن لمنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء لتعامل مع التغيير بإيجابية.

خامسا: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

ان تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها حيث ان متطلبات العمل باتت تحتتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات فما هو الحاسوب؟ وظائفه واستخداماته ؟ وماهي اهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة ؟ فوائدها واستخداماته.

1-جهاز الحاسوب computer : نعيش اليوم عصر الثورة في المعلومات وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذ العصر المتطور حيث يعد هذا الاختراع من اهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي اثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة ذلك انه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الاعمال واصبح في اعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد المؤسسات و الحكومات مفهومه ومكوناته يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات لمخرجات أي انه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها ثم انجاز العمليات الحسابية عليها واجراء المقارنات المنطقية المتعلقة

¹ -محمود محمود عفيفي التطورات الحديث في تكنولوجيا المعلومات دار الثقافة للنشر والتوزيع مصر 1994

بها وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعد سرعة كبيرة¹ ويعرف أيضا على انه الآلة التي تجمع بين عدة مهام تخزين استرجاع وارسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت اذ أريد ذلك.²

الشبكات (les réseaux): حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات كما يجب ان تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد وللأدوات التي تعمل على تحليل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب الى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية terminal للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به في إطار النقل على الخط المباشر online للبيانات³

وهذه الشبكات هي الانترنت، الانترنت، الانترنت، الانترنت

شبكة الانترنت: Internet تعد الانترنت احدى اهم إنجازات تكنولوجيا شبكة الكمبيوتر في عالمنا المعاصر بل ربما هي اكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا تحتاج الى شفرات او أجهزة كمبيوتر خاصة إضافة الى إمكانية الولوج اليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت الى اقطابه كله.

مفهومها وتطورها: الانترنت هي جزء من ثورة الاتصالات ويعرف البعض الانترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بانها شبكة طرق المواصلات السريعة يمكن تعريفها بشبكة الشبكات كما يعرفها بوب نورتن NORTHEN BOB وكلتي سميث KATYSMITH الانترنت كلمة انجليزية مختزلة لعبارة INTERCNECTION WORK METOF وهي تتجزأ الى كلمتين وتعني الربط بين عنصرين او شيئين NET WORK وتعني الشبكة⁴ وشبة الانترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات يمكن ارسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة الى تبادل الملفات والصور الثابتة او المتحركة او الأصوات قد تم الاتفاق على نظام موحد تبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي .⁵

شبكة الانترنت: internet أدت التطورات التكنولوجية الى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل

1- محمد شطاح مرجع سباق ص 27

2- محمد شوقي شادي (1983) الحاسب الإلكتروني والنظم المعلومات ، بيروت ، دار النهضة ، ص 16.

3- عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص 124

4- محمد عبد الوهاب (2001) تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات القاهرة المكتبة الاكاديمية ص 130

5- سميرة رابع بوعيشة 2003 الدعوة الإسلامية عبر الانترنت رسالة ماجستير قسم الدعوة والاعلام جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة ص 32.

وتبادلها في أسرع وقت وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل الى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق هذه الشبكة بالإنترنت.

مفهومها: شبكة الانترنت في شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف احجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل http و ftp وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال وبالتالي يمكن القول ان شبكة الانترنت هي شبكة انترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفرعها واهم ما يفرق الانتشار بينما مصطلح الانترنت جديد ويسمى بالشبكة الداخلية وهو شبكة خاصة بالمؤسسة¹ وبالتالي فالإنترنت عالمية الاستعمال بينما الانترنت وهي الشركة او إدارة ومؤسسة ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

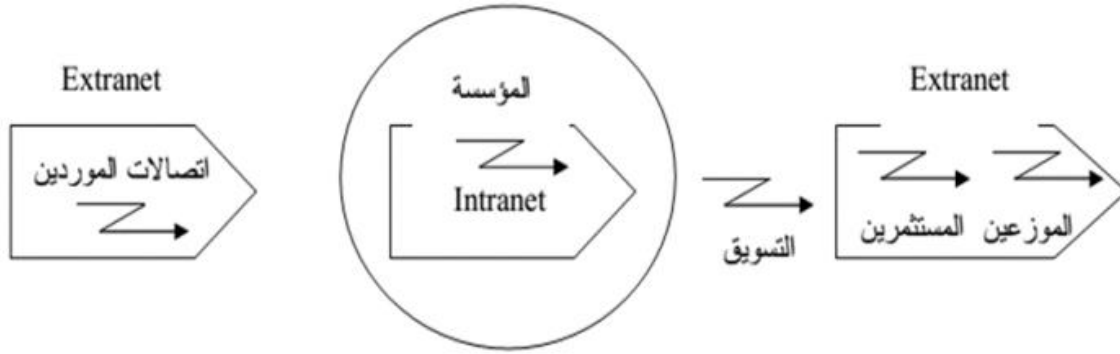
أنواعها: تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي الى قسمين الشبكة المحلية، الشبكة الواسعة.

شبكة الاكسترنات: ظهرت شبكة الاكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت الى نظام الانترنت وفي مقدمتها الاستقلالية والبعد على الأطراف الخارجية حيث يرى البعض ان نجاح أي مشروع ان يأتي الا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه والذي يؤدي في النهاية الى علاقة متشابكة "ماهيته على عكس شبكة الانترنت التي تقو بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات فان شبكة الاكسترنات تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين و العملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرات وحملة الأسهم وشبكة الاكسترنات هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات متطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال² وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول اليها استخدام كلمة المرور ذلك ان الشبكة أيضا غير موجهة الى الجمهور العام ونستطيع ان نجد شبكة الاكسترنات في المجالات الآتية :

- نظم تدريب وتعليم العملاء
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية والشكل والمالي يوضح تموضع شبكات الانترنت والاكسترنات في المؤسسة.

² - عبد المالك الرمدان الدناتي (2001) الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت بيروت دار راتب الجامعية ص 62

الشكل رقم (01) شبكة الانترنت والاكسترانت في المؤسسة extranet



أنواع الشبكات الاكسترانت: نشأت شبكات الاكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الاعمال من شركات وتحالفات وما يقضيه من امن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات مع العناية الشديدة بالصلاحيات اصطلح على تسمية هذه الفعال باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض، Business To Business .B2B ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكسترانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:¹

شبكات إكسترانت التزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آلياً للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون

شبكات إكسترانت التوزيع: تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آلياً، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى

شبكات إكسترانت التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

¹ - حسين عجلان (2008) حسن إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الاعمال ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، اثراء النشر والتوزيع ص 50 .

سادسا: فوائد استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة:

تكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهميتها من الفوائد التي تقدمه للمؤسسة من بين ذلك نذكر ما يلي:

- التخفيض من الاعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة والعمل مع فرق خارجية
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات وتسمح بتقديم خدمة للزبون.
- ركيزة الابداع والتنمية وخلق منتجات جديدة خدمات جديدة أسواق جديدة، ميزة تنافسية.....
- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط
- تساهم في تجميع المؤسسات تسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية التعاملات.
- وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة اذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية الى الأسواق العالمية.

أما اهم الفوائد التي تعود على المنظمة تتحصر في :

- خلق بيئة وثقافة مناسبة لتنمية عمالة المعرفة
- تحقيق ذاتية التدريب وتعلم المهارات المطلوبة
- سرعة نشر الاخبار والتعليمات
- الحصول على أفضل الحلول الممكنة للمشاكل المطروحة في الشبكة
- كما تستمد الشبكات المعلوماتية اهميتها خاصة في عالم الاعمال من الإيجابيات التي تمتلكها فهي تساعد على:

- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم
- تمكن أعضاء المؤسسة من الحصول على المعلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة (زبائن، مورد)
- كما تعتبر تكنولوجيا الاتصالات من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية وتشجيع المسؤولية السياسية وتحسين توفير خدمات الأساسية وتعزيز فرص التنمية ولكن بدون سياسات متجددة كهذه التكنولوجيا.

خلاصة الفصل

خلال هذا الفصل تطرقنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها ومن ثم وظائفها حيث أدى التطور التكنولوجي السريع وحاجة مؤسسات الى سرعة في الإنجاز والدقة في الأداء وزيادة اهتمام مؤسسات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة كما سلطنا الضوء على منظومة الشبكات بما فيها الانترنت والإكسترنانت وصولا الى فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

الفصل الثاني :

صورة المؤسسة

- تمهيد
- أولاً: مفهوم المؤسسة
- ثانياً: أنواع المؤسسة
- ثالثاً: وظائف المؤسسة
- رابعاً: أهداف المؤسسة
- خامساً: المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- سادساً: تأثير تكنولوجيات الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة
- خلاصة

الفصل الثاني :صورة المؤسسة

تمهيد :

تعد التكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من اهم العناصر الأساسية التي توفر لنا المعلومات في عصرنا الحالي وذلك لتميزها بالسرعة والاننية وسهولة استعمالها فأصبحت هذه التكنولوجيا تشمل جميع الميادين السياسية الاقتصادية الاجتماعية وعلى مختلف المستويات العامة والخاصة. كما تلعب الان دورا حيويا وهاما في المؤسسات وغيرها من مراكز المعلومات خاصة وانها تعمل على اتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبيها بسرعة وفعالية وعلى الرغم من ان التكنولوجيا قد مرت عبر الزمن بمراحل عديدة لأنها قد تنوعت وتعددت اشكالها في الوقت الحاضر وبصورة واضحة ومن خلال هذا الفصل نتطرق الى مفهوم المؤسسة وأنواع المؤسسات ووظائف المؤسسات وكيف اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة.

أولاً: مفهوم المؤسسة

تختلف التعاريف المقدمة لتحديد مفهوم المؤسسة من باحث الى اخر باختلاف زوايا النظر واتجاهات الباحثين فهناك من اهتم بالجانب القانوني عند تعريفه للمؤسسة وهناك من عرفها بالاعتماد على جانبها الاقتصادي وركز البعض الآخر على البعد الاجتماعي لما فيها اعتمد بعض الباحثين الآخرين عند محاولة تعريفهم للمؤسسة على جانبها التنظيمي وقصد إعطاء تعريف واضح للمؤسسة سنعرض بعض التعاريف التي قدمها مجموعة من الباحثين لنصل الى تعريف استنتاجي

عرفت المؤسسة على انها تنظيم يملك مجموعة من الوسائل المعنوية والمادية التي يتم المزج فيها بينهما من اجل تحقيق اهداف معينة ويعرفها (روجز 1976) بانها نسق ثابت من الافراد الذي يشغلون مع بعضهم لتحقيق اهداف مشتركة في اطار هيكلي للسلطة ونظام التقييم العمل .¹

كما تعرف المؤسسة أيا على انها عبارة عن تجمع انساني تستعمل وسائل فكرية مادية ومالية لاستخراج تحويل نقل وتوزيع السلع او الخدمات طبقا لأهداف محددة ن طرف الإدارة باعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة

المؤسسة هي منظمة تجمع اشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر على مما تكلفه²

اما (M.lebten) فيرى ان المؤسسة تعني كل نشاط اقتصادي منظم ومستقل ماليا والذي³ يقترح انتاج اسلع او الخدمات في السوق.

كما تعرف بانها مجموعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من اجل بلوغ اهداف انتاج والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم . ويرى شيلستر بيرندان مؤسسة عبارة عن انساق فرعية تتدخل في نطاق يعرف النسق والتعاوني ويتكون من عناصر مركبة فيزيقية بيولوجية شخصية واجتماعية تنشأ بينهما علاقة منظمة من شكل خاصة كنتيجة للتعاون بين شخصين او اكثر من اجل تحقيق هدف واحد على الأقل.⁴

¹¹ مصطفى عشوي اسس علم النفس الصناعي التنظيمي (د.ط) الجزائر المؤسسة الوطنية للكتاب ، ص 33-1992.

² -ابراهيم امام مجلات الأبناء (د.ط) القاهرة ، دار النهضة العربية 1972 ، ص 5

³ عبدالرزاق بن حبيب اقتصاد وتسيير المؤسسة د ط الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 2000

⁴ -سعيد سلوم ، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية مؤسسات محركات رسالة ماجستير غير منشورة في تنمية وتسيير الموارد البشرية قسم علم اجتماع، جامعة قسنطينية ، 2007-2008 ، ص 68

كما تعرف بكونها صورة عقلانية لنشاط يقوم به مجموعة من الأشخاص من اجل تحقيق اهداف مشتركة ومحددة بالاعتماد على نظام تقيم العمل تحت قيادة سلفة.¹

اما ناصر دادي عدون فعرف المؤسسة على انها هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج او تبادل السلع او الخدمات مع أعوان اقتصادية آخرين او القيام بكليهما مع (انتاج او تبادل) بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني او الزماني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطها.²

ويذهب احمد طرفا الى تعريف المؤسسة على انها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المالية طبيعة كانت او مالية او غيرها والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد انجاز وأداء المهام المتولي بها من طرف المجتمع .³

المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الانسان بالتعاون مع الافراد الاخرين في المجتمع فالحب ظاهرة اجتماعية لما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي وهيئات الدينية والسياسية والقانونية.

وبناء على كل المقدمة يمكننا إعطاء تعريف استنتاجي يجمع بينا مختلف النواحي التي اشارت اليها التعاريف المقدمة وعليه يمكننا القول ان المؤسسة هي هيكل اقتصادي واجتماعي تتجمع فيه الموارد البشرية والمادية والمالية والإعلامية والتكنولوجيا وتتكامل فيما بينها بطريقة منظمة بغية تحقيق الهدف الذي وجدت من اجله

ثانيا: أنواع المؤسسة

تختلف تصنيفات المؤسسة تبعا للمعيار المستخدم في التصنيف و غالبا ما تضيف المؤسسات سواء تبعا لشكل القانوني او طبيعة النشاط او نوع الملكية او تبعا للحجم غير انه يمكن الجمع بين اكثر من معيار لتصنيف المؤسسات كما ن هذه المعايير والتصنيفات تختلف باختلاف المحيط الذي توجد فيه المؤسسة وسنبرز فيما يلي أنواع المؤسسات تبعا لكل معيار.

¹ -مصطفى عشوي مرجع سابق ، ص 35

² - ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة ط 2 الجزائر ، دار المحمدية 1998 ، ص 11

³ احمد طرطار تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة (د-ط) ، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 2002 ، ص 15.

أ- تصنيف المؤسسات الاقتصادية تبعا لقطاع النشاط

وتصنف المؤسسات تبعا لهذا المعيار عادة الى 3 أنواع¹

1- **مؤسسات القطاع الأول:** وهي مؤسسات يرتبط نشاطها مباشرة بالطبيعة وتنتج مواد أولية وتضم المؤسسات الاستخراجية التي تستخرج المواد الأولية كالمؤسسات النشطة في مجال المناجم و المؤسسات الفلاحية وكذلك المؤسسات النشطة في مجال اصيد البحري.

2- **مؤسسات القطاع الثاني:** وتضم المؤسسات التي تنشط في الصناعات التحويلية ومؤسسات البناء والاشغال العمومية.

3- **مؤسسات القطاع الثالث :** وهي التي تقوم الخدمات وتضم المؤسسات النشطة في مجال التوزيع والتسويق والنقل ومؤسسات التأمينات والبنوك وغيرها ويرى الباحث ان هناك قطاع رابع في البلدان المتقدمة يضم المؤسسات في مجال الاتصالات والمعلوماتية

ويلاحظ ان كلما ارتفع مستوى الاقتصاد في بلد ما يرتفع عدد المؤسسات النشطة في القطاع الثاني ثم الثالث ونجد ذلك بكثرة في البلدان المتقدمة التي تنتشر فهي المؤسسات النشطة في القطاع الثالث بشكل كبير مقارنة بتلك النشطة في القطاع الأول .

ب- **أنواع المؤسسات تبعا للطابع الاقتصادي :** يشبه هذا التصنيف السابق اذا يعتمد على طبيعة النشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة كمعيار للتصنيف لكنه يصنف المؤسسات الى 5 أنواع وهي :²

1- **المؤسسات الصناعية :** وتضم النشطة في مجال الصناعات الثقيلة والصناعات الاستخراجية والصناعات التحويلية والخفيفة .

2- **المؤسسات الفلاحية:** وتضم المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض وتعمل على زراعتها بالإضافة الى المؤسسات التي تقدم انتاج حيواني وكذلك تلك المهتمة بالصيد البحري.

3- **المؤسسات التجارية:** وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة بالنشاط التجاري وتقوم بتسويق وتوزيع المنتجات.

¹ - سعيد بلوم أساليب الرقابة ودورها في تقييم الأداء المؤسسة الاقتصادية مرجع سابق ، ص 74

² - عمر صخري اقتصاد المؤسسة ط4 الجزائر ديوان المطبوعات الجزائري 2006 ، ص304.

4- المؤسسات المالية : وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط والأنشطة المالية ومن امثلة هذه المؤسسات نجد البنوك ومؤسسات التي تهتم بخدمات معينة للمجتمع ومن امثلة هذه المؤسسات نجد مؤسسات النقل ومؤسسات البريد والمواصلات و مؤسسات الأبحاث العلمية وغيرها .

ج) أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا للشكل القانوني

وتتضمن المؤسسات تبعا لهذا المعيار الى نوعين اساسين ¹

1- المؤسسة الفردية : هي شكل عام للمؤسسة التي يملكها ستخضى واحد او عائلة من مزايا هذه المؤسسة نجد أن صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج اعمال المؤسسة ويقوم لوحده بتنظيمها وتسييرها ويتصف هذا النوع من المؤسسات بالطابع اشخصي.

2- الشركات: هي المؤسسات الي يملكها شخصين او اكثر ويلتزم كل واحد منهم بتقديم حلة من المال او العمل لأقسام ما قد تنشأ منها وهي نوعان شركات اشخاص وتتمثل في شركات التضامن وميزة هذه الشركات هي سهولة التكوين والحصول على القروض وزيادة القدرة المالية للمؤسسة .

أما النوع الثاني فهو شركات للأموال وتتميز بعد وجود اثر لاعتبار الشخصي ورأسمالها مقسم الى اسهم قابلة للتداول ويقوم هذا النوع من المؤسسات على الاعتبار المالي.

د- أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا لطبيعة الملكية:

وتتضمن المؤسسات تبعا لهذا المعيار الى 3 أنواع ²

1- المؤسسة الخاصة: هي المؤسسات التي تعود ملكيتها لفرد او مجموعة فقد نجدها حسب أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا لشكل قانوني مثل المؤسسة الفردية او شركات أموال في حالات خاصة.

2- المؤسسة العامة: هي التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها كيف ما شاء ولا يحق لهم بيعها او اغلاقها الا وافقت الدولة على ذلك او الأشخاص الذي عن الحكومة في تسيير وإدارة المؤسسات العامة مسؤولين عن أعمالهم هذه اتجاه الدولة وقوانينها.

3- المؤسسات المختلطة : هي مؤسسات تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام والخاص.

هـ) أنواع المؤسسات الاقتصادية تبعا للحجم :

¹ - عبود صمونيل اقتصاد المؤسسة د، ط ، الجزائر ديوان مطبوعات الجزائرية ، 1982 ، ص 92.

² - سعيد بلوم أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية مرجع سابق ، ص 78، 79.

وتصف المؤسسات تبعا لحجمها بالاعتماد على عدة معايير فهناك من يأخذ عدد العمال كمعيار أساسي عند التصنيف وهناك من يستخدم الى جانب ذلك رقم الاعمال ويضيف البعض الاخر القيمة المالية المضافة عند التصنيف وهناك من يهتم بالأموال الخاصة بالمؤسسة كمعيار للتصنيف لكن غالبا من ينظر الى عدد العمال كمقياس أساسي في تصنيف المؤسسات وتضاف وفقا لهذا المعيار الى نوعين أساسيين هما :¹

- 1- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : وهي عبارة عن مؤسسات يمكن ان تنشأ من طرف شخص واحد ولا تقتصر على نشاط اقتصادي معين وتشغل عدد لا يتعدى 500 عامل ومقسمة كمايلي :
- مؤسسات صغيرة او مصغرة : وهي مؤسسات تشغل مابين عامل واحد و 9 عمال وتعود ملكيتها في الغالب الى عائلة او شخص واحد
- مؤسسات صغيرة: وهي مؤسسات يتراوح عدد عمالها ما بين 10 و 45 عامل
- مؤسسات متوسطة: وهي مؤسسات تشغل ما بين 50 و 499 عامل
- المؤسسات الكبيرة: وهي مؤسسات يفوق عدد عمالها 500 عامل وتستخدم موارد مالية ضخمة وغالبا ما تكون ملكا لعدد كبير من الأشخاص وتوجد عدة اشكال للمؤسسات الكبيرة كمؤسسات متعددة الجنسيات والمجمعات.

ثالثا: وظائف المؤسسة

تقوم المؤسسة في كثير من الأحيان مجموعة من الوظائف و الخدمات وذلك حسب حجم المؤسسة عدد العمال او حسب حجم النشاط واختصاص المؤسسة ويمكن تفصيل هذه الوظائف كمايلي :²

- 1- الوظيفة الإنتاجية: وتهدف هذه الوظيفة أساسا الى إدارة نواحي فنية متعلقة بتصنيع منتج خاص بالمؤسسة وتشمل كل العمليات اللازمة للوصول الى اهداف المؤسسة المتمثلة في انتاج السلع و تقديم خدمات

¹-ديرسون هلال المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة مقارنة أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ، الجزائر السنة الجامعية 2004 ، 2006، ص 15 .

² - علي عبد الله العيسري ، الآثار الامية لاستخدام الشباب للأنترنت ط1 ، الرياض مركز الدراسات الجامعية نايف العربية للعلوم الأمنية 2004ب ، ص 93 - 94

- 2- **الوظيفة الإدارية:** نقصد بالوظيفة الإدارية هيكل المؤسسة وتقسيم الأدوار والمسؤوليات والتنسيق بين مختلف أجزاء وأقسام المؤسسة وكذلك تحديد العلاقات والقنوات التنظيمية المختلفة من أجل بلوغ الأهداف المسطرة وتتحكم فيها عدة عناصر من بينها التخطيط التنبؤ التنظيم المراقبة .
- 3- **الوظيفة التنموية:** وهي وظيفة أساسية بالنسبة للمؤسسة حيث تظهر أهميتها من خلال تزويد المؤسسة باحتياجاتها الضرورية اللازمة لإنتاج سواء بالمواد الأولية أو الموارد البشرية أو بالمعلومات
- 4- **الوظيفة المالية :** هي وظيفة تابعة لوظيفة مصلحة التسيير التجاري وذلك بالتنسيق بين أهداف الإنتاج والوسائل الحالية اللازمة وهي تتمثل في مجموعة من المهام والمسؤوليات والعمليات المرتبطة بالبحث عن الموارد المالية من مصادرها الممكنة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

ويمكن الاتصال داخل المؤسسة ان يخدم مجموعة من الأغراض أهمها الجانب العاطفي من خلال الاتصال الرسمي وغير الرسمي الذي يحقق جوانبا من حالات الاشباع من خلال التعبير عن الحالات الانفعالية والرضا وحالات الإحباط والصراع ويكون هدف الاتصال تخفيف التوتر و زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية كما يخدم الاتصال الدافعية ويحفزها من خلال التركيز على دفع وتوجيه وتقويم أداء العاملين وحثهم على الالتزام بالأهداف التنظيمية.

رابعاً: أهداف المؤسسة

إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة يسعون وراء انشغهم للمؤسسة الى تحقيق جملة من الأهداف ولتي تختلف وتعدد باختلاف أصحاب وطبيعة ميدان نشاط المؤسسات ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

الأهداف الاقتصادية :

- 1-1 **تحقيق الربح**¹: يعتبر تحقيق الربح والمبرر الأساسي لوجود المؤسسة لانه يسمح له بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراته الإنتاجية وتطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها وبالتالي الصمود امام منافسة المؤسسات الأخرى والاستمرار في الوجود.

¹- ناصر دادي عدوان مرجع سابق ، ص ص 17-18

2-1 **عقلنة الإنتاج :** أي الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع انتاجاتها من خلال التخطيط المحكم والدقيق للإنتاج والتوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط والبرنامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية و المالية والافلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

3-1 **تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع :** وهذ من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة ويجب ان يحقق الإنتاج مايلي:

- مستوى عالي من المرونة
- ان يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم او تأخير¹
- ان يتم تسليمه لطالبه في الوقت المحدد.

2- **الأهداف الاجتماعية :** من بين الأهداف الاجتماعية التي تسعى الى المؤسسة الاقتصادية على تحقيقه مايلي :

2-1 **ضمان مستوى مقبول من الأجور :** يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها حيث يتقاضون اجورا مقابل عملهم بها ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا وشرعا وعرفا ، اذا يعتبر العمال العنصر الحيوي والحي في المؤسسة لان مستوى وحجم هذه الأجور تتراوح بين الاحتفاظ والارتفاع حسب طبيعة المؤسسة وطبيعة النظم الاقتصادي ومستوى المعيشي .

2-2 **تحسين مستوى معيشة العمال :** ان التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في الميدان التكنولوجي يجعل العمال اكثر حاجة الى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور منتوجات جديدة بإضافة الى التطور الحضاري لهم .

3-2 **توفير تأمينات ومرافق للعمال :**

تعمل المؤسسات على توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي والتأمين ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد بالإضافة الى المرافق العامة مثل تعاونيات الاستهلاك والمطاعم..... الخ.²

4-2 **تأهيل العمال³ :** حيث يتم تدريب وتطوير العاملين ورفع مستويات مهارتهم المهنية وهذا عن طريق اخضاع العمال الى دورات تكوين وتدريب من اجل رفع المستوى المهني والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال.

¹ -عمار زيتوني مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي ، مجلة العلوم الإنسانية ط1 جامعة بسكرة العدد 09 مار 2006 ص 43.

² -ناصر دادي عنوان مرجع سابق ، ص 19

³ - إبراهيم بختي دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق ، دراسة حالة الجزائر أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلو التدبير جامعة الجزائر ، 2002-2003 ص 05

3) الأهداف التكنولوجية: من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة.¹

البحث والتنمية: حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة او مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علما وترصد لهذه العملية مبالغ عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة وخاصة في السنوات الأخيرة اذا تنافس المؤسسات فيما بينها على الوصول الى احسن طريقة إنتاجية واحسن ويلة تؤدي الى التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية في المؤسسة.

كما ان المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطوير التكنولوجي نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة الضخمة منها من خلال الخطة التكنولوجية العامة للدولة المتوسطة الاجل التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات ابتداء من مؤسسات البحث العلمي والجامعات والمؤسسات الاقتصادية.

¹ -ناصر دادي عدوان مرجع سابق ص 21 .

خامسا: المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتمثل تكنولوجيا الاتصالات ومميزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية انطلقت من تصاعد الإحساس بان الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا بالوفاء بمستلزمات القرن الواحد والعشرون.¹

لقد اصبح ادماج التكنولوجيا الاتصال في حياتنا اليومية امرا مهما فان التكنولوجيا الاتصال الحديثة استعملت في العلاقات التجارية فجعلت المنتجات عبارة عنا قيمة او صورة قبل ان تكون سلعة فهي لم تصبح ذات قيمة ما إلا بعد ان تم التعبير عنها في المجال الاتصالي ومن هنا جاءت أهمية التكنولوجيا الاتصالية. وكذلك ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في التنمية الاقتصادية تؤدي الثورة الرقمية الى نشوء اشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.²

ولقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى ظهور نمط جديد من تنظيم مؤسسات يتمثل في شبكة ويتميز هذا التنظيم او إدارة الشبكة باندماجها لتسير التواصل التفاعلي فاصبح من المهم لكل مؤسسات الحديثة ان يكون تطوير العملية الاتصالية كأحد أهم استراتيجيات لتحقيق الفعالية بالمستوى الذي يجعلها قادرة على المنافسة ويكون لنشاطها الاتصالي بعدان الأول داخلي والثاني خارجي فنجاح الاتصال الخارجي يعتمد أولا على نجاح الاتصال الداخلي.

وتقوم المؤسسة من خلال نشاطها الاتصالي بعملية من خلال تحويل المعلومات بسرعة كافية الى الجهات المعنية دون أي تأخير ومعالجتها في وقتها المناسب كما تقوم من خلال العملية الاتصالية بدور التنسيق بين مختلف الأقسام ومتابعة أهدافها ومدى تنفيذها واحترام الأوامر والعراقل التي تواجه عمليات التنفيذ والبحث عن التحسين والاستمرار.³

ثم إن العملية الاتصالية المتواجدة في كل مراحل نشاط مؤسسة بداية من تحضير الخطط ومناقشتها ومتابعة تسيير الإنتاج وتشجيع الاطارات والعاملين على الابداع والمشاركة والتجديد ومن جهة أخرى من المهم الا تهمل العملية الاتصالية والاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين وتدعيمه من خلال تكثيف الاتصال والذي يكون هدفه التقدير والاحترام والتقدير والتشجيع.

1 - فضيل ، دليو التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، ط1 عمان ، دار الثقافة ، 2010، ص 25 - 26 .

2 -منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية ، ط1 ، الجزائر دار النشر والتوزيع، 2012. ص 16-17 .

3 -ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية د - ط جامعية 2011، ص 145.

سادسا: تأثير تكنولوجيات الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة

1- أسلوب القيادة: فالقائد في ظل تكنولوجيا الاتصال هو قائد سريع حركة والمبادرة يتجاوز دورة إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني وتخطي الاستجابة المحكومة بالفواصل بين معلومات الأدنى والقرارات الأعلى إلى التفاعل الآني مع من يشارك في تبادل المعلومات ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد ان يجد فسحة زمنية لتهيئة وجمع المعلومات واخذ الأراء خاصة وانه ليس هناك من ينتظر على الطرف الآخر يحتاج الى توجيه محسوب بالدقائق والثواني مما يجعل إلى بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة

• **حس التكنولوجيا :** فالتغير التكنولوجي في مجال الانترنت (أجهزة ، شبكات، برمجيات، تطبيقات) جعل القائد مطالباً بامتلاك قدرة على تحسين ابعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية

• **امتلاك الرؤيا :** ان الكثير من المرؤوسين سيتعاملون مع الانترنت والانترنت، وفق نمط العمل عن بعد القائد عن الحاسوب هؤلاء لم تربطهم البناية الواحدة دائماً ولا رابطة الاشراف اليومي المباشر وانما القيادة ذات الرؤيا التي تحرس على تطبيق خطة عمل ويمكن من خلالها إيجاد تسهيلات ومنافع للعاملين بحيث تعزز ولائهم للمؤسسة وتجعلهم اكثر اقبالا على المساهمة بمعارفهم وخبرتهم¹

2- **إدارة المعرفة :** المعرفة هي الجهد المنظم الواعي والموجه من قبل المنظمة الى النقاط وجمع وتنظيم وخن كافة أنواع المعرفة وجعلها جاهزة لتداول والمشاركة بين الافراد وقد اهتم الباحثون بتقصي مجالات استفادة إدارة المعرفة من تطبيقات نظم تكنولوجيا الاتصال والتي يمكن الوقوف عليها كالتالي:

سرعة جمع المعلومات : سمحت تكنولوجيا الاتصال باتصال المؤسسة مع المتعاملين معها في اقصر وقت ممكن والحصول على المعلومات في الوقت المناسب

• **معالجة المعلومات والبيانات ان معالجة البيانات كي تصبح المعلومات ذات فائدة يمكن الاعتماد عليها في صياغة الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف يتطلب القيام بسلسلة من الإجراءات والعمليات**

¹ - داودي طيب ، مداخله بعنوان إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيات الاتصال في منظومة الاعمال جامعة محمد خنير بسكرة.

على بيانات محددة تتعلق بالموضوع المراد التعرف عليه للوصول الى نتائج ويعتبر الحاسوب أداة فعالة في انجاز هذه المهمة نظرا لاتصافه

- بتسجيل وحفظ كم هائل من البيانات - منع الازدواجية في تسجيل البيانات مع سهولة الفرز والتصنيف- سرعة ودقة وجودة الأداء .

أما معالجة المعلومات فهي مصطلح عام لتعبير عن فعالية الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات الى نوع آخر تسهل الاستفادة منه أو قد يتم تنظيم البيانات و المعلومات بشكل مختلف مايساعد على انشاء معلومات جديدة

- خزن المعرفة بعد الحصول على المعرفة من الخبراء ومصادر يتم تمثيلها في قواعد بيانات مستقلة بالنسبة لكل مجال معرفي مما يساعد على ذلك أن التصغير اصبح السمة المميزة للأجهزة حيث لم يعد هناك مجال للمقارنة بين سعة الفيديو او بين الشريط وبين الأقراص المدمجة التي تتسع لما يزيد عن 10 ألف صفحة في القرص الواحد فضلا عن ضغط البيانات لتقليل البيانات السعات الكبيرة للملفات.

- مشاركة ونقل المعرفة اتاحت شبكة الانترنت العديد من أدوات الاتصال والتفاعل والتوظيف الكثير منها في مجال نقل المعلومات والمعارف حيث يسمح البريد الالكتروني بتوفير إمكانيات اتصال مع مجتمعات وتبادل اراء وتقديم النصائح كما سمحت مؤتمرات التفاعلية باتاحة الفرصة للمحادثة والتفاعل بين المحرر والمتلقيين وإعطاء الفرصة للجميع فرصة المشاركة وهذا بإضافة دور الشبكة الداخلية والخاصة (الانترنت) في تبادل المعرفة ونشرها فهي شبكة خاصة بالمؤسسة ومن جهة أخرى يعتبر التعليم الإلكتروني من بين اهم التطبيقات التكنولوجية الاتصال التي يمكن استخدامها بالاعتماد على شبكة الانترنت والانترنت في زيادة مهارات العاملين وتلقيهم العديد من المعارف.

03 الهياكل التنظيمية :

التي تمثل البناء او الاطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة أي يوضح تقسيم العمل افقيا والوحدات الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز الاعمال ، حيث ان الحاسوب يقوم بالعمل الإداري فإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها فالكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح في ادماجها في نظام الحاسوب وهذا التقارب يمكن للعاملين الاستفادة من مجموع الأنشطة في مكان واحد.

- 4- تغيرات في تنقيلة العمل إذا أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تغيرات جذرية لمفهوم تنقيلة العمل فلم يعد مفهوم التنقيلة مرتبط بالتنقيلة الجغرافية اصبحت هناك تنقيلة مجازية للعمل من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني وقد ترتب عن هذا التغير زيادة تعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الانترنت.
- 5- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل : مما اثر أسلوب أداء العمل حيث اصبحت هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منزلها لحساب المؤسسات الحديثة¹

¹ - حورية بولعويذات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الجزائري ، دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، اتصال علاقات العامة ، قسنطينة ، 2008 ، ص 110 - 111

خلاصة:

تعد تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من أهم العناصر الأساسية التي توفر معلومات في العصر الحالي وذلك لتميزها بالسرعة وسهولة الوصول الى المعلومات فمن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى تعرف على المؤسسات بمختلف أنواعها فالمؤسسة لها عدة أنواع من بينها المؤسسة الاقتصادية فان المؤسسة تقوم بعدة وظائف من بينها الوظيفة الإنتاجية والإدارية والتنموية ومالية وصول الى اهداف المؤسسة الاقتصادية وتأثير تكنولوجيا الاتصال على جوانب المؤسسة.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد

- أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
- ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
- ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
- رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي
- خامساً: أبعاد الأداء الوظيفي سادساً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
- سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء خلاصة

خلاصة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على اتم وجه. ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأيضاً محددات وخصائص الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه وتم التطرق إلى عناصر الأداء الوظيفي وأبعاده والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

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

ولقد شكل الموضوع الأداء عنصراً هاماً لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية.¹

فقد أشار آدم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى الأداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء العمل من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة.²

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

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

ب- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضاً المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من أجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.

ت- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.

ث- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة³

ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي

¹ - سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 206

² - د محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص 52

³ - أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص 66.

1- محددات الأداء الوظيفي

انطلاقاً من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدورة الوظيفي.

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:

أ- الدافعية:

إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس الأداء العمل، ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه.

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين التحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة.¹

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد.

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته ومهارته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين.²

ب- القدرات:

تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، وتشبوا إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال

¹ - د ناصر دادي علوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص65.

² - زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع وتنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003، ص 59.

بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.¹

ت - الإدراك :

يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة. إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها. ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وأنه لابد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه. وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتائج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.²

2- خصائص الأداء الوظيفي

انطلاقاً من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام وانجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات المختلفة . وبالتالي فالأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (تصرفات، أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات

سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.

سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول أنه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على المنوال واحد.

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

سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل له لو كان مفرد.

¹ - زكية عفري، مرجع سبق ذكره، ص59

² - ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 10-11-12.

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

1- أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي الى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ- الأداء الكلي:

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

ب- الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية.¹

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

2-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

أ- العوامل الإيجابية المؤثرة في الأداء :

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

¹ - عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة الفعلية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2011، ص 89.

تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء¹

ويمكن القول إن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات:

- **الجهد المبذول في العمل:** وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.
- **القدرات والخصائص الفردية:** وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء التصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.²

إن القدرات والدافع المتوافران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحياناً يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فينعدم توافر للعلاقة بين الدافع والقدرة والأداء ونظراً لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمراً سهلاً نظراً للأسباب التالية:

- إن محددات أداء الأفراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى.
 - إن محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة معينة ليست بضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
 - إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.³
- ب-العوامل السلبية المؤثرة في الأداء :**

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

1 - العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988، ص 28.

2 - عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، دبط، دار المريخ، الرياض، 1983، ص 53.

3 - العربي محمود، الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 161.

إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.¹ وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.

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

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

مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. ويمكن القول إنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال - العادات والتقاليد كما

يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بيئة العمل

1 - النضر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990، ص 43.

2 - محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص 298

- كالتقني والتكليف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل و عوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.¹

-**التسبب الإداري:** يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به وينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والالتزام، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماء وحماساً للعمل، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها فضلاً عن ذلك فإن هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت.²

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

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

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

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

- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.³

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

² - د محمود، محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص 301.

³ - السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004، ص 55.

- **المثابرة والوثوق:** وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. خامسا: أبعاد الأداء الوظيفي

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

- كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.¹

- الجهد المبذول:

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

- نمط الأداء :

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

خامسا: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

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

¹ - د محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص ص 220-221.

1- العوامل المتعلقة بالعامل

هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم التي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال، مثل فئات العمر والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعمال، بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع قيم واتجاهات وطموحات يسعى العمال الإشباعها¹.

2-العوامل المتعلقة بالمؤسسة

إن هناك عوامل تؤثر على أداء الفرد تسببها المؤسسة بحد ذاتها وأهمها:

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

ب- **الاغتراب الوظيفي:** إن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكتراثه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له ولا قيمة. ويمكن إرجاع ظاهرة الاغتراب إلى عدة أسباب: -

- انعدام التكامل في أنساق التنظيم.

- فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات.

- عدم التوافق بين الوسيلة والهدف.

- فقدان الاعتقاد بالقيم الأخلاقية.

- الشعور بفقدان الدليل أو الهدف.

- تكرار الأعمال بشكل روتيني.

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

- المراوغة والانسحاب والعزلة.

- المجارة اللاشعورية لما يحدث وكذلك المجارة القهرية.

¹ - محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المدينة، 2007/2008، ص 54.

- القلق الدائم وفقدان الثقة بالنفس وأيضا فقدان الثقة بالغير.

- قتل التفكير الابتكاري.

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

النزاع التنظيمي:

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

- آلية تنسيق العمل بين الجماعات ويقصد بالتنسيق هنا تحديد المهام وتوضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات والرقابة المرنة.

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

سادسا: إجراءات تحسين مستوى الأداء

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

1- تحديد الأسباب الرئيسية للمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء ، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية

¹ - ناصر محمد العدل، إدارة السلوك التنظيمي، بيروت، لبنان، 1993، ط 1، ص 251-252.

المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل....الخ.

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

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

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

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

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار وجود علاقة نسبية بين رغبة الأداء وتؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.

- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبطاً ومنسجماً مع اهتمامات أو أهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب.¹

تحسين الوظيفة: إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصاً كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي حقاً للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي الفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.²

1 - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 157-158-159.

2 - سهيلة محمد عباس، نفس المرجع، ص 159.

خلاصة:

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

ثالثا : الدراسة الميدانية والاجراءات المنهجية

- I. التعريف بالمؤسسة
 - الهيكل التنظيمي للمؤسسة
 - شرح الهيكل التنظيمي
- II. الإجراءات المنهجية للدراسة
 - منهج المستخدم في الدراسة
 - العينة المستخدمة في الدراسة
 - أدوات جمع البيانات
- III. عرض البيانات الدراسة
 - النتائج العامة
 - التوصيات

ثالثا: الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية

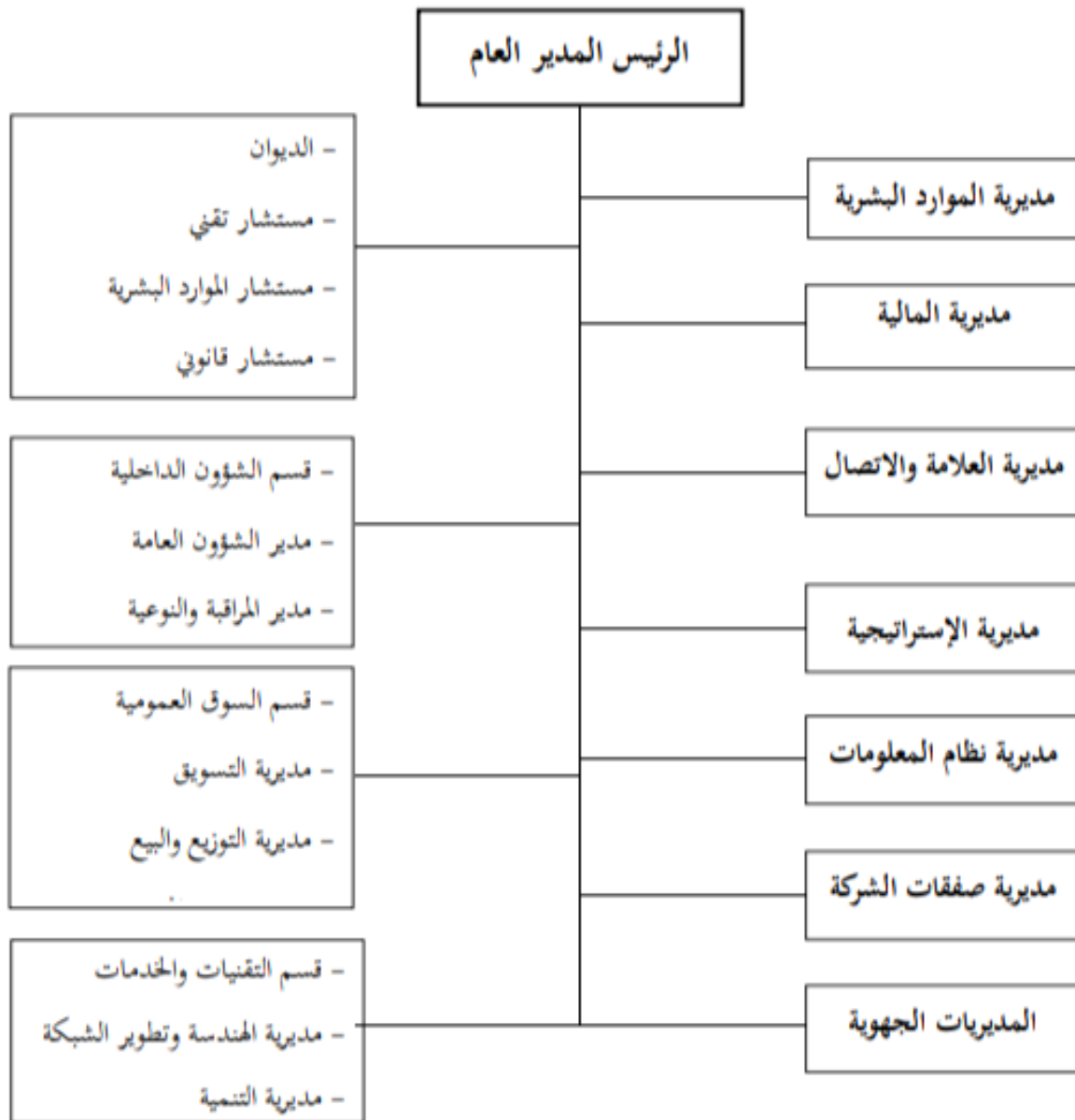
I- ماهية المؤسسة:

التعريف بمؤسسة mobilis:

هي مؤسسة عمومية جزائرية تقرر استغلالها عام 2003 تنشط في مجال الهاتف النقال موبيليس نشأت بموجب قانون أوت 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن الاتصالات ودخلت في سوق العمل في 1 جانفي 2003 وهي أول شبكة هاتف محمول في الجزائر ك فرع للمؤسسة العمومية اتصالات الجزائر التي تملكها بنسبة 100% وذلك فهي تعتبر شركة اتصالات عمومية في الجزائر ولها نسبة مشاركة عالية وهي عبارة عن شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 10000000000 مقسم إلى سهم كل سهم 10000000 فمن مبادئ مؤسسة موبيليس الشفافية الابتكار التطوير والتجديد الإبداع والحيوية ولمؤسسة موبيليس أهداف هي:

توفر أحسن المبيعات والخدمات مواكبة التطوير في مجال الهاتف النقال التكفل الجيد بلمشترين لضمان وفائهم تحسين شبكة التغطية استعمال مختلف التكنولوجيا الحديثة وتصدر السوق

الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة موبيليس:



الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة

المصدر : <https://www.mobilis.dz>

شرح الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة موبيليس:

المدير العام :هو شخص الذي يعطى الأوامر والمسؤول الأول عن كل تطورات المؤسسة

الاستشارات التطبيقية:هي التي تهتم بمختلف نشاطات الإدارة والمسؤولة عنها وتتكون من :

_إدارة التسويق و الإدارة: هي المسؤولة عن كل معاملات التجارية وتسويق الخدمات

_إدارة التوظيف : تتكفل بالتوظيف ومراجعة الطلبات

_نظام الإعلام :تتكفل بنظام الإعلام في مؤسسة

_الإدارة التقنية:هي مسؤولة عن نظام التقني في الشركة

_الإدارة الجهوية :تعتبر كإدارات مسؤولة عن مجموعة ولايات الاستشارات القانونية :هي تتكفل بالأمور

القانونية لشركة وتتكون من :

إدارة المشاريع :هي مسؤولة عن تسيير ومراقبة مشاريع الشركة

_المراجعة والتدقيق: تتكفل بكامل بالمراجعة أنظمة التسيير

_الجودة: هي المسؤولة عن جودة خدمات الشركة إدارة الاستثمارات: تتكفل بكامل الاستثمارات التي تخص

الشركة

_إدارة العلاقات العامة :تتكفل بإدارة العلاقات العامة لشركة داخليا وخارجيا

_ادارة الموارد البشرية :هي مسؤولة عن العمال وتركيب نظام الشركة

_إدارة المالية والمحاسبة: هي التي تتكفل بالمشاريع المالية والمحاسبة في الشركة

_إدارة الجهوية: تختص بالتسيير في بعض الولايات

II - إجراءات المنهجية للدراسة:

حدود الدراسة:

أ- الحدود المكانية: وتتعلق بالمجال المكاني الذي تجري فيه الدراسة ولقد أجريت هذه الدراسة بولاية الأغواط على موظفين لمؤسسة موبيليس

ب- الحدود الزمانية: تتعلق بالحيز الزمني الذي تتم فيه الدراسة التي بدأت من الفترة مع نهاية شهر فيفري إلى غاية بداية شهر جويلية

ت- الحدود البشرية: تتعلق بالعينة التي تطبق عليها الدراسة والمتمثلة في 15 موظفين بالمؤسسة .

منهج المستخدم في الدراسة:

عند القيام بدراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي نتطرق لها

وبما أن دراستنا تتمحور حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة مؤسسة وأثرها على الأداء لدي مؤسسة موبيليس فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة من خلال تحديد ظروفها والعلاقة بين المتغيرات بهدف الإنتهاء وصف عملي الدقيق والمتكامل للظاهرة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه في هذه الدراسة جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع

ويعرف المنهج الوصفي بأنه منهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من ظواهر للوصول إلى اسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها وإستخلاص النتائج وتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها¹

العينة المستخدمة في الدراسة

¹ محمد الصاوي البحث العلمي وأسس وطريقة كتابة المكتبة الأكاديمية القاهرة 1992 ص 32

تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث من أجل الحصول على البيانات تتعلق بموضوع بحثه يتعذر الحصول عليها من المجتمع ويشترط أن تكون مماثلة تمثيلاً صحيحاً لمجتمع البحث.¹

تعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون مماثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة ونحن في هذه الدراسة إعتدنا على العينة القصدية لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي مؤسسة موبيليس.

وتعرف العينة القصدية بأنها العينات التي يتم إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم وتكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من الدارسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي²

بلغ عدد أفراد العينة المختارة 15موظف وموظفة في مؤسسة موبيليس

أدوات جمع البيانات

الإستمارة هي وسيلة من الوسائل البحث العلمي الذي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات³

يعرف محمد عبد الحميد على أنه أسلوب جمع البيانات يستهدف إستشارة أفراد العينة بطريقة منهجية ومتقنة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون التدخل من الباحث في التقرير الذاتي لأفراد العينة لهذه البيانات⁴

ونحن في بحثنا قمنا بإختيار الإستمارة و توزيعها على الموظفين تضمنت الإستمارة 21 سؤالاً وتم تصنيفها إلى محاور هي :

1. البيانات الشخصية

2. إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

3. إستخدام الوسائل على صورة المؤسسة

1 - المختار محمد إبراهيم مراحل البحث العلمي وخطواته دار الفكر العربي القاهرة 2005 ص 47

2 - فاطمة عوض صابر أسس ومبادئ البحث العلمي مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية الاسكندرية 2002 ص 198

3 - منير عبد الحميد الضامن أساسيات البحث العلمي ط1 دار المسيرة عمان 2007 ص 91

4 - محمد عبد الحميد دراسات الجمهور في بحوث الإعلام دط عالم الكتاب القاهرة 1993 ص 133

4. تأثير إستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي
5. وإعتمدت هذه الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي في شكلها البسيط للتكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات

الملاحظة:

تعتبر الملاحظة على أنها أحد مصادر الحصول على البيانات والهادفة إلى جمع المعلومات عن المواقف المحيطة بالمبحوثين كما تساهم في الكشف عن التعارض الذي يحدث بين تصريحات وأدواته حول الأسئلة الموجهة من قبل الباحث كما أنها تساهم في التعرف على معلومات حاول المبحوث إخفاءها وقد إعتمدنا في دراستنا على الملاحظة البسيطة والتي يمكن تعريفها على أنها ملاحظة الظواهر تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون أن يشارك في نشاط تقوم به الجماعة¹

وقد وظفنا هذا النوع من الملاحظة في دراستنا لهذا الموضوع وذلك بهدف مساعدتنا على تجميع المعلومات عند نزولنا إلى الميدان الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الأداء في مؤسسة موبيليس وكذلك لتكوين فكرة عن هذا الجانب في هذا النوع من المؤسسات

¹ - سامية محمد فهمي مناهج البحث العلمي في الخدمة إجتماعية دار المعرفة الجامعية ط مصر ص 134

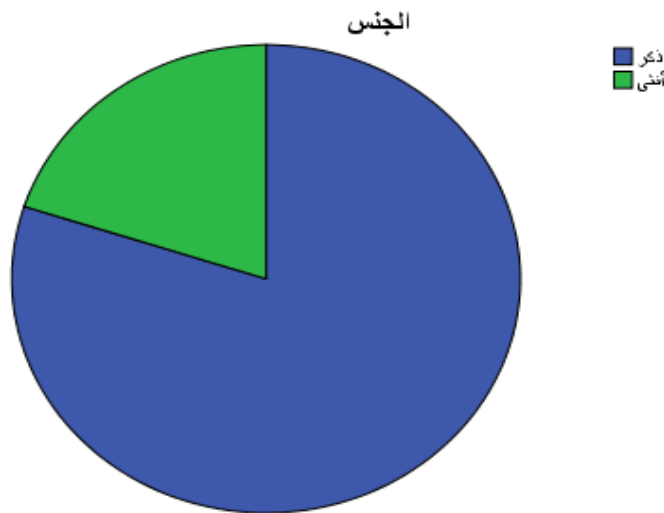
تحليل وتفرغ البيانات :

أ- الجداول البسيطة :

الجدول رقم 1 يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ت	%
ذكر	12	80
انثى	3	20
المجموع	15	100

القراءة الإحصائية يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس. من خلال الجدول رقم 1 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ذكور بنسبة 80% ، أما نسبة الاناث فتقدر بـ 20% حيث نلاحظ أن مجتمع البحث في مؤسسة موبليس هو مجتمع ذكوري بالدرجة الأولى ربما يرجع ذلك لطبيعة العمل الذي تتطلبه هذه المؤسسة بتعامل المباشر ودائم مع الزبائن و الذي في الغالب يقدر عليه الرجل أكثر من المرأة و كذلك قد يرجع الى مجتمعنا الذكوري الذي يجعل بعض النساء لا يستطعن أو لا يسمح لهن بالعمل في هذه المجالات .

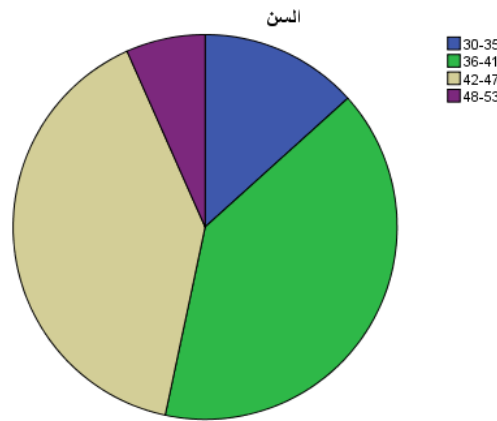


الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم 2 يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	ت	%
35-30 سنة	2	13.5
41-36 سنة	6	40
47-42 سنة	6	40
53-48 سنة	1	6.7
المجموع	15	100

القراءة الإحصائية : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن. نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن أغلب أفراد العينة هم في منتصف العمر و تتراوح أعمارهم ما بين 36 إلى 47 سنة بنسبة (40%) ، ثم تأتي الفئة الشبابية من 30 إلى أقل من 35 سنة بنسبة (13.5%)، في حين فئة التي تتراوح ما بين 48 إلى 53 سنة تمثل (6.7%) وهي الفئة الأقل ويعني ذلك أن أغلب الموظفين هم في منتصف العمر

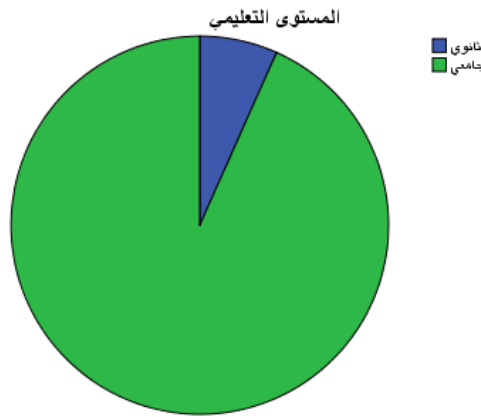


الشكل رقم (03) : توزيع العينة حسب السن

الجدول رقم 3 يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ت	%
ثانوي	1	6.7
جامعي	14	93.3
المجموع	15	100.0

القراءة الإحصائية : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 أن أغلب أفراد العينة هم من المستوى الجامعي بنسبة (93.3 %)، أما الفئة ذات المستوى الثانوي فتمثل نسبة (6.7 %) وهي الفئة الأقل ، و بهذا نلاحظ أن موظفي المؤسسة ذوي مستوى علمي عالي لأن مجال عمل مؤسسة الاتصالات موبليس يتطلب خرجي الجامعة أصحاب التخصصات الإتصالية مثل تخصص التكنولوجيا و ما تفرعة عنه .



الشكل رقم (04) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة

الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة	ت	%
تقني	2	13.3
موظف	5	33.3
مهندس صيانة	2	13.3
مهندس	1	6.7
مسؤول بصيغة غير مباشرة	1	6.7
إيطار	4	26.7
المجموع	15	100

القراءة الإحصائية : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة في . نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 أن أغلب أفراد العينة هم موظفين بنسبة (33.33%) الملاحظ من إجابات المبحوثين في الإستبيان أنه غير واضح ما يقصد بموظف بتحديد لكن على الأرجح توزيعنا لإستمارة الإستبيان هم موظفي يشغلون منصب محاسب أو ملحق إداري أو أمانة مكتب لأنه حسب ما لاحظنا عند توزيعنا للإستبيان لكل منهم مكتب خاص به ، لتليها المبحوثين الذين يشغلون منصب إيطار بنسبة (26.7%) ، بعدها تقني و مهندس بنسبتين متساويتين قدرة ب (13.3%) ، و في الأخير المبحوثين أجابو بمهندس ومسؤول بصيغة غير مباشرة بنسبتين متساويتين أيضا قدرة ب (6.7%) .



الشكل رقم (05) : يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة

الجدول رقم 5 يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	ت	%
من 6 سنوات الى 11 سنة	8	53.3
أكثر	7	46.7
المجموع	15	100.0

القراءة الإحصائية : يوضح الجدول توزيع العينة حسب الخبرة المهنية من خلال الجدول رقم نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة معتبرة من 6 الى 11 سنة خبرة بنسبة تقدر ب (53.3 %) و إذا ربطنا هذه النتيجة مع جدول توزيع سن العينة نجد أن هذه الفئة قد تكون من ذوي السن 36 الى 48 سنة , لتاليها فئة المبحوثين الذين لديهم خبرة أكثر من 11 سنة بنسبة (46.7 %) .



الشكل رقم (06) : يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

ب- الجداول المركبة:

جداول الفرضية الأولى

جدول رقم 6 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الوظيفة التي يشغلها الموظف بالؤسسة و استخدامه لتكنولوجيا الحديثة

الوظيفة التي يشغلها في المؤسسة		تقني		موظف		مهندس صيانة		مهندس		مسؤول بصيغة غير مباشرة		إطار		المجموع		
استخدام تكنولوجيا الحديثة	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
نعم	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	1	100	3	75	14	93.3
لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25	1	6.7
المجموع	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	1	100	4	100	15	100

القراءة الإحصائية : من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين الوظيفة التي يشغلها الموظف بالؤسسة و استخدامه لتكنولوجيا الحديثة , وجدنا أن نسبة 93.3% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بمؤسسة موبليس بنسبة 75% بنسبة للإطار و نسب متساوية لباقي المناصب في مؤسسة موبليس تمثلت في 100% , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين لا يستخدمون تكنولوجيا لإتصال الحديثة 6.7 % مدعمة ب 25% مبحوثين يشغلون منصب إطار .

التحليل السوسيولوجي : يمكن تفسير نتيجة أن الموظفين مؤسسة موبليس يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة أن هذه المؤسسة تعمل في مجال الاتصالات والهاتف المحمول و الشبكات و تقنيات الجيل الثاني والثالث (G3,G2) و من خلال تتبع نجاحها من بداية دخولها السوق الى اليوم نجدها دائما تواكب التطور في مجال الهاتف المحمول و تستعمل مختلف تكنولوجياات الحديثة ,مما يعنى أن عملها أصلا يقوم على تكنولوجيا الإتصال الحديثة

جدول رقم 7 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى التعليمي للموظف وقدراته الجيدة في تحكم بتكنولوجيا الحديثة

المستوى التعليمي	ثانوي		جامعي		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الحديثة						
نعم	1	100	11	78.6	12	80
لا	-	-	1	7.1	1	6.7
أحيانا	-	-	2	14.3	2	13.3
مجموع	1	100	14	100	15	100

القراءة الإحصائية : من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي للمبحوث بالمؤسسة و القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وجدنا أن نسبة 80% من المبحوثين لديهم القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة موبليس مدعمة بنسبة 78.6% مستواهم جامعي و نسبة 13.3% أحيانا ما تكون لديهم القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة مدعمة ب 14.3% مستواهم جامعي، في حين كانت نسبة المبحوثين الذين ليس لديهم القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة 6.7% مدعمة ب 7.1% مبحوثين مستواهم جامعي .

التحليل السوسيولوجي : يمكن تفسير النتيجة المتمثلة في أن المبحوثين لديهم القدرة في التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة الى أن الموظفين لديهم تخصصات في هندسة الاتصالات وهندسة صيانة و تخصص في مجال البرمجة ،حيث أ لاحظنا في جدول خصائص العينة لخاص بالوظيفة أن هناك مهندسين وتقنيين ، ويمكن أن نرجع هذه القدرة الى الخبرة إذ لاحظنا في جدول خاصية الخبرة أن الموظفين بموبليس لديهم خبرة من 6سنوات الى 11 سنة وهي فترة جيدة في تحكم و ممارسة الجيد للعمل

جدول رقم 8 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى التعليمي للموظف بالمؤسسة و ما اذا كان قد واجه مشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعمله من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المستوى التعليمي	ثانوي	جامعي	المجموع	واجهتك مشاكل في فهم بعض الأمور
نعم	ت	%	ت	%
1	100	5	2	14.3
لا	1	100	6	40
أحيانا	-	-	7	50
مجموع	1	100	15	100

القراءة الإحصائية : من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي للمبحوث بالمؤسسة و مواجهته مشاكل لفهم بعض الأمور المتعلقة بعمله خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال , وجدنا أن نسبة 46.7% من المبحوثين أحيانا يواجهون مشاكل لفهم بعض الأمور المتعلقة بعملهم خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة موبليس مدعمة بنسبة 50% مستواهم جامعي و نسبة 40% لا يواجهون مشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعملهم خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة موبليس مدعمة ب 35.7% مستواهم جامعي, في حين كانت نسبة المبحوثين الذين يواجهون مشاكل 13.3 % مدعمة ب 14.3% مبحوثين مستواهم جامعي .

التحليل السوسيولوجي : يمكن تفسير هذه نتيجة المتمثلة في أن المبحوثين في مؤسسة موبليس يواجهون أحيانا مشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعملهم خلال استعمالهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة برغم من أن مستواهم جامعي و مع العلم أنه لديهم القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة كما رأينا في نتيجة الجدول السابق , بأن المؤسسة قد لا توفر للموظفين دورات تكوينية لتدريب الموظفين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الإفتقار للفهم عالم الشبكات وأساليب تشغيلها , حيث أن هذه المشاكل قد تكون نتيجة صعوبة تقبل الموظف للإبتكار أو الفكرة الجديدة التي قد تدخلها المؤسسة خاصة و أن مؤسسة موبليس تقترب من العالمية باعتبارها المتعامل التاريخي الأول في الهاتف النقال في الجزائر و هي منظمة حسب القوانين العالمية المقدمة دوليا في مجال الإدارة , وبإضافة الى أنه من مبادئ هذه المؤسسة الإبتكار و التطوير والتجديد , لذا هي دائما تتبع كل جديد في التكنولوجيا الإتصالية و المعلوماتية , وهذا ما نجده في

مقاربة النظرية إنتشارالمبتكرات أو تبني المبتكرات " والتي تقول أن الإبتكارهو فكرة جديدة أو أسلوب يتم إستخدامه في الحياة " وبتالي وهذه الصعوبة في تقبل قد تكون بأن موظفين لايحبون تغيير الدائم أو سريع , كما يمكن أن نريط هذه الصعوبة في الفهم بسن الذي أوضح لنا أن أغلبية الموظفين تتراوح أعمارهم من 36 الى 47 سنة " فبروجوعنا الى درسة روجرز وشوميكر في نظرية إنتشار المبتكرات في تقسيمهم للأفراد على أساس الوقت الذي يتم فيه تبني الفكرة لاحظوا أن المتبنين الأوائل هم الأصغر سن " وبإسقاط هذه النتيجة على درستنا نجد أن الموظفين ليسو من فئة صغار السن وهذا ما يمكن أن يبرر المشكل الذي يواجهونه رغم أن مستواهم جامعي ولديهم القدرة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

جدول رقم 9 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الحديثة و كيفية مساهمة الحاسوب في تحسين اداء الوظيفي

المجموع		أحيانا		نعم		1 استخدام تكنولوجيا الحديثة كيفية مساهمة الحاسوب في تحسين اداء الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
93.3	14	100	1	92.9	13	سرعة أداء المهام
6.7	1	-	-	7.1	1	تنوع مجالات استخدام اخرى
100	15	100	1	100	14	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 93.3% ساهم الحاسوب في تسريع أدائهم لمهامهم مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين أحيانا ما يستخدمون تكنولوجيا الحديثة وهؤلاء قد يكون ممن مستواهم ثانوي ولا يحتاجون الى ستخدام الحاسوب في عملهم , و تقابلها نسبة 92.9% يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة , في حين كانت النسبة الأقل 6.7% تمثل فئة المبحوثين الذين ساهم الحاسوب في تنوع مجالات استخدام آخر مدعمة بنسبة 7.1 % من المبحوثين الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

التحليل السوسيولوجي : يمكن تفسير النتيجة المتمثلة في أن الحاسوب ساهم في تسريع أداء مهام الموظفين بمؤسسة موبليس , بأن المؤسسة مجال عملها في الاتصال يجعل من الحاسوب العمود الفقري لها , حيث أننا كثيرا ما نستخدم الهاتف لأجراء مكالماتنا مع أصدقائنا أو معارفنا ,ل سألنا أنفسنا يوما من يكون وراء هذه السهولة و الدقة والوضوح في عملية الاتصال و كيف يتصل الناس ببعضهم دون أن تتداخل الخطوط ببعضها و كيف تتم عملية إصدار فاتورة يوضح فيها كم عدد الدقائق لكل مكالمة و تاريخ المكالمة والمكان الذي اتصلت به وسعر المكالمة كل هذه الأمور يقوم بها الحاسوب فهو لهو دور كبير في الإدارة و التحكم بشبكات الهاتف المختلفة و تنظيم عملية الاتصالات بطريقة تضمن عدم تداخل الخطوط وتنظيم عملية حساب أجرة المكالمات بناء على الوقت والمكان المطلوب , فالحاسوب و الاتصالات مكملة لبعضها , وهذا ما يبرر تسريع الحاسوب لمهام الموظف , و إذا رجعنا الى التراث السوسيولوجي نجد روبرت ميرتون وهو أحد رواد المدرسة البنائية الوظيفية يقول " هنا متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام و بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش " و إذا أسقطنا هذا الافتراض على موضوعنا نجد أن الحاسوب يتطلب أساسي يلبي الحاجة الملحة لنظام مؤسسة موبليس ولا يمكن لها العمل بدونه.

جدول رقم 10 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تسهيل الانترنت من طبيعة العمل و كيفية مساهمت الانترنت في تحسين اداء الوظيفي

تسهيل الانترنت من طبيعة العمل		نعم		لا		المجموع	
كيفية مساهمت الانترنت في تحسين اداء الوظيفي		ت	%	ت	%	ت	%
خفف ضغط العمل عنك		8	57.1	1	100	9	60
اتاحة امكانية تبادل المعلومات		3	21.4	-	-	3	20
جعلت المعلومات اكثر سهولة		3	21.4	-	-	3	20
المجموع		14	100	1	100	15	100

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 60% ساهمت الانترنت في خفض ضغط العمل عنهم مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين لا تسهيل الانترنت من طبيعة عملهم

وهؤلاء قد يكون ممن مستواهم ثانوي ولا يحتاجون الى استخدام الانترنت في عملهم , و تقابلها نسبة 57.1% تسهيل الانترنت من طبيعة العمل, في حين مثلت 20% كانسبة متساوية للمبحوثين الذين أجابو بأنها أتاحه لهم إمكانية تبادل المعلومات و الذين أجابو بأنها جعلت المعلومات أكثر سهولة مدعمتين بنسبتين متساويتين للذين أجابو بأن الانترنت تسهل من طبيعة العمل متمثلتين في 21.14 %.

التحليل السوسيولوجي : هذه النتيجة مدعمة لنتيجة الجدول الذي قبلها حيث أن هذا العصر يسمى عصر الحاسوب والاتصالات نظرا لما لهما من سمات مشتركة و مكمله لبعضها البعض , ومؤسسة موبليس لاغنى لها عن شبكة الانترنت والحاسوب , و بتمادنا على المنظور الوظيفي " الذي يعتبر جسم الانسان نظاما كليا يحتوي على مجموعة من الأعضاء و يقوم كل عضو بدورهم ومكمل للعضو الآخر في حياة النظام " , وهكذا هو الحاسوب و شبكة الانترنت كل منهم له دور مهم ومكمل في مؤسسة موبليس.

جدول رقم 11 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين التغير الذي شكلته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في غمل الموظف و كيفية مساهمت تكنولوجيا الحديثة في تحسين اداء الوظيفي

الدراسة الميدانية

مجموع		حسنّت من أدائك		أصبح عملك أكثر تنظيماً		خلصت من الأعمال الروتينية		التغير الذي شكلته تكنولوجيا الاتصال الحديثة مساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100	15	100	3	100	7	100	5	نعم
100	15	100	3	100	7	100	5	مجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من الباحثين ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الوظيفي لديهم مدعمة بـ 100 % من الباحثين الذين أصبح عملهم أكثر تنظيماً وعددهم 7 أفراد مقابل 100% خلصتهم من الأعمال الروتينية أفراد، و تقابلها نسبة 100% حسنت من أدائهم.

التحليل السوسيولوجي : يمكننا تفسير نتيجة أن تكنولوجيا الإتصال ساهمت في تحسين أداء الموظفين في موبليس في التغييرات التي أحدثتها على عمل الموظفين ، بأن من الأمور التي تؤثر إيجاباً على الأداء الوظيفي هي الدافعية فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين التحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة و بتالي تكنولوجيا الإتصال بتسهيلات وميزات تساهم في دفع الموظف الى تحسين أدائه نحو الأفضل وهذا ما لاحظناه في جدول رقم (9) و (10)

جداول الفرضية الثانية :

جدول رقم 12 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و ملاحظته تحسن في خدمات مؤسسة بعد استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة

مجموع		أكثر		من 6 الى 11 سنة		الخبرة المهنية ملاحظة تحسن في خدمات مؤسسة بعد استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة
%	ت	%	ت	%	ت	
100	15	100	7	100	8	نعم
100	15	100	7	100	8	مجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من المبحوثين لاحظوا تحسن في خدمات المؤسسة بعد استعمالها لوسائل الاتصال الحديثة مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين لديهم خبرة من 6 الى 11 سنة وعددهم 8 أفراد مقابل 100% لديهم خبرة أكثر من 11 سنة.

التحليل السوسيولوجي : يمكن تفسير نتيجة تحسن خدمات المؤسسة بعد إستعمالها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحكم ذوي الخبرة في مؤسسة موبليس حيث أنهم هم الذين واكبو التغيرات في المؤسسة , بأن تكنولوجيا الاتصال بتقنياتها المختلفة في تطور مستمر و كذلك مؤسسة موبليس من مبادئها التطوير والتجديد ومن أهدافها مواكبة التطورات في مجال الهاتف النقال و استعمال مختلف التكنولوجيات الحديثة وتصدر السوق فهي تتبنى سياسة التغيير والإبداع وتعمل دائما على توفير شبكة ذات جودة عالية و خدمة للمشاركين جد ناجحة بإضافة الى التنوع و الإبداع في العروض والخدمات , ولنجاحها هي تسهر على تقديم عروض لإقناع الزبون لعروضها لهذا تعمل على تتبع كل جديد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دراسة السوق والإصغاء للمتعاملين الذين يختلفون في درجة اقتناعهم , وهي تعمل على شعار دائم " أينما كنتم" الذي يرافق مختلف رسائلها الإعلانية فهي تمرر رسالة القائد الوطني للهاتف النقال من خلال عروضها ورسائلها البسيطة ذات المعنى من أجل اقناع الزبون بعروضها المتجددة دائما وهذا ما توضحه لما مقارنة انتشار المبتكرات " في ان قائد الرأى أكثر إبتكارية و لديه أفكار جديدة و قدرة على تبني المستحدثات "

جدول رقم 13 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في كسب الوقت و الجهد في أداء المؤسسة العام

المجموع		أكثر		من 6 الى 11 سنوات		الخبرة المهنية استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في كسب الوقت و الجهد في أداء المؤسسة العام
%	ت	%	ت	%	ت	
93.3	14	100	7	87.5	7	نعم
6.7	1	-	-	12.5	1	لا
100	15	100	7	100	8	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 93.3% من المبحوثين يقرون أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهم في كسب الوقت و الجهد في أداء المؤسسة العام مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين لديهم خبرة أكثر من 11 سنة مقابل 87.5% لديهم خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة, في حسن كانت نسبة 6.7 % يقرون أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة لم يساهم في كسب الوقت و الجهد في أداء المؤسسة العام مدعمة ب 12.5% من ذوي الخبرة من 6 الى 11 سنة.

التحليل السوسيولوجي : نفس النتيجة المتمثلة في أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في كسب الوقت و الجهد في أداء المؤسسة العام بإرجاعها الى خصائص تكنولوجيا الاتصال و التي من بينها الخاصية الاقتصادية إذ تتجلى تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحقق الاقتصادية في الجهد والوقت اذا تمثل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة وبسرعة اللحظة فمثلا جهد الإرسال في البريد الإلكتروني لا يذكر اذا ما قورن بجهد البريد العادي مكالمة بالهاتف النقل توفر الجهد و الوقت , كما أن تقنيات التكنولوجيا الاتصال ساهمت في تسريع العملية الخدمية و رفع مستوى المنتج الخدمي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة و قدرة انتاجية عالية لهذا مؤسسة موبليس تتبع كل ما هو جديد في تكنولوجيا الاتصال و تستغل كل براءة أو رخصة و تنظم وتطور هياكل الصيانة

الدراسة الميدانية

والتحديث فكما لاحظنا من خلال جدول الوظيفة ان هناك مهندسين صيانة برغم من ان موبليس محل درستنا في فرع صغير فقط , كل هذا من أجل الوصول للأداء الجيد للمؤسسة .

جدول رقم 14 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل تكاليف عمل المؤسسة

المجموع		أكثر		من 6 الى 11 سنوات		الخبرة المهنية استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل تكاليف عمل المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
86.7	13	85.7	6	87.5	7	نعم
13.3	2	14.3	1	12.5	1	لا
100	15	100	7	100	8	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 86.7% من البحوثين يقرون أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهم في تقليل تكاليف عمل المؤسسة مدعمة ب 87.5 % من المبحوثين الذين لديهم خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة مقابل 85.7% لديهم خبرة أكثر من 11 سنة, في حين كانت نسبة 13.3 % يقرون أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة لم يساهم في تقليل تكاليف عمل المؤسسة مدعمة ب 14.3% من ذوي الخبرة أكثر من 11 سنة مقابل 12.5% ذوي خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة.

التحليل السوسيولوجي : نفسر هذه النتيجة المتمثلة في أن استعمال المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة ساهم في تقليل تكاليف عمل المؤسسة حسب الموظفين الذين لديهم خبرة في أن طبيعة النشاط تتطلب استخدام تكنولوجيا عالية تسمح بعرض خدمات جديدة ومتجددة, فالوصول الى الزبون ودرسته وتقرب منه و معرفة رغباته و الاصغاء اليهم ومعالجة شكاويهم بسرعة يتطلب تكاليف باهضة وهذه التكاليف خفضتها تقنيات تكنولوجيا الاتصال وذلك بإعتماد على الحاسوب ببناء قاعدة بيانات متينة لمعرفة الزبون بشكل جيد وتجزئة الزبون الى فئات بناء على عدة معايير من أجل طرح عروض مناسبة و تقرب من العملاء عن طريق مواقع الإنترنت , بغض النظر على طبيعة نشاط موبليس الذي يتطلب استخدام تكنولوجيا , كل الأمور التي ذكرناها سابقا تكلف المؤسسة تكاليف باهضة لولا تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أزاحت وسهلة هذه الأمور .

جدول رقم 15 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و حدوث تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في نمط العمل في المؤسسة

المجموع		أكثر		من 6 الى 11 سنوات		الخبرة المهنية إحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في نمط العمل في المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
93.3	14	100	7	87.5	7	نعم
6.7	1	-	-	12.5	1	لا
100	15	100	7	100	8	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 93.3% من المبحوثين يقرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في نمط العمل في المؤسسة مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين لديهم خبرة أكثر من 11 سنة مقابل 87.5% لديهم خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة, في حين كانت نسبة 6.7 % يقرون أن تكنولوجيا الاتصال لم تحدث تغييرا في نمط العمل في المؤسسة مدعمة ب 12.5% ذوي خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة.

التحليل السوسيولوجي : نفسر النتيجة المتمثلة في أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في نمط العمل في المؤسسة في أن نمط عمل مؤسسة موبليس يتطلب البحث عن الإستراتيجيات الإعلانية لتحسين شبكة التغطية للوصول الى 95% من سكان الجزائر كسب رضا العملاء أو الزبائن و تصدر قمة السوق وهذا لا يتم بإستعمال تكنولوجيا الإتصال كما وضحنا في تحليلنا للجدول السابقة , و كما نلاحظ هذا تطور للمؤسسة من خلال تطوير والابداع الدائم في خدماتها (قسطو ,سلكني, خدمة الرسائل الصوتية و الصورة و خدمة الجيل الثالث 3G , بإضافة الى خدمات التعبئة الالكترونية مثل بطاقة التعبئة الخاصة بالمكالمات الدولية) فنشاطها اذن يتطلب منها إرضاء الزبون و إقناعه .

جدول رقم 16 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الدراسة الميدانية

المجموع		أكثر		من 6 الى 11 سنوات		الخبرة المهنية التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
33.3	5	28.6	2	37.5	3	استراتيجية العمل
13.3	2	14.3	1	12.5	1	أساليب العمل
26.7	4	28.6	2	25	2	اختصار الجهد و الوقت
26.7	4	28.6	2	25	2	سرعة تداول المعلومات
100	15	100	7	100	8	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 33.3% من الباحثين يقرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في استراتيجية العمل في المؤسسة مدعمة ب 37.5 % من الباحثين الذين لديهم خبرة من 6 سنوات الى 11 سنة مقابل 28.6% لديهم خبرة أكثر من 11 سنة، في حين كانت نسبة 26.7 % كنسبة متساوية للباحثين الذين أجابو أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا باختصار الجهد والوقت والذين أجابو بسرعة تداول المعلومات مدعمة بنسبتين متساويتين للباحثين ذوي الخبرة أكثر من 11 سنة قدرة ب 28.6% مقابل بنسبتين متساويتين للباحثين قدرة 25% ، في حين شكلت نسبة 13.3 % الباحثين الذين أجابو لأنها أحدثت تغير في أساليب العمل مدعمة ب 14.3% ذوي الخبرة أكثر من 11 سنة مقابل 12.5 ذوي الخبرة من 6 الى 11 سنة.

التحليل السوسيولوجي : نفسر نتيجة أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في إستراتيجية العمل واختصار الجهد والوقت و سرعة تداول المعلومات حسب رأي ذوي الخبرة من الموظفين في موبليس بأن ذلك يرجع دائما الى خصائص تقنيات تكنولوجيا الاتصال التي تتميز بأنية والسرعة و الاقتصادية في الجهد و تتمثل استراتيجية العمل مثلا في الإعتماد على الانترنت بتخاذ موبليس موقع رسمي لها www.mobilis.dz للإعلان عن خدماتها وعروضها المقدمة بحيث يميز إعلانات موبليس على الموقع بالجاذبية و بالألوان المعتمدة من طرف المؤسسة الأخضر والأحمر مركزين على أدق التفاصيل والمعلومات ، إضافة الى الموقع الالكتروني تستعمل كذلك مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك <https://www.facebook.com/MobilisOfficielle?fref=ts> و تعتبر من الوسائل التي تستعملها في

الدراسة الميدانية

استراتيجية التسويق والتي ساعدة الموظفين كثيرا في عملهم بدلا من النزول بالملصقات وتوزيعها و تنقل لمعرفة رغبة الزبون .

جدول رقم 17 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الخبرة المهنية للمبحوث و التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

المجموع		جامعي		ثانوي		المستوى التعليمي
						التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
33.3	5	28.6	4	100	1	استراتيجية العمل
13.3	2	14.3	2	-	-	أساليب العمل
26.7	4	28.6	4	-	-	اختصار الجهد و الوقت
26.7	4	28.6	4	-	-	سرعة تداول المعلومات
100	15	100	7	100	1	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 33.3% من المبحوثين يقرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في استراتيجية العمل في المؤسسة مدعمة ب 100 % من المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي مقابل 28.6% لديهم مستوى جامعي , في حين كانت نسبة 26.7 % كنسبة متساوية للمبحوثين الذين أجابو أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا بختصار الجهد والوقت والذين أجابو بسرعة تداول المعلومات مدعمة بنسبتين متساويتين للمبحوثين مستواهم جامعي قدرة ب 28.6% , في حين شكلت نسبة 13.3 % المبحوثين الذين أجابو لأنها أحدثت تغير في أساليب العمل مدعمة ب 14.3% ذوي المستوى الجامعي .

التحليل السوسيولوجي : نفسر نتيجة أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغييرا في إستراتيجية العمل واختصار الجهد والوقت و سرعة تداول المعلومات عند ذوي المستوى الجامعي بأن أغلب موظفي موبليس هم من فئة خرجي الجامعة وحسب وظائفهم التي وضحها جدول الوظيفة فتخصصاتهم الجامعية هي في مجال التكنولوجيا والاتصالات ما يوبين لنا أن هذه تغيرات قد ساعدتهم و كما لاحظنا من الجدول 7 أن الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي لديهم القدرة الجيدة في تحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

جداول الفرضية الثالثة :

الجدول رقم 18 علاقة ملاحظة التحسن بعد استعمال تمنولوجيا الاتصال بالخبرة المهنية ومساهمت
تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء .

المجموع		أكثر		6 إلى 11 سنة		الخبرة المهنية		مساهمة
						ت		تكنولوجيا
								الإتصال في
								تحسين الأداء
								الخبرة المهنية
								بعد استعمال مؤسسة
								لتكنولوجيا الإتصال
								ملاحظة تحسن في
								الخدمة
100	15	100	7	100	8	نعم		نعم
100	15	100	7	100	8	المجموع		

القراءة الإحصائية : نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من المبحوثين الذين لاحظوا تطور في تحسن
خدمات المؤسسة ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة مدعمة ب
100 % من ذوي الخبرة 6 إلى 100 سنة مقابل 100% ذوي خبرة أكثر من 11 سنة .

التحليل السوسيولوجي : نفسر هذه النتيجة أن ذوي الخبرة هم الذين لاحظوا كيف أن مؤسسة موبليس
تتطور في تحديث خدماتها مع كل تقنية تكنولوجية تضيفها أو تحدثها الأمر الذي ساهم أيضا في تحسين
من أداءهم الوظيفي حيث أن هذه التكنولوجيا كانت بمثابة البديل للمعوقات التي تعيق عمل الموظفين و
تعيق أدائهم الوظيفي , مثلا كانت مواقع التواصل الاجتماعي لتقرب من الزبون و اجراء استبيان معه لمعرفة
شكاويه من خدمات موبليس بديلا عن نزول الموزعين للشارع وتوزيع هذه استمارة أو توزيعها على المحلات
لكي هم بدورهم يوزعونها مما يأخذ الجهد و الوقت , لكن الآن هي تكفي بوضع استبيان الكتروني لا
يأخذ من الموظف سوى دقائق ليكون عند ملايين الزبائن , وبرجونا لتراث السوسيولوجي نجد أن روبرت
ميرتون أحد رواد البنائية الوظيفية قد تكلم عن البديل وسماه البديل الوظيفي للمعوق الوظيفي فيقول "
البديل الوظيفي هو صورة من صور السلوك الإنساني لإيجاد الحلول المناسبة لأي معوق وظيفي , ومن

ثم يصبح من الملائم أن نؤكد أن البدائل الوظيفية تمثل إستجابات محدودة أو وسائل فنية لإحلال البديل الوظيفي محل الوظيفة المعوقة , بغرض إنجاز الأهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها " وبتالي تكنولوجيا الاتصال كانت بديل لكثير من الموعوقات الوظيفية التي تعيق الأداء الوظيفي , وهذا البديل متمثل في تكنولوجيا طور وحسن من خدمات مؤسسة موبليس وحسن من أداء موظفيها .

الدراسة الميدانية

الجدول رقم 19 علاقة اعتقاد الموظف أن تكنولوجيا الاتصال حسنت من عمله باستخدامه لهذه تكنولوجيا وكيفية مساهمة الحاسوبي في تحسين الأداء الوظيفي

المجموع		أحيانا		نعم		استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل مساهمة الحاسوب في تحسين الأداء الوظيفي		تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال حسنت من عملك الخبرة المهنية
%	ت	%	ت	%	ت			
92.9	13	100	1	92.3	12	نعم	سرعة المهام	
7.1	1	-	-	7.7	1	نعم	تنوع مجالات استخدام أخرى	
100	14	100	1	100	13	المجموع		
100	1	-	-	100	1	لا	سرعة المهام	
-	-	-	-	-	-	لا	تنوع مجالات استخدام أخرى	
100	1	-	-	100	1	المجموع		
13.3	15	100	1	100	14	المجموع		

القراءة الإحصائية : نلاحظ أن 92.9 % من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال حسنت من عملهم و ساهم الحاسوب في تسريع مهامهم مدعمة ب100 % أحيانا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال مقابل 92.3 % يستخدمون تكنولوجيا الاتصال , في حين شكلة 7.1% مبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال

حسنت من عملهم و ساهم الحاسوب في تنوع استخدامه في مجالات أخرى مدعمة ب 100% يستخدمون امنولوجيا الاتصال في عملهم مقابل 100% أحيانا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال ، ومن جهة أخرى نلاحظ نسبة 100% مبحوثين لا يرون أن تكنولوجيا الاتصال حسنت من عملهم و سرعة مهامه مدعمة ب 100% يستخدمون تكنولوجيا الاتصال .

التحليل السوسيولوجي : نلاحظ من النتيجة أن الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديقة في عملهم ويعتقدون أنها حسنت من عملهم يؤكدوا المتغير الرائر والذي يوضح لنا كيف أن الحاسوب سرعة من مهام الموظفين بمؤسسة موبليس ، فمن خلال تتبع التراث السوسيولوجي أنه قد انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير و ، وتبدل بعضًا من الحراك والتقدم باتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرًا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها، وبدأت تتوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل، إلى الدرجة التي جعلت عددًا من كتاب الإدارة ومفكرها والمهتمين بالشأن الإداري أمثال: (هربرت، وسايمون) وغيرهم يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تغطي على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية ومن هنا فقد كان الحاسوب وتطبيقاته، والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة ، فكان الحاسوب المعين للموظف لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات لمخرجات فالحاسوب مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها ثم انجاز العمليات الحسابية عليها واجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعد سرعة كبيرة بإضافة الى ربطه بشبكات الاتصال بأنواعها

تفسير نتائج الفرضيات

تفسير نتائج الفرضية الأولى :

بعد تحليلنا لجداول الفرضية الأولى التي تقول الاتصال الحديث له أثر فعال ومهم لدى المؤسسة ، وصلنا الى أن الفرضية محققة .

تفسر هذه النتيجة أن طبيعة نشاط مؤسسة موبليس يقوم عل الاتصالات الهاتف المحمول وهذا النشاط يتطلب تقنيات الاتصال ، ويظهر هذا الأثر الفعال بستخدم غالبية موظفي موبليس لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، كما أن اغليبيتهم لهم القدرة الجيدة على التحكم في تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حواسيب وشبكات ووصلات ومواقع وغيرها من تقنيات و تطبيقات برغم من أنهم يواجهون بعض المشاكل عند

استعمال تكنولوجيا الاتصال وقد بررنا ذلك في الجدول رقم (8) ، كما أن الحاسوب ساهم في تسريع مهامهم ، وخفضت الأنترنت من ضغط العمل لديهم و أتاحت إمكانية تبادل المعلومات وجعلت معاملتهم مع الزبائن أكثر سهولة ,كما يظهر هذا الأثر في التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أنها خلصتهم من الروتين في العمل وجعلت عملهم أكثر تنظيما و حسنت من أدائهم .

و هذه النتيجة تتفق مع دراسة الطالبين بده عقبة ، مزيو علي بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي " نوع الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع اتصال دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي سنة 2017-2018 حيث كانت النتيجة التي توصل إليها أنه ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة.

تفسير نتائج الفرضية الثانية :

بعد تحليلنا لجدول الفرضية الثانية التي تقول أن استخدام الوسائل على صورة المؤسسة لها أثر مهم تقوم على تحسين وتطوير خدمات المؤسسة, توصلنا الى أن الفرضية محققة.

تفسر هذه النتيجة أن الموظفين الذين واكبو كل جديد تضيفه مؤسسة موبليس من تكنولوجيات حديثة هم الذين يلاحظون كيف أن هذه التكنولوجيات طورت خدمات المؤسسة مقارنة بما كانت عليه خدماتها قبل الإستعمال تقنية ما حيث يظهر ذلك حسب الموظفين اذ يري الخبرة والقدمى بالمؤسسة في مساهمت هذه تكنولوجيات في كسب الوقت والجهد في تقديم الخدمات, وتقليل التكاليف بالنسبة للمؤسسة كما أنها أحدثت تغيرا في نمط عمل المؤسسة والذي يظهر في تغير استراتيجيات عمل المؤسسة خاصة في مجال الترويج والتسويق و كذلك يظهر هذا التغير في سرعة تداول المعلومات وختصار الجهد والوقت وهذا ما موضحناه أكثر في الجدول رقم (16).

و هذه النتيجة تتفق مع مع دراسة الطالبين بده عقبة ، مزيو علي بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي " نوع الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع اتصال دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي سنة 2017-2018 حيث كانت النتيجة التي توصل اليها أنه ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة .

تفسير نتائج الفرضية الثالثة :

بعد تحليلنا لجداول الفرضية الأولى التي تقول أنه تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة , وصلنا الى أن هذه الفرضية محققة .

و نفسر هذه النتيجة أن تطور خدمات مؤسسة موبليس من خلال استعمالها لأحدث تقنيات تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين أداء الموظفين و هذا حسب شهادة ذوي الخبرة والأقدمية في المؤسسة ويظهر ذلك في أن استعمالهم للحاسوب جعل عملهم أسرع وأتقن مما كان عليه سابقا لما تختص به هذه التقنية من سرعة ودقة واستعاب كبير لكم هائل من البيانات .

تتفق هذه النتيجة مع دراسة الطالبين بده عقبة ، مزيو علي بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي " نوع الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع اتصال دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي سنة 2017-2018 حيث كانت نتيجة اثرت وسائل اتصال الحديثة في أداء العاملين داخل مؤسسة , وتتفق أيضا مع دراسة مقال ادم رحمون وشريف زهرة بعنوان الاستخدام المميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الابداع التنظيمي مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الاغواط مجلد 7 العدد 28 جانفي 2018 و كانت نتيجة التي تم التوصل اليها هي ان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا كبيرا واهمية واضحة على كفاءة وفعالية أنشطة منظمات الاعمال لذلك زاد الاهتمام بإرادة هذا المورد يوميا بعد يوم خاصة بعد ان ظهر تأثيره الواضح والكبير على تحقيق الابداع الميزة التنافسية للمنظمات الحديثة , كما تتفق مع دراسة الطالب حسين حميدات بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بالأغواط مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع سنة 2018/2019 وكانت النتائج النتائج المتحصل عليها إن استعمال التكنولوجيا في مديرية يؤدي إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الخارجي تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية.

الاستنتاج العام :

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر وظائفها ومجالاتها ووسائلها في تسهيل وتطوير العمل المؤسسي في الإدارات ومن بينها مؤسسة موبيليس التي ربحت بدورها وجعلت لها مكانا قارا في عملها فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في رفع مستوى الاداء الوظيفي داخل المؤسسة وفي نهاية هذا البحث تبين لنا أن :

_الاتصال الحديثة أثر فعال ومهم لدى المؤسسة

_استخدام الوسائل على صورة المؤسسة لها أثر مهم تقوم على تحسين وتطوير خدمات المؤسسة وفي الاخير يتضح لنا ان الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة تحسين صورة المؤسسة امام زبائنهم وتطوير خدماتها باضافة إلى رفع مستوى الاداء الوظيفي للموظفين

خاتمة

خاتمة

وكمخرج عام لموضوع دراستنا تكون قد كشفنا الدور الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاداء في المؤسسة وكانت مؤسسة موبيليس نموذجاً ميدانياً لدراستنا والتي من خلالها تبين لنا الدور البارز الذي باتت تلعبه التكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة في الجانب المتعلق بتفعيل الاداء الوظيفي داخل المؤسسة

فاصبح لتكنولوجيا ت الاتصال الحديثة دور هام في مختلف النواحي فهي تعتبر مصدر الاساس للمعلومات حيث احدث ثورة كبيرة في عالم الاتصال والمعلومات اصبح من الضروري للمؤسسات سواء كانت اقتصادية او اجتماعية او سياسية او ثقافية ان تتبنى هذه التكنولوجيا الحديثة لكي تواكب التقدم والتطور ودورها الهام في رفع كفاءة الاداء الوظيفي وتحسينه داخل المؤسسة

.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1) محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات الإسكندرية دار الفكر الجامعية 2009.
- 2) بسام محمود المهيترات إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات عمان ، دار ارجليس ، 2012
- 3) محمد جمال الفار معجم اعلام عمان أسامة لنشر وتوزيع 2010 .
- 4) حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات القاهرة الدار المصرية اللبنانية 1997.
- 5) جمال الدين، ابن منظور لسان العرب المجلد . **Erreur ! Signet non défini.** لبنان، بيروت للطباعة، 1956 .
- 6) ناصر داداي عدون اقتصاد مؤسسة للطلبة الجامعيين، دار المحمدية العام الجزائريون طبعة 1988
- 7) راوية محمد حسن إدارة الموارد البشرية المكتبة جامعية الإسكندرية، ط1 1999 .
- 8) أحمد ماهر السلوك التنظيمي مدخل (بناء المهارات) الدار الجامعية للطبع والنشر وتوزيع اسكندرية ، ط1 2007.
- 9) بلين ويلسون سيكولوجية فنون الأداء الكونين مطابع الوطن ، بدون طبعة 2000.
- 10) محمد لعقاب 2003 مجتمع الاعلام ومعلومات ماهيته وخصائصه جزائر ، دار النشر والتوزيع .
- 11) عبد المالك بن سيتي محاضرات في تكنولوجيا معلومات قسنطينية مطبوعات جامعية.
- 12) جمال أبو شف 2004 العلم والتكنولوجيا ومجتمع منذ البداية الى الآن مصر دار المعرفة الجامعية.
- 13) سليمان مصطفى دلاحة نظم المعلومات والتكنولوجيا المعلومات عمان الوراق نشر والتوزيع.
- 14) عاطف عدلي العبد الاتصال الراي العام الأسس النظرية والاسهامات العربية القاهرة دار الفكر العربي للنشر والتوزيع .
- 15) عبد السلام فرجاني التربية التكنولوجيا التربية القاهرة دار غريب الطباعة والنشر .
- 16) عبد العاطي نجم ، الاتصال الجماهيري الإسكندرية دار المعرفة .
- 17) محمود علي الدين تكنولوجيا الاتصال في الوطن العربي الكويت عالم الفكر
- 18) محمود علي الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة صحافة القاهرة دار المعرفة و الطباعة ونشر
- 19) محمد الفاتح ، جمدي مسعود ، بسعدية ياسين قوناني تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر ، 2016 ، ص ط1،
- 20) حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ال دار المعرفية ، اللبنانية مصر ، 2009 .

- (21) محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستقبل صناعة الصحافة ، دار الرحاب ، القاهرة ، 2005 ، د ط ،
- (22) محمد شطاح وآخرون قنوات الفضائية تأثيرتها على القيم والثقافية لدى الشباب الجزائري دار الهدى مليلة الجزائر ، 2002 ، د ط
- (23) محمد شطاح ، قضايا الاعلام في زمن العولمة التكنولوجية والادولوجيا دار الهدى ، مليلة ، الجزائر ، 2006 .
- (24) فراسنو لسلي ، نقولا ماكريز وسائل الاتصال المتعددة تر ، فؤاد شاهين ، دار عويدات للنشر والطباعة ، بيروت لبنان ، 2001 .
- (25) عبد الفتاح عبد النبي تكنولوجيا الإتصال والثقافة دار الغربي للنشر والتوزيع القاهرة ، مصر 1990 .
- (26) محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة صحافة القاهرة دار السحاب 2005.
- (27) محمد الفاتح حمدي مسعود بوسعيدية تكنولوجيا الاتصال واعلام حديثة مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر وتوزيع ط1 الجزائر ، 2011 .
- (28) محمود علم الدين التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات دار الثقافة للنشر والتوزيع مصر 1994
- (29) محمد شوقي شادي (1983) الحاسب الإلكتروني والنظم المعلومات ، بيروت ، دار النهضة .
- (30) محمد عبد الوهاب (2001) تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات القاهرة المكتبة الأكاديمية.
- (31) عبد المالك الردمان الدناتي (2001) الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت بيروت دار راتب الجامعية.
- (32) حسين عجلان (2008) حسن إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الاعمال ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، اثناء النشر والتوزيع .
- (33) مصطفى عشوي أسس علم النفس الصناعي التنظيمي (د،ط) الجزائر المؤسسة الوطنية للكتاب.
- (34) عبد الرزاق ابن حبيب اقتصاد وتسيير المؤسسة ، د،ط الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 2000 .
- (35) ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة ط 2 الجزائر، دار المحمدية 1998 .
- (36) أحمد تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة (د-ط) ، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 2002
- (37) عمر صخري اقتصاد المؤسسة ط4 الجزائر ديوان المطبوعات الجزائرية 2006 .
- (38) عبود صمونيل اقتصاد المؤسسة د، ط ، الجزائر ديوان مطبوعات الجزائرية ، 1982 .

- (39) منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية ، ط1 ، الجزائر دار النشر والتوزيع، 2012. ص 16-17 .
- (40) د محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007.
- (41) أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- (42) د ناصر دادي علوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004.
- (43) ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- (44) العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988.
- (45) النضر سعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990.
- (46) محمود، محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994.
- (47) د محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- (48) ناصر محمد العدل، إدارة السلوك التنظيمي ، بيروت، لبنان، 1993، ط 1.
- (49) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003،
- المذكرات والمجلات:**
- (50) عبد النور جبور وسهيل ، ادريس قاموس المنهل دار الادب والملايين لبنان ، ب ط 1980 ص 394.
- (51) بدة عقبة ، مزير علي دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين مذكرة مكملة ماستر في علم الاجتماع 2017-2018.
- (52) ادم رحمون شريف زهرة مقال بعنوان الاستخدام المميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الاغواط ، مجلد 7 عدد 28 جانفي 2018 .
- (53) حسين حمديات ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن ، رسالة ماستر تخصص علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة عمار ثلجي بالأغواط سنة 2018 - 2019 . .
- (54) خالد منصر علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي رسالة ماجستير قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و.ا.ج إسلامية جامعة

- (55) بشير كواجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية رسالة ماستر قسم العلوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013 .
- (56) علي بن عبد الله عسيري الآثار الأمنية لاستخدام الشباب الانترنت مركز البحوث والدراسات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض مملكة العربية السعودية 2004.
- (57) مريم شنوفي تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية مجلة الحوار متمدن
- (58) سميرة رابح بوعيشة 2003 الدعوة الإسلامية عبر الانترنت رسالة ماجستير قسم الدعوة والاعلام جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة¹
- (59) إبراهيم امام مجلات الأبناء (د.ط) القاهرة ، دار النهضة العربية 1972 .
- (60) سعيد سلوم ، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية مؤسسات محركات رسالة ماجستير غير منشورة في تنمية وتسيير الموارد البشرية قسم علم اجتماع، جامعة قسنطينة ، 2007-2008
- (61) ديرسون هلال المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة مقارنة أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ، الجزائر السنة الجامعية 2004 ، 2006.
- (62) علي عبد الله العيسري ، الآثار الامية لاستخدام الشباب للأنترنت ط1 ، الرياض مركز الدراسات الجامعية نايف العربية للعلوم الأمنية 2004 ب .
- (63) عمار زيتوني مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي ، مجلة العلوم الإنسانية ط1 جامعة بسكرة العدد 09 مار 2006 .
- (64) إبراهيم بختي دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق ، دراسة حالة الجزائر أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ، 2002-2003.
- (65) فضيل ، دليو التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال ، ط1 عمان ، دار الثقافة ، 2010.
- (66) ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية د - ط جامعية 2011.
- (67) داودي طيب ، مداخلة بعنوان إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيات الاتصال في منظومة الاعمال جامعة محمد خنير بسكرة.

- (68) حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الجزائري ، دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، اتصال علاقات العامة ، قسنطينة ، 2008 .
- (69) سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013.
- (70) زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003.
- (71) عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2011.
- (72) عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د.ط، دار المريخ، الرياض، 1983.
- (73) الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية، 1994.
- (74) السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2004.
- (75) محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة نيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المدينة، 2007 / 2008.

الملاحق

قائمة الملاحق:

جامعة عمار ثليجي الاغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم اجتماع والديمقراطية



إستمارة إستبائية تدرج في إطار تحضير مذكرة ماستر علم اجتماع الاتصال بعنوان
مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل صورة المؤسسة واثرها على الأداء

يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان الخاص لإنجاز دراسة ميدانية في إطار مذكرة
تخرج مستوى ماستر في علم اجتماع الاتصال نرجو منكم ملئ هذه الاستمارة بوضع
علامة (X) في الخانة المناسبة ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم
استعمالها إلا لأغراض البحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر

تحت إشراف الاستاذ
د. محمد دلاسي

من اعداد الطالبة :
بورزق خيرة
بهيز خديجة

السنة الجامعية : 2020 / 2021

الملاحق

البيانات الشخصية :

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2- السن : ☐

3- المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

أو متحصل على شهادات أخرى ☐
4- ماهي الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة

5- الخبرة المهنية :

من 1 إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 11 سنوات ☐

أكثر ☐

المحور الأول : إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

6- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
7- ما نوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستعملة في عملك؟

☐ الحاسوب ☐ الأنترنت ☐ الانترنت ☐ الاكسترانت

8- هل لديك القدرة الجيدة في التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند استخدامك لها ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

9- هل استخدامك لجهاز الحاسوب يمكنك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

10- هل سهلت عليك شبكة الانترنت من طبيعة عملك داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

هل واجهت بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعملك من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

11- ماهو التغير الذي شكلته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملك ؟

الملاحق

- ☐ خلاصتك من الاعمال الروتينية
- ☐ أصبح عملك اكثر تنظيما
- ☐ حسنت من اداءك
- ☐ أخرى ماهي

المحور الثاني : استخدام الوسائل عل صورة المؤسسة

13- هل تعتقد التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة

☐ لا ☐

14- بعد استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة هل لاحظت تطور في تحسين خدمات المؤسسة ؟

☐ نعم ☐ لا

15- هل استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة ساهمت في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا كيف

16- هل ساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف عمل المؤسسة ؟

☐ نعم ☐ لا

17- هل أحدث ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في نمط العمل في المؤسسة

☐ نعم ☐ لا

18- ما هو التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- ☐ استراتيجيات العمل
- ☐ أساليب العمل
- ☐ اختصار الجهد والوقت
- ☐ سرعة تداول المعلومات
- ☐ سهولة الاتصال بالموظفين

الملاحق

المحور الثالث : تأثير استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي:

19- هل ساهمت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي

داخل المؤسسة ؟

☐ لا

☐ نعم

20- كيف ساهم الحاسوب في تحسين ادائك الوظيفي ؟

سرعة أداء المهام ☐

تنوع مجالات استخدامه أخرى ☐

أخرى.....

21- كيف ساهمت خدمات الانترنت في تحسين ادائك الوظيفي؟

- * خففت ضغط العمل عنك ☐

- اتاحت إمكانية تبادل المعلومات ☐

- جعلت المعاملات أكثر سهولة ☐

- أخرى.....