

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي بالأنواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



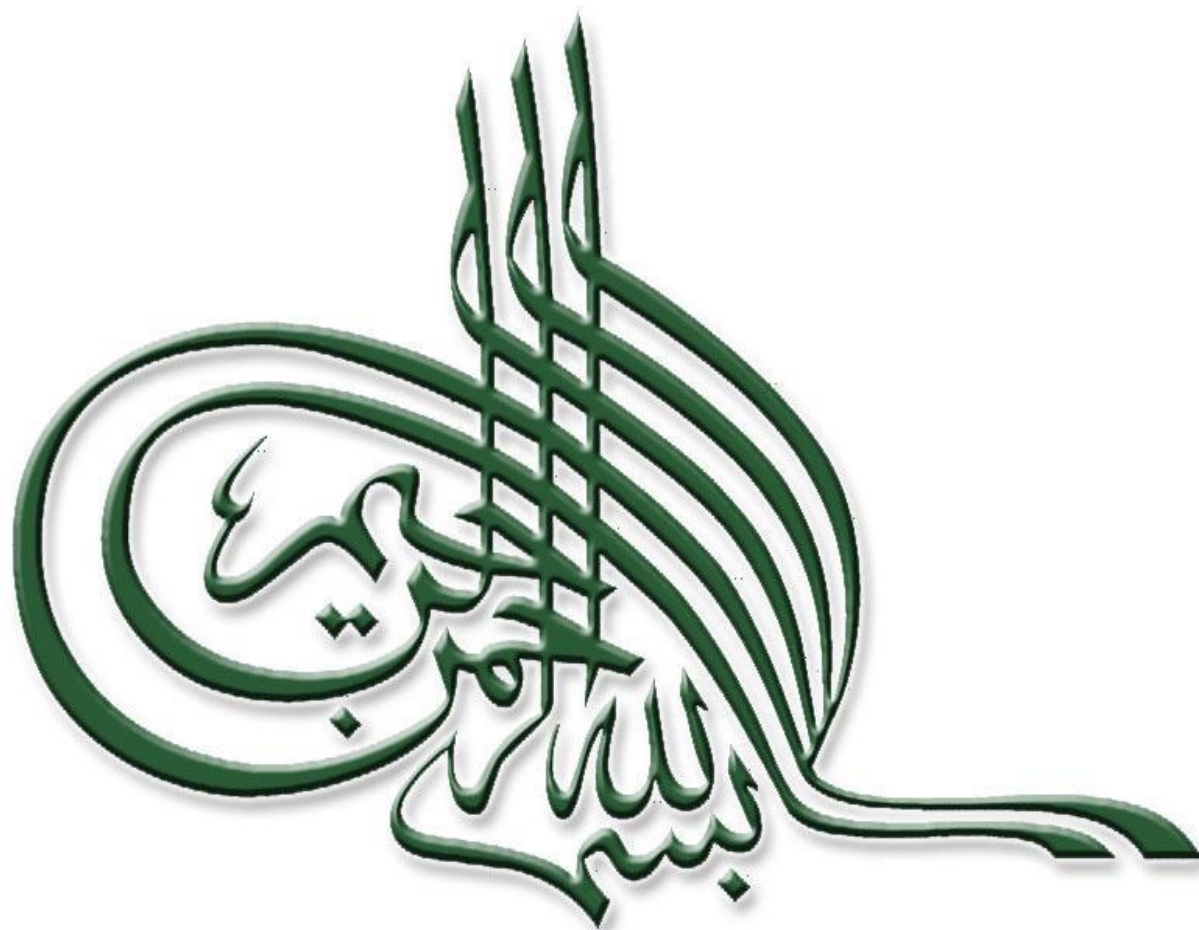
دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحية إهرايم الدكتور:
النوعمي عبد القادر

من إعداد الطالبان:
حروم نور المدي
خلالي رباح

السنة الجامعية: ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ م



الإهداء

* اللهم لك الحمد في يقظتي وغفوتي عدد ما خلق ربي اسدي اليك شيئاً من جزيل عطاءك فاجعله لقلبي ضياء

ولصبري جلاء والاستقامة دواء وبكل حب وخشوع وبكل قدسية الكلمة وصفاته اهدي ثمر جهدي هذا:

* الى من جرع كاس فارغا ليسقيني قطرة حب أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة الى من حصد الاشواك عن دربي لي طريق العلم الى من احمل اسمه بكل افتخار ارجوا من الله ان يمد في عمره ليرى ثمار قد قطفها بعد انتظار طويل الى حبيب القلب والي "عطاء الله" حفظه الله.

* الى نور عيني نبع الحنان الى التي كانت سراجاً أضاءت درب حياتي من علمتي الصبر الى من سهرت الليالي من اجلي الى من علمتي ومنحتني زاد التقوى والصمود امي الغالية "الزهرة" حفظها الله.

* والى الشمعة التي تضيء درب الحياة اخي " محمد التومي "

* والى النعمة الإلهية الهمها الله عليا الى الورود التنب فاح عبقتها في السماء الى اخواتي " شيماء بسمة لنا " والى اخر العنقود "اخلاص".

* والى سندي في الحياة "عمار عبيدي"

* الى خالي: " إبراهيم كاخي والى زوجته سارة وابنه امير".

* والى صديقاتي " كروم نور الهدى وعبد الحاكم مريم, فايزة بن دهقان, قسمية كنزة, قريميط سعيدة, حبيش عائشة, بن فنيش وداد, العقون أسماء, قويسم اميرة, النوي صفاء, غويني هيبه, ايمان وافراح جراي, بن سعدة نفيسه, عويسي شهناز, عويسي سهلية"

الإهداء

*يشرفني ان أتقدم بإهداء ثمرة جهدي الى الذي خلقتي فسواني وأكرمني اذ هداني الى من أناجي وأقول يا رباه وهو الكريم يجيب من دعاه "فلا اله الا الله" اخلو بها لوحدي و "لا اله الا الله" ادخل بيها قبري و "لا اله الا الله" القى بيها ربي، الى الذي احببته ولم أراه الى الذي أهداني طريقه ومنهجه الى الذي تربيت على يديه من خلال سيرته الى أفضل من مشى على الأرض هو مثلي الأعلى اليك خير الأنام سيد الخلق حبيبي "محمد صلى الله عليه وسلم".

*كما اهديها الى من علمني الكرامة وغرس فيا الوفاء والإخلاص الى من رسم بكفاحه أحلامي وشيد بشقائه صرح الفلاح امامي الى من كان سببا في وصولي الى قمة النجاح ولم يبخل عليا بدعوته، الى من رباني فقد بوسام صدري الى من علمني العطاء دون انتظار واسمه يحويه دمي بكل اقتنار الى من كنت اطمح اليه دوما الى عزة نفسي "أبي" الغالي ادامه الله في حفظه ورعايته وشفاه شفاء لا يغادر سقما.

*وأهديها الى من فتحت أبواب الجنة لها الى من وقفت بجانبني تنير الطريق وتذل الصعاب، الى من علمتني الصبر على المحن الى نبض الفؤاد وجنتي في دنياي الى التي ستظل شمعة في عتمة حاضري تمدني بالأمل وتدفعني الى الأمامي كلما تعثرت خطاي و التي مهما فعلت ومهما قلت لن أوفيهما قدرها الى أغلى ما أملك قرّة عيني "أمي" الغالية أدامها الله في حفظه ورعايته وشفافها شفاء لا يغادر سقما.

*الى توأم روحي ويدي اليمنى و قطعة من أمي، أختي "العايزة" وزوجها "أحمد" حفظهم الله. والى أولادها النجوم التي تنير ليلي وهم قطعة من قلبي "محمد المرتضى وتقوى" فهم أولا وثانيا وثالثا واخيرا حفظهم الله ورعاهم.

*الى سندي في حياتي الى الذي جعلني أمشي وأثق فيمن حولي الى الذي لو كانت الشهادة تمنح لكان أول من يستحقها أخي "أيوب" وفقه الله. الى العيون التي قاسمتني فرحتي وحيرتي وازدانت بهم دنيتي وأثلج بهم صدري وفي محراب جلستهم أنسى همي اخوتي وأختي "محمد الطاهر" "هاجر" "قيس عبد الوهاب" الى التي وسعني حجرها في صغري الى نبع الحنان الذي سقتني به عطا فأضحى أعز ما في حياتي والتي ربنتني وتحضر هي حين تغيب أمي مربيتي "التونسي خيرة".

*الى من شاركتني حلاوة الدنيا ومرارتها نعم الأخت "العسري خولة"، الى أعز رفيقة لي "علاي رحاب"، الى أختي التي لم تلدها أمي "عبد الحاكم مريم" حفظهن الله.

*الى كل من أحبه وأحبها في الله الى كل يد تتصفح هذا العمل الى كل من يبادلني الاحترام الى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم منكرتي أهدي ثمرة جهدي هذا.

شكر وتقدير

(وَقَالَ رَبُّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (١٩))

[النمل آية: ١٩]

* إلهي لا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب

النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا بروياك، فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك

الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا ولك الحمد على كل حال.

* الحمد لله الذي تواضع لقدرته كل شيء وخضع لملكه كل شيء والصلاة والسلام على إمام المتقين وقائد

المجاهدين محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم وعلى آله وصحبه الغر الميامين، وبعد:

* فلا يسعنا بعد أن أكرمنا العليم القدير بإتمام هذه الدراسة إلا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان وأسمى عبارات

التقدير إلى مقام الأستاذ المشرف "النوعي عبد القادر" الذي لم يبخل علينا بإشرافه وتوجيهاته القيمة لإنجاز هذه

الدراسة بصورتها النهائية.

* وفي مقام الاعتراف بالفضل الجميل نتقدم بأجمل عبارات الشكر لأساتذتنا الأفاضل في قسم علوم الاعلام

والاتصال الذين أخذوا بأيدينا إلى سبيل النجاح والتفوق.

* كما نتوجه بعميق الشكر والتقدير إلى كل من أعاننا في دراستنا فتحمل عناء تخرجنا وكان سببا في وصولنا

لهذا المستوى، وكل من ساهموا بالرأي والمشورة بجهد مهما كان حجمه فليبارك الله لهم في أعمالهم ويثبتهم على

طريق الفلاح في الدنيا والآخرة وجزاهم الله عنا كل خير.

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة جامعة الاغواط، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمته مع طبيعة الموضوع، وتم بناء استبيان يشمل على عدد من الأسئلة (٠٨)، ثم أجريت الدراسة الميدانية بتطبيق الاستبيان على عينة من الموظفين قوامها (١٧) موظف وموظفة، وتم اختيارهم بطريقة قصدية.

واسفرت نتائج الدراسة إلى وجود دور مهم جدا لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين، حيث ساهمت هذه الأخيرة في تغيير طبيعة العمل داخل الكلية من طريقة قديمة تقليدية إلى طريقة جديدة وحديثة، وبالتالي وفرت لهم الجهد والوقت.

Abstract

The study aimed to know the role of information and communication technology in promoting the job performance of the administrative staff at the Faculty of Humanities, Islamic Sciences and Civilization, Laghouat University. The field study applied the questionnaire to a sample of employees consisting of (17) male and female employees, who were chosen in an intentional way.

The results of the study revealed that there is a very important role for information and communication technology in upgrading the job performance of administrative staff, as the latter contributed to changing the nature of work within the college from an old, traditional way to a new and modern way, and thus saved them effort and time.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	البسمة
ب	إهداء
ث	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ح	فهرس المحتويات
ر	فهرس الجداول
ر	فهرس الملاحق
٤	مقدمة
القسم الأول: الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: إشكالية الدراسة	
٨	١- إشكالية الدراسة
١٠	٢- أسباب الدراسة
١٠	٣- أهداف الدراسة
١١	٤- أهمية الدراسة
١٢	٥- تحديد مفاهيم الدراسة

١٣	٦- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال	
١٥	تمهيد
١٥	١- الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال
١٦	٢- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال
١٧	٣- خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال
١٨	٤- أنواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال
٢٤	٥- وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال
٢٦	٦- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال
٢٨	٧- العوامل التي أدت إلى استثمار تكنولوجيا الاعلام والاتصال
٢٩	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
٣١	تمهيد
٣١	١- الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي
٣٢	٢- أهمية الأداء الوظيفي
٣٣	٣- أنواع الأداء الوظيفي
٣٤	٤- أبعاد الأداء الوظيفي
٣٥	٥- عناصر الأداء الوظيفي

٣٦	٦- مكونات الأداء الوظيفي
٣٧	٧- محددات الأداء الوظيفي
٣٨	٨- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
٣٩	خلاصة الفصل
القسم الثاني الإطار الميداني للدراسة	
الفصل الرابع: إجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
٤٢	تمهيد
٤٢	١- منهج الدراسة
٤٢	٢- مجالات الدراسة
٤٣	٣- عينة الدراسة
٤٣	٤- أدوات جمع البيانات
٤٤	٥- عرض وتحليل البيانات
٥١	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
٥٣	١- عرض وتحليل التساؤل الأول
٥٤	٢- عرض وتحليل التساؤل الثاني
٥٥	٣- عرض وتحليل التساؤل الثالث
٥٧	الاستنتاج العام

٥٨	الخاتمة
٥٩	قائمة المصادر والمراجع
١	الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٠	الجدول رقم ٠١ : يوضح نتائج السؤال الأول	٠١
٤١	الجدول رقم ٠٢ : يوضح نتائج السؤال الثاني	٠٢
42	الجدول رقم ٠٣ : يوضح نتائج السؤال الثالث	٠٣
43	الجدول رقم ٠٤ : يوضح نتائج السؤال الرابع	٠٤
44	الجدول رقم ٠٥ : يوضح نتائج السؤال الخامس	٠٥
45	الجدول رقم ٠٦ : يوضح نتائج السؤال السادس	٠٦
46	الجدول رقم ٠٧ : يوضح نتائج السؤال السابع	٠٧
47	الجدول رقم ٠٨ : يوضح نتائج السؤال الثامن	٠٨

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
١١	استبيان حول دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي	٠١

مقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شراراتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي آفاقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية، وتتعاظم معاني الانجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغيير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

يعتبر القرن الواحد والعشرين هو قرن التكنولوجيا والأفكار المبتكرة والتي فاق تأثيرها في المجتمع العالمي التأثير الذي أحدثته الطباعة في القرن الخامس عشر، فالعالم يعبر نقطة تحول تاريخية نحو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات التي ظهرت معالمها في القرن العشرين، فمن حيث الوسائل ظهرت وسائل تقنية جديدة للإعلام والاتصال وتخزين المعلومات ثم استرجاعها، ولعل أهمها على الإطلاق شبكة الإنترنت والحاسوب، ثم الأقراص المضغوطة، والبريد الإلكتروني والهاتف الخليوي وغيرها من المبتكرات، وقد ظهرت ملامح التفاعلات بين وسائل الإعلام والاتصال المعاصرة والمجتمع.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا الاتصال تتبوأ اليوم موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في الصناعات والقطاعات الاقتصادية المختلفة، إذ وصفها الباحثون ضمن سياق التحديات الاستراتيجية الهامة في بناء المنظمة وأدائها عالميا، فالتطور التقني والتكنولوجي مكن المؤسسات من تجسيد فكرة الإنتاج الأسرع، مما ساهم بشكل كبير في زيادة حجم الإنتاج، واشتداد حدة المنافسة.

وفي هذا السياق وفي ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء المهني والوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

ومن خلال هذه الدراسة الموسومة بـ: "دور تكنولوجيا الإعلام في ترقية الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين -العمال الإداريين بكلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة-، سوف نعالج هذا الموضوع من أجل توضيح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي للموظفين، وذلك من خلال خطة منهجية تتكون من خمسة فصول:

الفصل الأول: ويتضمن اشكالية الدراسة وأسباب الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة وكذلك المفاهيم المتعلقة بالدراسة وأخيرا أهم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وفيه تم التطرق الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال وذكرنا فيها الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذلك التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وأيضا خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأنواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال ووظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأخيرا العوامل التي أدت الى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثالث: المتعلق بالأداء الوظيفي وذكرنا فيه الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي وأهمية الأداء الوظيفي وكذلك أنواع وأبعاد الأداء الوظيفي وأيضا عناصر الأداء الوظيفي ومكونات الأداء الوظيفي ومحددات الأداء الوظيفي وأخيرا العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: والمتعلق بالإطار المنهجي للدراسة وذكرنا فيه منهج الدراسة ومجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري) وأدوات جمع البيانات المتعلقة بالدراسة وتحليل البيانات. وتطرقنا في الأخير إلى الاستنتاج العام ثم الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

القسم الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها

١. إشكالية الدراسة
٢. أسباب الدراسة
٣. أهداف الدراسة
٤. أهمية الدراسة
٥. مفاهيم الدراسة
٦. الدراسات السابقة

١ - اشكالية الدراسة:

ان حاجة الانسان الى التواصل مع الاخرين ونقل خبراته اليهم جعلته يبتكر وسائل من نشأها تلبية هذه الحاجيات فبدأ بابتكار رموزا صوتية تم اختراع الكتابة ليؤدي لاختراع الطباعة في القرن الخامس عشر من طرف "يوحنا جوتنبرج" الى ظهور ثورة الاتصال ، ليشهد العالم في منتصف القرن التاسع عشر وحتى أوائل التسعينات من القرن العشرين اختراعا واكتشافات عديدة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية ،حيث عرفت هذه الفترة بمرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية وكان اختراع الحاسب الالى من اهم اختراعات هذه المرحلة إضافة الى الأقمار الاصطناعية ،ويعتبر التطور الراهن في تكنولوجيا المعلومات محور هذه الثورة والذي يعتمد على المزج بين كل الوسائل والأدوات والأنظمة الفنية والمتمثلة في: الحاسبات الالكترونية ، التصوير المصغر ، أشعة الليزر، الالياف الضوئية، الأقمار الصناعية ،الميكرويف... وقد أدى امتزاج الحاسبات الالكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية الى ظهور شبكات المعلومات المحلية والدولية ابرزها شبكة الانترنت التي تعتبر اهم انجاز عرفته البشرية ، فهذا الاخطبوط العملاق الذي لم يدع مؤسسة الا ودخلها لما يقدم من خدمات في التسيير والإنتاج على كل المستويات.

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال كمبتكر جديد وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة فصار لزاما على الجامعات في جميع الكليات ،البحث عن وسائل وتقنيات جديدة لإعلان عن خدماتها وإتاحة سلعها ومنتجاتها في الأسواق والعمل على إيجاد أساليب لترغيب الزبائن لإقناعها، كما يؤكد المهتمون في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة انها تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وذلك من خلال تنفيذ الأنشطة في اقل وقت ممكن وزيادة التكامل والتنسيق بين اقسامها، وخلق مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر للأعمال ، والاهمية في الحصول على المعلومات الأكثر حداثة بداية بأذواق المستهلكين وقدراتهم الشرائية وانشطة ومنتجات المنافسين، وانتهاء بالسلسلة الطويلة لعملية الإنتاج كما انها أصبحت عاملا حيويا في احداث تنمية اقتصادية حيث اعادت تشكيل اساسيات منظمات الاعمال، وأصبحت استراتيجيات تسويق المنتج وخدمات الزبون والتوزيع

تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا والاهمية البالغة من تدريب المواد البشرية، بالإضافة الى دورها في زيادة المبيعات من خلال زيادة الوعي بالمنتجات والخدمات ودعم قرار الشراء ولا تقصير تأثيرها على هذا فقط بل تساهم في تحسين الجودة، تخفيض التكاليف وتحقيق مرونة الاتصال الإدارية تذليل كل، الصعوبات والعراقيل التي تقف في طريق تحسين الأداء وتطويره وخلق المنافسة.

ويعد الاتصال الإداري من بين الأنشطة التي تقوم عليها المؤسسة، قد يعمل على التسيير والانسجام والتعاون بين أفرادها، فقد نجد جميع أفراد المؤسسات يقضون أوقاتهم في الاتصال من أجل تحقيق هدف معين يخدم مصالح المؤسسة، كما أن استمرار المؤسسات مرتبط بوجود اتصال دائم يجمع بين العاملين باعتباره عملية نقل وتبادل المعلومات إضافة إلى كونه عملية إدارية قد تكون مهمة، إذ أنه يسعى إلى توجيه العاملين وتوضيح جميع المهام المسطرة لهم، وتعريف الموظفين بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات ، مع تفهم الفرد للعمل المكلف به، وبالتالي التناسق في الأداء .

ويعتبر الاتصال الإداري اليوم موجها نحو فعالية الأداء الإداري الجيد، كونه يتعلق أساسا بالعنصر البشري، الذي قد يكون ركيزة العمل الإداري إضافة إلى عمليات التحديث المستمرة ذات الارتباط التقني والفكري التي ترتبط رؤيتها وفق ما هو متاح من وسائل حديثة مساعدة .

وقد انفتحت الجزائر على غرار باقي دول العالم على التكنولوجيا الاتصالية الحديثة كحتمية لمواكبة التغيرات الحاصلة في العالم محاولة لاستدراك النقص في هذا المجال، فكيفت إمكاناتها المادية والبشرية لتحسين أداءها الإداري، ولا شك ن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر معنية بصفة مباشرة لعمليات التحديث الإداري الذي هو مرتبط مباشرة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، باعتبارها مؤسسة تعمل على توجيه ومرافقة المستفيدين في تجسيد أنشطتهم، لاسيما فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم، من خلال الحفاظ على العلاقة المستمرة مع البنوك والمؤسسات المالية .

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية الأداء

الو ضيفي للإداريين بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة؟

ومن خلال ذلك نطرح التساؤل الرئيس التالي :

_ ما هو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الأداء الوظيفي لدى الإداريين بكلية العلوم

الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة؟

انطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي تبرز مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى في مجملها للإجابة على

مشكلة الدراسة والوصول الى أهدافها وهذه الأسئلة يمكن حصرها في:

_ هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي لنواب العميد بكلية العلوم الانسانية

والإسلامية والحضارة؟

_ هل تكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي بموظفي مصلحة المستخدمة بكلية العلوم

الإنسانية؟

_ هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي برؤساء الأقسام بكلية العلوم الإنسانية

والإسلامية والحضارة؟

٢-أسباب الدراسة:

٢-١ أسباب ذاتية:

- الاحساس بالمشكلة هو الدافع الأساسي في اختيار الموضوع الحالي.

- تم اختيار الموضوع تماشيا مع طبيعة التخصص.

- اهتمام الطالبات بتكنولوجيا الاتصال خاصة الحديثة، والحرص على مواكبة التطورات التكنولوجية العلمية

الحديثة.

- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء المهني للموظفين الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة بحثا ومعالجة.

- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطور العلمي والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

٢-٢ أسباب موضوعية:

- أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجامعية.
- تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن العشرين.
- الكشف عن نوع الاتصال ومعرفة النمط السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء موظفيها.

٣- أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة نسعى لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء المهني للعمال الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة.

- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على جودة أداء العمال الاداريين داخل كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة.

- التعرف على أنواع ومستويات ومجالات تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة في كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة.

٤- أهمية الدراسة:

_موضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة وذلك لما يمكنه تقديمه في مجال الأداء الوظيفي.

_استفادة الكليات والجامعات من تطبيقات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

يعد موضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المواضيع التي لاقت الكثير من الاهتمام في ادبيات الإدارة الحديثة.

الكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الحديثة في زيادة فعالية الأداء لدى موظفي المؤسسة الجامعية. تسمح باللقاء الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات وتشجيع باحثين اخرين لدراسة قطاعات أخرى.

٥- تحديد مفاهيم الدراسة:

٥-١ تكنولوجيا:

هي الاستخدام المنظم للمعرفة وكل الأدوات والوسائل والأجهزة، التي يستعين بها العمال الإداريين في عملهم لتلبية حاجياته وتحقيق أهدافهم.

٥-٢ الإعلام:

هو نشر الاخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق والصراحة ومخاطبة اقوال الجماهير وعواطفهم السامية، والارتقاء بمستوى الراي.

٥-٣ الاتصال:

هو انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من عامل الى مجموعة من العمال او العكس من خلال الرموز، ويوصف بانه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل الى المستقبل.

٥-٤ تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

مجموعة من الوسائل والتقنيات (الحاسب الالي) ووسائل الاتصال (الهاتف النقال وشبكة الانترنت) التي تستخدم في تخزين واسترجاع المعلومات والاتصال وارسال البيانات والمعلومات بمختلف الاشكال منها المكتوبة السمعية، البصرية والالكترونية.

٥-٥ الأداء:

النتيجة النهائية لنشاط العمال الإداريين، فهو يعبر عن قدرة العمال على استخدام الموارد المالية والمادية، التكنولوجية والبشرية والمعرفية بكفاءة وفاعلية وبالصورة التي تجعلهم قادرين على تحقيق أهدافهم المسطر.

٥-٦ الأداء الوظيفي:

هي نتائج العلاقة المتداخلة بين كل ن الجهد المبذول من طرف الموظف والقدرات التي يتمتع بها الأداء وظيفته ومهامه فيه.

٦- الدراسات السابقة:

_دراسة بده عقبة ومزيو علي سنة "٢٠١٨" عنوانها دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة اتصال الجزائر، هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر تم اقاغ المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبيان على عينة قوامها (٥٠) موظف، وتم التوصل الى مجموعة من النتائج وهي: ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طورت من الطريقة الكلاسيكية الى الطريقة الجديدة تتماشى مع خصائصها. كذلك اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرة لهم الجهد والوقت. وأيضا تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة.

_دراسة صليحة خربوش وفضيلة حمودة سنة "٢٠١٦" عنوانها دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، وتم اتباع المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبيان ووزع على عينة قوامها (٤٥) موظف، واسفرت نتائج الدراسة على ان اغلب المبحوثين يستخدمون الحاسوب في أعمالهم وذلك بنسبة ٨٠ بالمئة، وكذلك ان اغلب الموظفين يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة ٧٣ بالمئة.

_دراسة شابو نور الهدى سنة "٢٠٢٠" عنوانها دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بأم بواقي، حيث استخدمت المنهج المسحي باعتباره المنهج الملائم لهذه الدراسة، وتم تطبيق استبيان

على عينة قوامها (٦٠) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة على ان مؤسسة بريد الجزائر ام بواقي، تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتقديم الخدمة العمومية دائما. وكذلك أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في المؤسسة وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

_دراسة راضية بداع سنة "٢٠١٧" عنونها أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مؤسسة رغوّة الجنوب - تقرت - ورقلة- وتم استخدام الملاحظة والاستبيان على عينة عددها (٤٦) عامل في المؤسسة، وتحصلت على عدد من النتائج منها: ان المؤسسة رغوّة الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسبة متفاوتة. كما انه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

_دراسة مرابط نبيلة والزين امينة سنة "٢٠١٨" عنونها الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي. هدفت هذه الدراسة الى التأكيد على دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي ببلدية السواقي، حيث تم تطبيق استبيان على عينة قوامها (٣٠) فرد وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: ان متغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بالإدارة الالكترونية ليس لها تأثير ولا دلالة إحصائية على المتغير التابع للأداء الوظيفي ببلدية السواقي.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تمهيد

١_ الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

٢_ التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

٣_ خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال

٤_ أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال

٥_ وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال

٦_ مزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال

٧_ العوامل التي أدت الى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد العصر الحالي تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيايات الاتصال الحديثة فقد، أصبحت المجتمعات تعتمد عليها بشكل كبير لما توفره هذه التكنولوجيا من الكم الهائل من المعلومات، الذي جعل العالم يعيش في عصر يسير بسرعة الضوء، وهذا ما جعل تكنولوجيا الاتصال وسيلة مهمة في حياتهم اليومية ولكنها تبقى سلاح ذو حدين له إيجابيات كما لا يخلو من السلبيات، وهذا ما سنتطرق اليه بالتفصيل في هذا الفصل.

١- الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال:

١-١ مفهوم التكنولوجيا:

هي مجموعة النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته (حمدي، 20١١ ، ص2)

٢-١ مفهوم الاعلام:

عملية حصول أو إعطاء معلومات عن واقعة أو مجموعة إشارات أو معلومات يمكن أن تترجم إلى كلمات ونصوص أو صور، ويمكن أن تعرف بوصفها مجموعة من الاشارات التي تم ترميزها ومعالجتها بالحاسب الآلي

٣-١ مفهوم الاتصال:

هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر، حتى تصبح مشاعة بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى إليه ومجال تعمل فيه ويؤثر (أبو عيشة، 2011 ، ص25)

٤-١ مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو

التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية (حمدي، مرجع سابق، ص ٣)

٢_ التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد شهد عام ١٨٢٤م اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية، وفي عام ١٨٣٧م استطاع سامويل مورس اختراع التليغراف وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" اما عام ١٨٧٦م استطاع "غراهم بل" اختراع التلفزيون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التليغراف. وفي عام ١٨٧٧م اخترع "توماس ايسيون" جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني "ايميل برلنغر" في عام ١٨٨٧م من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام ١٨٩٦م استطاع العالم الإيطالي "غوغيلهم ماركوني" من اختراع اللاسلكي، وفي عام ١٩١٩م فقد تميز بان كل الالمان والكنديون هم اول من بدا في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة، لتبدأ في عام ١٩٤١م خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الامريكية.

وقد تميز القرن الماضي باكتساب وسائل الاتصال الصفة الجماهيرية وذلك من خلال طبيعة البرامج وسعة البث وانتشاره، وأصبحت لها أهمية كبيرة وخاصة الوسائل الالكترونية (التلفزيون والراديو) باعتبارها قنوات أساسية لنقل الاخبار والمعلومات.

فأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافة وانماط معيشتة وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية، ومع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الاول من القرن ٢٠، فقد شهد القرن ١٩ ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التليغراف، التلفزيون، الفوتوغراف، التصوير الفوتوغرافي) فالعلم السينمائي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون) (شابو، ٢٠٢٠، ص ٣٥)

٣- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من إنترنت، وسائط متعددة، حاسبات إلكترونية قواعد البيانات، الاتصالات الفضائية وشبكات المعلومات... إلخ، بجملة من الخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية تتمثل فيما يلي:

٣-١ التفاعلية:

حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين، وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا. (بلخيري، ٢٠١٤، ص ٢٤٧)

٣-٢ اللاتزامنية:

حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، مثل: تخزين الفيديوهات ومشاهد الأوقات المناسبة له.

٣-٣ الشبوع والانتشار:

أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

٣-٤ سهولة الاستخدام:

حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، مثل: الفيديو والفاكس... الخ

٣-٥ الحركية:

تغيرت ملامح الوسائل الاتصالية بفضل التطورات فاتجهت شيئا فشيئا نحو التصغير المتناهي، مما أكسبها ميزات جديدة تتمثل في إمكانية حملها ونقلها ليعم عالم اللاسلكي المتحرك، فضلا عن تمتعها بالاستقلالية التامة في

التشغيل المحكم لاحتوائها على بطاريات دقيقة ومتقنة، سمحت قابلية تحرك هذه الوسائل لمستخدميها بالاتصال من

أي مكان، وحتى أثناء الحركة (عيساني وسلاي، ٢٠١٣، ص ١٧٤)

٣-٦ قابلية التوصيل:

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

٣-٧ التوجه نحو التصغير:

تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحريك، عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات.

٣-٨ الكونية:

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً، من أقصى مكان في الأرض إلى أذناه، في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم (خريوش ومحمود، ٢٠١٧، ص ٦٧)

٤- أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

٤-١ الحاسب الآلي:

٤-١-١ تعريف الحاسوب الآلي "Processeur":

هو مشغل إلكتروني قادر على أداء معالجات متتابعة، تتضمن العديد من العمليات الحسابية والمنطقية بإتباع

مجموعة من التعليمات. (طه، ٢٠٠٧، ص 310)

٤-١-٢ نشأة وتطور الحاسب الآلي:

يلعب الحاسب الآلي دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة، الدقة، الثقة، والصلاحية، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء. وقد مرت الحاسبات الإلكترونية خلال تطورها بالمراحل الآتية:

ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1946 من خلال العالم **جون موشلي** ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على " ENIAC "، ثم ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الإلكترونية في أوائل الستينات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة " VACCUMTUBE " ثم إلى ظهور الجيل "integrated circuits" أدى استخدام الدوائر الإلكترونية المتكاملة الثالث من الحاسبات الإلكترونية في عام 1969 م.

ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، وبعد تطويع المواد فوق الموصلة، وأشياء الموصلات الحرارية " conductor " وظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي وهو يتمتع بصغر الحجم، وسهولة التشغيل، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية "computer" مثل التلفون والتلفزيون (مكاوي، ٢٠٠٩، ص95)

٤-١-٣ أهمية الحاسب الآلي:

إن النمو الهائل والمتزايد للمعلومات كما ونوعا، جعل كل مؤسسة رسمية وغير رسمية بحاجة ماسة إلى نظام متكامل للمعلومات التي تنتج من الوثائق الداخلة إليها أو الخارجة منها، أو المتبادلة بين دوائرها وأقسامها المختلفة، وفي مقدمتها الحواسيب والأقراص الليزرية كنتيجة للنشاطات والإجراءات التي تقوم تلك المؤسسة في ضوء الأهداف المرسومة، وتتجلى أهمية الحاسب الآلي في:

- السرعة:

حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب والأقراص، وخاصة بالنسبة لاسترجاع المعلومات.

الدقة: إن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة نتيجة التعب

الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فإن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة

- توفير الجهد:

سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها

والسيطرة عليها أو على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها.

- كمية المعلومات:

حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة قياساً بالإمكانات الكبيرة والمتنامية

لذاكرة الحاسوب، ووسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية والليزرية والأقراص متعددة الأغراض (CD-ROM)

المصاحبة له، وفي طليعتها الأقراص المكتتزة "MULTIMÉDIA".

- الخيارات المتاحة في الاسترجاع:

بالإضافة إلى منافذ الاسترجاع المعروفة كالجبهة المسؤولة أو الموضوعات التي تعالجها فهناك مرونة عالية

في الاسترجاع تدعى بالمنطق عن الوثيقة (قنديلجي السامرائي، 2002، ص128)

* من خلال ما سبق نستخلص أن أهمية الحاسب الآلي تتمثل بالدرجة الأولى في إمكاناته الهائلة في تخزين

كم هائل من المعلومات، وسرعة استرجاعها وبالدقة والكفاية المطلوبة وتوفير الوقت والجهد.

٤-٢ الشبكات المعلوماتية والإنترنت:

٤-٢-١ تعريف الشبكة المعلوماتية:

هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك فيما

بينها، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية، ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعة

كبيرة جداً، ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب

(خليل، ٢٠٠٨، ١٥٩)

٤-٢-٢ أنواع الشبكات المعلوماتية:

- شبكة النطاق المحلي (Local Area Network "LAN"):

وهي مجموعة من الحواسيب، غالبا ما تكون حواسيب مصغرة يتم من خلالها تقاسم التجهيزات والبرامج والبيانات المتوفرة، حيث يمكن من خلالها قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب الأخرى المشاركة في الشبكة، كما يمكن تقاسم البرامج المختلفة، كالبرامج الإحصائية، برامج معالجة الكلمات، البرامج التطبيقية، قواعد البيانات، والطابعات عالية الجودة. وهي شبكات يتم تركيبها في مختلف أنواع المؤسسات الأكاديمية والتجارية والصناعية وغيرها ... حيث يمكن نقل البيانات بسرعة بث عالية بين أجهزة موزعة في منطقة محدودة غالبا ما تكون في حدود 5 كلم مع استخدام لوسائط نقل معلومات بسرعة 30 مليون بايت في الثانية أو أكثر (قنديلجي والسامرائي، مرجع سابق، ص406)

ومن بين الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة:

- تحسين ربحية العمل من خلال استغلال كافة الموارد المتاحة، وذلك بالسماح لكل شخص في المؤسسة وبأوفر وسيلة ممكنة من الوصول إلى كافة المعلومات.
- وصول المستخدم وفق المستوى المخصص له في استخدام عناصر الشبكة من أي محطة طرفية أو محطة عمل إلى أي وحدة من وحدات معالجة المعلومات في المؤسسة.
- الوصول إلى مصادر المعلومات الخارجية وخدمات تقديم وتزويد المعلومات بسهولة للمستخدمين.
- تمكين المستخدمين من المشاركة في البرامج التطبيقية، حيث تقلل من التكلفة الإجمالية لهذه البرامج، حيث أن ثمن نسخة واحدة مصممة للعمل على شبكة العمل عادة أقل سعرا من عدة نسخ للاستعمال الفردي.
- إمكانية استخدام البريد الإلكتروني الذي يعتبر واحدا من الاستعمالات الأكثر فائدة لاستقبال وإرسال الرسائل الإلكترونية (مكاوي، مرجع سابق، ص177)
- نقل وتحويل الملفات، ومن خلال هذه العملية يستطيع العاملون نقل الملفات من قسم إلى آخر أو من فرع للشركة إلى آخر، وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على السواء.

- شبكات واسعة النطاق (Wide Area Network "WAN"):

وتقوم الشبكة الواسعة النطاق على حاسب مضيف "HOST" يقوم بخدمة نهايات طرفية مختلفة موجودة بالشبكة، وهي شبكات للمناطق المتباعدة على مستوى الشبكات الوطنية، ومنها شبكة الإنترنت وتستخدم لأغراض الاتصال، فيها موجات المايكروويف والأقمار الصناعية. تقوم هذه الشبكة بإرسال البيانات بين أجهزة الحاسوب في أحداث مختلفة وحتى أقطار مختلفة كما تقدم خدمات اتصال إلكتروني بين أجهزة الكمبيوتر (غرارمي، ٢٠٠٨، ص155)

- شبكات النطاق المتوسط (Metropolitan Area Network) :

يمكن اعتبارها بمثابة شبكات نطاق متسع ذات سعة عالية، لكنها تربط بين مجموعة حاسبات آلية أو وحدات طرفية داخل نطاق أقل، كمدينة مثلا، وعادة ما يتم ربط مجموعة شبكات ذات نطاق محدود (LAN) مع بعضها لتكوين هذه الشبكة (طه، مرجع سابق، ص597)

٤-٢-٣ مزايا الشبكات المعلوماتية:

تشكل الشبكات المعلوماتية أمرا بالغ الأهمية، فهي توفر مزايا عديدة أهمها:

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها، فالبريد الإلكتروني يسمح بإرسال الرسائل والملفات والتقارير من حاسب إلى آخر داخل الشبكة المحلية أو الجامعة أو خارجها عندما تكون الشبكة واسعة ممتدة، وبالتالي المؤسسة تقلل من تكلفة الطباعة والبريد.

- تحقيق سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد، مما يسمح باستغلال موارد

الشبكة بالمؤسسة عن بعد وإنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير (بختي، 2008، ص٢٤)

- التواصل عن بعد، فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم

تشغيل مختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من

المستخدمين عوضا عن عقد اجتماعات تقليدية تترتب عليها تكاليف إضافية على عاتق المؤسسة (المرجع السابق،

ص25)

٤-٣ الإنترنت ودورها في المؤسسات:

٤-٣-١ تعريف الإنترنت (Internet):

هي شبكة اتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكة الكمبيوتر بعضها ببعض، عن طريق خطوط التلغراف أو خطوط الشبكة الرقمية أو الألياف البصرية أو عن طريق الأقمار الصناعية ويستخدمها الملايين من مستخدمي الكمبيوتر حاليا على مدار الساعة في معظم أنحاء العالم، خاصة في الجامعات ومعاهد البحث العلمي، الشركات الكبرى، البنوك والمؤسسات الحكومية (العيفة، 2010، ص1٧٧)

٤-٣-٢ نشأة وتطور الإنترنت :

تعود الفكرة الأولى للإنترنت إلى عام 1945 م، عندما طرح فانيفار بوش آلة أطلق عليها اسم "ميكس ماشين"، لتنظيم المعارف الإنسانية والربط بينها، وتمكين الباحثين من استعادة المعلومات بطريقة إلكترونية والوصول إلى المعلومات المرتبطة الأمريكية المتخصصة في الترانزستور AT&T في عام 1947 م طورت شركة "أي تي أند تي" الذي أصبح أهم التكنولوجيا التي تعتمد عليها الإنترنت، والذي قاد إلى الثورة الرقمية وتكنولوجيا الضغط الرقمي، وبدون هذا الجهاز لم يكن من الممكن ظهور الإنترنت. فكرة النص الفائق، التي تمكّن الناس من Ted Nelson في عام 1962 م قدم " تيد نيلسون إرسال واستقبال المعلومات والربط بين الرسائل (الساري، 2011، ص368)

وفي عام 1969 م وضعت أول أربعة نقاط اتصال لشبكة "أربانيت" في مؤتمر العاصمة واشنطن بعنوان العالم يريد أن يتصل والسيد "راي توملنس" يخترع البريد الإلكتروني، ويرسل أول رسالة على أربانيت. وفي سنة 1974م الإعلان عن تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل، إحدى التقنيات التي ستحدد إنترنت. وفي سنة 1985م أول شركة كمبيوتر تسجل ملكية إنترنت خاصة مع ظهور بروتوكول (TNSFNE) وفي سنة ١٩٨٩ أنشأت مؤسسة العلوم العالمية شبكتها الأسرع جاعلا أندية النقاش التفاعلي، (Protocol Network News Transfer) نقل الأخبار الشبكية المباشر أمرا ممكنا. وفي 1990م تم إغلاق "أربانيت" و"إنترنت" تتولى المهمة بالمقابل. وفي سنة 1996 أصبحت "إنترنت" و"ويب" كلمات متداولة عبر العالم، وأصبحت الإنترنت من المواضيع

الساخنة، ابتداء من التصميم الأول للشبكة وحتى اليوم .وأصبح هناك عدد من مزودي خدمة إنترنت يقدمون خدمات (عليان، ٢٠١٠، ص 231)

٤-٣-٣ خصائص الإنترنت:

- التزامنية واللاتزامنية :

تجمع شبكة الإنترنت بين صفتي التزامنية واللاتزامنية طبقا لما يريده المستخدم وطريقة تعامله معها.

وهو تعدد عناصر المادة الإعلامية الموجودة على شبكة "Multimédia":تعدد الوسائط الإنترنت من صوت وصورة ومعنى ولقطات فيديو. الإنترنت شبكة مفتوحة، قواعد أو شروط أو قوانين تحظر على الشركات أو الأفراد إنشاء مواقع عليها.

- النصية الفائقة (HTML):

وهي لغة برمجة تستخدم لإنشاء وثائق ونصوص مترابطة يمكن استخدامها في أجهزة الكمبيوتر، وتعني هذه

السمة سهولة تنقل المستخدم من موقع إلى آخر على الشبكة في الحال (الساري، مرجع سابق، ص 371)

- حداثة المعلومات:

تمتاز المعلومات التي نحصل عليها عبر الإنترنت بالحصول عليها والوصول إليها بسرعة، وبأقل وقت وجهد

وتكلفة، وفي أي مكان وزمان، كما تتميز بالحدثة.

التدفق الشحني:

ويعني أن المعلومات على الشبكة تنتقل في شحنات وليس في تدفق خطي وذلك عبر طرق الإنترنت (بدير،

2009، ص 100)

٥_وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف تقوم بها في المجتمع ومن أبرزها الوظائف التالية:

٥_١_الوظيفة الإخبارية: تعتبر الوظيفة الإخبارية من جمع مختلف المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها

من أهم وظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بان الخبر هو

في حد ذاته تعبير عن أري وتقبل راي للتأثير على اراء، فوسائل الاتصال توزع اخبار خاطئة للتأثير على الراي العام كما ان الأساليب العملية التي تستعملها هذه الوسائل في التعامل مع الأخبار من تشويش، تجاهل، وترتيب

تعتبر من أنجع السبل لتغيير الآراء وتوجيه ال أري العام.

٥_٢_وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال الممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير

الرقمية وغيرها دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال الاعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري (عقبة ومزيو، ٢٠١٨، ص٢٧)

٥_٣الوظيفة التربوية: ان لوسائل الاتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الاجتماعي،

نظرا لطبيعة هذا المجال الحساس الذي يرتبط أساسا بطبيعة الأنظمة لاجتماعية لكل حضارة فإن طبيعة ودور وسائل الاتصال فيه تخضع للنظام الاجتماعي السائد والذي يعمل في جميع الحالات على استعمالها في دعم الاتجاهات فإما تلغيها او تغييرها عن طريق صناعة الراي العام.

وتعمل تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة على الزيادة في سرعة اعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات

العالية من حيث تحويلها الى أشكال مختلفة "من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية الى مطبوعة" وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

٥_٤_وظيفة الترفيه والامتع: 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 بأن صناعة الترفيه لا تنطوي على أية قيمة اجتماعية، ثقافية، سياسية الا مجرد خدعة أو تظليل لتمير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من الناس التي تميل نحو إضفاء الحياء أو عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية وتظهر بنيتها في التأثير على السلوك..

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

٥_ وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة

للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها (عقبة ومزيو، نفس المرجع، ص ٢٨)

٦_ مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

٦_١_ مزايا:

تتخلص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات تتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات والبرامج التعليمية، كما انها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على ان عالمية الاعلام يمكن ان تمثل ساحة الاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي انسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل الف ضعف دفعة واحدة.

عموما فان اهم مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها ابعاد ثلاثة هي:

_البعد الزمني: حيث اتاحة اقصى درجات السرعة في نقل المعلومات الى حد الغاء الفرق بين زمن البث

وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الاصطناعية.

_البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما انها تكاد تحدد

عنصر المسافة مهما بعدت.

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث اتاحة ثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج (شابو، مرجع سابق، ص ٤٥)

٦-٢ عيوب:

حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول العربية الى مشاركة في الثورة التكنولوجية والاتصالية فان هناك خطر احتمالات حدوث العزلة الثقافية، الدينية والعرقية التي يمكن ان تؤدي الى الصراعات إقليمية.

-اندماج تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.

-ان ظهور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويح الثقافي وفساد الثقافات الوطنية ووسائل الهوية الثقافية.

-لقد عملت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على التكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأورو أمريكي، وترسيخ قيم الامتثالية وأيضاً على التنوع الثقافي للمجتمع.

-تتميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية وذلك بترويج الإيديولوجيات الفكرية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.

-لم يعد هناك مجال في حياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، فقد تم تعريضه من اجل ما يميزه كفرد له سره وظاهره في الحياة (غناي، ٢٠١٦، ص ٧٧)

٧- العوامل التي أدت إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

إن الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعود إلى عدة عوامل، والتي حددها "تيربان" كما يلي:

٧-١ الاضطراب البيئي:

أصبحت البيئات التي تحيط بالمنظمات وبشكل متزايد أكثر تعقيدا واضطرابا نتيجة التطور التكنولوجي، بالإضافة إلى التغيرات السياسية والاقتصادية، مما دفع المنظمات في مثل هذه البيئات المتقلبة، ومنها التصوير للبحث عن الوسائل التي تؤدي إلى تحسين عمليا البيئي والتنبيؤ والتخطيط المرن وإعادة الهندسة وبناء التحالفات، وفي هذه الحالة ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات على انها الممكن والداعم في معظم الأعمال.

٧-٢ زيادة حدة المنافسة:

لم يقتصر عمل الشركات الدولية وتطور التكنولوجيا على تحسين وسائل الاتصال العالمي والنقل وانخفاض تكاليفهما فقط، بل تعدى إلى زيادة وتغيير طبيعة المنافسة على مستوى العالم، خاصة في ظل العولمة. ففي حين كانت المنافسة تعتمد على السعر والجودة وخدمات ما بعد البيع، أصبحت الشركات Customized الآن تتنافس على سرعة التوريد وتكييف المنتجات المصنعة بناء على طلب الزبون وتساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الشركات في المنافسة العالمية على الاستفادة من مزايا العولمة.

٧-٣ تغيير تركيبة قوة العمل :

أصبحت القوى العاملة أكثر تنوعا وتغيرا عن السابق فهناك مثلا: زيادة في عدد النساء العاملات، والأشخاص المعاقين في جميع أنواع الوظائف، إضافة إلى أن عدد العاملين الذين يستمرون في العمل أصبح أكثر من السابق، وتسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال عملية التكامل والاتصال بين جميع العاملين في قوة العمل.

٧-٤ وعي المستهلكين وزيادة توقعاتهم:

لقد أصبح المستهلك أكثر معرفة بمدى توافر المنتجات هذه المعرفة تنعكس على نوعية طلب الزبون لهذه المنتجات والخدمات والمنظمات والخدمات وجود تحتاج إلى تلبية طلبات الزبون بسرعة لإرضائه، وتشكل تكنولوجيا الإعلام وسيلة اتصال مهمة بين المنظمة والزبائن.

٧-٥ تصاعد الابتكارات:

أسهمت الابتكارات التكنولوجية في إيجاد بدائل المنتجات وخدمات بديلة، وزيادة الجودة، وتسريع قوى المنافسة، كما تشكل ابتكارات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ظل التغيرات في بيئة الأعمال مصدرا قويا لتطبيقات الأعمال الجديدة في هذا القرن (الكساسبة، 2011، ص43)

* نستخلص مما سبق أن أغلب الباحثين يتفقون على أن الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في المؤسسات، وهو ما يؤدي إلى تحسين أدائها وتنفيذ استراتيجيتها وأهدافها.

خلاصة:

في نهاية هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها لعبت دورا كبيرا في تطوير جميع كبير في تطوير جميع المجالات حيث أصبحنا كل يوم نسمع اختراع جديد كان العقل لا يتقبله في الماضي القريب فقد أصبحت ذات أهمية بالغة لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع في التطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات التي جعلت من العالم قرية كونية صغيرة، وذلك من خلال الاختراعات والإنجازات العلمية التي باتت تحدد مصير الانسان في كثير من الأحيان تعد الانترنت والهاتف النقال احدى الوسائل المنتشرة في مجتمعاتنا فهي كتقنية حديثة أتاحت مجالات واسعة أمام الافراد، لاعتبارها وسيلة سهلت الكثير من المهام والأمور واختزلها للمكان والوقت.

وفي ظل هذه التطورات تغيرت مجالات حياة الانسان بدء من نمط عيشه، سلوكياته، معارفه وأفكاره لذا يجب

علينا مسايرة هذا التطور ومواكبه الأمم في استخدام هذه التكنولوجيات.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

١_ الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي

٢_ أهمية الأداء الوظيفي

٣_ أنواع الأداء الوظيفي

٤_ أبعاد الأداء الوظيفي

٥_ عناصر الأداء الوظيفي

٦_ مكونات الأداء الوظيفي

٧_ محددات الأداء الوظيفي

٨_ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

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 وأيضا محددات ومكونات الأداء الوظيفي وأنواعه وعناصره وكذلك أبعاد الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

١_ الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي:

١_ تعريف الأداء الوظيفي:

يعرفه "حسن محمد": بأن الأداء يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها، متطلباته الوظيفية، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة، اما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد. " فمثلا، الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة. وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض. (حسن، ٢٠٠١، ص ٢٠)

ومن جهة ثانية يمكن تحديد مفهوم الأداء الوظيفي على انه: " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور، او المهام، ويعني هذا ان الأداء معين يمكن ان ينتظر اليه على انه نتائج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، إدراك، الدور، او المهام".

ويعرفه "مصطفى عشوي" بأنه نشاط او سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.

وعرفه "احمد زكي بدوي" في كتابه: علاقات العمل في دول العربية على انه: تأدية العمل تبعا لتوجيهات واشراف صاحب العمل، وفقا الأحكام القانون وأنظمة العمل.

ويلقى "توماس جليبرت" الضوء على الأداء اذ يرى ان السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها.

كما يرى "علي السلمي": الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة المقدره في العمل والمستوى الأداء.

ومن خلال مجموعة التعاريف: يمكن ان نقول ان الأداء هو ذلك النشاط او المهارة او الجهد عضليا او فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث نجد هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة فونقرا والعايد، ٢٠٢١، ص ٥٦، ٥٥)

٢_ أهمية الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يحتل مكان خاص داخل أي مؤسسة وذلك لأسباب التالية:

١_ الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يريد الأنشطة، لتحقيق أهداف المؤسسة.

٢_ يمكن العامل من الحصول على الكفاءة المهارية في العمل، ويمد العاملين بالمتابعة والاجتهاد.

٣_ يسهم في عملية تطوير الذات، واكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنه من الوصول الى الابداع، وبالتالي بناء مهمات تؤدي الى زيادة مستوى الإنجاز.

٤_ ربط كل شيء نتعلمه بالنتيجة النهائية للتنظيم في المؤسسة.

٥_ الأداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فاذا كان هذا مستوى الإنجاز مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فالأداء لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فقط بل انعكاسا لقدرات ودوافع القادة أيضا.

٦_ المؤسسة فقط، بل يتعدى كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى ذلك الى أهمية الأداء في

نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة (هاشم، ٢٠١٨، ص ٣٥٦)

٣_ أنواع الأداء الوظيفي:

بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى محدداته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي مكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية، ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية (عيسى، ٢٠٠٢، ص ٠٦٠٥)

١_٣ حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ_ الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

١_ الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

٢_ الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

٣_ الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب_ الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

٢_٣ حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي..

أ- الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الريح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب- الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق (الشيلي، ١٩٨٨، ص ٥٦).

٤- أبعاد الأداء الوظيفي:

تعنى بأداء الفرد للعمل والقيام بالأنشطة والمهام المختلفة والتي يتكون منها عمله ويمكننا أن تميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي:

_ الجهد المبذول.

_ كمية الجهد.

_ نمط الأداء.

أ- **الجهد المبذول:** فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم الكثير بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء التي تقيس درجة الأداء، الابتكار والابداع فيه.

ب- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كمية من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ت. **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تنادي انشطة العم وعر أساس نمط الأداء يمكن قياس التدريب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو الأنشطة

إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى الحل أو القرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في البحث أو الدراسة (رغيس، ٢٠٢٠، ص ٦٠)

٥_ عناصر الأداء الوظيفي:

أما إذا نظرنا إلى عناصر الأداء نجد أنه يتكون من عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء

١_ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

٢_ **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني على تنفي وتنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.

٣_ **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

٤_ **المثابرة والثوق:** ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

٥_ **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

٦_ **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (رغيس، مرجع سابق، ص ٤٠).

٦_ مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما **الفعالية والكفاءة**، أي إن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتعريف لهذين المصطلحين الهامين.

١_ الفعالية (effectiveness):

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق إن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى

أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس المؤسسة بكمية الأرباح المحققة (يوسف، ٢٠١٦، ص ٢٣).

يربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف، فينظر للفعالية على أنها بلوغ الأهداف المتوقعة.

ويمكن تعريف الفعالية هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الأقسام ومستوى المنظمة، أو يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات (عبوي، ٢٠٠٦، ص ٢٨).

٢_ الكفاءة (efficiency):

تعرف الكفاءة بأنها: العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة، وتعني أيضا: العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك.

كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفاء هو الأقل كلفة، حيث نستنتج من هذا التعريف إن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات، أي استعمال مدخلات أقل. كما تعرف الكفاءة على أنها: "الاستخدام الأمثل للموارد المؤسسية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر.

يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية، من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمنظمات يمكن إن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن إن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة، حيث تشير الفعالية الى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف. كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية أما الكفاءة فتتركز على العمليات الداخلية للمنظمة (شامي، ٢٠١٠، ص ٦٣)

ذلك هناك عناصر أخرى مكونة للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي:

١_ **القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق معايير العمل الموضوعية. وما القدرة بمختلف مستوياتها إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك.

٢_ **الرغبة:** العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة. (جميل، ٢٠١٥، ص ٨٢).

٧_ **محددات الأداء الوظيفي:**

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا إن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد.

ولهذا نجد إن محددات الأداء تتضح في:

_ الجهد المبذول من طرف الفرد.

_ القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

_ مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

١_ **الجهد المبذول:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم الى الطاقات

الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته. حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لانجاز العمل المطلوب.

٢_ **القدرات والخصائص الفردية:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتتقلب هذه القدرات

عبر فترات زمنية معينة.

٣_ **إدراك الدور:** ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله

والشعور بأهميته في أداءه.

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل من مكونات الأداء بمعنى إن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريق فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداءه مثل هذا الفرد أيضا منخفضا (قسوم، ٢٠١٩، ص ٤٧)

٨_العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تتعدد العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، ومن أهمها:

أولاً: عوامل إدارية تنظيمية: تتلخص في النقاط التالية:

_ غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المؤسسة.

_ حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم وبين الموظفين أنفسهم.

_ عدم تحديد المهام الوظيفية بدقة.

_ الإشراف السيئ.

_ النقص في التدريب.

_ عدم تحديد واجبات الموظف.

_ نقص الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل (درة والصباح، ٢٠٠٨، ص ٤٢٣)

ثانياً: عوامل بيئية خارجية: تتلخص في النقاط التالية:

الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع.

_ الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.

_ التشريعات الحكومية.

_ سياسات النقابات.

_الاضطراب السياسي.

ثالثاً: عوامل تتعلق بالموظف: وتتلخص في النقاط التالية:

_نقص في رغبته ودافعيه.

_ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.

_تغيب مستمر عن العمال.

_مشكلات عائلية (البليبيسي، ٢٠١٢، ص ٢٦، ٢٥)

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الحديث عن الأداء بصفة عامة وعن تقييمه بصفة خاصة، وتبين 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 والعلاوات المرتبطة بمناصب العمل، التي ترتبط بوظيفة تسيير الموارد البشرية، وأيضاً 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.

القسم الثاني

الإطار الميداني للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

١ - منهج الدراسة

٢ - مجالات الدراسة

٣ - عينة الدراسة

٤ - أدوات جمع البيانات

خلاصة الفصل

تم التطرق في الجانب النظري إلى متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمتغير مستقل وترقية الأداء الوظيفي كمتغير تابع، ويأتي الجانب الميداني الذي سنحاول بتجسيده على أرض الواقع والمتمثل في الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

١- منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية يجب البدء من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سننظر لها وبما أن دراستنا تتمحور حول "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة"، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال. والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام "المنهج الوصفي التحليلي".

٢- مجالات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل الكشف عن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الأداء الوظيفي لدى الموظفين حددنا المجالات كما يلي:

٢-١ المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بجامعة عمار تليجي الاغواط.

٢-٢ المجال الزمني:

تم تطبيق هذه الدراسة في شهر ماي من سنة ٢٠٢٣.

٢-٣ الحدود البشرية:

تم تطبيق الدراسة الحالية على العمال الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بجامعة عمار

تليجي بالأغواط.

٣- عينة الدراسة:

تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه، ويشترط أن تكون

ممثلة تمثيلاً صحيحاً للمجتمع يتعذر الحصول عليها من المجتمع البحث.

تم الاعتماد على العينة القصدية لان موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي كلية

العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة، حيث بلغ عدد أفراد العينة المختارة 17 موظف وموظفة.

٤- أدوات جمع البيانات:

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان

ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة (الضامن، ٢٠٠٧، ص ٩٠-٩١)

ويحتوي الاستبيان على ٠٨ أسئلة تتضمن ٠٣ محاور، واعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي

فيشكلها البسيط للتكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات.

٥- عرض وتحليل البيانات:

٥-١ عرض وتحليل السؤال الأول:

السؤال رقم ٠١: هل يساعدك استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في وظيفتك

الجدول رقم ٠١: يوضح نتائج السؤال الأول

السؤال	التكرار	النسبة
تخفيض التكاليف المادية	٠٢	١١.٨%
السرعة في انجاز العمل	١٥	٨٨.٢%
المجموع	١٧	١٠٠%

نلاحظ من خلال الجدول رقم ٠١ الذي يشير إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الوظيفة، حيث كانت إجابة المبحوثين بتخفيض التكاليف المادية تحصلت على نسبة %١١,٨ في حين ارتفعت النسبة لدى أفراد الذين يرون السرعة في انجاز العمل وذلك بنسبة %٨٨,٢.

ومن هنا يمكننا القول بان هناك إجماع شبه كلي بأن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يساعد على السرعة في انجاز العمل تسهيل المهام الإدارية وهذا راجع للتقنيات المتميزة التي تتوفر فيها وتنفرد بها عن باقي الوسائل خاصة فيما ما تحققة من كفاءة وفعالية في الأداء.

٢-٥ عرض وتحليل السؤال الثاني:

السؤال رقم ٠٢: هل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يحتم عليك تطوير مهاراتك لنتائج أفضل في وظيفتك؟

الجدول رقم ٠٢: يوضح نتائج السؤال الثاني

النسبة	التكرار	السؤال
١٠٠%	١٧	نعم
٠٠	٠٠	لا
١٠٠%	١٧	المجموع

من خلال الجدول رقم ٠٢ نلاحظ أن الإجابة بنعم تحصلت على نسبة %١٠٠، كما لم تحصل الإجابة ب "لا" على اي نسبة %٠٠، لهذا فان أغلبية الموظفين قد أجابوا على أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال حتمت عليهم تطوير مهاراتهم أثناء تأدية مهامهم داخل المؤسسة وذلك بنسبة %١٠٠.

تأتي هذه النتيجة انعكاسا لضرورة مواكب شاغل الوظيفية مع متطلبات وظيفته اين هناك الكثير من الوظائف التي تعتمد بشكل كلي او جزء بوسائل التكنولوجيا الاعلام والاتصال، اي تضطر المؤسسة الى توفير دورات تكوينية للموظفين بغية تحقيق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب وضمان راحة ورضا الموظفة في منصبه من جهة وعلى جهة اخرى ضمان تحقيق اهداف المنظمة.

٣-٥ عرض وتحليل السؤال الثالث:

السؤال رقم ٠٣ : هل تستخدم الهاتف في مجال وظيفتك؟

الجدول رقم ٠٣ : يوضح نتائج السؤال الثالث

السؤال	التكرار	النسبة
نعم	١٠	%٨٢.٤
لا	٠٧	%١٧.٦
المجموع	١٧	١٠٠%

من خلال الجدول رقم ٠٣ نلاحظ أن الإجابة بنعم تحصلت على نسبة %٨٢,٤ يستخدمون الهاتف النقال في

عملهم، كما تحصل الإجابة بلا على نسبة %٤١,٢٠

ويمكن تفسير استخدام اغلب المبحوثين للهاتف النقال في عملهم كونه وسيلة اتصالية تتميز بسهولة وبساطة الاستخدام، فضلا عن تمتعها بالاستقلالية والحركية التامة التي سمحت لهم بالاتصال مع كافة الأطراف داخل المؤسسة وخارجها في أي وقت وأي مكان، مع بث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية بسرعة فائقة، فهي اختصرت عامل الزمان والمكان، حيث قللت التنقلات الكثيرة التي تتطلبها طبيعة العمل.

كما أن الهاتف من الوسائل التكنولوجية التي يرجع تاريخها إلى، ١٨٧٦ كل هذه العوامل ساهمت في انتشاره وشيوعه. "وهذا ما تؤكدته نظرية انتشار المبتكرات للباحثين "روجرز" و"شوميكرا" اللذان يعتبران أن الميزة النسبية والقابلية للتداول إضافة إلى عامل الوقت من بين الخصائص التي تؤثر في قبول وانتشار المبتكرات (مكاوي، ٢٠٠٩، ص ٢٠٦)

"وهذا ما توصلت إليه دراسة "كون know" حول دوافع ومدركات مستخدمي الهاتف النقال الخليوي في هاواي وكوريا الجنوبية من خلال تقديم معلومات حول تقبل الناس للهاتف الخليوي وكانت مدركام حول سهولة فهم وإدراك طرق الاستخدام للهواتف وسرعتها. كما توصلت الباحثة "خلود إبراهيم القسي" في دراسة أعدا في الجامعة الأردنية حول دوافع الاستخدام لدى مشترك بهاتف الخليوي في الأردن عام ٢٠٠٠ إلى أن من بين دوافع الاستخدام دوافع مهنية والمتمثلة في الاستجابة لمتطلبات العمل (الهاشمي، ٢٠١٢، ص ٢٨٦-٢٨٧)

وفي الأخير نستنتج أن أغلب المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال في أعمالهم بشكل كبير.

٥-٤ عرض وتحليل السؤال الرابع:

السؤال الرابع ٥٤: كيف تستفيد من تطبيقات الهاتف الذكي في مجال وظيفتك؟

الجدول رقم ٥٤: يوضح نتائج السؤال الرابع

السؤال	التكرار	النسبة
تبادل المعلومات والأفكار	٠٠	٠٠
سهولة تخزين واسترجاع الملفات	١٠	٥٨.٨%
التواصل مع زملاء العمل	٠٧	٤١.٢%
المجموع	١٧	١٠٠%

من خلال الجدول رقم ٥٤ نلاحظ أن الإجابة سهلة تخزين واسترجاع الملفات تحصلت على نسبة ٥٨.٨%، كما تحصل الإجابة بالتواصل مع زملاء العمل على نسبة ٤١.٢%، وسط غياب أي اختيار للخيار "تبادل معلومات ومعارف وافكار".

ويمكن تفسير ارتفاع نسبة استخدام العمال للهاتف من أجل التواصل فيما بينهم استجابة لمتطلبات العمل التي تقتضي التفاعل بين الأنساق الفرعية والمركبات الداخلية للمنظمة بتبادل المعلومات حول شؤون العمل وتبادل الاستشارات والاقتراحات والنصائح في مختلف مراحل الإنتاج. إضافة إلى أن بعد الإدارات العليا عن أماكن التنفيذ فرض استخدام الهاتف بين هذه الوحدات من أجل التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمؤسسة. وبما أن المؤسسة معرضة للتهديدات ومخاطر الأزمات فإن استخدام الهاتف النقال هو الحل الأمثل من أجل طلب المساعدات والحصول على استشارات تقدم حلولاً للمشكلة من أجل السيطرة على هذه المواقف الحرجة، وهو ما يفسر ارتفاع استخدام المبحوثين له في الحالات الطارئة.

كما تأتي أهمية الهاتف الذكي في عصرنا هذا من أهمية عنصرين انثنين في المؤسسة: (الاتصالات او التواصل / التخزين او الارشفة)، و لكون الهاتف الشخصي هو الة حفظ ذاتية للملفات و البيانات و سهلت الادخال والاخراج. فهذا وحده يعتبر سبب كافي لاستغلاله. ناهيك عن غرضه الرئيسي في الاساس الا وهو الاتصال والمكالمات وابقاء افراد على اطلاع ومستجدات العمل اينما كانوا.

ومما سبق نستنتج أن افراد العينة يستغلون الهاتف في الاستفادة منه فيما يخص التواصل مع الزملاء وتخزين واسترجاع الملفات.

٥-٥ عرض وتحليل السؤال الخامس:

السؤال رقم ٥٥: ماهي درجة اعتمادك على الانترنت في وظيفتك؟

الجدول رقم ٥٥: يوضح نتائج السؤال الخامس

السؤال	التكرار	النسبة
كبيرة	٥٧	٤١,٢%
متوسطة	٥٩	٥٢,٩%
ضعيفة	٥١	5%
المجموع	١٧	١٠٠%

من خلال الجدول رقم ٥٥ تبين لنا أن غالبية المبحوثين أجابوا بدرجة كبيرة باعتمادهم لشبكة الانترنت حيث تحصلت نسبتهم % ٤١,٢ بينما اجاب ٥٢,٩% بنسبة متوسطة و ٥,٩ بنسبة متوسطة فنستنتج ان الانترنت وسيلة حديثة تقدم خدمات كبيرة للمؤسسة التي تسعى الى ضمان الاداء الافضل والاسرع.

ويمكن تفسير اعتماد العمال لشبكة الإنترنت كما تعد وسيلة تبادل متميزة تلبي حاجتهم الضرورية المتمثلة في تامين الاتصال وتوزيع و تبادل المعلومات، ونقل الملفات وتبادل الوثائق المنجزة بين أقسام المؤسسة وفروعها، وكل الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة، وهذا ما يسهل عليهم إقامة روابط مع الآخرين، ويحسن مسارات التعاون وذلك بأقل جهد وتكلفة وبسرعة فائقة، كما أن الإنترنت وسيلة تستغلها المؤسسة في الترويج والإعلان عن منتج ، إضافة

إلى ذلك يمكن تفسير هذا الاستخدام الواسع للإنترنت استنادا إلى التطور التكنولوجي الذي بدأ يأخذ اللغة العربية في الاعتبار وهو ما لم يكن متاحا حتى سنوات قليلة ماضية.

وأخيرا نستنتج أن شبكة الإنترنت تحتل مكانا بارزا في المؤسسة، وهو ما يفسر الاستخدام الواسع من قبل العمال، فهي تسعى إلى مواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاستفادة من خدمات هذه الشبكة والتقنيات المرتبطة بها.

٥-٦ عرض وتحليل السؤال السادس:

السؤال رقم ٥٦: ماهي دوافع استخدامك للإنترنت في وظيفتك؟

الجدول رقم ٥٦: يوضح نتائج السؤال السادس

النسبة	التكرار	السؤال
٢٣,٥%	٤	الحصول على المعلومات وتبادلها
٧٦,٥%	١٣	تسريع وتيرة العمل
١٠٠%	١٧	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم ٥٦ الذي يشير إلى دوافع استخدام الإنترنت حيث أن أكبر نسبة من الموظفين

تستخدم شبكة الإنترنت من تسريع وتيرة العمل وذلك بنسبة ٧٦,٥

شبكة الإنترنت وسيلة اتصال ونقل المعلومات بزغت حديثا وانتشر استخدامها بصورة مذهلة فب السنوات

الاحيرة بسبب طبيعة الديناميكية، لهذا اصبحت اغلب المؤسسات اليوم تعتمد عليها

ومن هنا يمكننا لقول أن نمو المشاريع لشبكة الإنترنت يمكن بسهولة نقل كميات كبيرة من المعلومات و ١

الملفات بتكلفة أقل بكثير من نقلها عن طريق الخدمات التقليدية بالإضافة إلى إمكانية الاتصال و تبادل المعلومات

دون الحاجة إلى التنقل و بذل جهد ووقت كبير من الأمر الذي يعرقل و يعطل أداء المهام الإدارية في وقتها

المناسب. كما أن ملاحظتنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها إلى المؤسسة أن شبكة الانترنت تقتصر فقط على موظفي الإدارة العامة على خلاف المكاتب التي تقوم بأداء مهامها بجهاز الحاسوب فقط.

٧-٥ عرض وتحليل السؤال السابع:

السؤال رقم ٠٧ : هل لديك إيميل؟

الجدول رقم ٠٧ : يوضح نتائج السؤال السابع

السؤال	التكرار	النسبة
نعم	١٧	١٠٠%
لا	٠٠	٠٠
المجموع	١٧	١٠٠%

من خلال الجدول رقم ٠٧ نلاحظ ان الإجابة بنعم تحصلت على نسبة ١٠٠%، كما لم تتحصل الإجابة ب

"لا" على أي نسبة.

على الرغم من كون السؤال بخلفية وظيفية و المقصد منه هو الايمل المهني, إلا كون الشخص بالغ في وقتنا هذا فهو حتما لديه اميل سواء أكان يستعمله بشكل دائما ام بشكل منقطع حسب الحاجة. وعليه فنتيجة هذا السؤال كانت متوقعة, وهنا تأتي مهمتنا في تفسير السؤال وجوابه وعليه تفسير سبب ارتفاع نسبة الخيار الاول "نعم" إلى سببين : سبب حول الموظفين و الاطارات , و سبب اخر حول خصائص التي يوفرها الايمل , فعن الأولى نقول أن أغلب المبحوثين يستخدمون شبكة الإنترنت وهذا يسهل عليهم استخدامه وهذه النسبة تقتصر خاصة على فئة الإطارات، التي تعتمد عليه في نقل الملفات والتقارير وتبادل المعلومات إضافة إلى التعامل مع الموردين والشركاء والزبائن والموزعين. اما عن الثانية فنقول أن من خصائص الاميل إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين. او إرسال رسالة تتضمن نصا صوتيا أو فيديو والصور والخرائط. السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة بضع ثوانٍ فقط لكي تصل إلى المرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإن البرنامج يحيط المرسل علما بذلك.

وفي الأخير نستنتج أن أغلب يمتلكون "بريدا إلكترونيا"، وهذا يرجع إلى أهميته في اختصار الوقت والجهد

وتخفيض تكاليف الاتصال

٥-٨ عرض وتحليل السؤال الثامن:

السؤال رقم ٥٨ : إذا كانت الإجابة بنعم كيف يستفيد من هذا التطبيق؟

الجدول رقم ٥٨ : يوضح نتائج السؤال الثامن

السؤال	التكرار	النسبة
تواصل مع الزملاء	١٠	٥٨.٨%
تحديد برامج العمل	٥٧	٤١.٢%
المجموع	١٧	١٠٠%

يأتي هذا السؤال بشكل تركيبي مرتبط بالسؤال رقم ٥٧ اين يطرح السؤال تساؤل حول امتلاك افراد العينة

للايميل و التي كانت كل الإجابات حوله بالموافقة و تأكيد امتلاكه, و هنا نطرح سؤالنا حول كيفية الاستفادة من هذا

التطبيق, فكانت النتائج : ٥٨.٨% من افراد العينة يستفيدون منه من اجل التواصل مع الزملاء وتحديد برامج العمل

حيث أن أغلبية الموظفين يرون أنهم يتواصلون مع زملائهم من خلال استنادهم من تطبيق الايميل المهني , ومن

اهمية ابقاء التواصل بين الزملاء خارج العمل هي تنمية روح العمل بين افراد المنظمة و تنمية ثقافة تنظيمية تعتمد

على التواصل الدائم و المتواصل بين كل فرد داخل المنظمة, مما يمنح المنظمة استقرار داخلي و القدرة على ادراك

كل مستجدات و الاحداث التي تحيط بيها .

أما فيما يخص الذين يرون أن تحديد برامج العمل يساعدهم من خلال تطبيق الايميل المهني فقد كانت

بنسبة ٤١.٢%. تأتي هذه النتائج بشكل يعزز ويؤكد ما فسرناها حول التواصل مع الزملاء اي يمكننا تأكيد ان له

دور وأثر في المنظمة وثقافتها التنظيمية وفي عقلية الافراد داخلها.

خلاصة الفصل:

بعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها يمكن القول بأن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور في ترقية الموظفين فهي تعتد المحك الرئيسي في تقديم الخدمات، فهي مصدر أساسي للمعلومات وتسعى دائما لجذب أكبر عدد ممكن من الجمهور.

الفصل الخامس: تحليل نتائج الدراسة

تمهيد

١ - تحليل نتائج السؤال الأول

٢ - تحليل نتائج السؤال الثاني

٣ - تحليل نتائج السؤال الثالث

خلاصة الفصل

١- تحليل نتائج السؤال الأول:

هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي لنواب العميد بكلية العلوم الانسانية والإسلامية والحضارة؟

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠١ نستنتج أن أعلى نسبة كانت للموظفين الذين عبروا عن تخفيض التكاليف المادية حيث حصلوا على نسبة %١١,٨، في حين تم ارتفاع النسبة لدى الموظفين الذين يرون السرعة في انجاز العمل وذلك بنسبة %٨٨,٢. وذلك راجع إلى أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الوظيفة يساعد على السرعة في انجاز العمل.

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٢ نستنتج أن الإجابة بنعم أخذت حصة الأسد وذلك بنسبة %١٠٠، في استخدام الموظفين لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تحتم عليهم تطوير مهاراتهم لنتائج أفضل في وظائفهم، كما ان الإجابة بلا لم تحصل على أي نسبة %٠٠، ويرجع الأمر إلى أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها مكانة في تطوير أداء الموظفين والتحكم في تحسين وتطوير مهاراتهم. وهذا ما بينه الموظفين في اجابتهم.

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٣ نستنتج أن الموظفين اجابوا بنعم وذلك بنسبة %٨٢,٤ في استخداماتهم للهاتف النقال، بينما الإجابة بلا كانت نسبتها %٤١,٢، يعني ان الامر يرجع إلى أن أغلب المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال في أعمالهم بشكل كبير كونه وسيلة اتصالية تتميز بسهولة وبساطة الاستخدام.

٢- تحليل نتائج السؤال الثاني:

هل تكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي بموظفي مصلحة المستخدمة بكلية العلوم الإنسانية؟

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٤ نستنتج أن الموظفين أجابوا بأنهم استفادوا من تطبيقات الهواتف الذكية وذلك بنسبة %٥٨.٨ في سهولة تخزين واسترجاع الملفات، وبنسبة %٤١.٢ في التواصل مع زملاء العمل

وغياب اختيار تبادل المعلومات والمعارف والأفكار بنسبة %٠٠، ويجمع ذلك إلى أن افراد العينة يستغلون الهاتف في الاستفادة منه فيما يخص التواصل مع الزملاء وتخزين واسترجاع الملفات.

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٥ نستنتج أن الموظفين يعتمدون على شبكة الانترنت، حيث حصلت نسبة الدرجة الكبيرة على %٤١,٢ بينما أجاب البعض بنسبة متوسطة قدرت بـ %٥٢,٩، والبعض الآخر بنسبة ضعيفة قدرت أيضا بـ %٠٥. ويرجع ذلك إلى ان الانترنت وسيلة حديثة تقدم خدمات كبيرة للمؤسسة التي تسعى الى ضمان الاداء الافضل.

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٦ نستنتج أن الموظفين أجابوا بنسبة %٧٦,٥ فيما يخص تسريع وتيرة العمل وهي النسبة الأكبر، بينما عنصر تبادل المعلومات والحصول عليها نالت نسبة %٢٣,٥، ويرجع ذلك إلى ان شبكة الانترنت وسيلة اتصال ونقل المعلومات بشكل أسرع.

٣- تحليل نتائج السؤال الثالث:

هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في ترقية الأداء الوظيفي برؤساء الأقسام بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة؟

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٧ نستنتج أن الموظفين أجابوا بنعم وذلك بنسبة %١٠٠ في اكتسابهم واستخدامهم للإيميل أي البريد الالكتروني، بينما الإجابة عن لا قدرت بنسبة %٠٠، وذلك راجع إلى أن أغلب الموظفين يمتلكون "بريدا إلكترونيا" حيث تكمن أهميته في اختصار الوقت والجهد وتخفيض تكاليف الاتصال.

من خلال عرض نتائج الجدول رقم ٠٧ نستنتج أن الموظفين يستفيدون منه من اجل التواصل مع الزملاء وذلك من خلال اجاباتهم التي قدرت بنسبة %٥٨.٨، وعنصر تحديد برامج العمل قدرت بنسبة %٤١.٢، ويرجع ذلك إلى أن أغلبية الموظفين يرون أنهم يتواصلون مع زملائهم من خلال استنادهم من تطبيق الايميل المهني وكذا تحديد برامج العمل لديهم.

ومنه نستطيع القول ان النتائج في ضوء التساؤلات الجزئية كانت كالتالي:

❖ هناك دور لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي لنواب العميد بكلية العلوم الإسلامية وإنسانية والحضارة.

❖ هناك دور لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي بموظفي مصلحة المستخدمة لكلية العلوم الإسلامية والإنسانية.

❖ هناك دور لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي برؤساء الاقسام بكلية العلوم الإسلامية وإنسانية والحضارة.

وعليه نقول ان الدراسة الحالية اجابت عن التساؤلات الجزئية، ومن خلالها يمكن الاجابة عن التساؤل الرئيسي فيما يلي:

❖ تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور في ترقية الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بالأغواط.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام:

انطلاقاً من هذه الدراسة استطعنا التوصل إلى النتائج العامة التالية:

اتضح لنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على السرعة في إنجاز العمل.

كما اتضح لنا أكثر الوسائل المعتمدة في الكلية هو الهاتف لاستفادتهم بسهولة وتخزين واسترجاع الملفات

وتبين لنا أيضاً الاعتماد على الانترنت لدافع تسريع وتيرة العمل.

وبالتالي يمكننا القول أن هذه النتائج ليست مطلقة و تبقى مقدمة لدراسات أخرى قد تكشف الكثير من

الجوانب التي قد نكون أغفلناها ولم نسلط عليها الضوء في دراستنا هذه.

الخصائفة

الخاتمة:

أصبحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في العصر الحالي تمثل سلاحا تنافسيا قويا في المؤسسات، ونستطيع استخدامها للتأثير على البيئة التنافسية بما يحقق أهدافها، حيث أدى التطور التكنولوجي السريع الى ظهور أساليب جديدة تزيد من كفاءة وفاعلية الأداء في المؤسسات.

فتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من المصادر التكنولوجية التي خلقت فرصا فير مسبوقة في معظم منشآت الأعمال لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، فهي تحاول الكشف عن أفضل السبل التي تمكن المؤسسات من القيام بعملية الإنتاج بشكل أفضل، ودورها في تحقيق التواصل والاتصال المباشر النظر عن تباعد المسافات من خلال ظهور شبكة الانترنت التي حققت عملية اتصال سريع وتوفير معلومات هائلة وسعة تخزين كبيرة، كما أنها تؤدي الى زيادة الأداء وبالتالي يمكن القول في الأخير أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة عملت على إيجاد حلول لمشاكل الوقت، الجهد، الاتصال والسرعة، وغيرها في سبيل تحسين سير العمل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ) . قائمة الكتب:

- أبو عيشة، فيصل محمد (٢٠١١)، الدعاية والاعلام، ط١، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- بختي، إبراهيم (٢٠٠٨)، التجارة الالكترونية، ط٢، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بدير، جمال يوسف (٢٠٠٩)، المكتبات الالكترونية والرقمية، ط١، عمان: دار المسيرة للنشر.
- بلخيري، رضوان (٢٠١٤)، مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، نشأتها وتطورها، ط١، الجزائر: دار جسر للنشر والتوزيع.
- جمال، العيفة (٢٠١٠)، مؤسسات الاعلام والاتصال، الوظائف، الهياكل، لأدوار، ط١، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- جميل، عبد الكريم أحمد (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع.
- حسن، راوية (٢٠٠١)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، بدون طبعة، إدارة الجامعة للطبع والتوزيع، الإسكندرية مصر، ص٢٠.
- حمدي، محمد الفاتح وآخرون (٢٠١١). تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ط١، الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع.
- خليل، ناصر (٢٠٠٨)، التجارة والتسويق الالكتروني، ط١، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الساري، فؤاد أحمد (٢٠١١)، وسائل الاعلام النشأة والتطور، ط١، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

سيد هاشم، حسين (٢٠١٨)، السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الرياضية، ط١، دار الوفاء الدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

طه، طارق (٢٠٠٧) التسويق بالإنترنت والتجارة الالكترونية، ط١، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
عبد الباري درة، وزهير الصباغ (٢٠٠٨)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي العشرين، عمان، دار وائل للنشر.

عبوي، زياد منير (٢٠٠٦)، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
عليان، ربحي مصطفى (٢٠١٠)، المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية، ط١، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عمر محمد تومي، الشيلي (١٩٨٨)، فلسفة التربية الإسلامية، طرابلس: الدار العبية للكتاب.
غرارمي، وهيبة سعدي وآخرون (٢٠٠٨)، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط١، الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق.

قنديجي، عامر إبراهيم والسامرائي، ايمان الفاضل (٢٠٠٢)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط١، عمان: دار المسيرة للنشر.

الكساسبة، وصفي عبد الكريم (٢٠١١)، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط١، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

محمد الهاشمي (٢٠١٢)، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط١، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع.
مكاوي، حسن عماد (٢٠٠٩)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط١، مصر: الدار العربية للنشر والتوزيع.

منير عبد الحميد الضامن (٢٠٠٧)، أساسيات البحث العلمي، ط١، دار المسيرة، عمان، منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط١، دار المسيرة، عمان.

يوسف، مصطفى (٢٠١٦)، إدارة الأداء، الأردن، عمان: دار الجامعة للنشر والتوزيع.

(ب) . مذكرات ورسائل جامعية:

- ١_ أسامة زياد يوسف البليسي (٢٠١٢)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، في المنظمات غي حكومية في قطاع غزة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، غزة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية.
- ٢_ عبده، عقبة ومزيو، علي (٢٠١٨)، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماستر في علم الاجتماع، جامعة الوادي، الجزائر.
- ٣_ خريوش، صليحة ومحمود فضيلة (٢٠١٦)، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل.
- ٤_ رغييس، خولة (٢٠٢٠)، الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي للعامل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم بواقي.
- ٥_ شابو، نور الهدى (٢٠٢٠)، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماستر، كلية علوم إنسانية واجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم بواقي.
- ٦_ شامي، صليحة (٢٠١٠)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية. جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.
- ٧_ عيسى، عادل (٢٠٠٢)، الأداء المال للمؤسسة: قياس وتقييم، سالة ماجستير، معهد الاقتصاد جامعة بسكرة.
- ٨_ غنائي، هاجر (٢٠١٦)، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة، العربي بن مهدي، أم بواقي.

٩_ فونقرا، كلثوم ومريم، العابد (٢٠٢١)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، كلية

العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار.

١٠_ قسوم، سعاد (٢٠١٩)، دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم

الاجتماع. بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

(ج) .المجلات:

١. عيساني عامر وسلالي بويكر (٢٠١٣)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية السياحة في

الجزائر، مجلة الحكمة للدراسات الاتصالية والإعلامية، العدد ١٥.

الملاحق

استبيان حول دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الأداء الوظيفي

أخي الموظف أختي الموظفة، تحية طيبة وبعد:

لمشاركتك في تغطية جانب هام من هذه الدراسة العلمية يطلب منك قراءة العبارات الآتية والاجابة عليها بكل عناية دون ترك واحدة بلا جواب، لذلك نرجو أن تجيب عن العبارات بصراحة وبكل صدف وسرية فمعلوماتك محفوظة ولا تستخدم الا في الغرض العلمي وختاما نشكرك مسبقا على تعاونك معنا.

ملاحظة: ضع علامة x في الخانة المناسبة.

المحور الأول:

١_ هل استخدامك لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في وظيفتك يساعدك على:

تحفيض تكاليف المادية

السرعة في انجاز العمل

٢_ هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال يحتم عليك تطوير مهاراتك لنتائج أفضل في وظيفتك؟

نعم لا

٣_ هل تستخدم الهاتف في مجال وظيفتك؟

نعم لا

المحور الثاني:

١_ كيف تستفيد من تطبيقات الهاتف الذكي في مجال وظيفتك؟

تبادل المعلومات والمعارف والأفكار

سهولة تخزين واسترجاع الملفات

التواصل مع زملاء لعمل

اجابة أخرى

٢_ ماهي درجة اعتمادك على الأنترنت في وظيفتك؟

كبيرة متوسطة ضعيفة

٣_ ماهي دوافع استخدامك للأنترنت في وظيفتك؟

الحصول على المعلومات وتبادلها

تسريع وتيرة العمل

المحور الثالث:

١_ هل لديك ايميل مهني؟

نعم لا

٢_ إذا كانت الإجابة بنعم كيف يستفيد من هذا التطبيق؟

_تواصل مع الزملاء

_تحديد برامج العمل

