

جامعة عمار ثلجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية و الإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال



## دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني لموظفي الإدارة

" دراسة ميدانية على موظفي إدارة جامعة الأغواط "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

\* تخصص اتصال وعلاقات العامة \*

إشراف الأستاذ

الجودي بن قيط

إعداد الطالبين

الشريف داودي

سفيان بن التواتي

### أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر (أ)	حسين بن سليم
مناقشا	أستاذ محاضر (أ)	فايزة بكار
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (أ)	الجودي بن قيط

تاريخ المناقشة: 2017/05/15

الموسم الجامعي: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يرفع الله الذين آمنوا منكم  
والذين أوتوا العلم درجات  
والله بما تعملون خبير

صدق الله العظيم

الشكر

أتقدم أولاً بالشكر لله سبحانه وتعالى  
صاحب الفضل والمنّة علينا

كل التقدير والاحترام إلى والدي الكريم

**\* علي \***

الذي أسلم روحه زكية طاهرة إلى بارئها فجر يوم الأربعاء 29 مارس 2017. تاركا

خلفه فراغا كبير لا يملؤه سوى الإيمان بالله و قضائه

والى والدي الكريمة

**\* سعيّة \***

أطال الله في عمرها وغفر زلاتها. ومن خلالها إلى كل أفراد عائتي الصغيرة والكبيرة  
الشكر الجزيل للمعلمين والأساتذة الذين تتلمذت على أيديهم وإلى كل من وجّهني أو  
أسدى لي نصيحة. دون أن أنسى أساتذة ودكاترة وموظفي كلية العلوم الإنسانية  
والإسلامية والحضارة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط. أخص بالذكر الأستاذ الفاضل الجودي  
بن قيط الذي كان كرهما معي نصحا وتوجيها وتقويما وتقييما. دون أن أغفل ذكر الدكتور محمد  
الفاتح حمدي الذي رافقني بالرأي والتوجيه والنصيحة من موقع تواجدته بجامعة جيجل.  
دون أن أغفل كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية وقسم التاريخ وكذا إدارات وموظفي  
مديرية التربية، بينهم الأخ ياسين بوشويرب. والشكر الخاص إلى كل أستاذات وأساتذة  
قسم علوم الإعلام والاتصال بالخصوص. لدعمهم المعنوي واستعدادهم الدائم لمّ يد العون  
والمساعدة. دون أن أنسى كل زميلات وزملاء الدراسة، وكذا وكل من رافقني وساندي  
ودعمني وساهم معي بالقسط الوافر في انجاز هذا العمل المتواضع.

الطالب الباحث: الشريف داودي

# الشكر

الحمد لله الذي أعاننا على إتمام هذه المذكرة، عسى أن تمثل فائدة لغيرنا، حمدا لله أولا وآخرا وظاهرا وباطنا. الحمد لله

وبقول رسول الله ﴿إِنْ أَشَكَرَ النَّاسُ لِلَّهِ عَزَّ وَجَلَّ أَشْكُرُهُمْ لِلنَّاسِ﴾ صححه الألباني.

ونخص بالشكر والإمتنان والتقدير أساتذة الإعلام والاتصال جميعا وذلك على ما بذلوه من جهد، الذي كان لتوجيهاتهم وملاحظتهم القيمة الأثر الكبير علينا عبر مشوارنا الدراسي .

وكما أتوجه بخالص الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ المشرف "جودي بن قيط" على دفعنا لإتمام هذا البحث في كل لقاءاتنا معه.

ولا يفوتنا أن نتقدم بعظيم الشكر ووافر الامتنان إلى كل من ساهم بالتشجيع أو السؤال أو المساعدة قبل وأثناء إعداد المذكرة.

سفيان

# الإهداء

## إهداء

أتشرف بإهداء عصارة جهدي المتواضع، إلى روح والدي طيب الله ثراه، وإلى والدي الكريمة أطال الله عمرها، والتي سهرت ووالدي رحمه الله، على حسن تربيته، و رعايته، وتعليمي، وتكبرّدت، مشاق الحياة والامها في سبيل أن أعيش و إخوتي. كما أهدي جهدي المتواضع إلى زوجتي المصون التي كانت لي سنداً قويا، وركيزة متينة، ودافعا قويا وحافزا كبيرا لمواصلة الدراسة. و أيضا إلى أعمامي وأخوالي وكل أفراد عائلة زوجتي، وإلى أختي وزوجها وأولادها. وإخوتي وزوجاتهم وأولادهم. و إلى كل القائمين على جامعة عمار ثليجي بالأغواط وعلى رأسهم مدير الجامعة. و إلى عميد و أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة. سّما الحاملين منهم لواء الإعلام والاتصال عاليًا خفّاقا، وكلهم أمل، في غد مشرق للجزائر، و للبلاد العربية والإسلامية عموما وعلى رأسهم الأستاذ المشرف، الفاضل الجودي بن قيط رئيس تخصص " اتصال وعلاقات عامة ". دون أن أنسى، الدكتور الشايب ورنيني من قسم اللغة وآدابها، الذي لطالما شجّعني ودفعتني دفعا لتجديد العهد بالدراسة، على غرار الأساتذة و الدكتورة محمد ورنيني، محمد دلّاسي، محمود علالي ، عطاءالله طريف، حسين بن سليم ، شلباك سليمان، محمد زهير حمام ، حسين مساعدي، أحمد الديقش، خير الدين حجار، موسى جنّدم، سليم معيزة، محمد الفاتح حمدي من جيجل. والأستاذ محمد جودي، أول أمين عام لمديرية التربية في تاريخ ولاية الأغواط. وإلى زملائي التلاميذ و الطلبة عبر مختلف مراحل تعليمي، وغيرهم ممن تشرفت بمعرفتهم، داخل الحرم الجامعي. فضلا عن زملائي في الإذاعة والشروق اليومي، ومديرية التربية، وأسرة الإعلام بالأغواط. ورفقاء الدرب، و كل معارفي، وزملائي بتاجموت، وبدائرة عين ماضي، وبولاية الأغواط عموما. وبالجزائر العاصمة، البويرة، بومرداس، بجاية، المسيلة، تيارت، النعامة، فضلا عن المدينة و غرداية، وغيرها من مناطق الوطن الحبيب، الشاسع الأرجاء، والمترامي الأطراف. كما أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أبنائي وقرّة عيني

(هند ياسمين \* محمد رياض \* وليد ياسين \* أمينة وصال)

الطالب الباحث: الشريف داودي

## إهداء

إلى منارة العلم والإمام المصطفى إلى الأمي الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق  
إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من نزلة فيهما الآية الكريمة بعد أعوذ بالله من شيطان الرجيم:

﴿وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ إِحْسَانًا﴾

الذي أحمل صفاتكم وأخلاقكم وبكل فخر، ويا من يرتعش قلبي لذكركما ويا من  
أودعتماني لله، أهديكم هذا البحث \*أبي أمي\* النبيوع الذي لا يمل العطاء إلى  
من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى كل من في الوجود بعد الله  
ورسوله والى إخوتي\* حمزة وخليفة والكتكوت الجديدة "آية" وعائلتي الكريمة\*  
والى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى  
عبارات في العلم إلى من صاغوا لي علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا  
سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتي الكرام.

إلى إخوتي وأخواتي وأصدقائي وزملائي و إلى كل السائرين على طريق الهدى  
والحق أهديهم ثمرة جهدي

سفيان

# فہر س المحتویات

فهرس الموضوعات

\* الشكر.....

\* الإهداء.....

\* فهرس المحتويات.....

مقدمة..... أ.ب.ت

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: اشكالية الدراسة ..... 05

ثانياً: تساؤلات الدراسة..... 06

ثالثاً: فرضيات الدراسة..... 06

رابعاً: أسباب اختيار الدراسة ( الذاتية و الموضوعية)..... 07

خامساً: أهمية الدراسة..... 08

سادساً: أهداف الدراسة..... 08

سابعاً: ضبط المفاهيم و المصطلحات (لغة-اصطلاحاً- إجرائياً)..... 09

ثامناً: حدود الدراسة(البشرية-المكانية-الزمانية)..... 12

تاسعاً: نوع الدراسة و المنهج المتبع..... 12

عاشراً: أدوات جمع البيانات..... 14

حادي عشر: مجتمع الدراسة و العينة..... 17

ثاني عشر: تحديد الدراسات السابقة.....18

**الفصل الثاني: مدخل نظري حول تكنولوجيا الاتصال ومكوناتها واستخداماتها**

تمهيد.....26

أولاً: مفاهيم عامة مقارنة "تكنولوجيا الاتصال".....26

1-1- الاتصال.....26

1-2- العولمة.....27

1-3- التكنولوجيا.....28

1-4- تكنولوجيا المعلومات.....28

ثانياً: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....30

2-1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات.....30

2-2- تطور تكنولوجيا الاتصال و المعلومات.....33

2-3- أنواع التكنولوجيا.....36

2-4- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....37

2-5- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....39

2-6- سمات عصر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات.....41

2-7- فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....41

2-8- أثر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على الأداء المهني.....43

44.....9-2- مكونات تكنولوجيا الاتصال و المعلومات

46.....ثالثا: الشبكات الخاصة (الإنترنت. الأترانيت. الإكسترانيت)

### الفصل الثالث: مقاربة نظرية حول الأداء الوظيفي

58.....تمهيد

58.....أولا: ماهية ومفهوم الأداء الوظيفي

59.....ثانيا: المفاهيم المرتبطة بالأداء

59.....ثالثا: محددات الأداء

60.....رابعا: عناصر الأداء

60.....خامسا: خطط تحسين الأداء

62.....سادسا: إستراتيجية التعاون في حل مشكلات تدني الأداء

63.....سابعا: العوامل المؤثرة على الأداء

64.....ثامنا: تقييم الأداء

64.....تاسعا: الأداء والصحة النفسية

65.....عاشرا: مؤشرات الأداء الوظيفي

### الفصل الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني

67.....أولا: وسائط وقنوات الاتصال داخل المؤسسة

- ثانيا: عصرنة الاتصال داخل الجامعة.....68
- ثالثا: مساهمة التكنولوجيا في تطور الأداء المهني للموظفين.....68
- رابعا: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....70

### الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة

- أولا: تحليل نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة.....73
- ثانيا: تحليل نتائج استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....79
- ثالثا: الصعوبات التي تعترض الموظف في استخدام التكنولوجيا الحديثة.....89
- رابعا: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة وتحسين الأداء المهني.....93
- خامسا: الخاتمة " الاستنتاجات العامة الدراسة ".....103
- سادسا: مناقشة فروض الدراسة.....109
- سابعا: اقتراحات و توصيات.....112
- ثامنا: ملخص الدراسة.....113
- تاسعا: المصادر والمراجع.....116
- 9-1- الكتب:.....116
- 9-2- المجالات والمحاضرات.....118
- 9-3- الرسائل الجامعية.....119
- 9-4- المواقع الاليكترونية:.....121
- 9-5- المقابلات الشخصية.....121

الملاحق

أولاً: استمارة الاستبيان.....124

ثانياً: إحصائيات وصور.....133

ملخص باللغة الأجنبية

ملخص باللغة الأجنبية.....136

فهرس الجداول

الجدول (أ) أهم الفروقات بين الإنترنت و الأنترانيت.....53

الجدول (ب) أهم الفروقات بين الإنترنت و الأنترانيت.....56

جدول رقم(01) يبيّن توزيع المبحوثين حسب الجنس.....73

جدول رقم (02) يبيّن توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.....74

جدول رقم (03) يبيّن توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.....75

جدول رقم (04) يبيّن توزيع المبحوثين حسب الخبرة.....76

جدول رقم (05) يبيّن توزيع المبحوثين الرتبة المهنية.....77

جدول رقم (06) يبيّن توزيع المبحوثين حسب درجة الاهتمام.....79

جدول رقم (07) يبين محور العملية الاتصالية.....80

جدول رقم (08) يبيّن توزيع الأشكال الاتصالية.....81

جدول رقم (09) يبيّن توزيع الأشكال الاتصالية.....82

جدول رقم (10) يبين درجة التحكم في جهاز الحاسوب.....83

- جدول رقم (11) يبين استخدامات جهاز الحاسوب.....84
- جدول رقم (12) يبين مدى الاستعانة بالتقارير المكتوبة باليد.....85
- جدول رقم (13) يبين توزيع أسباب استخدامات التقارير المكتوبة باليد.....86
- جدول رقم (14) يبين استخدام شبكة الانترنت.....87
- جدول رقم (15) يبين البرامج الالكترونية.....88
- جدول رقم (16) يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال.....89
- جدول رقم (17) يبين نوع الصعوبة.....90
- جدول رقم (18) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا.....91
- جدول رقم (19) يبين نوع سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال.....92
- جدول رقم (20) يبين العوائق الاتصالية.....93
- جدول رقم (21) يبين توزيع إدخال وسائل حديثة للإدارة.....93
- جدول رقم (22) يبين مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال.....94
- جدول رقم (23) مرتكزات ومؤشرات تحسين الاتصال.....95
- جدول رقم (24) يبين مؤشرات عدم تحسين التكنولوجيا للاتصال الداخلي.....96
- جدول رقم (25) يبين مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني.....97
- جدول رقم (26) يبين مؤشرات قياس مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء.....98
- جدول رقم (27) يبين مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال لظروف العمل.....98
- جدول رقم (28) يبين مستوى الأداء المهني.....100
- جدول رقم (29) يبين تطور الفرد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث.....101
- جدول (ج) يتضمن إحصائيات التأطير الإداري بجامعة الأغواط موسم 17/16.....133

فهرس الأشكال

- شكل رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.....73
- شكل رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.....74
- شكل رقم (03) يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.....75
- شكل رقم (04) يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة.....76
- شكل رقم (05) يبين توزيع المبحوثين الرتبة المهنية.....78
- شكل رقم (06) يبين توزيع المبحوثين حسب درجة الاهتمام.....79
- شكل رقم (07) يبين محور العملية الاتصالية.....80
- شكل رقم (09) يبين توزيع الأشكال الاتصالية.....82
- شكل رقم (10) يبين درجة التحكم في جهاز الحاسوب.....84
- شكل رقم (12) يبين مدى الاستعانة بالتقارير المكتوبة باليد.....85
- شكل رقم (14) يبين استخدام شبكة الانترنت.....87
- شكل رقم (16) يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال.....89
- شكل رقم (18) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا.....91
- شكل رقم (21) يبين توزيع إدخال وسائل حديثة للإدارة.....94
- شكل رقم (22) يبين مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال.....95
- جدول رقم (25) يبين مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني.....97
- جدول رقم (27) يبين مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال لظروف العمل.....99
- شكل رقم (28) يبين مستوى الأداء المهني.....100

# مقدمه

## مقدمة

يعود الاهتمام العالمي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى عدة عقود خلت ، وقد شهد العقد الماضي ثلاثة مؤتمرات دولية تحت مسمى الاجتماع العالمي لمجتمع المعلومات. أحدهم بمدينة جنيف 2003 ، و الآخر بتونس سنة 2005 . وبعد ذلك بأربع سنوات أقيم مؤتمر آخر بالعاصمة المصرية القاهرة. ويمكن ملاحظة الاهتمام الدولي المتصاعد و المتسارع بما يسمى بمجتمع المعلومات Information Society ، بما يعني أنه قد أصبح هناك يقين عالمي بأن هذه التكنولوجيا قد دخلت في جميع مسام الأعمال اليومية للدول والمؤسسات والأفراد، إلى الحد الذي كونت فيه مجتمعاً قائماً بذاته، وأيضاً إلى الحد الذي شكلت فيه مجتمعاً جديداً قائماً بذاته يختلف عن المجتمع الإنساني الطبيعي الذي نعيشه. هذا المجتمع مبني من ملايين الحاسبات المنتشرة، في جميع أنحاء العالم، ومن ملايين الوصلات الشبكية. ويتم فيه إرسال واستقبال عشرات المليارات من الرسائل المعلوماتية.

لا ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم على أنها مجرد أداة لتسهيل وتيسير الأعمال، بل أصبح ينظر إليها بكونها ضرورة قصوى من أجل اللحاق بكل المتغيرات الآنية في العالم. هذه المتغيرات، التي أصبحت تتشكل على أسسها قرارات الدول والأفراد، وأصبحت هذه التكنولوجيا هي عماد الاقتصاد لبعض الدول. إن لم تكن قد أصبحت تشكل جزءاً هاماً من اقتصاد كل دول العالم. كما أصبح أيضاً الكون المعلوماتي. من أرقام وبيانات وإحصاءات جزءاً لا يتجزأ من الأرضية التي تتخذ عليها القرارات الإستراتيجية وحتى التكتيكية منها. كما أصبح ينظر إلى التكنولوجيا التي تساعدنا على الوصول إلى هذه المعلومات على أنها واحدة من الوسائل الهامة للوصول إلى الأهداف المجتمعية المتفق عليها عالمياً والمتعلقة بالشفافية وما يترتب عليها من نزاهة وتجرد وصولاً إلى الديمقراطية السليمة. لذلك بات من الضرورة بما كان، إيلاء ذلك المكانة التي تستحقها، من منطلق أن تحسين أداء الموظفين في كل المستويات بالنسبة لمختلف الإدارات والهيئات.

## مقدمة

على غرار إدارة جامعة عمار ثليجي بالأغواط التي هي محل دراستنا وإسقاطنا لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بها ، بات يحوز الرتبة الأولى بين الأولويات والاهتمامات في الوقت الراهن. ومعلوم أن رفع مستوى الأداء يقود حتما إلى تحسن الأداء، ورفع مستوى مردودية الموظفين، وتقديم خدمة أسرع وأجود للجمهور الخارجي أو طالب الخدمة. وهي التحولات التي حتمت استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، في ترقية الأداء المهني، في الاتجاه المطلوب، كشكل من أشكال التحديث والتجديد ومواكبة العصر، والتأقلم مع ما هو جار في العالم. على غرار المؤسسات الجزائرية، التي بينها جامعة الأغواط التي كانت ولا تزال رائدة في ذلك. وأدخلت الهاتف والفاكس كما الحال مع شبكتي الأنترنت والإنترانيت في شتى مكاتب ومرافق وملاحق الإدارة.

وكان ذلك ضرورة حتمية. لأن المنحى ذاته بادرت إليه الإدارة المركزية، كما الحال مع باقي مؤسسات التعليم العالي. وإن لم يكن ذلك برغبة محلية فهو فرض من فروض العمل الإداري في الوقت الحالي ولا مناص منه أبدا. ولئن يسجل كما الحال بعدد من المؤسسات، نقص معرفي وتململ حاصل، في تبني هذه الإستراتيجية التكنولوجية الحديثة لدى الموظفين، الذين لم يتلقوا تكويننا متخصصا في ذلك.

وفي دراستنا هاته أردنا بحث مكامن الخلل و إبراز مستويات استخدام تكنولوجيا في إدارة الجامعة. وباستشارة السيد الأستاذ المشرف، قسّمنا دراستنا - التي قمنا بترتب محاورها منهجيا وفق طريقة مدرسة (APA) الأمريكية، الأكثر استعمالا في الوقت الراهن، حسب معلوماتنا الشخصية - على 4 فصول. وفي البداية قدّمنا للموضوع حتى يتضح الأمر وتبين خطوط ومداخل إشكالية الدراسة، وأفردنا الفصل الأول للإطار المنهجي للدراسة وفق محاور معتمدة منهجيا، بينها مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب الدراسة ( ذاتية و موضوعية)، أهمية وأهداف الدراسة، بعد ذلك ضبطنا المفاهيم (لغة - اصطلاحا - إجرائيا) و حدّدنا مجالات الدراسة وحدودها البشرية والمكانية و الزمانية.

## مقدمة

وتطرقنا تاسعا لنوع الدراسة والمنهج المتبع، بعدها أدوات جمع البيانات. وقبل تحديد الدراسات السابقة التي دعمناها بدراسة أجنبية واحدة. كنا قد تطرقنا إلى مجتمع الدراسة والعينة التي هي مجموعة من موظفي إدارة جامعة الأغواط وعددها 100 موظف. من منطلق وجود نحو 500 موظف، بناء على معطيات شفوية غير موثقة بادئ الأمر. وهو ما جعلنا نعلم أن الرقعة حتى نخطو خطوات محسوبة، لاستكمال فصول الدراسة وإنجاز المذكرة في الوقت المحدد. لنكتشف بعد اختيارنا لحجم عينة الدراسة أن العدد الرسمي يفوق ذلك بمقدار حوالي 200 موظف، يمثلون رتب التصميم والتطبيق وكذا التحكم والتنفيذ فلم نتردد في الإبقاء على نفس تعداد عينة الدراسة باستشارة الأستاذ المشرف طبعا وهذا حتى لا نعود إلى نقطة البداية بالنسبة للإطار الميداني. علما بأن الفارق في عدد العينات، لا يؤثر كثيرا في نتائج دراسة من هذا النوع. وفي الفصل الثاني تطرقنا إلى ماهية ومكونات واستخدامات وخصائص تكنولوجيا الاتصال، وفي الفصل الثالث أجرينا مقارنة نظرية حول الأداء الوظيفي بما في ذلك المحددات والأبعاد والأنواع، وفي الفصل الرابع وكما هو معمول به اخترنا عناصر الفصل توافقا والفرضيات التي هي إجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة كما هو معلوم. وبالنسبة للعنصر الخامس المتعلق بنتائج الدراسة، قمنا من خلاله بإثبات ونفي الفرضيات على ضوء نتائج الدراسة. وذيّلنا الموضوع ككل باقتراحات وتوصيات عامة بناء على نتائج الدراسة. وكل ذلك وفق منهجية أكاديمية مدروسة بالتنسيق مع الأستاذ المشرف على المذكرة.

# الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

### أولاً: إشكالية الدراسة

إن ثورة المعلوماتية التي انطلقت شراراتها الأولى في العقد الأخير من القرن الفائت، فتحت آفاقاً واسعة حول تحديث أساليب العمل في الإدارة بما ينعكس إيجاباً على مصالح المواطنين وعلى مؤسسات الدولة عموماً. في صورة إنجازات وخدمات ذات تطور وبأكثر فعالية و فاعلية، وتتعاظم معاني الانجازات عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا، وعندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغيير المنشود لأن نجاح أية منظمة مرتبط أساساً بنجاح أفرادها وكفاءاتهم.

من هذا المنطلق كانت ولا زالت توجهات الحكومة بمختلف هيئاتها منصبة باتجاه ترقية الأداء المهني من خلال الاستثمار في الموارد البشرية و تعزيز استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في سياق عصرنة الأداء وتحسينه بالشكل الذي يتماشى والتطور التكنولوجي الحاصل. و الظاهرة الاتصالية كما هو معلوم ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ تعتمد عملية تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال في كل وقت وحين، على اختلاف نشاطها. وهذا لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لديمومة واستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي. لكونها العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل، وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة. ومن باب آخر ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ للقرارات. إذ لم تعد وظيفة التخطيط كالسابق، نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات. وضمن متطلبات الحداثة في مواكبة التطورات المطلوبة في بيئة العمل تبرز مسألة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة كمطلب رئيس لمجاراة التطورات التكنولوجية ومبادئ الدقة

والسرعة في الأداء ووجوب توجيه موظفي الإدارة لاستعمال وسائل وآليات تكنولوجيا الاتصال والإعلام، والعمل على حسن تطبيقها أو استخدامها.

من هذا المنطلق، ولبحث الموضوع جليا وتفسير مضامينه واستنتاج ما يمكن استنتاجه على ضوء المعطيات المتاحة. يأتي بحثنا هذا ودراستنا هاته، للإجابة بشكل أوضح على سؤال رئيس فحواه:

**هل تساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين بجامعة الأغواط؟**

ولتقريب الفكرة و الوصول إلى الإجابة المرجوة وفق سلسلة استفسارات تخدم مشكلة الدراسة. قمنا بتحديد أسئلة فرعية سنأتي إليها في العنصر أدناه

**ثانيا: تساؤلات الدراسة**

- كيف تتم عملية الاتصال بين الموظفين داخل الجامعة؟
- ما هي أنماط تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في إدارة الجامعة؟
- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين داخل الجامعة؟
- ما هي الصعوبات و العوائق التي تحول دون تحقيق الأداء المطلوب في ظل استعمالات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجامعة؟

**ثالثا: فرضيات الدراسة**

- 1- الاتصال داخل المؤسسة يمر عبر عدة وسائل و قنوات تكنولوجية.
- 2- تكنولوجيا الاتصال داخل الجامعة عصرية وتتماشى مع التطور التكنولوجي.
- 3- تساهم تكنولوجيا الاتصال في تطور الأداء المهني لموظفي الجامعة.
- 4- توجد عوائق وصعوبات تحول دون تحسين الأداء المهني لموظفي إدارة الجامعة.

رابعاً: أسباب اختيار الدراسة

على العموم، لم يكن اختيارنا للموضوع اعتباطاً. بل انطلق من أهميته ، إذ تعد تكنولوجيا الاتصال الأداة الرئيسة لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه. وبات لها دور كبير تلعبه في زيادة سيولة المعلومات، وسرعة الأداء وتحسين المردود العام للعمل الإداري الذي هو محور دراستنا. كما كان اختيارنا للموضوع من جانب جدته وحدثته التي تنطلق بديها من حداثة تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستغلالها في ميدان الإدارة خاصة. كما أن الباحثين والدارسين، لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من الدراسات والمواضيع، كما لم يعطوه حقه كاملاً رغم دخول التكنولوجيات الحديثة إلى كل المؤسسات والإدارات تقريباً. وإلى ذلك أيضاً أردنا التعمق ما أمكن في بحث الموضوع، من منطلق أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوجزها فيما يلي:

**الذاتية:** جانب الرغبة والميول إلى هذا نوع من الدراسات المتعلقة بالاتصالات من خلال إجراء دراسة ميدانية تتناول العلاقة بين الإدارة والموظفين من حيث نوعية تكنولوجيا الاتصال السائدة. إضافة إلى الرغبة في كسب المعرفة والخبرة حول تكنولوجيا الاتصال داخل الإدارات عموماً والجامعة بالخصوص. وبحث الدور الذي يمكن أن تلعبه في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين. ولعل الفضول كان عاملاً أو سبباً هامشي جعلنا نتوق إلى معرفة تكنولوجيا الاتصال والوسائل المعتمدة داخل إدارة الجامعة حتى نستخلص أو نكتشف مدى مساهمتها للتطور الحاصل في المجال المنوه به أو الموضوع محل الدراسة.

**الموضوعية:** هناك أسباب علمية دفعتنا لهذه الدراسة، بينها إمكانية النزول من خلالها إلى الميدان لتحقيق الأهداف المطلوبة والتأكد من صحة فرضيات الدراسة، كما أن الكثير من الدراسات اهتمت بالموضوع من منطلق أو من جانب الاتصال في الإدارات الجزائرية، ولم تتطرق كثيراً لموضوع الأداء المهني في ظل وجود تقنيات ووسائل عمل حديثة وناجحة من عدة مناحي، وعلى العموم نسعى من خلال دراستنا إلى إبراز الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في ترقية وتحسين وتسريع العمل أو الأداء المهني للموظفين داخل الإدارة بالمؤسسة الجامعية.

### خامسا: أهمية الدراسة

تستقي دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع ذاته، فمسألة مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين داخل الإدارة تعد محطة ذات أهمية كبيرة لما يشهده ذلك من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة، وفي شتى مجالات البحث والدراسة على غرار علم الاجتماع، وعلوم الإعلام والاتصال وغيرها من التخصصات الأخرى ذات العلاقة. فاستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بات يمثل أساسا هاما يركز عليه الهيكل التنظيمي. والبغية هنا هي تحقيق نشاطات مهنية ذات فعالية. كما أن أهمية دراستنا هاته تنبثق أو تنطلق من أهمية ودور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني داخل المنظمة كيفما كانت. ويعد الاستغلال الأمثل لهاته الوسائل والسيطرة عليها معرفيا أحد أهم دعائم المؤسسة في كل أنشطتها الإدارية .

ومن هنا نتضح جليا أهمية الدراسة، ذلك أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وحسن استعمالها، يعد فعلا جوهر العملية الإدارية والتنظيمية. كما أن للموضوع أهمية في جانب آخر، لما يقدمه من حلول لمشكل الاتصال بين الإدارة والموظفين أو العكس، وكذا تحقيق الفعالية الاتصالية بالتغلب على المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية. والاتصال الجيد والفعال، وكما هو معلوم. ضروري في مرحلة تنفيذ الخطط، ومتابعة البرامج الموضوعية. ولذلك بات ضروريا التعرف على مدى فعالية الاتصال واستعمال الوسائل التكنولوجية في تحسين الأداء المهني لموظفي إدارة الجامعة.

### سادسا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال دراستنا هاته. إلى التعريف بإدارة الجامعة، في ظل شح وقلة البحوث العلمية، المتعلقة بها في مجال الدور المهني، الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخلها. كما أننا نهدف أيضا، إلى تكوين تصور عن طبيعة تكنولوجيا الاتصال، ودوره في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين بإسقاط ذلك على فئة الموظفين الإداريين في الجامعة. مع التعرف على أنواع تكنولوجيا الاتصال، المعتمدة في الجامعة. والكشف على الأنماط الاتصالية، ووسائل العمل المعتمدة في العملية الإدارية، وإبراز

المشاكل التي تحول دون إرساء وتوطين الفعالية المهنية المطلوبة، داخل إدارة الجامعة . ومن منطلق هذا، تأتي دراستنا لتحقيق هدف أساسي، يتمثل في معرفة مدى اهتمام إدارة الجامعة، بما يتطلب، لتحقيق فعالية اتصالية مهنية، مع الكشف عن الدور الريادي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال، في ترقية الأداء المهني للموظفين.

### سابعا: ضبط المفاهيم والمصطلحات

#### دور :

- لغة: الدور: مهمة ووظيفة.
- اصطلاحا : هو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة الممنوحة لشخص أو فريق. ويمكن لشخص أو فريق أن تكون له عدة أدوار. وعلى سبيل المثال دور المدير التغيير يمكن أن يقوم بهما شخص واحد : (المجال : الحاسوب )

(معجم المعاني الجامع، www.almany.com، 2017/04/05، (16:06)

#### التكنولوجيا:

التكنولوجيا ظاهرة قديمة قدم الإنسان، والجديد فيها هو اللفظ لا غير. وكلمة تكنولوجيا، كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية، وقواميسها. تقابلها كلمة تقنية يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا" وكلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما: "تكنيك" و"معناه" الطريق "أو" الوسيلة "و" لوجي "و تعني العلم. ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده (عبد الباسط ، 2005، ص 82)

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية" التكنولوجيا بوصفها "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب ". وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل. عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا، إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية. على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول : " التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة

الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب" كما قيل أنها: " التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعادا أخرى، حيث عرفت بأنها " المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة " الخدمة " حيث أعطى هذا التعريف مدلول سوسيولوجي للتكنولوجيا، من خلال ربطها بالنظام الاقتصادي والاجتماعي والرأسمالي. كما أخذت التكنولوجيا بعدا أنثروبولوجيا، وهذا ما يظهر في التعريف القائل " التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس .كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية. وعموما فإن التكنولوجيا كما يحددها " زاهر أحمد " تتمثل في ثلاثة مفاهيم أساسية:

- التكنولوجيا كعملية: هي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.
- التكنولوجيا كمنتج: هي محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والمواد الخام والخامات ويطلق على الآلات
- التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: ومن هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها. (الزعيبي ، 1998، ص85 )

- الاتصال:

لغة: في اللغة العربية الاتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل، الذي يحمل معنيين: الصلة والبلوغ. فالأول يعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين. أما الثاني فهي البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما. وأصل كلمة اتصال: تشق كلمة "اتصال" من الأصل اللاتيني " communise " بمعنى عام و شائع أو يذيع عن طريق المشاركة فعندما نقوم بعملية الاتصال نعمل على إقامة مشاركة مع طرف آخر في المعلومات و الأفكار و الاتجاهات.

اصطلاحاً:

من التعاريف المتعددة نحاول التطرق إلى ما قدمه السوسيولوجيون و علماء السلوك و هما الاتجاهان اللذان يفيدان موضوع دراسة الاتصال في المؤسسة لاعتبارها مكان لممارسة أنشطة تظهر السلوك في جو اجتماعي. فتعريف سكينر يقول

" b.f.skinner " : هو السلوك الشفهي أو الرمزي للرسائل يقصد التأثير على المستقبل. ويعرف سفاز " sfaz " الاتصال بكونه: تبادل لرسائل مركبة في نسق مشترك من الدلال و ذلك بين المرسل و المستقبل. تعريف عبد: " نقل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات من طرف لآخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة ليست لها بداية أو نهاية (عريب ، 2006، ص 12)

- تكنولوجيا الاتصال:

إجرائياً:

التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال الإنترنت المؤسسة وتتمثل أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة شبكاتي الإنترنت و الإكسترنانت.

- الأداء المهني:

إجرائياً: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفعالية يحقق من خلالها لأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

- الموظف الإداري:

إجرائياً: هو كل شخص يساعد وبشكل مستمر على القيام "بمهمة" ويعمل على تنفيذ خدمة إدارية عامة منها أو خاصة. وهو أيضاً، كل شخص تم تعيينه من طرف السلطة العامة المختصة، داخل الإطارات الدائمة، لمرفق تديره الدولة أو الإدارات التابعة لها.

وفي تعريف مشابه، يمكن أخذه هو كذلك بعين الاعتبار، يرى أن الموظف الإداري هو كل شخص تم تعيينه من طرف السلطة المختصة، من أجل عمل مستمر. أو يتميز ببعض خصائص الاستمرارية، وذلك داخل الأطارات الإدارية المنظمة من أجل سير المرافق العامة.

### ثامنا: حدود الدراسة (البشرية والمكانية والزمانية):

اقتصرنا في بحثنا هذا على عينة نراها قليلة العدد بالنظر لأهمية الموضوع و شساعة مجالاته ومقتضياته، واخترنا الفترة الممتدة من الفاتح مارس 2017 إلى غاية الثلاثين منه. لبحث العينة المقصودة، على مستوى إدارة جامعة عمار تليجي بالأغواط بأقسامها وكلياتها ومكاتبها ومرافقها الإدارية على اختلاف مستويات الباحثين ورتبهم المهنية والعلمية. لأن المقصد ها هنا هو اكتشاف مستويات الاهتمام و مدى استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأداء المهني. ودرجة مساهمتها في تحسين الأداء ليس إلا. وأما الحدود الجغرافية وكما هو منوه به، لم تتعد مبنى جامعة الأغواط انطلاقا من مقر رئاستها. بينما اقتصرت حدود البحث البشرية على عينة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة المذكورة، وهذا كمثل أو كعينة ممثلة للمجتمع الأصلي.

### تاسعا: نوع الدراسة والمنهج المتبع

هي دراسة وصفية، لكوننا بصدد وصف ظاهرة انتشار وتعدد استعمالات تكنولوجيا الاتصال والإعلام. من حيث وصف الظاهرة محل الدراسة و جمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها. هو ما يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كيفياً... والمنهج الوصفي مرتبط منذ نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالإنسانية . (عمار بوحوش، محمد محمود، ص13)

ويعرفه " ويتي 1976 " في كتابة عناصر البحث . بأن البحث الوصفي يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع و ذلك بهدف الحصول على معلومات كافية و دقيقة عنها. دون الدخول في أسبابها و الحكم عليها. ب هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل ، فهو يوفر بيانات وحقائق لتحديد

المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر. والمنهج المسحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت يهتم فيه بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما و نستخلص البيانات من حالات معينة. (عمار الطيب كشرود، ص2)

وتهدف الدراسات الوصفية إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه، صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها. للوصول عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الظاهرة التي قوم بدراستها ، ويطلق البعض على الدراسات الوصفية اسم " دراسات المكانة أو المراكز " ويطلق عليها فريق آخر " اسم الدراسات القاعدية أو المعيارية" والدراسات الوصفية تهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث ، وجمع المعلومات والحقائق والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقدير حالتها ، مثلما هي عليه في الواقع دون تحليل أو تحليل وتفسير. والدراسات الوصفية تقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها. وحتى نتجنب عملية المسح الشامل لكل موظفي الجامعات الوطنية، التي تتطلب منا وقتا وجهدا مضاعفين، اكتفينا بتحديد عينة وحيدة قريبة منا مكانيا و زمانيا، حتى نخلص إلى نتيجة الاستبيان والدراسة من منظور محلي ومن خلال عينة صغيرة تمثل نسبة ضئيلة جدا من المجتمع الجامعي. ويمكن لنا بعد ذلك تعميمها وإسقاطها على باقي أعضاء المجتمع المذكور. ومن المعلوم أن المنهج الوصفي في هاته الحالة، يطبق على امتداد جغرافي واسع النطاق وهو المنهج الرئيسي لمثل هاته الدراسة ، و المنهج الوصفي هو طريقة من طرق التحليل التي تأخذ لها طابعا علميا منظما، بهدف الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية، وحول ذلك يعرف " أمين الساعاتي " المنهج الوصفي تعريفا شاملا بقوله: " يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى". ومعلوم أن ذات المنهج يهدف إلى جمع معلومات حقيقية ومفصلة لظاهرة موجودة فعلا في مجتمع

معين. و تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر، بعد إجراء مقارنة وتقييم لبعض الظواهر، فضلا عن تحديد ما يفعله الأفراد في مشكلة ما والاستفادة من آرائهم وخبراتهم في وضع تصور وخطط مستقبلية واتخاذ قرارات مناسبة في مشاكل ذات طبيعة مشابهة.

وبالتالي إيجاد العلاقة بين هاتيه أو تلك الظواهر المختلفة، ومن أسس المنهج الوصفي، إمكانية الاستعانة بمختلف الأدوات (المقابلة، الملاحظة وحتى استمارة استبيان " انظر ملاحق الدراسة ")، مع اعتماد دراساته على اختبار عينات ممثلة للمجتمع، وهذا توفيراً للجهد والتكاليف، و اصطناع التجريد حتى يمكن تمييز خصائص أو سمات الظاهرة المبحوثة (مثال دراسة القلق عند الشخص)، وكذا تصنيف الظواهر محل الدراسة على أساس معيار مميز حتى يمكن التعميم انطلاقاً منها فيما بعد. ويعتبر بعض الباحثين بأن المنهج الوصفي يشمل كافة المناهج الأخرى باستثناء المنهجين التاريخي والتجريبي. من منطلق أن عملية الوصف والتحليل للظواهر تكاد تكون مسألة مشتركة وموجودة في كافة أنواع البحوث العلمية.

في حين يعتمد المسح الوصفي على جمع الحقائق بطريقة منظمة على فئة معينة، بالاعتماد على الاستبيانات التي توزع على الفئة المحددة، المعنية بالدراسة. وهذا المنهج يتلاءم والدارسات الوصفية التحليلية في الميدان الإعلامي، وهو كثير الاستخدام في دراسة الظواهر و المشكلات البحثية الراهنة، ومن جهة أخرى يستخدم في دراسات الرأي العام للتعرف على اتجاهات الجمهور محل الدراسة.

### عاشرا: أدوات جمع البيانات

أداة البحث هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته، وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث، لذا يتوجب على الباحث الإلمام بطرق عديدة، وأساليب مختلفة، وأدوات متباينة كي يستطيع أن يحل مشكلة دراسته، والتحقق من فرضه، وقد يستفيد الباحث من أكثر من أداة واحدة في بحثه، ولعل أول ما يجب على الباحث هو اختيار

عينة يدرسها، ومن ثم يقرر إن كان يلجأ إلى الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان للتحقق من فرضيته، أو الأساليب الإسقاطية، أو تحليل المضمون، أو أساليب قياس الاتجاهات.

• الاستبيان:

يعرفه على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق (عمار بوحوش محمد محمود ذنبيات، ص 67 ) إن مفاهيم مثل الاستبيان والاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الاستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق إرسال الاستبيان بالبريد العادي أو تسليمها يدا بيد أو عن طريق البريد الإلكتروني أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام. يرد عليها المبحوث بنفسه أو يمكن القيام بملء فراغات الاستبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث والمبحوث من خلال طرح الأسئلة على المبحوثين بنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها. (عمار طيب كشرود ، ص 199)

اعتمدنا رأسا على أداة الاستبيان حتى نتفحص جليا موضوع الدراسة من خلال إجابات المبحوثين، وهي وسيلة ناجعة في مثل هاته الدراسات الاجتماعية الإعلامية. وكما هو معلوم فإن استمارة الاستبيان أو الإستبانة كما يسميها البعض، تعتبر إحدى وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم. وتأتي أهمية الاستبيان كأدوات لجمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من انتقادات من أنه اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة. فالاستبيان يتألف من استمارة تحوي مجموعة من الأسئلة و الإستفهات، يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد . ويمكن تصنيف الاستبيان بحسب نوعية الإجابة المطلوبة إلى أربعة

أنواع هي : الاستبيان المغلق، الاستبيان المفتوح، الاستبيان المغلق المفتوح و الاستبيان المصور.

• المقابلة:

هي شكل آخر من أشكال جمع البيانات وهي استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ترتبط بآراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك ما. وتستخدم المقابلة مع معظم أنواع البحوث التربوية إلا أنها تختلف في أهميتها حسب المنهج المتبع في الدراسة، فعلى سبيل المثال تعتبر من أنسب الأدوات استخداما في المنهج الوصفي ولا سيما فيما يتعلق ببحوث دراسة الحالة، إلا أن أهميتها تقل في دراسات المنهج التاريخي والمنهج التجريبي كما سبقت الإشارة . ولإجراء المقابلة يجب بداية التخطيط لها من خلال تحديد أهداف المقابلة والأسئلة و مكان إجرائها وما إلى ذلك، ومن ثمة تنفيذها، وتعرف المقابلة عموما بأنها: " التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين" (حسن محمد الحسن، 1996 ، ص10 )

• الملاحظة:

وهي الملاحظة المنهجية المقصودة التي توجه الانتباه والحواس والعقل إلى طائفة خاصة من الظواهر والوقائع لإدراك ما بينها من علاقات وروابط. وتعرف الملاحظة على أنها " مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية" (أحمد بن مرسل، 2005 ، ص203)

ولإجرائها يجب التحديد الدقيق والواضح لأهداف الملاحظة وفقا لأهداف البحث، وتحديد أنواع السلوك المراد ملاحظته بصورة إجرائية لا لبس فيه ولا غموض بحيث يمكن تسجيله بسهولة و إعداد الأداة المناسبة للملاحظة، وفي الوقت ذاته يجب أن تكون الملاحظة العلمية وفق شروط معينة منها على الخصوص. موضوعية الملاحظة أي البعد عن الذاتية وحتى يتحقق ذلك ينبغي أن يبتعد الملاحظ عن أهوائه وميوله وأفكاره لكي يلاحظ الظواهر أو السلوكيات كما تبدو. مع عدم إهمال أي عنصر من عناصر

الموقف الملاحظ، و استخدام الأدوات العلمية في الملاحظة بعد التأكد من سلامتها وكفاءتها، فضلا عن وجوبية تمسك الملاحظ بالروح العلمية والصفات العقلية والخلقية من حيث التحلي بروح النقد والتدقيق والشجاعة المعززة بالإيمان بالمبادئ العلمية.

ومع أن كل هاته الأدوات صالحة لإجراء الدراسة وتحصيل البيانات التي تهم الموضوع، إلا أننا اخترنا أداة أو وسيلة الاستبيان، المستعملة على أكبر نطاق، من منطلق سهولتها، كما أنها غير مكلفة لا جهدا ولا وقتا، إذا ما قورنت بالمقابلة أو الملاحظة، و اعتمدنا أداة الاستبيان لأن الجمهور المستهدف متعلم، و يتميز بضخامة العدد والتشتت، بالشكل الذي يحد من إمكانيات استخدام أساليب أخرى كالمقابلة والملاحظة. في الوقت الذي يمكن فيه من خلال الاستبيان تغطية عدد أكبر من الأفراد- حسب العينة المختارة- في أماكن متفرقة.

#### حادي عشر: مجتمع الدراسة والعينة

اخترنا الموظفين الإداريين في المجتمع الجامعي بالجزائر عموما، وحتى نتجنب عملية المسح الشامل لكل موظفي الجامعات الوطنية الموزعة عبر كل ولايات الوطن، وربحا للوقت، وتلافيا لمشقة مضيئة، اكتفينا بتحديد عينة وحيدة قريبة منا مكانيا و زمانيا، حتى نخلص إلى نتيجة الاستبيان والدراسة من منظور محلي بحت، من خلال عينة تمثل فئة الموظفين الإداريين بجامعة الأغواط، بمقدار 100. بما نسبته 20 بالمائة من الموظفين، ويمكن لنا بعد ذلك أن نعتمدها و نسقطها على باقي أعضاء المجتمع المذكور بمختلف جامعات الوطن. ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة البسيطة العشوائية والتي هي الأساس في العينة الاحتمالية. أين تعطى لكل وحدات العينة ضمن مجتمع الدراسة فرص متساوية لاحتمال تمثيلها ضمن عينة الدراسة. وتستعمل فيها القرعة عن طريق العملة المعدنية كما يستعمل الباحثون عادة برامج الحاسب الآلي أو قوائم الخانات العشوائية لاختيار العينة. وكل وحدة عينة في مجتمع الدراسة لها احتمالا متساويا لتمثيلها في عينة الدراسة. في حين تعرف فيه العينة القصدية على أنها العينة التي يقوم من خلالها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة.، بل يقوم هو شخصا باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها

لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق بمجتمع البحث و عناصره و بالتالي لا يجد صعوبات في سحب مفرداته بطريقة مباشرة، و أساس الاختيار خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل مجتمع البحث، فالباحث يختار مؤسسات معينة يعرفها كعينة. يعد اختياره هذا اختياراً عمدياً (صالح بن حمد العساف، 1995، ص، 98)

### ثاني عشر: تحديد الدراسات السابقة

#### ❖ الدراسة الأولى:

أجرى الباحث العربي عطية دراسة بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية" وهي دراسة ميدانية أجريت بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة 2012. وهي تهدف إلى محاولة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية. وبغية إتمام الدراسة بالشكل المطلوب. تم بحث الإطار النظري و المفاهيمي للموضوع و الوصول إلى خلفيته النظرية من خلال تمحيص الدراسات السابقة بشأنه والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح ثم صياغتها في سؤال جوهري وفرضيتين رئيسيتين حينها تم استعراض الإطار الميداني، الذي يعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع. و تم في هذا الصدد تصميم استبانته لغرض جمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على عينة مكونة من 61 موظفا من كلا الجنسين بجامعة ورقلة. وهذا لمعرفة آرائهم واتجاهاتهم فيما يخص موضوع الدراسة، التي اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والميداني باستخدام الأساليب الإحصائية. تم تحليل بيانات الإستبانته التي تمكنت من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم مقترحات بشأن الموضوع. وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة.. كما كشفت من جانب آخر عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل. في وقت لم تؤكد

فيه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و سرعة الإنجاز و هذا يدعو جامعة جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة الكافية لتحسين استخدامها بالشكل الأمثل. وخلصت من جهة أخرى بأنه لا توجد أية فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي . إذا ما تعلق الأمر بمتغيرات الجنس، المستوى التعليمي، السن، الأقدمية المهنية و الفئة الوظيفية. (العربي عطية، 2012)

#### ❖ الدراسة الثانية:

أجرى الباحث بشير كاوجة دراسة بعنوان " عنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " وهي دراسة ميدانية أجريت بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بولاية ورقلة 2012. ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية و الهدف منها تحليل و تقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية و مدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و كذلك لتحسين الاتصال الداخلي و محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما و المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا و المساهمة و المساهمة في الدراسات المتعلقة للرفع من مستواهم ، و كان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ؟ و للإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- 2- هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية؟
- 3- ما هو واقع و آفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها؟

وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق و التعريف مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع و هذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الإستشفائية المختارة.

أدوات البحث: في الجزء النظري أعتمد الباحث على المسح المكتبي باختيار مجموعة متنوعة ما بين الكتب - المقالات - الرسائل - الملتقيات بالإضافة إلى المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق. و تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 43 موظف منهم 33 موظف إداري و 10 موظف في الطبي وتضمن الاستبيان 23 سؤالاً مقسمة إلى ثمانية أقسام.

أ- النتائج النظرية: تكنولوجيا المعلومات الاتصال و أن من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة و أنه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

ب- النتائج التطبيقية: اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي حيث عملوا استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة و اهتمام أيضا من قبل مسؤولي المستشفى محمد بوضياف الإتصال الداخلي يتمثل في ما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة. (بشير كاوجة، 2012)

#### ❖ الدراسة الثالثة:

أجرت الباحثة " شبيب صدرية " دراسة حول "كفاءة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية " وقد كانت دراسة الحالة لشركة الأكياس والصناديق العمومية لوادي السمار ، في شكل مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال.

حاولت من خلال هذه الدراسة. معرفة مدى اهتمام هذه الشركة بمكانة ودور الاتصال داخل المؤسسة بالتركيز على ثلاث أبعاد أساسية وهي الاتصال والمؤسسة

والاتصال الداخلي، وفي الأخير أكدت على أهميته ونتيجة الاتصال ودوره في المنظمة ، و طرحت الإشكالية التالية " ما مكانه الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية؟. واندرجت تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية: ما هو النمط التنظيمي السائد في المؤسسة العمومية الجزائرية؟ و ما هي أهم اتجاهاته؟ و ما هو نوع الاتصال السائد في المؤسسة العمومية الجزائرية؟ و ما هو شكل نظام المعلومات في المؤسسة العمومية الجزائرية؟ .

وقد خلصت الدراسة إلى غياب الإستراتيجية الاتصالية الداخلية للمؤسسة. وأمام نقص في كمية المعلومات الواردة حول العمل تتجه غالبا تصرفات العاملين نحو الإهمال بانجاز المهام المتوسطة لهم بطريقة سليمة، و عجز القنوات الرسمية في أداء مهامها فيبرز الاتصال إلا أداة لتلقي وتنفذ المعلومات، يشتمل المستخدمون من نقص المعلومات خاصة الترقية والتحفيزية ، وكذا الصراع في المؤسسة والذي أثر على نوعية المنتج . (شبيب صديرة، 2000/1999)

### ❖ الدراسة الرابعة:

أجرت الباحثة أحمد مسعودة نادية. دراسة حول " تناول الاتصال الداخلي في المؤسسة الوطنية للتأمين (SAA) وجاءت صياغة الإشكالية على النحو التالي:

" ما هو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية للتأمين؟ " ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي : أن المؤسسة تهتم بالاتصال وذلك محاولة منها إعطاء وتبليغ رسالة إلى جمهورها العريض عموما ، و متعاملها خصوصا وهذا من أجل الاتصال الخارجي، و اهتمامها الكبير بوسائل الاتصال الداخلي من صحافة و إعلانات وهذا ما يجعلها تحقق صدى إعلاميا واسعا بعد عام فقط من نشاطها. و يظهر اهتمام المؤسسة بعلاقاتها بمتعاملها الدائمين و الجدد حيث تتجزأ عادة أشياء تحمل "لوغو" (Logos) المؤسسة من أقلام، محافظ، مطويات، يوميات ، مسابقات. (أحمد مسعودة نادية، 2000).

❖ الدراسة الخامسة:

أجرى الباحث بوعطيط جلال دراسة حول "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة تخرج " ماجستير " في السلوك التنظيمي وتسير الموارد البشرية.

ولقد اعتمد في الدراسة الميدانية على العمال المنفذين لمؤسسة سونلغاز واعتمده الباحث في دراسته على المنهج الوصفي كونه المنهج السليم في صياغة الإشكالية حول وصفه المؤسسة عموما ، ومن الأدوات المستعملة في هذه الدراسة نجد الاستمارة بالإضافة إلى الوثائق الرسمية والأرشيف ، ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج ومن بينها الكشف عن تواجد اتصال النازل بانسياب للمعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والإعلانات. الاتصال الصاعد يعتمد العمال فيه على اتصال المشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم ، وارتباط موحد متوسط بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين ، وكذلك وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي (بوعطيط جلال ، 2001-2002)

❖ الدراسة السادسة: "عربية"

أجرى الباحث "الشهري علي حسن" دراسة حول "الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض" دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح بورقلة - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر 2012 ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، "الرياض" ماجستير.

وقد سعت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي، ودور تقنيات الاتصالات المستخدمة في رفع مستوى الأداء الوظيفي ومعوقات الاتصالات الإدارية التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي وتكون مجتمع الدراسة من 122 ضابطا ممن يعملون في الأمن

الجنائي في العاصمة الرياض، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي واستعمل الاستبانة أداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1 - تلعب الاتصالات الإدارية دوراً مهماً في حل المشكلات التي تواجه منتسبو الأمن الجنائي في منطقة الرياض، وذلك من خلال الانعكاسات الإيجابية منها الدقة في إنجاز المهام الأمنية.
- 2- تؤدي تقنيات الاتصال في الأمن الجنائي دوراً مهماً في رفع مستوى الأداء الوظيفي لمنتسبيه. وذلك من خلال: سرعة ودقة إبلاغ القيادات بتطورات المشكلات الأمنية والسرعة في إيصال التعليمات والحصول على المعلومات.
- 3- أهم المعوقات التي تخفف مستوى الأداء الوظيفي لمنتسوبي الأمن الجنائي هي: قدم وسائل الاتصال المستخدمة، عدم تدريب العاملين بالأمن الجنائي على استخدام أساليب الاتصال الحديثة قلة وسائل الاتصال المستخدمة.
- 4- لدى أفراد مجتمع الدراسة من منتسبي الأمن الجنائي من الضباط رؤية متشابهة نحو دور الاتصالات الإدارية مهما اختلفت أعمارهم، أو مستوياتهم التعليمية، أو خبراتهم العملية، أو رتبهم العسكرية. مرؤوسين بالتعليمات المناسبة لمواجهة المشكلات الأمنية، وتوفير الوقت والجهد. ( الشهرى علي حسن، 2012 )

#### ❖ الدراسة السابعة " أجنبية " غربية "

أجري الباحث الغربي "هاوتورن" سلسلة من الدراسات والتجارب بدأت في عام 1927 في مصنع "هاوشون" بولاية شيكاغو التابع لشركة "وستيرن"

هاته الدراسة أضافت أبعاد جديدة لعملية الإدارة ولقد اعتمدت أولاً على افتراض أن الإدارة التقليدية . من منطلق أن الظروف المادية المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العاملين الذي يتحسن بزيارة مستوى الإضاءة في مكان العمل وقد قام فريق من الباحثين يقودهم "التون مايو" و"رونتن بوج" من العاملين في إحدى غرف المصنع، وهو ما سمح بملاحظة ردود أفعال هؤلاء العمال إزاء التغييرات في مستوى الإضاءة . وكما فوجئ الباحثون بأن أداء العاملين لم ينخفض مع تخفيض مستوى الإضاءة بلا

زاد بنسبة منخفضة ولكنه ازداد وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج الهامة نذكر منها ما يلي : بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من دافع أداء العاملين كبديل للفرد. ولقد اتضح للباحثين أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمال فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف وكذا إقناعه العامل بأن المنشأة، تتعامل معهم. باعتبارهم أشخاص لهم قيمة وتتميز أهمية. ومن هنا تظهر أهمية الاتصال باعتباره وسيلة تسمح بوصول مختلف تطلعات وحاجات العاملين غير الاقتصادية من تقدير واعترافات، وتشجيع، ومحاولة الاستجابة لها. وهو ما يسمح برفع الأداء إلى مستويات أعلى . كما توصلت الأبحاث إلى أن العامل في المنشأة يهمل داخل جماعة لها عادة تقاليدها، وهي غالبا ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير من الإدارة ويطلق على هذا النوع من الجماعات (الجماعات غير الرسمية)، وهو ما ينبغي ضمنا وجود اتصال غير رسمي محبب ومرغوب فيه بين الأفراد المتضامنين لها . (هاوتورن: سلسلة من الدراسات والتجارب، 1927).

# الفصل الثاني

مدخل نظري حول تكنولوجيا  
الاتصال ومكوناتها واستخداماتها

## تمهيد

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. مما جعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

### أولاً: مفاهيم عامة مقارنة "تكنولوجيا الاتصال

#### 1-1- الاتصال

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء إليه. (مصطفى عليان ربحي، 2004، ص127) إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام، و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع. (فيصل دليو، 2006 ص17)

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الاتصال عبر الزمن. عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال و من بينها:

أ- يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالباً بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية اتصالية". (شعبان فرج، 2008، ص 6).

ب- يعرفه كارل هوفلاند : بكونه العملية التي ينقل بموجبها الفرد ( المرسل ) منبهات ( رموز لغوية، رسائل) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين. (عمر عبد الرحيم، نصر الله، 2001ص30)

ج- وفي قاموس أوكسفورد تم تعريف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات" ( محمد الصيرفي، عبد الغني حامد ، 2006، ص7)

ح- عرفه أمبري و أولت واجي بأنه : " فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر" (عصام سليمان الموسى، 2009، ص23).

خ- ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة". (محمد إبراهيم عبيدات، 2004، ص253)

ومن خلال جملة التعاريف هاته، يتبين أن الاتصال هو عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات وغيرها. كما أنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيئه اتصال إلى الطرف الآخر". ( أحمد ماهر، 2003 ص27)

## 1-2- العولمة :

ليس هناك تعريف جامع مانع لها فهو مصطلح غامض في أذهان كثير من الناس و يرجع سبب ذلك إلى أن العولمة ليست مصطلحا لغويا قاموسيا جامدا يسهل تفسيرها بشرح المدلولات اللغوية المتصلة بها بل هي مفهوم شمولي يذهب عميقا في جميع الاتجاهات لتوصيف حركة التغيير المتواصلة و من الضروري طرح كل التعريفات التي وردت للعولمة في محاولة لتعميق الأبعاد المختلفة لها. ومن ذلك أن العولمة هي ظاهرة مرتبطة بفتح الاقتصاديات و بتوسيع الأسواق و دخول عدد متزايد من الدول و القطاعات و الشركات في السوق العالمية كما أن هذه الظاهرة مرتبطة بمتطلبات التطور التكنولوجي و زيادة المنافسة و دخول متعاملين جدد فيها(الجابري محمد العابد، 1998)

1-3- التكنولوجيا:

هناك عدة تعريفات منها أن أصل مصطلح التكنولوجيا يرجع إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي. (غسان قاسم اللامي، 2006 ص 22). و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية". (نوفيل حديد، 2007/2006 ص ص 51-52)

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والماكنات فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها". (عبد الباري، إبراهيم درة، 2003 ص 26)

1-4- تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني. و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات.

أ- " روجر كارتر " يعرف تكنولوجيا المعلومات بكونها " الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات.

الجانِب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال). (محمود علم الدين 1990 ص 39).

ب- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفيلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري". (محمد الهادي، 1989 ص 32).

ج- تعرف تكنولوجيا المعلومات أيضا على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية و التطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية". (شاهر فلاح العرود و طلال حمدون شكر، 2009 ص 478).

ح- كما عرفتها وزارة التجارة و الصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية". (بوحنية قوي، 2010 ص 86)

خ- و عرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعاليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات".

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة. (بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، ص 348)

ثانياً: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، يتعين بداية تحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها. وعموماً يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات (سامية نعمات، 2000، ص108)

أ- ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.

ب- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

ج- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك. أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (معالي، 2002، ص253)

ومن خلال كل هذا نلاحظ بأن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات (درويش اللبان، 2000، ص102)

إذ تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بكونها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية ) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها ، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات

التي يشملها هذا التطور(مسي، 1999، ص26)

إن المتطلع إلى التطورات والتغيرات المتلاحقة عبر العصور ابتداء من فجر التاريخ كان كل عصر يأخذنا قدما على نحو أكثر سرعة من العصر الذي سبقه . فالعصر الحجري ظل قائما لملايين السنين، إلا أن عصور المعادن التي تلتها قد دامت لفترة لا تزيد عن خمسة آلاف سنة. وقد قامت الثورة الصناعية بين أوائل القرن الثامن عشر وأواخر القرن التاسع عشر، أي أنها استغرقت 200 عام على وجه التقريب ، واحتل عصر الكهرباء 40 عاما بداية من أوائل القرن العشرين حتى الحرب العالمية الثانية ، أما العصر الإلكتروني ( عصر الكمبيوتر) فلم يدم سوى 25 عاما بالكاد ، في حين بلغ عصر المعلومات 20 عاما من عمره مع نهاية التسعينات (عرب يونس، العالم الإلكتروني، www.arablaw.org 2017/02/15 ، 22:23،)

ونلاحظ أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحتوي على مصطلحين في نفس الوقت وهما تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات لذلك سوف نستعرض تعريف كل منهما على حدة ثم نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام. وبداية نحدد مفهوم التكنولوجيا حيث تعرف بأنها( مجموعة المعارف التكنيكية والعلمية المستخدمة والمصممة لتطوير مجالات حياة العنصر البشري). كما

يمكن تعريفها بأنها) خلق منتجات جديدة من خلال الاستفادة من مدخلات جديدة أو إعادة بناء وتشغيل المخرجات القديمة). (علي و سهيله، 1999، ص379)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها) تلاقي الكمبيوتر مع كل من الاتصالات و الإلكترونيات الدقيقة و قواعد البيانات وتقنيات أخرى تزداد رخصاً وبساطة). كما تعرف تكنولوجيا المعلومات أيضاً بأنها) التدفق الفوري للمعلومات عبر أنظمة تحكم ماهرة. كما عرفت أيضاً بأنها استخدام وسائل وأنظمة متطورة لمعالجة المعلومات بغرض إضافة المعرفة إلى العمل لزيادة قيمته). (الصباح، 1998، ص188، 187). وعرفت أيضاً بأنها) مورد قابل للاستهلاك يتكون من معلومات وقدرات وسبل استخدام وتحكم في موارد الإنتاج بغرض إنتاج وتوزيع السلع و الخدمات المرغوبة اقتصادياً و اجتماعياً). (أحمد، 2001، ص139) أما تعريف تكنولوجيا الاتصالات فأنها (تكنولوجيا الوسائل الحديثة الأساسية والسائدة والتي تساعد على نشر وتوزيع المعلومات والسلع والخدمات بسرعة مثل الهواتف الخلوية والشبكات الحديثة للاتصالات والربط عبر الأقمار الصناعية). ونتيجة للتشابه بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهر مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات والذي يشمل ما يلي:

1- تقنية الاتصالات الجديدة لبث المعلومات .

2- أجهزة الكمبيوتر لمعالجة هذه المعلومات .

ولقد تم اقتران هذين النوعين من التكنولوجيا الذي يتسارع تطورها بشكل مذهل ومن المستحيل الآن أن تحدد آفاق تطور هذا الاقتران. أنظر (الرميحي، 1997، ص23). و عرفت أيضاً بأنها تعني ( وضع جميع التقنيات المتوافرة على صعيدي الاتصالات والمعلومات من الهاتف والتلفزيون والكمبيوتر والأقمار الصناعية والطباق اللاقطة و الكابلات و الموجات الميكروية في منظومة مدمجة ووضعها بتصرف أفراد المجتمع للإفادة منها في حياتهم العملية والاجتماعية). ورغم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فأنها كثيراً ما تستخدم كمرادف لتكنولوجيا المعلومات على الرغم من أنها تشير ألي التقاء تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات. أنظر(أنطون، 1994، ص82)

وبالرغم من أن البعض ينظر لهذه التكنولوجيا الجديدة كنوع من أنواع الرفاهية إلا أن بعض مظاهرها أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين في أنحاء العالم فلم يعد الإنسان مثلاً يتخيل حياته دون التليفون الذي أصبح ضرورة أساسية في المنازل والشركات والمكاتب الحكومية والذي أصبح هو وسيلة الاتصال الأساسي بين أي طرفين في أي مكان في العالم . ومع التطور التكنولوجي السريع زادت قائمة منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتضم الحاسب ألي والإنترنت والتليفون المحمول و الأقمار الصناعية والتي تزداد استخداماتها كل يوم لتصبح ضرورة أساسية فأصبح من الصعب أو من الغريب أن تستمر أي شركة أو مصنع في العمل دون استخدام الحاسب الآلي و تطبيقاته المختلفة .

## 2-2- تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

من المؤكد أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرتبط بسلسلة من التطورات ترجع إلى بدايات الثورة الصناعية التي وفرت على الإنسان كثيراً من المشقة. أنظر (نبيل ، 2001،ص 73 ). ومن المعلوم أن بدايات الثورة الصناعية، شهدت استحداث وسائل متجددة لتوليد الطاقة المطلوبة حيث حدد الإنسان كلاً من المخرجات المرغوبة و المدخلات المطلوبة وقام بتصميم الماكينات التي حولت المدخلات وسيطر على عملية الإنتاج بشكل مباشر . من خلال تعديلات أخرى . وفي وسط و أواخر الثورة الصناعية قامت ماكينات أخرى بتوليد أغلب الطاقة المطلوبة وعرف الإنسان المخرجات المرغوبة وبمساعدة الماكينات تمكن من تعريف المدخلات المطلوبة و صمم أيضاً الماكينات وعن طريق لوحة المفاتيح أو لوحة مجموعة الدوائر الكهربائية التي يمكنه من خلالها إرسال إشارات متنوعة لتشغيل المدخلات وقد سيطر على الإنتاج بشكل غير مباشر باستعمال لوحات المفاتيح المتاحة . (السامي، 2001،ص 82،81 )

و على الرغم من أن مفهوم التكنولوجيا ارتبط بالصناعة أكثر. إلا أن اكتشاف الحواسيب أعطاهما نقله نوعية في نشر التكنولوجيا الجديدة في مختلف الصناعات والخدمات وكانت الاستخدامات المبكرة لتكنولوجيا الحاسب في عملية الإنتاج قد حققت

تطوراً هائلاً في عملية التصنيع من خلال استخدامه في عمليتي التصميم والتصنيع في نفس الوقت. إذ أن عملية التفاعل بين المصمم والحاسب والذي يطلق عليها التصميم بمساعدة الحاسب (computer aided design (cad) أن نظام (cad) نظام إلكتروني لتصميم المنتج ككل ، أو أجزاءه ، أو الأجزاء المضافة ، أو إعادة تكوينه أو تغيير مواقع الرسوم التقليدية اليدوية بسهولة ، ومع التطور الحاصل في نظم التحكم الرقمية بالحاسب NC/cnc التي تستخدم نظام (cad) أصبح بالإمكان تصميم الرسومات على الحاسب وإرسالها إلي الإنتاج مباشرة من الماكينات ذات السيطرة الرقمية ، الأمر الذي أدى إلي تسريع العملية الإنتاجية التي تتبعها بديهيًا انخفاض في التكلفة الإجمالية. (الطائي ، 1998، ص20) في وقت شملت فيه تقنية الحاسب مجالات أخرى كالأعمال الإدارية. ومع تطور البرمجيات زاد استخدام الحواسيب في مجالات أخرى من العمل .

وقد ظهر أول حاسب عام 1946م وكان يتميز بكبر حجمه ومحدودية أدائه واستخدامه. إذ لم يكن يستخدم سوى في عمليات الجمع والطرح والضرب بشكل أسرع من العقل البشري وكان طوله 50 قدماً وارتفاعه 8 أقدام و3300 مفتاح كهروميكانيكي.

و بدأ التطور باستخدام الصمامات المفرغة بدلاً من المفاتيح الكهروميكانيكية للتوصيل وما يميز هذه الفترة هو عدم وجود استخدام للطابعات أو مفاتيح الإدخال أو التخزين . وخلال هذه المرحلة بالموازاة وتطور الحاسب بدأ استخدام الشريط الممغنط وتبديل الصمامات المفرغة بأجهزة الترانزيستور والذي أحدث نقلة كبيرة في زيادة استخدام الحاسب وبعد ذلك استطاعت شركة IBM تطوير إحدى أهم استخدامات الحاسب وهو استرجاع البيانات والمعلومات وهذا نهاية عشرية خمسينيات القرن الفائت. وبعد ذلك اكتشف ما يسمى بالموصلات وبداية الجيل الثالث واستخدام أشباه الموصلات وهي شرائح مصنوعة من رقائق السليكون النقي . حيث أنه بشريحة واحدة يستغني عن مئات الترانزستورات. مما أدى إلي صغر حجم الحاسب وزيادة سرعة أدائه للعمليات ثم جاءت مرحلة أخرى من مراحل تطور الحاسب بدخول الحاسبات الشخصية . (مكليود ، 1998، ص 74 )

وانطلاقاً من العام 1980 بدأ التركيز نحو مجال آخر من مجالات أوسع لاستخدام الحاسب وهو أتمتة المكاتب (office automation(OA) والتي تهدف إلى تسهيل الاتصالات وزيادة إنتاجية المدراء والعاملين في المكاتب والتي تحوي البريد الإلكتروني وعقد المؤتمرات إلكترونياً والرسائل الصوتية ونقل المستندات وتخزين الصور. وكانت هذه التطورات ليست معزولة عن تطورات مقابلة في تكنولوجيا الاتصالات حيث تم الانتقال من الشبكات المعتمدة على الأسلاك النحاسية إلى الشبكات المعتمدة على الألياف الضوئية والتي تتميز بسرعة النقل وحجم التحمل كما تطورت وسائل الاتصالات بشكل كبير حيث حدثت نقلة كبيرة من التلغراف إلى الفاكس ومن الهاتف الثابت إلى الهاتف النقال فضلاً من أنه أصبح بالإمكان نقل الصور المستندات فضلاً عن البيانات الرقمية .

وهنا مثلت شبكة الإنترنت تتويجاً للاندماج بين تكنولوجيا المعلومات (الحاسبات الرقمية و الاتصالات ) حيث تطورت المكونات لتؤلف شبكة اتحادية هائلة تضم شبكة حاسبات متنوعة أصبحت الوسيط الجديد الذي يتم من خلاله التعامل مع الواقع وممارسة الأنشطة المختلفة. (نبيل، 2001، ص73)

وفي شهر يناير 1996 كانت شبكة الإنترنت تربط 9.47 مليون مضيف وقبل ذلك بأربع سنوات كان أقل من مليون مضيف . وتعتبر الزيادة في الخدمات التجارية المتصلة مباشرة بالحاسب الآلي وهي الرائدة في تحقيق الاستقرار المالي لشبكة الإنترنت في المستقبل على نفس القدر من الإثارة ففي شهر يناير 1997 تم تعيين نحو أربعة ملايين مضيف يشار إليهم بكلمة com أي تجاري وقبل ذلك بثمانية عشر شهراً كان أقل من نصف هذه الشركات - وبالتحديد 1.74 مليون شركة - موجوداً على شبكة الإنترنت وفي عام 1994 تم تعيين 774735 مضيفاً (com) أي تجاري .

وطبقاً لتقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية لعام 2003 فقد بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في عام 2002 حوالي 591 مليون ونصف وفي نهاية عام 2002 مثلت البلدان النامية 32% من عدد مستخدمي الإنترنت وما زالت سعة النطاق الترددي

المتوفر لمستخدم الإنترنت الإفريقي العادي نقل 20 مرة تقريباً عن نظيره الأوروبي و 8.4 مرات عن نظيره في أمريكا الشمالية . (أروى ، 2004 ، ص 102)

### 2-3- أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا من عدة منطلقات وأسس بينها:

أ- على أساس درجة التحكم نجد ما يلي :

- التكنولوجيا الأساسية: و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.
- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

ب- على أساس موضوعها :

- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .
- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

ج- على أساس درجة التعقيد :

- التكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب من صاحب البراءة .

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار. (لمين علوي، 2003، ص9)

#### 2-4- أهمية تكنولوجيا الاتصال و المعلومات:

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع. وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات. وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية، والتدهور البيئي. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها. إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية. كما تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة

في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً. ومعلوم أن زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاءً لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا. و تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية. من هنا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها. لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها و استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على

الصعيد الجزئي والكلّي.

2-5-5- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

2-5-1- التفاعلية

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين بدلا من" المصادر"، ومثال على ذلك، التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة. ونتج عن هذا التفاعل انحصار تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية. (محمود علم الدين، ص 177)

2-5-2- اللاتزامنية عدم الارتباط بعنصر الوقت :

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة. (محمد احمد عبد الباسط، 2005، ص ص 262 261).

2-5-3- التوجه نحو التصغير قابلية التحرك أو الحركية :

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن

الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية. (أحمد شطاح، 2006، ص 25).

### 2-5-4 - قابلية التحويل :

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق الفرنسي، "فالحودود أو الفروق "Minitel" نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى). أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل. (عبد الباسط محمد عبد الوهاب، ص 263.262)

### 2-5-5 - قابلية التوصيل والتركيب :

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون" والرأس من صنع شركة، "Next Wave" والديمو المحلل من صنع "شركة ناكست ويف"، "Eston" شارب "Sharp".

### 2-5-6 - اللاجماهيرية الرسائل الإعلامية الشخصية :

ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغب. (محمد شطاح ص 26.25).

2-5-7- الشبوع والانتشار :

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن "A. Toppler" لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

2-5-8- الكونية :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم. (محمود علم الدين، ص ص179.180)

2-6- سمات عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

إن الحديث هنا يدور حول التأثيرات المتزايدة لتقنيات المعلومات والاتصالات على الحضارة العالمية و على المنظمات كجزء منها وارتباطها بمتغيرات تتعلق بالإدارة و بروز الأنماط الجديدة من الإدارة في العالم . ومن المفيد القول أن دخول الإدارة إلي دائرة التأثيرات التكنولوجية لم يكن إلا نتيجة طبيعية ومنتظرة للظروف التي أنتجتها السمات الأساسية لعصر المعلومات و الاتصالات وأهمها:

2-6-1- ثورة تكنولوجيا هائلة وسريعة في مجال الاتصالات والإلكترونيات فالصناعات الرئيسية هي المرتبطة بالمعلومات بمعنى أن مركز الثقل الاجتماعي هو قطاع المعلومات وكما يقال من يملك المعلومة يملك القرار.

- 2-6-2- عولمة الاقتصاد وسقوط الحواجز وفتح باب التنافس غير المحدد .
- 2-6-3- الارتكاز على التجميع المتكامل عكس المجتمع الصناعي الذي يقوم على التخصيص وتقسيم العمل.
- 2-6-4- تطور أساليب تنمية القوى البشرية وتطور مفهوم وأهمية البرامج التدريبية والتعليمية وترسيخ مفاهيم الخدمات .
- الإدارة الراقية تقوم على التعامل مع المعلومات والاقتصاد والقوانين والتشريع والتسويق في إطار منظومة مفهومة متكاملة .
- 2-6-5- اختفاء الحواجز بين الاختصاصات العلمية وبروز مفهوم الأنظمة المندمجة وزيادة تأثير العلوم بعضها على بعض .
- 2-6-6- تطور احتياجات وتوجهات المستهلك أو العميل وتغير السياسات الإعلامية و الإعلانية لمواجهة هذا التطور .
- 2-6-7- تطور تدفق المعلومات كماً ونوعاً وتطور إنتاج البرمجيات اللازمة للسيطرة على هذا التدفق .
- 2-6-8- الاتجاه المتزايد لتغيير تكنولوجيا التصنيع وزيادة مخاطر التقادم التكنولوجي نتيجة التطور السريع الذي يشهده مجال التكنولوجيا . ( الخوري ، 2000 ، 83، 82 )
- 2-7- فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة:
- تقدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فوائد عدة لا يمكن حصرها وإنما نأتي على ذكر بعضها وفق التالي:
- أ- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين
- ب- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة
- ت- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات
- ج- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون

- ح- الابتكار و التجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة  
 خ- اتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون  
 د- الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،... الخ  
 ذ- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن  
 ر- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائها  
 ز- انتشار و توسع التجارة الالكترونية. (إبراهيم يختي، ص49)

## 2- 8 - أثر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على الأداء المهني:

عرفت هذه التكنولوجيا تسميات عديدة بحيث وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال NTIC ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC، ثم بداية من استخدام الانترنت في التسعينات من نفس القرن ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة TI (عيمر، مداخلة ملنقى دولي - جامعة الشلف 2006). ولا يمكن القول بأننا نستطيع الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال وترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التليفون وفي بعض الأحيان مرورا بشبكات أقمار الاتصال وما نتابعه على شاشات التلفزيون من معلومات تأتي من الداخل وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضا وبالتالي انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال. وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى صنع أنواع جديدة من الوظائف ونشاطات متنوعة في بيئات العمل ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العناصر التالية :

1- تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم .

2- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية ، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الإنتاج، فتكنولوجيا المعلومات ستسهل بدون شك من اكتشاف أخطاء التصنيع وكذا إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة

في الوقت المطلوب ، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تحديات المحيط بوقت أقل ، بالنسبة لتنظيم المؤسسة وهذا يمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي وجميع مستوياته ، الميزة التنافسية التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المؤسسة وذلك من خلال سرعة انتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، وكذا سرعة إحداث التغذية الراجعة ، وهذا من دون شك سيسرع من عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة فيعطي بذلك للمؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية. 3- تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر إستراتيجية.

4- لها دور غير مباشر في تحفيز الأفراد عموماً أو متخذي القرار خصوصاً. فمن الممكن اعتبار أن بعض أنواع المعلومات مصدر لتحفيز الأفراد و دفعهم للعمل، و بروح معنوية عالية ، الأمر الذي قد يؤدي في الأخير إلى زيادة التنافسية. (بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات، مداخلة، 2007 جامعة بالشلف )

### 2-9- مكونات تكنولوجيا الاتصال و المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مكونات كثيرة يكمل كلاً منها الأخر ساهمت في تطورها حدوث تحولات اجتماعية واقتصادية قوية وفيما يلي استعراضاً لأهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

2-9-1- الحاسبات: وهي أجهزة مبرمجة تتكون من وحدات مادية (الأجهزة) وغير مادية (البرامج ) وتأتي هذه الحاسبات بأحجام مختلفة. والحاسب الآلي يتعدى مفهوم مجموعة الوحدات الإلكترونية التي تستقبل البيانات وتخزنها وتعالجها فهو نظام يتكون من مجموعة مترابطة من المكونات التي تؤدي مشتركة مع بعضها البعض الوظائف الأساسية للنظام من إدخال ومعالجة وإخراج وتخزين ورقابة وبالتالي توفر للمستخدم النهائي الخدمات التجارية والإدارية والعلمية والصناعية والعسكرية والطبية والزراعية والتعليمية والتدريبية والخدمية وهذه الحاسبات مرت بعدة تطورات منذ بداية ظهورها حيث كانت بداية تطور الحاسب في 1942 م حيث بدأ العمل بمساعدة العالم

الرياضي (Howard aiken) وكان يستخدم نظام الصمامات المفرغة حيث كان طوله حوالي 50 قدم وفيه 3300 مفتاح كهروميكانيكي وارتفاعه كان 8 أقدام وفي عام 1951م تم تطوير الحاسب الآلي في جامعة بنسلفانيا في الولايات المتحدة وكان يستخدم نظم الصمامات المفرغة واستخدم لإدخال البيانات الكروت المثقبة وبعد ذلك تم اختراع الترانزستور في 1957م وكانت بداية أمل جديد في تطوير الحاسبات الآلية وتميزت أجهزة الحاسب بصغر حجمها وسهولة استخدامها في عام 1965م ثم استخدام شرائح مصنوعة من السليكون النقي حيث يمكن به الاستعاضة عن مئات الترانزستورات وبالتالي ساهمت في زيادة وسرعة عملياتها وتنوعها وفي تصغير حجمها أيضاً وفي عام 1971م تم تطوير أول دائرة إلكترونية مصغرة لاستخدامها في الحاسبات الآلية من قبل روبرت نويس مؤسس شركة انتل وبعد ذلك جاء ما يعرف بالجيل الخامس في عام 1991م وهذا الجيل يعرف بجيل الذكاء الاصطناعي والذي استخدم الدوائر المتكاملة الكبيرة جداً والذي يستند أساساً على برمجة الحاسب لأداء بعض الأعمال المنطقية والعقلية بنفس الأعمال التي يؤديها الإنسان . (كامل ، فاديه ، 1999 ، ص ص131 ، 142) .

2-9-2- البرمجيات: وهي المكونات غير الملموسة للحاسب الآلي إذ يعتبر الحاسب الآلي بدونها مجرد صندوق حديدي لا يستطيع العمل إلا أنه من خلال إنزال هذه البرمجيات إلى جهاز الحاسب واتباع التعليمات الموجودة في هذه البرمجيات يستطيع العمل ويمكن تصنيف هذه البرامج إلى ما يلي:

(أ) برامج التطبيقات: وهذه البرامج تصمم من قبل مبرمجين متخصصين إما في الشركة نفسها أو من قبل المبرمجين الخارجيين وهذه البرامج تغطي طائفة واسعة ومتنوعة من المساحة بدءاً بقواعد وامتداداً لنظم المعلومات الموزعة الكبيرة التي تربط بين جميع مواقع الشركة حول العالم والإصدار المكتبي ونشر الصحافة والمحاسبة والتخطيط والإدارة . كما تعمل هذه البرامج على معالجة البيانات الخاصة بهيكله أنشطة الأعمال في المنظمة وتطبيقاتها ومن أمثلتها البرامج المخزنية وبرامج بحوث العمليات

وبرمجيات التصميم القائمة على استخدام الحاسب وبرامج التدريب بمساعدة الحاسب وإدارة المعلومات والمعرفة .

(ب) برامج النظام : وهذه البرامج تنتج من قبل المبرمجين وخبراء تقنيين مثل أنظمة التشغيل وبرامج اتصالات البيانات والمختصة بالسيطرة على العمليات الداخلية لنظام الكمبيوتر ويعمل نظام التشغيل على التحكم في هذه البرامج وهناك أيضاً برامج المستفيد النهائي وهي برامج متعددة الاستعمالات من المستفيد النهائي كما وان هناك برامج تطوير النظام والذي تستخدم لتطوير أنظمة المعلومات ومن أمثلتها هندسة البرامج بالحاسب وتستخدم من قبل محلي النظام والمبرمجين (اسكوا ، 2003 ، 48).

### ثالثاً: الشبكات الخاصة (الانترنت و الإنترنت و الإكسترات)

تستخدم الإنترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترانيت) و شبكات خاصة بالزبائن و المورد و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية ( الإكسترات).

### 3-1- الانترنت

تعد الانترنت إحدى أهم انجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.. وتعد جزء من ثورة الاتصالات. ويعرف البعض الإنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفها "بوب نورتن" كاتي سميث "Bob" "Katy Northen" Smith الإنترنت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة "Interconnection of net work" وهي تتجزأ إلى كلمتين "Interconnection" وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و"Net work" وتعني الشبكة . (سميرة رابع بوعيشة، 2003، ص3)

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد (تبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي). (قويدر الواحد عبد الله و بوذريع صليحة)

بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA) وكان أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "Arpanet" أربانت منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "ميل نات" "Milnet" واختصت بوصل، وتقوم بوصل المواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم "Arpanet"، المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الإنترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الإنترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر"، "Gopher" والنسيج العالمي للربط بين الشبكات World Wide Web (www) ونسكيب "Net Scape"، وكان دخول ميكروسفت سنة 1995 "Micro soft" ميدان التنافس إذانا بالتطور الواسع في الشبكة، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم. (غالب عوض النوايسة، 2000، ص283 285)

3-2- البريد الإلكتروني E-Mail: وهو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور

والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات (مراد شلباية وعلي فاروق 2001 ص2) ، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft " أطلقت عليه اسم " هوت مايل " Hot Mail " (محمد بشير ، 2002 ، ص 33 )

3-3- التخاطب أو الدردشة Chat: وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل

فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد (عبد الحميد بسيوني ، ص 61) ، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

3-4- تلفونات الإنترنت : حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

3-5- بروتوكول نقل الملفات FTP: وهو اختصار لـ File transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الإنترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنت باستخدام هذا البرنامج. (بهاء شاهين ، 1999، ص315)

3-6- نظام الفهرسة: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البرتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد . (هشام مرسي ، 1998، ص18)

3-7- مجموعة الأخبار: وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

3-8- التلنت Télé Net: وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات Databaz.

3-9- خدمة التقصي أو البحث: معظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث. (عاطف السيد 2001 ص،

3-10- استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسات

أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية وواقية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لابد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الواقية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها. (محمد محمد الهادي، ص 258)

دراسة السوق والتأثير على التسويق :ساهمت الإنترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

3-11- خدمات الاتصال :عن طريق استخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الإنترنت أيضا في:

الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني بالرسالة.

- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

- سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

3-12- خدمات المؤتمرات المفتوحة :تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة:

- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

- سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
  - سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت.
  - زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.
- وبذلك فالإنترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال

الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها، ولكن هذه الشبكة تفكك عنها شبكات أخرى أضيق منها ولكنها تؤدي أيضا وظائف عديدة في المؤسسة، سوف نتطرق لها في العناصر الموالية.

### 3-13- الإنترنت

يرى J.N.yolin أن الإنترنت : "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط". (نوفيل حديد، ص 121)

فالإنترنت هي : "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها". (سلوى محمد الشرف، 2008 ص 64)

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص غير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترنت و باستخدام نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار ( Fire walls ) و غيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الاستخدام لها.(بشير عباس العلق 2007 ، ص 20)

أ- أسباب استخدام الإنترنت : تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة و الكبيرة و ذلك للأسباب التالية :

أ-1- تخفيض التكاليف : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و هذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت و الانترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، و كذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

و بالتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم الأنترانيت حولا إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف و طلبات الصيانة و الخدمات الإدارية المتعددة.

أ-2- توفير الوقت : تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الإتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة. كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الإتصالات و عدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها و لا يتم إرسالها عن طرق النظام البريد الداخلي قبل إستيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة و توفر الوقت.

أ-3- الإستقلالية و المرونة : توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Browsrer)، و من منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستفيدين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة . (بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين 2006 ص 59 60)

ب- تسخير خدمات الإنترنت : تسمح الإنترنت للمستخدم باستعمال الخدمات التي توفرها الإنترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترنت و من أهم هذه الخدمات :

• خدمة البريد الإلكتروني

- خدمة الدراسة عبر الويب
- خدمة البريد الفوري
- خدمة البحث عن المعلومات
- خدمة منتديات الحوار على الويب
- خدمة البحث عن المعلومات
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة
- خدمة قوائم النشر . (نوفيل حديد ص 123).

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترنت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

**الجدول (أ) أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت**

المعيار	الإنترنت	الإنترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفوذ	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

(نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121).

ويمكن تلخيص أوجه الشبه بين الإنترنت و الإنترنت فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستخدمان صفحات كتبت بلغة HTML.

- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات.

- كل يستعمل نفس البرتوكولات في استقبال و إرسال المعلومات.(نوفيل حديد ص 121)

### 3-14 - الإكسترنائيت

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترنت ما يسمى بالإكسترنائيت. وهي ما يعرف على أنها «نتاج تزواج» كل من الإنترنت و الإنترنت. فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد «.(مراد رايس 2005/2006، ص47). كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين".(محمد الصالح الحناوي، 2004 ص293) . و الواقع أن شبكة الإكسترنائيت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين و مع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكسترنائيت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري ( أو المستفيد ) قيمة مضافة. وشبكات الإكسترنائيت أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية. (بشير عباس العلق ص 23) و يعتمد تصنيف شبكات الإكسترنائيت على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسية هي :

أ- شبكة إكسترنانت التزويد أو التكميل :

تربط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

ب- شبكة إكسترنانت التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الإكسترنانت أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز و اشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغييرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار و مواصفات. (علاء السالمي ص 41).

ج- شبكات إكسترنانت التنافسية :

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة و الكبيرة لكي تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار. (بشير عباس العلق ص 24).

د- خدمات الإكسترنانت :

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترنانت، نذكر في ما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترنانت لتحسين العمل و نقله خطوة عن طريق الانتقال إلى الأعمال الإلكترونية و ذلك من خلال :

- تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات : يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترنانت و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.
- متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض

ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام.

- خدمة التوظيف : تستخدم الإستراتيجيات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق العمل تأمين احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها و قد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

- تواصل شبكات توزيع السلع : تسمح شبكة إستراتيجيات بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات. كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع و تسوية الحسابات المتعلقة بها. (زينب شطبية ص ص 72-73).

و انطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإستراتيجيات و هذا من خلال الجدول التالي :

الجدول (ب) : العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإستراتيجيات.

الشبكات	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	عامة، شعبية، تسويقية
الإنترانيت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص و مقيد و محظور على العاملين	خاصة بالمؤسسة و بما يرتبط بالعمل
الإستراتيجيات	مجموعات خاصة من شركاء العمل	خاص و محظور إلا على شركاء العمل المرخص لهم	مشتركة بين مجموعات الشركاء



**الفصل الثالث**  
**مقاربة نظرية حول الأداء**  
**الوظيفي**

### تمهيد

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين بها، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداءهم وكفاءتهم، حيث يسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابها الوسائل و المهارات المطلوبة للقيام بأعمالها.

ولأن العنصر البشري يعد أهم مورد بالمؤسسة، فإن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية جد صعبة. هذا لأن تحقيق المؤسسة لأهدافها وعلى رأسها تحسين أدائها المرتبط بشكل كبير بتحسين أداء الأفراد العاملين بها، لأن التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة. ولبلوغ هذه الغاية لا بد على إدارة المؤسسة أن تعمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري.

### أولاً: ماهية ومفهوم الأداء الوظيفي

لغة: الاتصال والقضاء والإتيان (عبد الغفار حنفي وحسين قزاز , 2007, ص 200)

اصطلاحاً : يقصد به النظامية والرسمية التي تعبر عن مكامن القوة أو مكامن الضعف في المساهمات التي يعطيها الأفراد الذين كلفوا بانجازها والقيام به. (عبد الغفار حنفي وحسين قزاز، 2007، ص200 )

تعريف آخر للأداء :تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد وفق أهداف محددة، تعكس توجهات المؤسسة.

عرفه سيزلاقي ووالاس: مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة والإبداع والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية، والأداء الوظيفي هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح.

### ثانيا : المفاهيم المرتبطة بالأداء

1-2- الكفاءة- Efficience : وتعني القدرة على تأدية في الموارد المتاحة للمؤسسة ، وذلك من خلال استخدام : الموارد بالقدر المناسب، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة، فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود، بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

2-2- الفعالية- Efficacité : وتتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة، بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر .ويمكن القول بان الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة ،بمعنى الوصول إلى الأهداف.

### ثالثا: محددات الأداء

3-1- الجهد: وهو الجهد الناتج عن حصول الفرد على تدعيم الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

3-2- القدرات : تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

3-3- إدراك الدور أو المهمة :تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة نمط الأداء والجهد المبذول، ونوعية هذا الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة ، ودرجة مطابقة الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

3-4- الوظيفة (متطلبات العمل) :وما يتعلق من واجبات ومسؤوليات و أدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.

3-5- الموقف (بيئة التنظيم الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن : مناخ العمل ، الإشراف و فرة المواد ، الأنظمة الإدارية ، نظام الاتصال ، السلطة ، أسلوب القيادة ، نظام الحوافز ، الثواب والعقاب .

### رابعاً: عناصر الأداء

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها:

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة.-

ب- كمية العمل المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الانجاز.

ت- المثابرة والوثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وانجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

### خامساً: خطط تحسين الأداء

5-1- تحسين عناصر الأداء :عندما يوصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف , تتضح الكثير من العوامل المساهمة والمؤثرة في الأداء، تتلخص هذه العوامل في الموظف، الوظيفة، الموقف وحتى يتحسن الأداء يجب دراسة كل هذه العوامل والبحث عن الطرق و الأساليب المناسبة لتحسينها.

5-2- تحسين الموظف :يعتبر الموظف العامل الأكثر صعوبة في تغيير من بين العوامل، وهناك عدة مداخل يمكن استخدامها للتغيير في هذا العنصر أهمها:

5-2-1- التركيز على نواحي القوة :يجب الإدراك أن محاولة القضاء على جميع نواحي الضعف في الموظف غير الواقعي، وان كل فرد هو عبارة عن خليط من نواحي القوة ونواحي الضعف وتتغلب نواحي القوة عن نواحي الضعف عند اغلب الناس، وبالتالي تكون مجهودات التحسين أكثر نجاحا عندما يتم تركيز البحث عن أساليب الاستفادة من المواهب المتوفرة.

5-2-2- التركيز على المرغوب :لوحظ أن هناك ارتباطا ذا دلالة بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه بامتياز ,وبالتالي يمكن زيادة الأداء الممتاز بالقدر الذي يمكن به السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يحبون أداءها.

5-2-3- الربط بالأهداف الشخصية :يجب أن ترتبط مجهودا تحسين الأداء وتتسجم مع أهداف الموظف الشخصية واهتماماته، لكن الاهتمامات المهنية والأهداف الشخصية قابلة للتغيير مع الوقت، وبالتالي يجب وضع هذه الاهتمامات والأهداف في الخطط التحسن القصيرة الأجل، ومحاولة التعرف على اهتمامات الموظفين وأهدافهم الحاضرة 5-3- تحسين الوظيفة: إن التغيير في تركيبة المهام الوظيفية الموكلة للموظف، يوفر فرصا جيدة لتحسين الأداء، وتساهم محتويات الوظيفة في تدني الأداء إذا كانت مملّة، وإذا كانت تفوق مهارات الموظف، أو إذا احتوت على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية وهناك عدة أساليب لدراسة هذه المشاكل أهمها:

5-3-1- تحديد المهام الضرورية :إن نقطة البداية في دراسة وتحسين الأداء في وظيفة معينة هو التساؤل عن ضرورة كل مهمة من المهام، بمعنى آخر أنه عند دراسة الوظيفة بعناية يجب أن تقلص هذه الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط.

5-3-2- تحديد المهام الملائمة :بعد تحديد المهام الضرورية للوظيفة يتم تحديد الجهة المناسبة التي يجب أن تؤدي فيها هذه المهام أو بمعنى آخر المهام الملائمة لسلطات والموظف وصلاحياته

5-3-3- تصميم الوظيفة:المقصود بتصميم الوظيفة عملية تحديد مهام و أنشطة الوظيفة الواحدة تجميعها وفقا لاعتبارات التشابه والارتباط.

5-3-4- تبادل الوظائف :تبادل الوظائف هو أسلوب واحد سهل ولكنه فعال في إزالة أو تخفيض الملل الوظيفي وبالتالي فهو يرفع من مستوى الدافعية لدى العاملين ويعني هذا الأسلوب عملية تحريك الأفراد من وظيفة لأخرى لفترة من الوقت.

5-4- تحسين الموقف :يتيح الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة فرصا للتغيير قد تؤدي إلى تحسين الأداء، وذلك بأخذ العناصر التالية في الحسبان:

5-4-1- تخطيط مكان العمل :يتم تخطيط مكان العمل بالطريقة التي تسمح بالقضاء على الوقت الضائع وترتيب مكان العمل.

- 5-4-2- إعادة تنظيم جماعة العمل: وذلك من خلال وضوح أو عدم خطوط الاتصال والمسؤولية عدد المستويات التنظيمية الموجودة وهل هي موجودة أم لا.
- 5-4-3- توفير الموارد و الإمكانيات اللازمة لأداء العمل.
- 5-4-4- تغيير جداول وبرامج العمل :يمكن مراقبة أو تغيير جداول العمل لخدمة مصلحة العمل الذي يجب انجازه.
- 5-4-5- إعادة النظر في أسلوب الإشراف :يتم مراجعة أسلوب الإشراف وما يترتب عليه من تفوق للسلطات ودرجة الاهتمام بالاتصالات ,معايير الأداء التي تعطى للموظفين.

#### سادسا: إستراتيجية التعاون في حل مشكلات تدني الأداء

الخطوات الإستراتيجية في حل مشكلات تدني الأداء:

- 6-1- تحليل المشكلة :يتم مناقشة المشكلة والقوة التي توجد عادة بين الموظف والمشرف ومحاولة تشجيع الموظف على الاشتراك في تشخيص المشكلة وبالتالي يتحول المشرف من رئيس إلى مرشد ومدرّب.
- 6-2- تحديد الهدف :بعد تحليل المشكلة يجب وضع هدف لتحسين الأداء ,ويجب في هذا الصدد التفرقة بين أهداف تحسين الأداء وأهداف النتائج.(بعجي سعاد، 2007 ،ص8)
- 6-3- وضع خطة العمل :وذلك من خلال اختيار إستراتيجية مناسبة لتحقيق الهدف المطلوب:

6-3-1- تحديد خطوات العمل

6-3-2- وضع جدول زمني لكل خطوة من خطوات العمل.

6-3-3- تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ كل خطوة من خطوات العمل

6-3-4- تنفيذ الخطة : يتم تنفيذ الخطة التي تم إعدادها من قبل الموظف لتحسين أداءه، إما المشرف فيقوم بالخطوات المطلوب منه .

6-3-5- متابعة التنفيذ :يتم تحديد تاريخ معين لمتابعة التنفيذ، يقوم فيه العامل بتقديم تقرير عن إنجازاته.

6-4- معايير قياس الأداء: من المهم وضع المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة

وتستعمل في الحكم كل كفاءة العمال، أو الفرع من الناحية الكمية والكيفي. ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

6-4-1- نواتج الأداء: تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين كمية ناتج وجود ناتج الأداء وهناك صعوبة في انجاز مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصر الثاني في ذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة وبالاعتماد على أهداف العمل ذاته.

6-4-2- سلوك الأداء: يعتمد على أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوي العملاء، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء..... الخ

6-4-3- تحليل وتوصيف العمل: تعتمد أساسا على تحديد مكونات الأداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، الخصائص والمواصفات المطلوبة من القائم بالعمل.

#### سابعا: العوامل المؤثرة على الأداء

7-1- غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تمتلك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

7-2- عدم المشاركة في الإدارة: أن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى المنظمة.

7-3- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها

كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف الغير منتج .

7-4- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء الموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية اقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

7-5- التسبب الإداري: التسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

#### ثامنا: تقييم الأداء

تقييم الأداء يعني الحصول على حقائق تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله وهيبته العلمية والنهوض بالواجبات والمسؤوليات المناطة إليه حاضرا أو مستقبلا , وهذا يستلزم معرفة هذه القدرات حتى تستطيع المنظمة توظيف هذه القدرات والطاقات بالأسلوب الأمثل الذي يحقق أهداف المنظمة مع مراعاة أهداف المنظمة ومراعاة تحقيق الرغبات وما ينشد إليه القرار في المنظمة . (طاهر محمود الكلاله، 2008 ،ص 183)

#### تاسعا : الأداء والصحة النفسية

يرى بعض العلماء أن الأداء والصحة النفسية يرتبطان ببعضهما البعض ولكي يقوم الفرد بأداء الواجبات الملقاة على عاتقه. لا بد أن يتمتع بصحة نفسية سليمة خالية من الاضطرابات الشديدة التي قد تؤثر بشكل سلبي على عطائه وقدراته على انجاز المهام. والعطاء فعل واع اختياري يميز إنسانية الفرد عن باقي المخلوقات وبالتالي تحدد معنى إنسانيته كما يعتبر العطاء المطلوب القيام من أهم مظاهر تحقيق الفرد لوجوده أو تحقيقه لإنسانيته ويتخذ العطاء مظاهر مختلفة تتمثل في جهد عقلي يبذله العالم ويعطيه لطلابه وجهد يقدمه عامل بأمانة . (عبد الغفار، 2001 ،ص 221)

و الأداء الجيد يتطلب من الفرد تمتعه براحة نفسية ودافعية لانجاز ما هو مطلوب منه بالشكل الأفضل وتحقيق النجاح. ويؤثر على سلوك الفرد فيجعله في وضع الجاهزية للقيام بالمهام الموكلة إليه، والالتزام بعمله والشعور بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها. (ربيع، 2000، ص96)

### عاشرا: مؤشرات الأداء الوظيفي

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات (الشوايكة، 2008، ص41). أهمها :

أ- الإنتاجية.

ب- الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل .

ت - مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة .

ث - القدرة على الإبداع والابتكار .

ج- درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين .

ح- مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات.  
(فهد، 2007، ص25)

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

أ- الفعالية : الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه .

ب- الكفاءة : وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

# الفصل الرابع

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين  
الأداء المهني لموظفي الإدارة

## أولاً: وسائط وقنوات الاتصال داخل المؤسسة

الحلقة المحورية هي الاتصال الرسمي و غير الرسمي . الثاني غير مباشر، يأخذ الشكل العنقودي و يتلزم وجوده مع الاتصال الرسمي فهو يعبر عن الطبيعة البشرية. يتمتع بدرجة عالية من التصديق .وبالرغم من ذلك فإن المعلومات لا تأتي من مصادر رسمية ومن ثمة يمكنه أن ينقل معلومات لا تمثل الحقيقة و كذا الإشاعات وما شابه ذلك وفي هذه الناحية يكمن خطر الاتصال غير الرسمي و لكنه نشاط طبيعي في أية منشأة طالما أن هناك جماعة من الأفراد تعمل مع بعضها، لها مصالحها واهتماماتها الخاصة وأمام هذه الحقيقة فإن المدير العملي يستخدمه كجزء من مسالك الاتصال المنتظمة كلما أمكنه ذلك أما الاتصال الرسمي فهو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و المستقبل لها و يتخذ هذا النوع من الاتصالات عدة أشكال من أهمها الاتصال اللغوي و غير الشفوي أما وسائله فتضمن بالإضافة إلى المسالك التنظيمية المحددة وسائل أخرى: المقابلات الخاصة، الاجتماعات على مستوى القسم والإدارة ، الاجتماعات العامة، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية، المجالات والجرائد الداخلية (محلية)، التقرير السنوي للموظفين، الخطابات البريدية المباشرة، الملصقات ، النشرات الدورية و الخاصة ، الصور والأفلام السينمائية وغيرها. و يلاحظ أن كل وسيلة لها استخداماتها الخاصة ولذا نجد أن اختيار إحداها يتوقف على اعتبارات منها: نوع الرسائل المطلوب توصيلها ومدى أهميتها و درجة السرية الواجب توافرها وعدد المطلوب الاتصال بهم 'السرعة اللازمة في الاتصال و التكلفة التي يمكن تحملها وعلى ضوء مثل هذه الاعتبارات و غيرها يمكن لمدير المنظمة اختيار الوسائل التي تحقق فعالية الاتصال. وهنا نسجل أهمية وسال الاتصال الحديثة على غرار الهاتف بنوعيه و الفاكس والبريد الإلكتروني ووسائط التواصل الاجتماعي ، ومساهمتها في تسريع العمل دون جهد ولا تكلفة مقارنة بالطرق أو وسائل الاتصال التقليدية.

## ثانيا: عصرنة الاتصال داخل الجامعة

أكد مدير عام بوزارة التعليم العالي على ضرورة عصرنة الجامعة الجزائرية و مواصلة الإصلاحات. وهذا من على منبر ملتقى وطني حول الجامعة والتنمية المحلية بالمدرسة العليا للعلوم السياسية بآبن عكنون، مرافعا عن خيار مواصلة تطبيق نظام "أ.أم دي". موضحا أن الجامعة مطالبة بالانفتاح على محيطها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، بوصفها مفتاح التنمية.. مذكرا بأن الجامعة الجزائرية دخلت مرحلة رفع التحدي لضمان الجودة وتحقيق النوعية في التكوين والبحث والتسيير. مجددا تأكيده على دعم خيار الاستمرار في سياسة الإصلاحات وتعزيزها بما يحقق نماء الجامعة وتطورها، لبلوغ مصاف الجامعات العصرية التي تضمن تكويننا نوعيا بالمعايير الدولية. وهو المسعى الذي تواصل فيه إدارة جامعة الأغواط التي ما فنتت تستقطب الكفاءات من كل الجهات وفي شتى الميادين . كما ركزت جهودها المالية كاملة لأجل تطوير وسائل تكنولوجيا الاتصال في الاتجاه الذي يرقى بمستوى الأداء المهني . مع الاهتمام بالعنصر البشري الذي يبقى في كل الأحوال الحلقة المحورية التي من شأنها تحريك دواليب التنمية وإحداث النماء المطلوب

(<https://ar-ar.facebook.com/essawtalakhar> يوم 09 مارس 2017،17 سا)

## ثالثا: مساهمة التكنولوجيا في تطور الأداء المهني للموظفين

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكلة، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام، وذلك لضمان

تأدية عملها بشكل صحيح بما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المنظمة لتحقيقه. لذا فالعلاقة القائمة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ساهمت في:

- 1- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- 2- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- 3- في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل. مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- 4- زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وتحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.
- 5- زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال إتمام عمليا وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- 6- زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية و تفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات. (حنان، 2007،

(47)

إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية. و الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا

في أية منظمة مهما كانت مخرجات عملها إداريا. لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى و تفعيل وتطوير العملية الإدارية برمتها.

#### رابعا: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

من المعلوم أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات يتطلب دراسات وافية لأجل تحقيق التدفق المعلوماتي وإنجاز الأهداف المرجوة من وراء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أهم هاته المتطلبات ما يلي :

4-1- توفر متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإبداع والإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائدة التي يشهد فيها التنافس بين الدول والشركات والهيئات . ( أبو زيد ، 2003 ، 23 )

4-2- الاهتمام بتوجهات الإدارة والمحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبتكر . (راويه \_ 2003 \_ 463 )

4-3- الحاجة إلى تبني تغيير اجتماعي كوسيلة أساسية لتوفير مناخ لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا يتطلب إعداد الجمهور العام على أوسع نطاق ممكن لفهم واستيعاب واستخدام هذا النوع المتقدم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرغبة في الاستفادة منها لتحقيق المطالب المتنوعة. ( أبو زيد، 2003 ، 23 )

4-4- توفر الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة تجاه التجريب وتحمل المخاطر وألا يكون دورها فقط هو الالتزام بالاستجابة وردود الفعل لما يحدث.

4-5- تنمية ثقافة داعمة ومناخ يسهل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمشاركة في المعلومات والمرونة في الأدوار لإدراك التميز والتفوق الفني. والمنظمات التي تفتقد هذا التوجه تفشل في إدراك الفرص الجديدة التي تقدمها لها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ( راويه، 2003 ، 464 )

4-6- الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات غالباً ما يتطلب بعض التغييرات في الهياكل الاجتماعية والأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا . ( راويه - 2003 - 454 )

4-7- يعتبر الأمن والتشفير أمرين ضروريين للاستخدام التجاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . ( هامر، شامبي، 1995، 55 )

4-8- الحاجة المستمرة للمهارات الفردية و التعليمية الملائمة لتطوير الذكاء الصناعي والحرص على حسن استخدامه. وهذا ما يؤدي إلى التحول الكبير من الهندسة المدنية والميكانيكية إلى الهندسة الإلكترونية حيث الطلب متزايد على هؤلاء الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومع الذكاء الصناعي تصميماً وتطويراً . ( سعيد، علي، 1998، 4، 6 )

4-9- ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي والجامعي والتدريب وتضافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية وزيادة التنسيق بين مختلف النواحي التنظيمية والثقافية والتاريخية والسياسية مما يؤدي إلى رفع مستوى التنمية البشرية . ( صلاح - 2004 - 89 )

4-10- تشجيع الاستثمار الأجنبي في هذا المجال عن طريق تقليل العقبات الإجرائية والتنظيمية وتخفيض الجمارك على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . ( أروي - 2004 - 107 ) . وعلى الرغم من أهمية هذه المتطلبات وضرورة توفرها إلا أن هناك معوقات كثيرة تحول دون تطبيق التكنولوجيا لا سيما في بلدان العالم الثالث. يورد الباحثون العديد منها. لعل أبرزها ضعف الاستشارات في مجال تكنولوجيا المعلومات ومحدودية توفر المهارات اللازمة . وغيرها من المعوقات الأخرى على غرار انعدام الوعي بما يمكن أن توفره التكنولوجيا وكذا عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية والكلفة الباهظة للوصول إلى الانترنت. ( أروي، 2004 ، 104 )

# الفصل الخامس

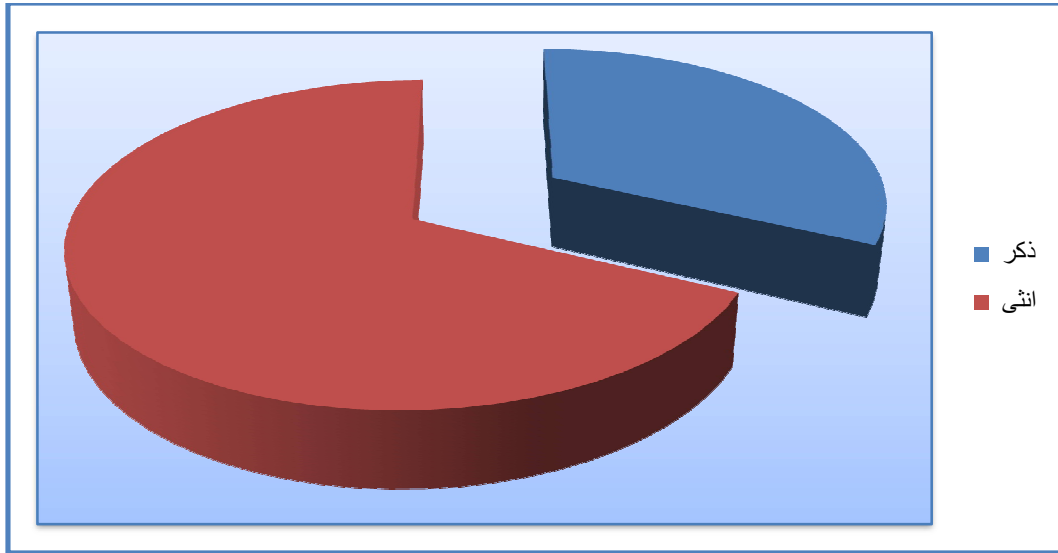
## نتائج الدراسة

أولاً: تحليل نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة

جدول رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التوزيع	السن
32 %	32	ذكر
68 %	68	أنثى
100 %	100	المجموع

شكل رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس



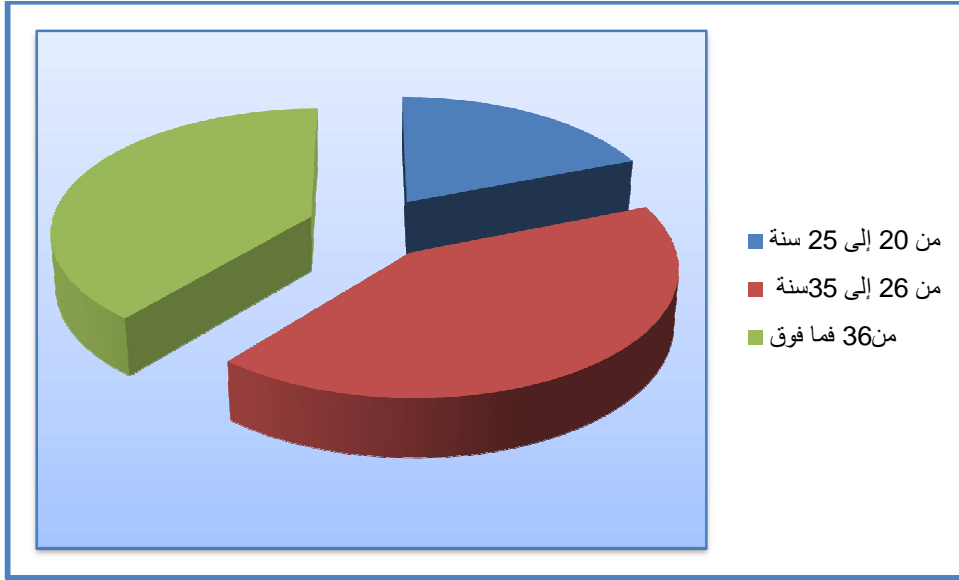
**تحليل وتفسير الجدول رقم 01:**

يوضح الجدول أن نسبة الإناث وصلت إلى 68 بالمائة بينما لم تتعد نسبة الذكور 32 بالمائة. وهو ما قد يفسر أن فئة الإناث هن الأكثر ميولا للعمل الإداري خاصة في مجال الإعلام الآلي اللاتي اكتسحن غالبية فروع التكوين به سواء في التعليم العالي أو معاهد ومراكز التكوين المختلفة. ومن جهة أخرى يمكن تبرير ذلك أيضا بارتفاع تعداد الإناث في المجتمع الجزائري مقارنة بفئة الذكور. كما أن للفئة الأخيرة اهتمامات أخرى في علم الشغل غير الإدارة التي يرى الكثير من الشباب أنها لا تتوافق واهتماماتهم وتطلعاتهم المستقبلية.

جدول رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التوزيع	السن
19 %	19	من 20 إلى 25 سنة
42 %	42	من 26 إلى 35 سنة
39 %	39	من 36 فما فوق
100 %	100	المجموع

شكل رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية



### تحليل وتفسير الجدول رقم 02:

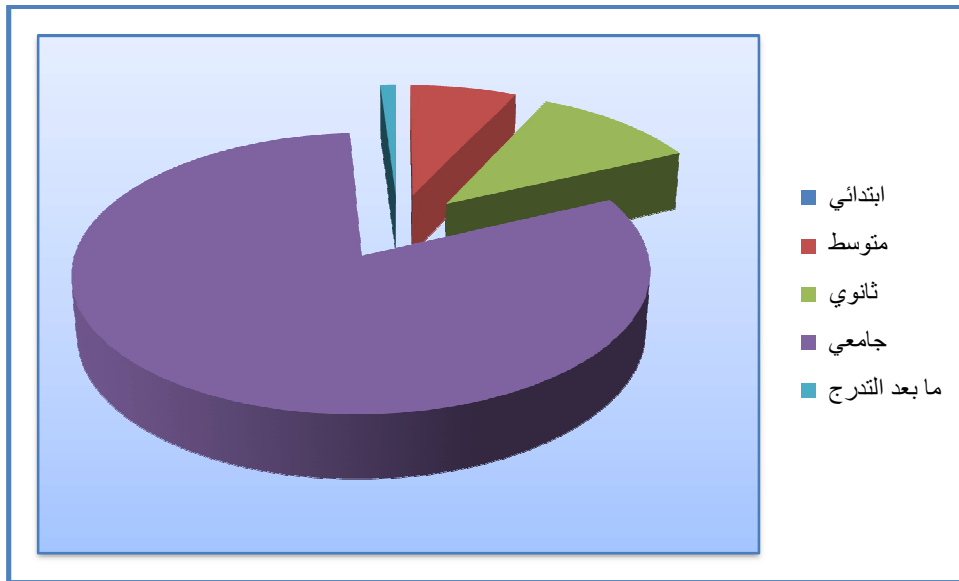
يبين الجدول أن أفراد العينة يمثلون أكثر من تتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة وبنسبة أقل من تزيد أعمارهم عن 36 سنة. بينما تمثل الفئة العمرية بين 20 و 25 سنة أقل نسب العمالة بإدارة الجامعة بما مجموعه 19 من عينة الدراسة المقدره بما مجموعه 100 . وهذا طبيعي بالنظر للقفزة النوعية التي عرفتها جامعة الأغواط من حيث إتاحتها لفرص التشغيل للمتخرجين الجدد بالموازاة مع التوسع الذي عرفته في الهياكل والأقسام وزيادة عدد الكليات في السنوات الأخيرة. بالموازاة مع تخرج الفئة

المذكورة التي واكبت التطور التكنولوجي الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

جدول رقم (03) يبيّن توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التوزيع	المستوى التعليمي
0 %	0	ابتدائي
7 %	7	متوسط
11 %	11	ثانوي
81 %	81	جامعي
1 %	1	ما بعد التدرج
100 %	100	المجموع

شكل رقم (03) يبيّن توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



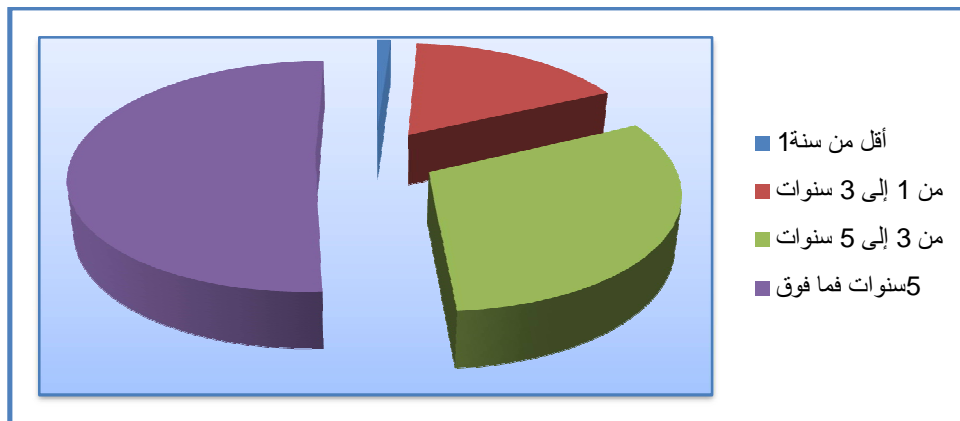
**تحليل وتفسير الجدول رقم 03:**

كما هو ملاحظ بين الجدول أن نسبة الموظفين الحاملين لمستوى جامعي يصل إلى 81 بالمائة مقابل 11 بالمائة من ذوي مستوى الطور الثانوي. وأما مستوى التعليم المتوسط فلم يتعد ممثلوه في إدارة الجامعة حدود 7 بالمائة من بين المبحوثين. كما أن مستوى ما بعد التدرج يمثلته في فئة المبحوثين موظف واحد. في وقت لا يوجد فيه أي موظف بمستوى الطور الابتدائي. وهو ما يبين من جهة مستوى التأطير الممتاز من حيث المستوى توافقا وتوجهات الحكومة الرامية إلى الرفع من مستوى التأطير والأداء. ومن جهة أخرى الشروط المطلوبة للتوظيف والتي تتوقف في الغالب على وجوب حمل طالب الشغل لشهادات عليا.

**جدول رقم (04) يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة**

الأقدمية	التوزيع	النسبة %
أقل من سنة واحدة	1	1 %
من 1 إلى 3 سنوات	17	17 %
من 3 إلى 5 سنوات	31	31 %
5 سنوات فما فوق	51	51 %
<b>المجموع</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**شكل رقم (04) يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة**



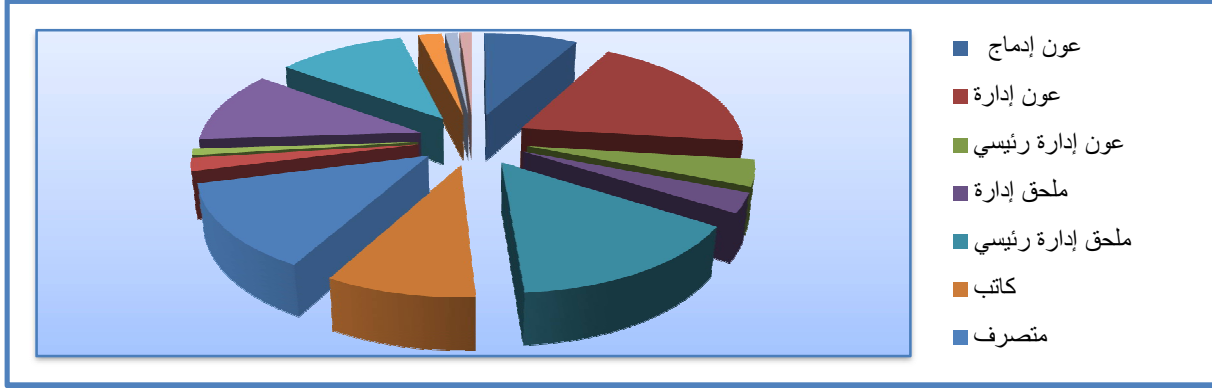
**تحليل وتفسير الجدول رقم 04:**

الرقم 51 هو النسبة المئوية للموظفين الذين لهم خبرة تتجاوز 05 سنوات، و من 3 إلى 05 سنوات سجلنا 31 بالمائة، بينما بيّن الجدول أعلاه أن هناك 17 بالمائة من ذوي الخبرة المهنية التي تتراوح بين سنة واحدة إلى 03 سنوات. والمبحوثين دون سنة واحدة كخبرة لا تكاد نسبتهم تذكر. وهو ما يفسر عراقية جامعة الأغواط التي يعود تاريخ إنشائها إلى منتصف ثمانينيات القرن الفائت. كما أن غالبية المبحوثين الذين وزعنا عليهم الاستبيان هم أصلاً من موظفي رئاسة الجامعة. ولعل الأمر قد يتغير إذا ما كان غالبية المبحوثين من موظفي الكليات الحديثة النشأة على العموم.

**جدول رقم (05) يبيّن توزيع المبحوثين الرتبة المهنية**

الرتبة	التوزيع	النسبة المئوية
عون إدماج	8	% 8
عون إدارة	19	% 19
عون إدارة رئيسي	4	% 4
ملحق إدارة	3	% 3
ملحق إدارة رئيسي	15	% 15
كاتب	9	% 9
متصرف	13	% 13
متصرف رئيسي	2	% 2
سكرتاريات	1	% 1
مهندس دولة	11	% 11
تقني سامي في الإعلام	11	% 11
محاسب	2	% 2
رئيس مصلحة	1	% 1
عون تقني لمخابر الجامعة	1	% 1
المجموع	100	% 100

شكل رقم (05) يبيّن توزيع المبحوثين حسب الرتبة المهنية



### تحليل وتفسير الجدول رقم 05:

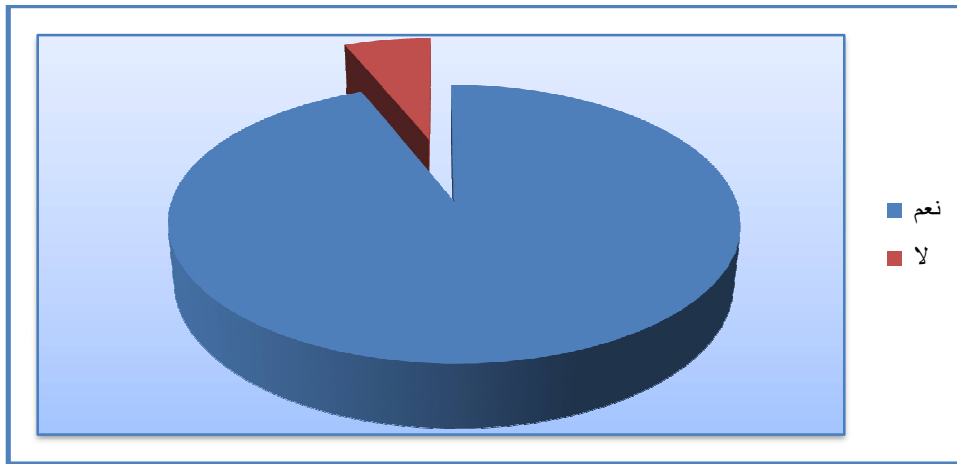
الجدول يبين أن أكبر عدد من المبحوثين هم فئة عون إدارة بنسبة 19 بالمائة تليهم فئة ملحق إدارة رئيسي بنسبة 15 بالمائة، مقابل 13 نسبة المبحوثين من رتبة متصرف. وأما الموظفون في اختصاص الإعلام الآلي الذي هو محل دراستنا. فتمثلهم نسبة 22 بالمائة بينهم 11 مهندس دولة. لنتوالى نسب المبحوثين بين 01 و 09 بالمائة بالنسبة للفئات الأخرى (رئيس مصلحة، عون تقني لمخابر الجامعة، سكرتارية، عون إدارة رئيسي، ملحق إدارة، كاتب، متصرف رئيسي، محاسب، إلى جانب 8 بالمائة من أعوان الإدماج من ذوي شهادات في التخصص). وهي كلها مناصب تتوافق و التصنيف الإداري الأخير لمصالح الوظيفة العمومية. والملاحظ أن الإدارة الجزائرية تولي اهتماما كبيرا لرقمنة القطاع الإداري بدليل وجود عدد كبير من المتخصصين في مجال الإعلام الآلي في كل الإدارات على غرار الجامعة التي هي محور دراستنا. كما أن التوظيف في المناصب الإدارية خاصة الأكثر استغلالا تشترط حيازة شهادة في الإعلام الآلي أو على الأقل تعطى لحاملها الأولوية في التوظيف بالنسبة للمسابقات على أساس الشهادة.

ثانيا : تحليل نتائج استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم (06) يبيّن توزيع المبحوثين حسب درجة الاهتمام

النسبة %	التوزيع	المهتمين
94%	94	نعم
6%	6	لا
100%	100	المجموع

شكل رقم (06) يبيّن توزيع المبحوثين حسب درجة الاهتمام



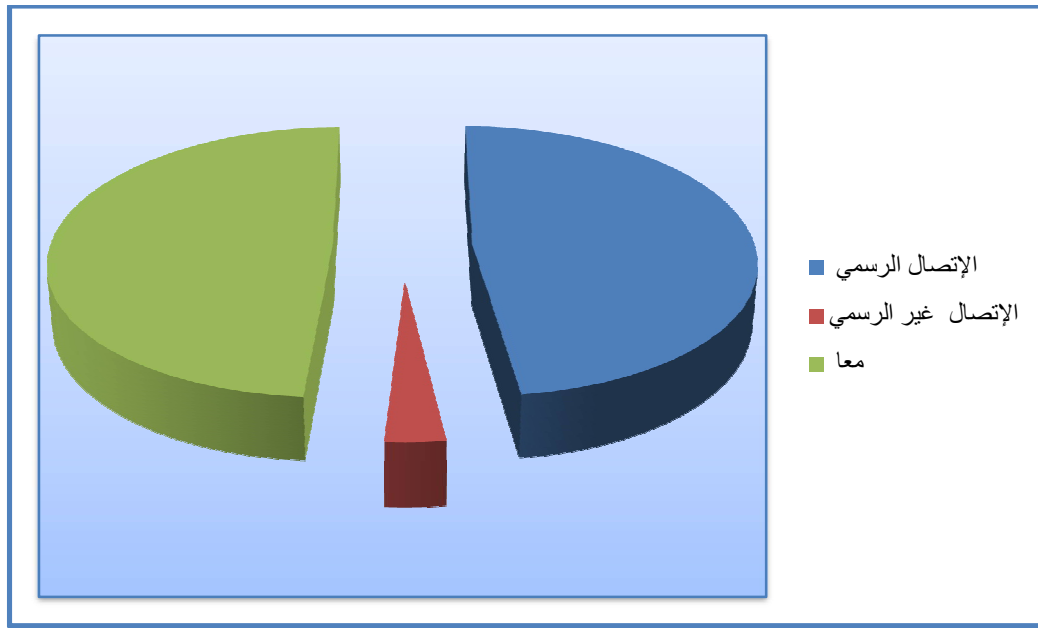
### تحليل وتفسير الجدول رقم 06:

الأكيد أن بيانات الجدول توضح بما لا يدع أي مجال للشك مدى استيعاب فئة الموظفين عموماً لأهمية تكنولوجيا الاتصال في معاملاتهم المهنية وفي تحسين أدائهم المهني وسرعة التنفيذ لديهم. ذلك أن 6 من بين 94 موظفاً لا يولون أي اهتمام ولا يستخدمون جهاز الإعلام الآلي أو غيره مما ينعت بتكنولوجيا الاتصال لا يمثل شيئاً. وأغلب الضن أن المعنيين من قداماء الموظفين، وهم على عتبة الإحالة على التقاعد.

جدول رقم (07) يبين محور العملية الاتصالية

النسبة المئوية	التوزيع	العملية الاتصالية
% 48	48	الاتصال الرسمي
% 03	3	الاتصال غير الرسمي
% 49	49	معا
% 100	100	المجموع

شكل رقم (07) يبين محور العملية الاتصالية



### تحليل وتفسير الجدول رقم 07:

يوضح الجدول أن الاتصال الرسمي يمثل 48 بالمائة وغير الرسمي 03 بالمائة كما أن غالبية الموظفين أي بنسبة 49 يتصلون بكلتا الطريقتين. يعني أنه لا يوجد التزام بالاتصال الرسمي الذي هو الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ويكون خاضعاً للقواعد والقوانين والأنظمة المتبعة داخل المنظمات في الوقت الذي نجد فيه أن الاتصال غير الرسمي يتم بالاستناد إلى الاعتبارات الشخصية بين الأطراف

المعنيين ولا يكون محددًا بأي اعتبارات أخرى. ولا أحد يستطيع أن ينكر أن المنظمة مهما حاولت الالتزام فقط بالاتصالات الرسمية لا تستطيع. حيث أن الاتصالات غير الرسمية لها أهميتها داخل المنظمة بل يمكن أن تقدم خدمات عديدة للمنظمة .

جدول رقم (08) يبيّن توزيع الأشكال الاتصالية

النسبة المئوية	التوزيع	الأشكال الاتصالية
21.70 %	79	الاتصال المباشر
9.06 %	33	لوحة الإعلانات
10.98 %	40	التقارير
13.73 %	50	الاجتماعات
12.91 %	47	الهاتف
6.59 %	24	الفاكس
10.43 %	38	جهاز الحاسوب
11.53 %	42	شبكة الأنترنت
1.64 %	6	شبكة الإنترنت
0.82 %	3	شبكة الإكسترنيت
0.54 %	2	المرسلات الرسمية
<b>99.99 %</b>	<b>364</b>	<b>المجموع</b>

**تحليل وتفسير الجدول رقم 08:**

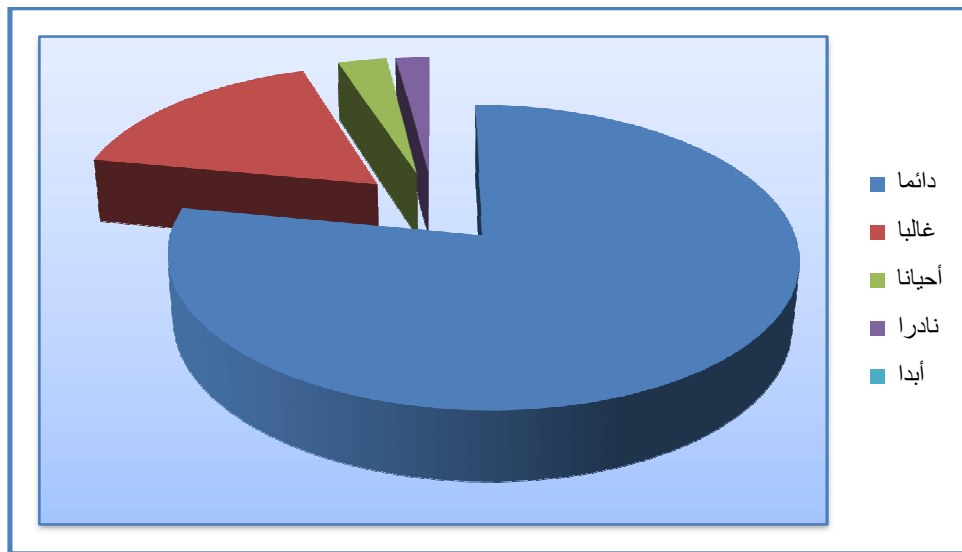
على الرغم من وجود وسائل اتصالية حديثة إلا أنه لا يمكن الاستغناء عن الاتصال المباشر أي الاتصال بطريقة وجها لوجه لفعالية ذلك في كل الأحوال. وهو ما يوضحه الجدول. حيث أن نسبة 21.70 بالمائة من المبحوثين يفضلون الاتصال المباشر. كما أن 13.73 يحبذون الاجتماعات بينما يختار ما نسبته 12.91 من عينة الدراسة الاتصالات الهاتفية ومنهم عن طريق شبكة الأنترنت بنسبة 11.53 بالمائة

والملاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يحبذون الاتصال باستعمال شبكتي الإنترنت و الأنترانيت هم قلة بالنظر لعدم التعاطي الكبير مع الشبكتين المذكورتين. ومعلوم أن الأنترانيت لا يتم الولوج إليها سوى من داخل المنظمة و موظفيها وتحت قيود عالية. و الإنترنت ممكن الدخول لها من أي مكان خارج المنظمة ومن أي مستخدم لديه كلمة السر واسم المستخدم. وعموما فإن الاتصال تتعدد أشكاله ومن خلال فئة المبحوثين اتضح أن كل الأشكال متوفرة ومعمول بها وإن كان لدى بعضها بنسب قليلة جدا.

جدول رقم (09) يبيّن استخدام جهاز الحاسوب

النسبة المئوية	التوزيع	الاستخدام
78 %	78	دائما
17 %	17	غالبا
3 %	3	أحيانا
2 %	2	نادرا
0 %	0	أبدا
100 %	100	المجموع

شكل رقم (09) يبين استخدام جهاز الحاسوب



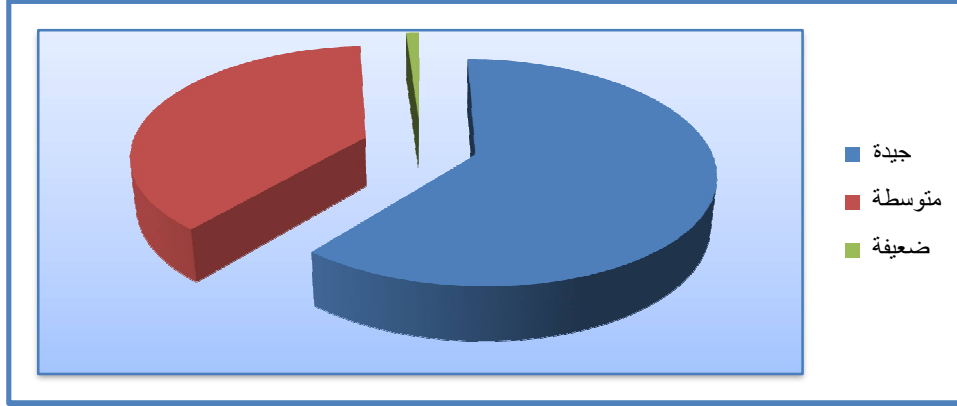
**تحليل وتفسير الجدول رقم 09:**

أظهرت الاستبانة أن ما نسبته 78 بالمائة من المبحوثين كلهم يؤكدون استعمالهم الدائم لجهاز الحاسوب و ما نسبته 17 بالمائة يؤكدون أنهم غالبا ما يستعملونه . أي أنه لا غنى لهم عنه في مهامهم الإدارية. وهنا يكاد يكون الجهاز المذكور وسيلة حتمية لعمل الموظف الإداري داخل أقسام ومكاتب الجامعة. على غرار الإدارات الأخرى حسبما يلاحظ . وما يؤكد ذلك أن لا أحد من المبحوثين صرح بكونه لا يستعمل الجهاز أبدا. وهو ما يعني أن أصحاب الاختصاص ذوي الشهادات في المجال، وغيرهم. كلهم يستعملونه. وهذا ما يعد قفزة نوعية في الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال في حقل العمل وهو مؤشر يوحى بعصرنة القطاع الإداري، وبالنهضة المهنية المشهودة في هذا المجال. وحتى الذين لا يستعملونه إلا أحيانا لا تتجاوز نسبتهم 3 بالمائة مقابل 2 بالمائة لمن يستعملونه إلا نادرا.

جدول رقم (10) يبين درجة التحكم في جهاز الحاسوب

النسبة %	التوزيع	الدرجة
61%	61	جيدة
38%	38	متوسطة
1%	1	ضعيفة
100%	100	المجموع

شكل رقم (10) يبين درجة التحكم في جهاز الحاسوب



### تحليل وتفسير الجدول رقم 10:

أوضح الجدول رقم 10 بان درجة التحكم في الجهاز عالية أي بنسبة 61 بالمائة لدرجة جيد و نسبة 38 لدرجة متوسط وواحد لدرجة ضعيف. وهو ما يؤكد مستوى الاستعداد والتحكم الجيد في جهاز الإعلام الآلي. بعد ولوج عشرات الموظفين الحاملين لشهادات في الاختصاص، عالم الشغل.

جدول رقم (11) يبين استخدامات جهاز الحاسوب

النسبة	التوزيع	الاستخدامات
33.81%	70	كتابة التقارير
37.68%	78	حفظ البيانات
17.87%	37	الإحصائيات
2.89%	6	البرمجة معلومات
1.93%	4	طبع بطاقات ممغنطة
5.31%	11	المراسلات
0.48%	1	برنامج خاص بالأجور
99.97%	207	المجموع

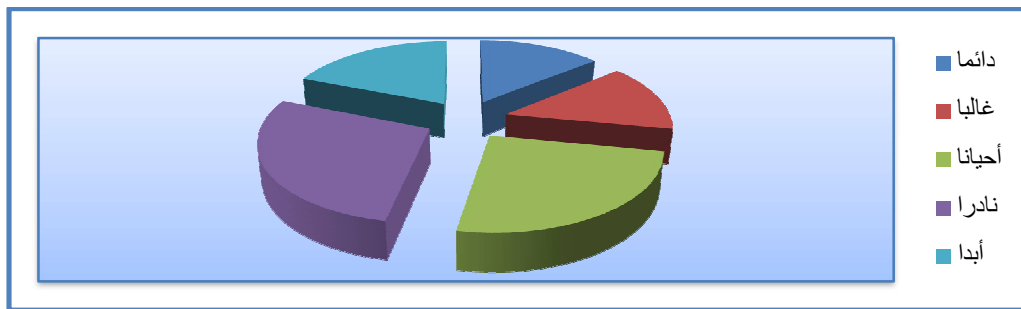
**تحليل وتفسير الجدول رقم 11:**

في الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 37.68 بالمائة يستخدمون جهاز الإعلام الآلي في حفظ البيانات و 33.81 بالمائة في تحرير التقارير. مقابل 17.87 بالمائة ممن يستعملونه في الإحصائيات من خلال البرامج الخاصة. وينسب أقل باقي الاستخدامات الأخرى. ما يؤكد أن الجهاز المذكور بالنسبة للموظفين الإداريين ما زال لم يرق إلى ما يجب أن يكون عليه، من حيث استعماله العديدة. وبات في الغالب يقتصر على التحرير أي أنه لا يعد في الوقت الحالي سوى أنه عوض الكتابة بخط اليد لا أكثر. في حين من المفترض أن يتعدى ذلك لاستعمالات أخرى تتيحها مختلف البرامج المعدة.

**جدول رقم (12) يبيّن مدى الاستعانة بالتقارير المكتوبة باليد**

النسبة %	التوزيع	الكتابة باليد
14%	14	دائماً
14%	14	غالباً
25%	25	أحياناً
28%	28	نادراً
19%	19	أبداً
100%	95	المجموع

**شكل رقم (12) يبين توزيع التقارير المكتوبة باليد**



**تحليل وتفسير الجدول رقم 12:**

هذا الجدول يوضح أن 28 بالمائة من المبحوثين يستعملون نادرا الكتابة بخط اليد وهو مؤشر جيد خاصة وأنها أعلى نسبة في الجدول. وهناك 14 بالمائة من صرحوا بأنهم غالبا أو دائما يكتبون بخط اليد. وهو ما يفسر أن هناك بين الموظفين الذين ما زلوا يستعملون الكتابة بخط اليد، ولعله الحنين إلى الماضي من جهة ومن أخرى يمكن تفسير ذلك بكون المعنيين يفضلون التحرير على ورقة قبل إعادة حجز المعلومات على الجهاز. وهذا عادة ما يقوم به المسؤولون حسب الرتب. كما أن هناك وثائق تتطلب التدوين عليها بخط اليد. مثل الوثائق الجاهزة أو السجلات على اختلافها. في وقت أكد فيه 19 بالمائة من المبحوثين أنهم لا يدونون بالطرق التقليدية. ما يجعل مستقبل الكتابة والتدوين بخط اليد آيل للزوال في المستقبل القريب جدا.

**جدول رقم (13) يبين توزيع أسباب استخدامات التقارير المكتوبة باليد**

النسبة المئوية	التوزيع	الاستخدام يعود إلى
73.23 %	52	طبيعة العمل تتطلب ذلك
25.35 %	18	عطب في جهاز الحاسوب
1.40 %	1	عدم اقتناعك بالعمل بالحاسوب
99.98 %	71	المجموع

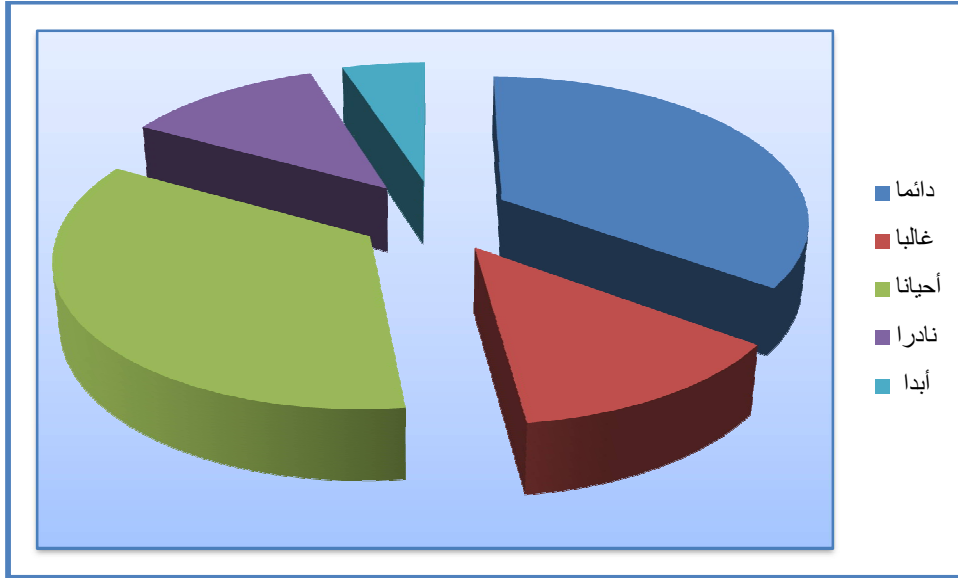
**تحليل وتفسير الجدول رقم 13:**

وفي هذا الجدول يتضح ما ذكرناه سابقا أي أن طبيعة العمل هي التي تفرز أسباب الكتابة بخط اليد. حيث أن 52 بالمائة أكدوا ذلك. وهناك فقط 18 بالمائة من الذين صرحوا أن الكتابة بخط اليد تعد ظرفية بالنسبة لهم وقرنوها بوجود عطب في جهاز الحاسوب. وهو ما يفسر التوجه الجديد الحاصل في مجال الإدارة الحديثة، أو بما يسمى الإدارة الرقمية.

جدول رقم (14) يبين استخدام شبكة الانترنت

النسبة المئوية	التوزيع	الاستخدام
35%	35	دائما
13%	13	غالبا
35%	35	أحيانا
12%	12	نادرا
5%	5	أبدا
100%	100	المجموع

شكل رقم (14) يبين استخدام شبكة الانترنت



### تحليل وتفسير الجدول رقم 14:

الجدول يوضح أن هناك 35 بالمائة من المبحوثين يستعملون شبكة الانترنت في عملهم خاصة منهم أصحاب الاختصاص ممن يستعملون البريد الإلكتروني خاصة في

مهامهم ومراسلاتهم وهي نفس النسبة لمبحوثين أشاروا أن ذلك يكون أحيانا بالنسبة لهم. وما نسبته 13 بالمائة لمن أشاروا على خاتة غالبا و 12 نادرا و 05 بالمائة أبدا. وهو ما يفسر التوجه الجديد الحاصل فيما يعرف بالإدارة الرقمية.

جدول رقم (15) يبين البرامج الالكترونية

البرامج	التوزيع	النسبة
spas	5	%2.26
Word	92	%41.62
Excel	75	%33.93
power point	18	%8.14
Access	9	%4.07
Outlook	4	%1.80
intellij	3	%1.35
Java	3	%1.35
Jnypsten	3	%1.35
angular	3	%1.35
spring	3	%1.35
pmb	1	%0.45
dos	2	%0.90
المجموع	221	%99.92

تحليل وتفسير الجدول رقم 15:

الجدول يوضح أن 41.62 بالمائة، من المبحوثين يستعملون جهاز الإعلام الآلي في التدوين أي الكتابة. وهذا عن طريق برنامج (Word). و 33.93 بالمائة يستعملون برنامج (Excel)، للحساب طبعا. خاصة بالنسبة لموظفي المصالح الاقتصادية. و 18 بالمائة برنامج (power point). ما يفسر أن استعمالات هاته البرامج تكون وفق الضرورة والاحتياج وحسب التخصص المهني. وهناك برامج أخرى على غرار لا تستعمل كثيرا. على غرار (pmb)، (dos)، (Outlook)، (Access) وغيرها. مما

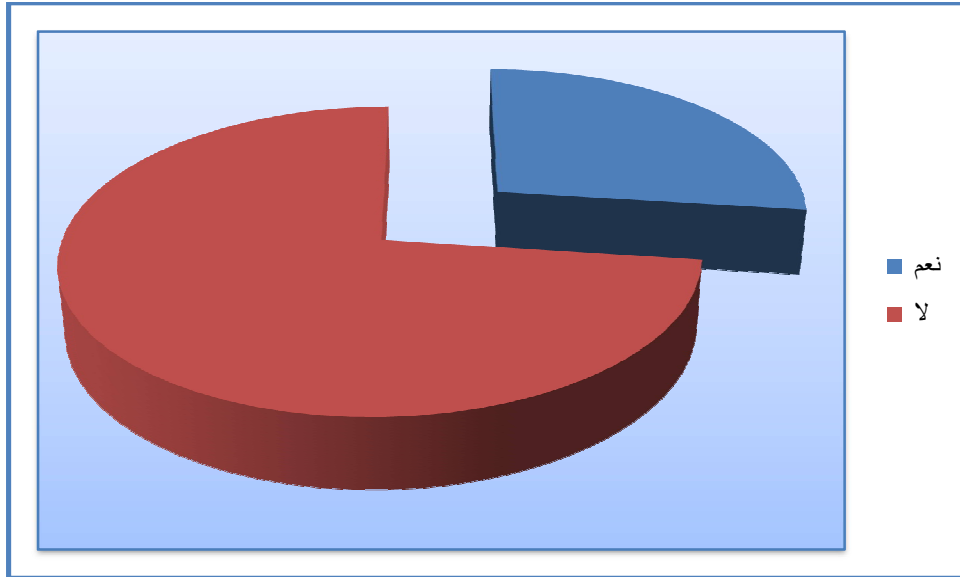
يوضح أيضا بأن غالبية الموظفين ينظرون إلى جهاز الإعلام الآلي نظرة الكاتب أكثر من أي شيء آخر. وهي نظرة من المفترض أن تزول رويدا رويدا. توافقا و ما هو حاصل من ثورة تكنولوجية عارمة في مختلف المناحي.

### ثالثا: الصعوبات التي تعترض الموظف في استخدام التكنولوجيا الحديثة

جدول رقم (16) يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة المئوية	التوزيع	الجواب بـ: ( نعم/لا)
27 %	27	نعم
73 %	73	لا
100 %	100	مجموع

شكل رقم (16) يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال



**تحليل وتفسير الجدول رقم 16:**

عندما نلاحظ نسبة 73 بالمائة من المبحوثين يصرحون انه لا تعترضهم أية صعوبة في استخدام التكنولوجيا نستبشر خيرا . مع أن هناك 27 بالمائة من الذين ما زالوا يجدون صعوبة في ذلك . ولعل ما يفسر ذلك هو التوجه الحاصل نحو عصرنة الإدارة وإدخال وسائل تكنولوجيا تتماشى ومقتضيات العصر الحالي .

**جدول رقم (17) يبين نوع الصعوبة**

النسبة	التوزيع	تحديد الصعوبة
3.70%	1	من ناحية اللغة
74.07%	20	من الناحية التقنية
22.22%	6	من ناحية الاستخدام
99.99%	27	المجموع

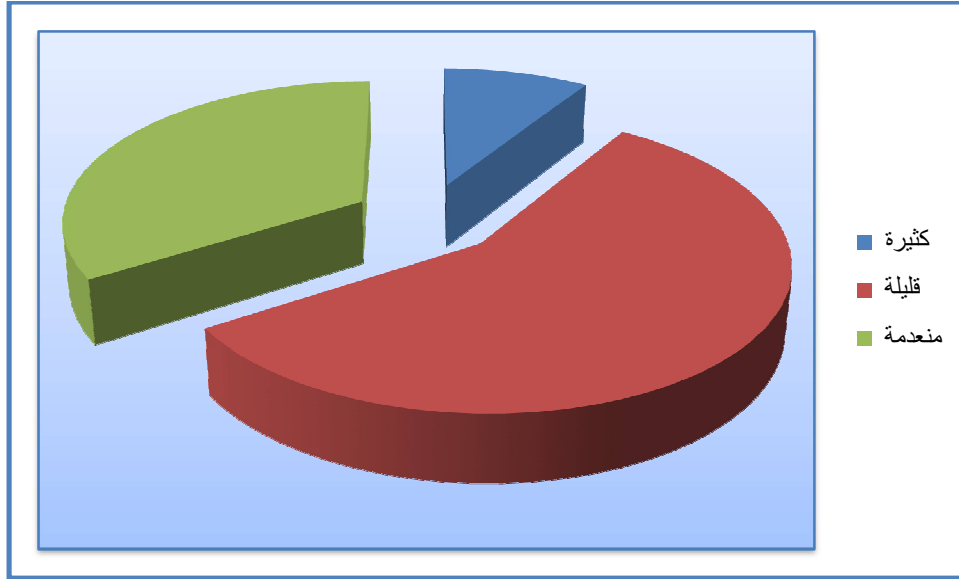
**تحليل وتفسير الجدول رقم 17:**

الجدول يوضح أن نسبة 74.07 بالمائة من المبحوثين يجدون صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال من الناحية التقنية ولعل هؤلاء من الممارسين فقط وليسوا من أهل الاختصاص. والجميل ان نسبة 3.70 بالمائة صرحوا أن اللغة هي التي تشكل صعوبة بالنسبة إليهم. و06 بالمائة من حيث طريقة الاستخدام . وهو ما يفسر أن المبحوثين تنقصهم الخبرة الكافية وهو أمر ليس بالمشكل إطلاقا.

جدول رقم (18) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا

السلبيات	التوزيع	النسبة %
كثيرة	9	9 %
قليلة	57	57 %
منعدمة	34	34 %
المجموع	100	100 %

شكل رقم (18) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال



### تحليل وتفسير الجدول رقم 18:

هذا الجدول يكشف أن نسبة 57 بالمائة يؤكدون أن هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال مقابل 34 بالمائة ممن يرفضون وجود سلبيات أصلاً و 9 بالمائة يعتبرونها كثيرة. وكتحصيل حاصل نلاحظ انه إذا كانت هناك سلبيات في استعمال تكنولوجيا الاتصال فالإيجابيات هنا أكثر بكثير حسبما أدلى به المبحوثون.

جدول رقم (19) يبين نوع سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة %	التوزيع	أنواع السلبيات
6.6 %	6	تقليص الوظائف
29.29 %	29	تهديد حماية المعلومات
30.30 %	30	مخاطر التلوث بفيروسات
12.12 %	12	المخاطر الصحية للعاملين
20.20 %	20	تقليص العلاقات الشخصية
1.01 %	1	انقطاع الكهرباء
1.01 %	1	انقطاع الانترنت
99.99 %	99	المجموع

### تحليل وتفسير الجدول رقم 19:

ما يوضحه الجدول أن مخاطر الفيروسات في عالم تكنولوجيا الاتصال تمثل أكبر نسبة 30.30 بالمائة تليها مسالة حماية المعلومات والتهديدات التي تطالها بنسبة 29.29 بالمائة . كما انهاته التكنولوجيا مست حتى النسيج الاجتماعي من حيث تقليصها لهاته العلاقات بنسبة 20 بالمائة كما الحال مع المخاطر الصحية المحتملة جراء الاستعمالات المفرطة وهذا بنسبة 12.12 بالمائة. وتفسير ذلك إن هناك فعلا سلبيات لا يمكن التغاضي عنها. وهذا ما يتوجب ترشيد أو حسن استعمال تكنولوجيا الاتصال من حيث الوقت ومن خلال عدم الإفراط . حتى تعم الإفادة وتتوافر بشكل أكبر.

جدول رقم (20) يبيّن العوائق الاتصالية

العوائق	التوزيع	النسبة المئوية
طبيعة الاتصال داخل المؤسسة	45	43.26 %
التكنولوجيا المستخدمة قديمة وغير مواكبة للعصر	28	26.93 %
العلاقات بين زملاء العمل غير جيدة	31	29.80 %
<b>المجموع</b>	<b>104</b>	<b>99.99 %</b>

**تحليل وتفسير الجدول رقم 20:**

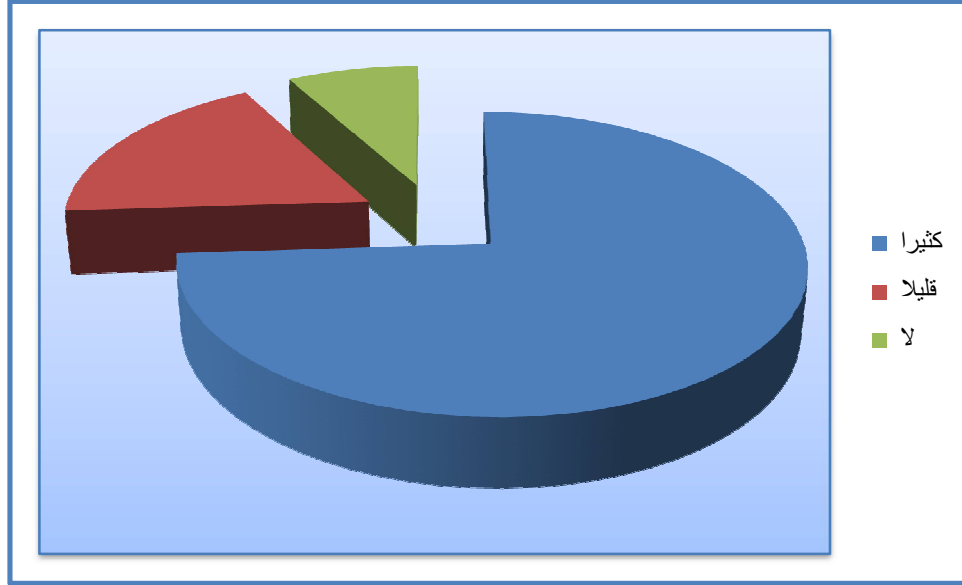
يوضح الجدول أن طبيعة الاتصال داخل المؤسسة أو المنظمة. هي التي عادة ما تكون عائقا اتصاليا بنسبة 45 بالمائة مقابل 28 بالمائة لكون التكنولوجيا الاتصالية المستخدمة قديمة ولا تتماشى والعصر الحالي. في حين يرى 31 بالمائة من المبحوثين أن طبيعة العلاقات بين زملاء العمل غير الجيدة تشكل عائقا اتصاليا قائما بذاته سواء بالنسبة للاتصال الرسمي أو غيره.

رابعا : مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة وتحسين الأداء المهني

جدول رقم (21) يبيّن توزيع إدخال وسائل حديثة للإدارة

حجم الإدخال	التوزيع	النسبة %
كثيرا	74	74 %
قليلًا	18	18 %
لا	8	8 %
<b>المجموع</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

شكل رقم (21) يبيّن توزيع إدخال وسائل حديثة للإدارة



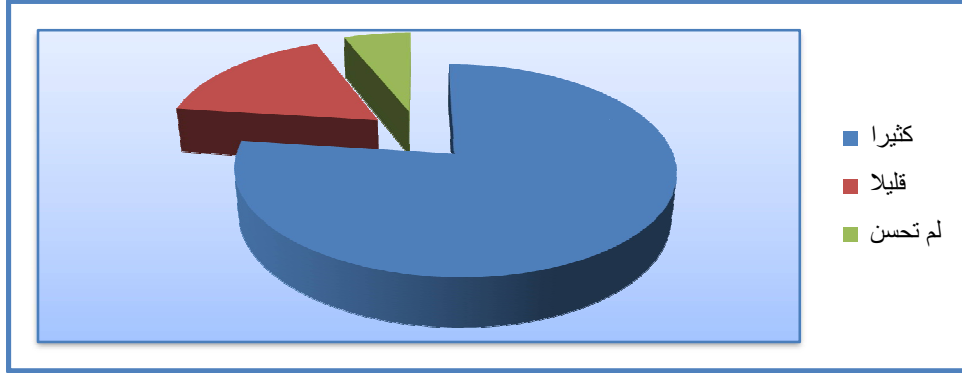
**تحليل وتفسير الجدول رقم 21:**

يتضح من الجدول أن هناك اهتمام كبير من قبل الإدارة لترقية الأداء المهني لما لتكنولوجيا الاتصال من فوائد في ذلك وهذا من خلال اقتناء عدد معتبر من التجهيزات والوسائل حسب الحاجة ووفق التطور الحاصل وهذا ما أكدته 74 بالمائة من المبحوثين. وهو ما يفسر السياسة الإدارية أو التوجه الإداري الحديث الذي تلعب التكنولوجيا دورا رياديا في تحريك دواليبه في الاتجاه الصحيح والتوجه السليم. المؤدي إلى ترقية وتحسين و عصرنه الأداء الإداري بما يتماشى ومتطلبات العصر.

جدول رقم (22) يبيّن مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال

النسبة المئوية	التوزيع	مستوى المساهمة
77 %	77	كثيرا
17 %	17	قليلا
6 %	6	لم تحسن
100 %	100	المجموع

شكل رقم (22) يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال



### تحليل وتفسير الجدول رقم 22:

في الجدول ظهرت نسبة 77 بالمائة من المبحوثين تؤكد مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الذي له علاقة متعدية مع الأداء المهني بطبيعة الحال. وبين المبحوثين 17 بالمائة ذكروا أن التكنولوجيا لم تساهم إلا قليلا في تحسين الاتصال. وهذا ما نعتبره غير منطقي خاصة وان المحور يتحدث حصريا عن الاتصال دون الأداء المهني وان كانت علاقتهما مباشرة ببعض. والغريب في الأمر أن 6 بالمائة من المبحوثين صرحوا علنا أنها لم تحسن من مستوى الاتصال. ولعل في ذلك خلل ما. قد يتعلق بعدم فهم كنهه أو ماهية أو حتى مضمون السؤال. ومع ذلك يتأكد لنا مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال والأداء المهني عموما.

### جدول رقم (23) مرتكزات ومؤشرات تحسين الاتصال

النسبة المئوية	التوزيع	المزايا
42.64 %	58	سرعة تداول المعلومة
39.70 %	54	سهولة الاتصال بين الموظفين
6.61 %	9	قضت على عوائق الاتصال
11.02 %	15	القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة
99.97 %	136	المجموع

**تحليل وتفسير الجدول رقم 23:**

حسب الجدول نرى أن سرعة تداول المعلومات فيما بين أعضاء المنظمة اعتبره 42.64 بالمائة من المبحوثين أهم مؤشر على تحسين الاتصال فضلا عن سهولة الاتصال بين الموظفين بما نسبته 39.70 بالمائة وهي متقاربة جدا. وفق كل هذا أشار 11.02 بالمائة من المبحوثين أن من بين مؤشرات الفلاح والنجاح وحسن الاتصال. وصول المعلومة شافية كافية دون أي تشويه قد يصيبها لسبب أو لآخر.

جدول رقم (24) يبين مؤشرات عدم تحسين التكنولوجيا الحديثة للاتصال داخل الإدارة

النسبة المئوية	التوزيع	الأسباب
78.26%	36	لأنك لا تستخدمها كثيرا
13.04%	6	لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها
8.69%	4	عدم وجود وسائل تكنولوجيا حديثة
99.99%	46	المجموع

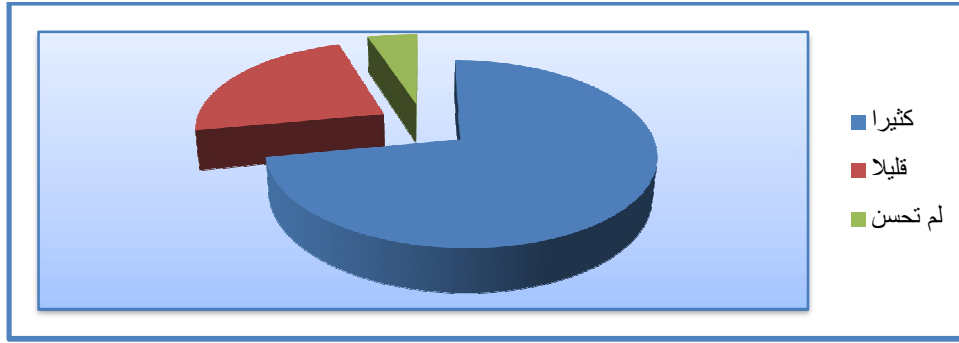
**تحليل وتفسير الجدول رقم 24:**

ما نسبته 78.26 من المبحوثين أكدوا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن من الاتصال الإداري لأنهم لا يستخدمونها كثيرا مقابل نسب متقاربة لمن ذكروا أنهم يرون أن الوسائل الأخرى أنجع منها أو يقولون بعدم وجود وسائل تكنولوجيا حديثة. وفي كل الأحوال يكون تفسير ذلك من منطلق أن التكنولوجيا تكون عاملا أساسيا وهاما في تحسين الاتصال داخل الإدارة على الدوام، في حال توافرها. وعليه وجب إيلاء الأمر الأولوية القصوى في الاتجاه الذي يحسن الاتصال والأداء والمردود عموما.

جدول رقم (25) يبين تكنولوجيا الاتصال وما مدى مساهمتها في تحسين الأداء المهني

القيمة	التوزيع	النسبة المئوية
كثيرا	72	% 72
قليلا	23	% 23
لم تحسن	5	% 5
المجموع	100	% 100

شكل رقم (25) يبين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما مدى تحسين أداء المهني



### تحليل وتفسير الجدول رقم 25:

الجدول يكشف مرة أخرى أن 72 بالمائة من المبحوثين من إدارة جامعة الأغواط يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال فعلا ساهمت بالقسط الوافر في تحسين الأداء المهني . ونسبة 23 بالمائة يقولون غير ذلك أو يعتبرونها قد ساهمت بقسط قليل و 05 بالمائة ينفون ذلك تماما. وهذا التباين في الآراء يؤكد تجانس فئة الموظفين من حيث المستوى والتخصص . سيما بالنسبة لفئة 05 بالمائة. ذلك أن التفسير الحقيقي لهذا الجدول يؤكد مساهمة تكنولوجيا الاتصال مساهمة فعالة في تحسين أو ترقية الأداء المهني . وعلى مسؤولي الجامعة بحث مسالة نفور بعض الموظفين من دخول بوابة التكنولوجيا بوصفها الرهان الحقيقي لمستقبل الإدارة والتسيير عموما.

جدول رقم (26) يبين مؤشرات قياس درجة مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء

النسبة %	التوزيع	المؤشرات
21.51%	34	زيادة الدقة في الأداء
24.05%	38	الرفع من كفاءة العمل
37.97%	60	السرعة في الأداء
16.45%	26	سهولة الوصول إلى المستخدمين
99.98%	158	المجموع

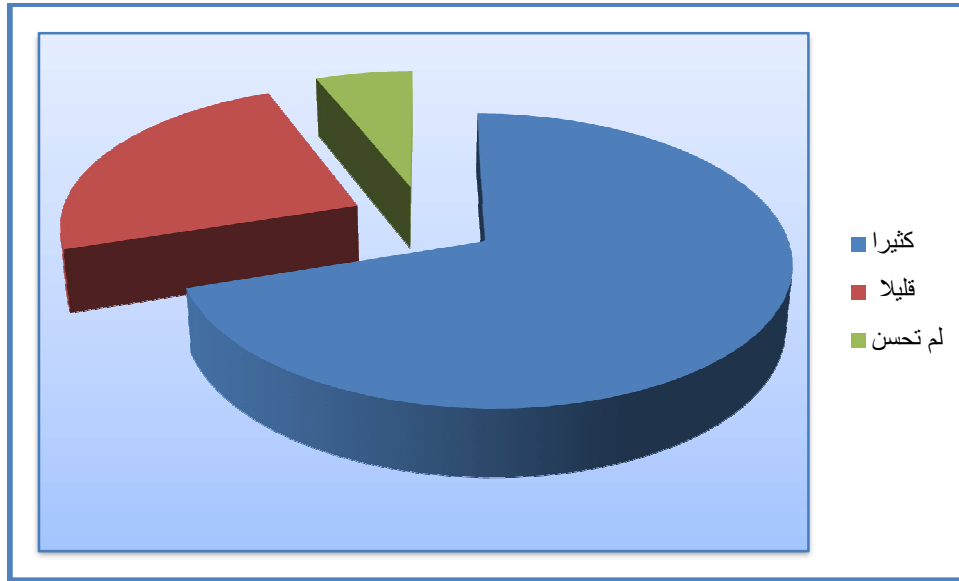
**تحليل وتفسير الجدول رقم 26:**

يوضح الجدول أن 37.97 بالمائة من المبحوثين يصرحون بأن السرعة في التكفل هي أبرز مؤشرات قياس مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء. يليها مؤشر الرفع من كفاءة العامل بنسبة 24.05، فمؤشر زيادة الدقة في الأداء بنسبة 21.51 بالمائة. كما أن 16.45 من المبحوثين أكدوا على أن من بين المؤشرات، سهولة الوصول إلى المستخدمين. وهي كلها مؤشرات حقيقية يعتد بها في قياس مثل هاته العناصر الداخلة في مستويات الأداء وتحسين الاتصال باستعمال التكنولوجيا الحديثة .

جدول رقم (27) يبين مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لظروف العمل

النسبة المئوية	التوزيع	العبارات
70 %	70	كثيرا
24 %	24	قليلًا
6 %	6	لم تحسن
100 %	100	المجموع

شكل رقم (27) يبين تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لظروف العمل



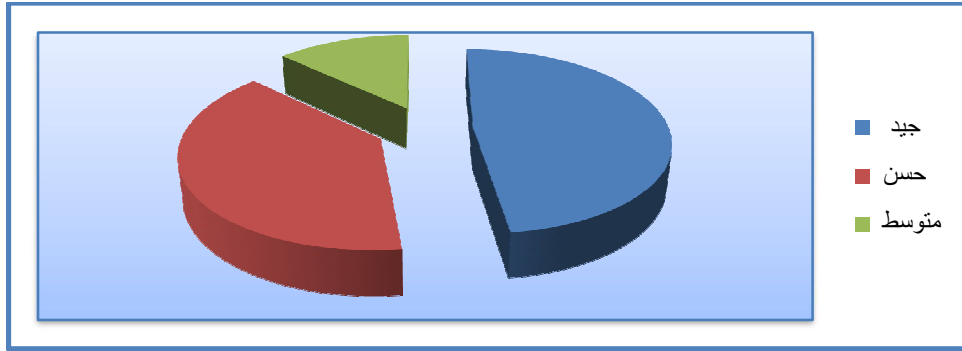
### تحليل وتفسير الجدول رقم 27:

هذا الجدول يوضح أن نسبة 70 بالمائة وهي النسبة الغالبة من المبحوثين تؤكد أن تكنولوجيا الاتصال حسّنت كثيرا ظروف العمل. وبفارق كبير نوعا ما، أشار 24 بالمائة من المبحوثين إلى أن التكنولوجيا لم تساهم في تحسين ظروف العمل سوى بنسبة قليلة. بينما رأى 6 بالمائة منهم عكس ذلك تماما. وهنا تتضح التباينات الحاصلة في آراء المبحوثين، بين من يستعمل التكنولوجيا فعلا ويحسّن استخدامها. وبين من لا علاقة له بها أصلا. وهو ما يفسر من جهة أخرى أن الأمر يتطلب حزمًا كبيرًا واهتمامًا أكثر من قبل القائمين على إدارة الجامعة لترسيخ مبادئ العمل والتطور التكنولوجي وضرورة مواكبة العصرنة و الرقمنة بكل أشكالها في صالح الموظفين أولا والمنظمة دائما.

جدول رقم (28) يبين مستوى الأداء المهني

النسبة %	التوزيع	العبارات
48%	48	جيد
39%	39	حسن
13%	13	متوسط
100%	100	المجموع

شكل رقم (28) يبين مستوى الأداء المهني



### تحليل وتفسير الجدول رقم 28:

يتضح من معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 48 بالمائة من المبحوثين يؤكدون أن أداءهم المهني في ظل تكنولوجيا الاتصال جيد للغاية ويعتبر 39 بالمائة منهم أن الأداء حسن بينما يرى 13 بالمائة كون الأداء متوسط بالنسبة لهم ولعل ذلك راجع إلى نقص التحكم بالنسبة للإداريين من غير الاختصاص في الإعلام الآلي . وهو ما يتطلب من إدارة الجامعة الرفع من مستوى التكوين للموظفين حتى يواكبوا التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

جدول رقم (29) يبين تطور الفرد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث

النسبة المئوية	التوزيع	التطورات
16.90 %	35	تنمي روح العمل
26.08 %	54	زيادة المعلومات
22.70 %	47	نشر ثقافة التكنولوجيا على نطاق أوسع
12.07 %	25	تقديم ضوابط عمل حقيقية
22.22 %	46	تضاعف من مستوى الأداء
99.97 %	207	المجموع

**تحليل وتفسير الجدول رقم 29:**

يتضح من خلال معالم الجدول الأخير أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تزيد من معلومات الموظف حسب 26.08 من المبحوثين مقابل 22.70 بالمائة ممن قالوا أنها تساهم في نشر ثقافة التكنولوجيا على نطاق أوسع. كما تضاعف من مستوى الأداء حسب 22.22 بالمائة منهم . وأما 16.90 بالمائة، فأكدوا أن التكنولوجيا الحديثة وبما هي عليه من تطور تنمي في الفرد روح العمل. وهو ما يفسر الدور الريادي والكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال أو الذي أحدثته في عالم الشغل. الأمر الذي يتطلب توسيع دائرة الاستفادة من هاته التكنولوجيا من خلال دعم المكاتب بالمعدات والوسائل الحديثة لترقية الأداء المهني أكثر في الاتجاه السليم الذي يخدم المؤسسة الجامعية بمختلف أقسامها وكلياتها ومعاهدها.



### خامسا: خاتمة " الاستنتاجات العامة للدراسة "

مما لا شك فيه أن ثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال، فتحت آفاقا واسعة في مجال تحديث أساليب العمل في الإدارة بما ينعكس إيجابا على مصالح المواطنين وعلى مؤسسات الدولة عموما. في صورة انجازات وخدمات ذات تطور وبأكثر فاعلية. من خلال تعزيز استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في سياق عصرنة الأداء وتحسينه بالشكل الذي يتماشى والتطور التكنولوجي الحاصل. وهو المنحى الذي سارت عليه إدارة جامعة الأغواط في السنوات الأخيرة وبلغت فيه أشواطا معتبرة دلت عليها عينة الدراسة المكونة مما مجموعه 100 موظف من مختلف مكاتب إدارة جامعة عمار ثلجي بالأغواط. والتي من خلالها استخلصنا عددا من النتائج المرضية.

- تتراوح أعمار غالبية أفراد العينة بين 26 و 35 سنة وبنسبة أقل من تزيد أعمارهم عن 36 سنة. بينما تمثل الفئة العمرية بين 20 و 25 سنة أقل نسب العمالة بإدارة الجامعة وهذا طبيعي بالنظر للقفزة النوعية التي عرفتها جامعة الأغواط من حيث إتاحتها لفرص التشغيل للمتخرجين الجدد بالموازاة مع التوسع الذي عرفته في الهياكل

- نسبة الموظفين الحاملين لمستوى جامعي يصل إلى 81 بالمائة مع وجود عينة من مستوى ما بعد التدرج مقابل 11 بالمائة من ذوي مستوى الطور الثانوي. وأما مستوى التعليم المتوسط فلم يتعد ممثلوه في إدارة الجامعة حدود 7 بالمائة من بين المبحوثين. في وقت لا يوجد فيه أي موظف بمستوى الطور الابتدائي.

- جل أفراد العينة لهم خبرة تتجاوز 05 سنوات أي بنسبة 51 بالمائة من المبحوثينو من 3 إلى 05 سنوات خبرة يوجد 31 بالمائة، بينما بينت الدراسة أن هناك 17 بالمائة من ذوي الخبرة المهنية التي تتراوح بين سنة واحدة إلى 03 سنوات.

- يوجد في الجامعة من الفئة المبحوثة، ما نسبته 19 بالمائة من رتبة عون إدارة و15 بالمائة من رتبة ملحق إدارة رئيسي بنسبة 15 بالمائة، مقابل 13 بالمائة من رتبة

متصرف. وأما الموظفون في اختصاص الإعلام الآلي الذي هو محل دراستنا. فتمثلهم نسبة 22 بالمائة بينهم 11 مهندس دولة.

- يتضح من خلال الدراسة أن الاتصال الرسمي يمثل 48 بالمائة من المبحوثين وغير الرسمي 03 بالمائة كما أن غالبية الموظفين أي بنسبة 49 يتصلون بكلتا الطريقتين. ما يعني انه لا يوجد التزام بالاتصال الرسمي .

- يلاحظ أن ما نسبته من المبحوثين 21.70 بالمائة يفضلون الاتصال المباشر. كما أن 13.73 يحبذون الاجتماعات بينما يختار ما نسبته 12.91 من عينة الدراسة الاتصالات الهاتفية ومنهم عن طريق شبكة الانترنت بنسبة 11.53 بالمائة والملاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يحبذون الاتصال باستعمال شبكتي الإكسترانيت و الأنترانيت هم قلة بالنظر لعدم التعاطي الكبير مع الشبكتين المذكورتين. وعموما فإن الاتصال تتعدد أشكاله ومن خلال فئة المبحوثين اتضح أن كل الأشكال متوفرة ومعمول بها وإن كان لدى بعضها بنسب قليلة جدا .

- أظهرت الدراسة أن ما نسبته 78 بالمائة من المبحوثين كلهم يؤكدون استعمالهم الدائم لجهاز الحاسوب و ما نسبته 17 بالمائة غالبا ما يستعملونه . أي أنه لا غنى لهم عنه في مهامهم الإدارية. وهنا يكاد يكون الجهاز المذكور وسيلة حتمية لعمل الموظف الإداري داخل أقسام ومكاتب الجامعة. على غرار الإدارات الأخرى حسبما يلاحظ.

- أوضحت الدراسة بأن درجة التحكم في وسائل تكنولوجيا الاتصال عالية أي بنسبة 61 بالمائة لدرجة جيد و نسبة 38 لدرجة متوسط وواحد لدرجة ضعيف. وهو ما يؤكد مستوى الاستعداد والتحكم. بعد ولوج عشرات الموظفين الحاملين لشهادات في الاختصاص، عالم الشغل.

- اتضح أيضا أن نسبته 37.68 بالمائة يستخدمون جهاز الإعلام الآلي في حفظ البيانات و 33.81 بالمائة في تحرير التقارير. مقابل 17.87 بالمائة ممن يستعملونه

في الإحصائيات من خلال البرامج الخاصة. وبنسب أقل باقي الاستخدامات الأخرى. ما يؤكد أن الجهاز المذكور بالنسبة للموظفين الإداريين ما زال لم يرق إلى ما يجب أن يكون عليه، من حيث استعمالاته العديدة.

- جل المبحوثين أي بنسبة 28 بالمائة لا يستعملون الكتابة بخط اليد إلا نادرا وهو مؤشر جيد. وهناك 14 بالمائة من صرحوا بأنهم غالبا أو دائما يكتبون بخط اليد. وهو ما يفسر أن بعض الموظفين يفضلون التحرير على ورقة قبل إعادة حجز المعلومات على الجهاز. ناهيك عن وجود هناك وثائق تتطلب التدوين بخط اليد. كما يتضح أيضا أن طبيعة العمل هي التي تفرز أسباب الكتابة بخط اليد. حيث أن 52 بالمائة أكدوا ذلك. وهناك فقط 18 بالمائة من الذين صرحوا أن الكتابة بخط اليد تعد ظرفية بالنسبة لهم وقرنوها بوجود عطب في جهاز الحاسوب. وهو ما يفسر التوجه الجديد الحاصل في مجال الإدارة الحديثة.

- تأكد لنا أيضا من خلال الدراسة أن غالبية الموظفين يستعملون شبكة الانترنت بنسبة 35 بالمائة من المبحوثين. وهي نفس النسبة لمبحوثين أشاروا أن ذلك يكون أحيانا بالنسبة لهم. وهو ما يفسر التوجه الجديد الحاصل فيما يعرف بالإدارة الرقمية.

- يؤكد 41.62 بالمائة، من المبحوثين أنهم يستعملون جهاز الإعلام الآلي في التدوين أي الكتابة. وهذا عن طريق برنامج (Word). و33.93 بالمائة يستعملون برنامج (Excel)، و 18 بالمائة برنامج (power point). ما يفسر أن استعمالات هاته البرامج تكون وفق الضرورة والاحتياج وحسب التخصص المهني. و مما يوضح أيضا بأن غالبية الموظفين ينظرون إلى جهاز الإعلام الآلي نظرة الكاتب أكثر من أي شيء آخر.

- يصرح ما نسبته 73 بالمائة من المبحوثين أنه لا تعترضهم أية صعوبة في استخدام التكنولوجيا عكس 27 بالمائة منهم. ومع ذلك نعتقد أن ما يفسر ذلك هو التوجه الحاصل نحو عصرنة الإدارة وإدخال وسائل تكنولوجيا حديثة.

- يجد ما نسبته 74.07 بالمائة من المبحوثين صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال من الناحية التقنية ولعل هؤلاء من الممارسين فقط وليسوا من أهل الاختصاص. وهو ما يفسر أن المبحوثين في حاجة إلى تكوين مستمر في المجال المذكور.

- يرى ما نسبته 57 بالمائة من المبحوثين أن هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال مقابل 34 بالمائة ممن يرفضون وجود سلبيات أصلا و 9 بالمائة يعتبرونها كثيرة. وكتحصيل حاصل نلاحظ أن الايجابيات أكثر من السلبيات.

- يعتقد المبحوثون أن مخاطر الفيروسات في عالم تكنولوجيا الاتصال تمثل أكبر نسبة حسب 30.30 بالمائة منهم. ونسبة 29.29 بالمائة ذكروا أن من بين السلبيات تهديد حماية المعلومات. ومن سلبياتها أيضا تهديد النسيج الاجتماعي حسب 20 بالمائة من المبحوثين. وهو ما يتوجب حسن استخدام تكنولوجيا الاتصال من حيث الوقت و عدم الإفراط في الاستعمال.

- اتضح أيضا أن طبيعة الاتصال داخل المؤسسة أو المنظمة. هي التي عادة ما تكون عائقا اتصاليا بنسبة 45 بالمائة مقابل 28 بالمائة لكون التكنولوجيا الاتصالية المستخدمة قديمة ولا تتماشى والتطور التكنولوجي الحاصل . كما أن طبيعة العلاقات بين زملاء العمل غير الجيدة تشكل عائقا اتصاليا قائما بذاته حسب 31 بالمائة من المبحوثين.

- غالبية المبحوثين يؤكدون الاهتمام الكبير من قبل الإدارة لترقية الأداء المهني لما لتكنولوجيا الاتصال من فوائد في ذلك وهذا من خلال اقتناء عدد معتبر من التجهيزات والوسائل حسب الحاجة ووفق التطور الحاصل وهذا ما أكده 74 بالمائة

من المبحوثين. وهو ما يفسر السياسة الإدارية أو التوجه الإداري الحديث الذي تلعب التكنولوجيا دورا رياديا في تحريك دواليبه في الاتجاه السليم.

- يرى ما نسبته 77 بالمائة من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال المهني. وبين المبحوثين 17 بالمائة ذكروا أن التكنولوجيا لم تساهم إلا قليلا في تحسين الاتصال. وهذا ما نعتبره غير منطقي خاصة وأن المحور يتحدث حصريا عن الاتصال دون الأداء المهني وإن كانت علاقتهما مباشرة ببعض. ومن هنا يتأكد لنا مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال والأداء المهني عموما.

- يرى 42.64 بالمائة من المبحوثين أن سرعة تداول المعلومات فيما بين أعضاء المنظمة يعد أهم مؤشر على تحسين الاتصال فضلا عن سهولة الاتصال بين الموظفين بما نسبته 39.70 بالمائة وهي متقاربة جدا. .

- غالبية المبحوثين بنسبة 78.26 بالمائة أكدوا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن من الاتصال الإداري لأنهم لا يستخدموها كثيرا مقابل نسب متقاربة لمبحوثين ذكروا أنهم يرون أن الوسائل الأخرى أنجع منها . وفي كل الأحوال يكون تفسير ذلك من منطلق أن التكنولوجيا تكون عاملا أساسيا وهاما في تحسين الاتصال داخل الإدارة على الدوام.

- نسبة 72 بالمائة من المبحوثين من إدارة جامعة الأغواط يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال فعلا ساهمت بالقسط الوافر في تحسين الأداء المهني . ونسبة 23 بالمائة يقولون غير ذلك أو يعتبرونها قد ساهمت بقسط قليل و 05 بالمائة ينفون ذلك تماما. وهذا التباين في الآراء يؤكد تجانس فئة الموظفين من حيث المستوى والتخصص . ومن هنا يتعين على مسؤولي الجامعة بحث مسألة نفور بعض الموظفين من دخول بوابة التكنولوجيا .

- اتضح أيضا أن نسبة 37.97 بالمائة من المبحوثين يصرحون بأن السرعة في التكفل هي أبرز مؤشرات قياس مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الأداء. يليها مؤشر الرفع من كفاءة العامل بنسبة 24.05. وهي كلها مؤشرات حقيقية يعتد بها في قياس مستويات الأداء وتحسين الاتصال باستعمال التكنولوجيا الحديثة.

- غالبية المبحوثين بنسبة عادت 70 بالمائة. أكدوا أن تكنولوجيا الاتصال حسنت كثيرا ظروف العمل. وبفارق كبير نوعا ما، أشار 24 بالمائة من المبحوثين إلى أن التكنولوجيا لم تساهم في تحسين ظروف العمل سوى بنسبة قليلة. وهنا تتضح التباينات الحاصلة في آراء المبحوثين، بين من يستعمل التكنولوجيا فعلا ويحسن استخدامها. وبين من لا علاقة له بها أصلا.

- يرى ما نسبته 48 بالمائة من المبحوثين أن أداءهم المهني في ظل تكنولوجيا الاتصال جيد للغاية ويعتبر 39 بالمائة منهم أن الأداء حسن. بينما يعتبره 13 بالمائة متوسط. ولعل ذلك راجع إلى نقص التحكم بالنسبة للإداريين من غير الاختصاص في الإعلام الآلي. وهو ما يتطلب من إدارة الجامعة الرفع من مستوى التكوين للموظفين حتى يواكبوا التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ويتضح من خلال معالم إجابات المبحوثين في كل أطوار الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تزيد من معلومات الموظف وتساهم في نشر ثقافة التكنولوجيا على نطاق أوسع. كما تضاعف من مستوى الأداء و تنمي في الفرد روح العمل. وهو ما يفسر الدور الريادي والكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال أو الذي أحدثته في عالم الشغل. الأمر الذي يتطلب توسيع دائرة الاستفادة من هاته التكنولوجيا من خلال دعم المكاتب بالمعدات والوسائل الحديثة لترقية الأداء المهني أكثر في الاتجاه السليم الذي يخدم المؤسسة الجامعية بمختلف أقسامها وكلياتها ومعاهدها. ولم يبقى العالم اليوم ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها مجرد أداة لتسهيل

وتيسير الأعمال، بل أصبح ينظر إليها بكونها ضرورة قصوى من أجل اللحاق بكل المتغيرات الآتية في العالم. وأصبحت هذه التكنولوجيا هي عماد الاقتصاد لبعض الدول، إن لم تكن قد أصبحت تشكل جزءاً هاماً من اقتصاد كل دول العالم. أصبح أيضاً المكون المعلوماتي من أرقام وبيانات وإحصاءات جزءاً لا يتجزأ من الأرضية التي تتخذ عليها القرارات الإستراتيجية وحتى التكتيكية منها، كما أصبح ينظر إلى التكنولوجيا التي تساعدنا على الوصول إلى هذه المعلومات على أنها واحدة من الوسائل الهامة للوصول إلى الأهداف المجتمعية المتفق عليها عالمياً والمتعلقة بالشفافية وما يترتب عليها من نزاهة وتجرد وصولاً إلى الديمقراطية السليمة.

#### سادساً: مناقشة فروض الدراسة

##### 6-1 - مناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

نستنتج لن الفرضية الأولى التي كانت إجابة مؤقتة تحققت بالفعل على ضوء نتائج الدراسة. حيث أن الاتصال داخل المؤسسة يمر عبر عدة وسائل وقنوات تكنولوجية وغيرها. ومعلوم أن في أية إدارة أو منظمة على العموم يوجد اتصال رسمي و غير رسمي و لكل نوع وسائله فالالاتصال غير الرسمي هو اتصال غير مباشر و يأخذ الشكل العنقودي و تتلازم وجوده مع الاتصال الرسمي فهو يعبر عن الطبيعة البشرية في الاتصال و من وسائل هذا الأخير الذي تستخدمه جماعات التنظيمات غير الرسمية في المنشأة. وهو يتمتع بدرجة عالية من التصديق من جانب أعضاء هذه الجماعات وبالرغم من ذلك فإن المعلومات لا تأتي من مصادر رسمية ومن ثم يمكنه أن ينقل معلومات لا تمثل الحقيقة و كذا الإشاعات وما شابها ذلك وفي هذه الناحية يكمن خطر الاتصال غير الرسمي . أما الاتصال الرسمي فهو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و المستقبل لها و يلاحظ أن كل وسيلة من الوسائل السابقة

لهما استخداماتها الخاصة ولذا نجد أن اختيار إحداهما تتوقف على عدة اعتبارات مثل: نوع الرسائل المطلوب توصيلها ومدى أهميتها ودرجة السرية الواجب توافرها وعدد المطلوب الاتصال بهم 'السرعة اللازمة في الاتصال و التكلفة التي يمكن تحملها وعلى ضوء مثل هذه الاعتبارات و غيرها يمكن لمدير المنظمة اختيار الوسائل التي تحقق فعالية الاتصال. وهنا نسجل الحضور القوي والأهمية الكبيرة التي تحوزها وسال الاتصال الحديثة على غرار الهاتف سواء النقال أو الثابت أو حتى الفاكس والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي على اختلافها، ومساهمتها الكبيرة في تسريع العمل دون جهد ولا تكلفة تذكر مقارنة بوسائل أو طرق الاتصال التقليدية. وفي ذات الإطار أظهرت نتائج الدراسة أن ما نسبته 78 بالمائة من المبحوثين كلهم يؤكدون استعمالهم الدائم لجهاز الحاسوب و ما نسبته 17 بالمائة غالبا ما يستعملونه. كما اتضح أيضا أن ما نسبته 37.68 بالمائة يستخدمون جهاز الحاسوب في حفظ البيانات و 33.81 بالمائة في تحرير التقارير. في حين تأكد لنا أيضا من خلال الدراسة أن غالبية الموظفين " عينة الدراسة " يستعملون شبكة الانترنت بنسبة 35 بالمائة.

#### 6-2- مناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

هذه الفرضية أيضا حققتها نتائج الدراسة من منطلق أن وزارة التعليم العالي الوصاية المركزية لطالما نادت بذلك في عدد من اللقاءات والمؤتمرات. والفرضية التي تقول أن تكنولوجيا الاتصال داخل الجامعة عصرية وتتماشى مع التطور التكنولوجي. حيث يؤكد غالبية المبحوثين الاهتمام الكبير الذي توليه الإدارة لترقية الأداء المهني لما لتكنولوجيا الاتصال من فوائد في ذلك وهذا من خلال اقتناء عدد معتبر من التجهيزات والوسائل حسب الحاجة ووفق التطور الحاصل وهذا ما أكده 74 بالمائة من المبحوثين. وهو ما يفسر السياسة الإدارية أو التوجه الإداري الحديث الذي تلعب التكنولوجيا دورا رياديا في تحريك دواليبه في الاتجاه الصحيح

والتوجه السليم. و يرى من جهتهم 77 بالمائة من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال المهني.. ومن هنا يتأكد لنا مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال والأداء المهني عموماً.

#### 3-6- مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة ترى أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تطور الأداء المهني لموظفي الجامعة. وإذا رجعنا إلى نتائج الدراسة حسب تفریغات الإستبانة نلاحظ ملياً مدى تحققها على أرض الواقع. حيث أن ما نسبته 72 بالمائة من المبحوثين من إدارة جامعة الأغواط يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال فعلاً ساهمت بالقسط الوافر في تحسين الأداء المهني . ونسبة 23 بالمائة يقولون غير ذلك أو يعتبرونها قد ساهمت بقسط قليل و 05 بالمائة ينفون ذلك تماماً. وهذا التباين في الآراء يؤكد عدم تجانس فئة الموظفين من حيث المستوى والتخصص . ومن هنا يتعين على مسؤولي الجامعة بحث مسألة نفور بعض الموظفين من دخول بوابة التكنولوجيا والعمل على تدارك الوضع.

#### 4-6- مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة:

أكد أن أية مهمة لها سلبياتها وصعوباتها التي تحول دون بلوغ ما هو متوخى في كل الأحوال. وهو ما يؤكد صدق الفرضية القائلة بأن هناك عوائق وصعوبات تحول دون تحسين الأداء المهني لموظفي إدارة الجامعة ولو بنسبة غير مطلقة. ذلك ان ما نسبته 73 بالمائة من المبحوثين أنه لا تعترضهم أية صعوبة في استخدام التكنولوجيا عكس 27 بالمائة منهم. وعلى النقيض من ذلك وفي سؤال آخر يجيب ما نسبته 74.07 بالمائة من المبحوثين أنهم يجدون صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال من الناحية التقنية ولعل هؤلاء من الممارسين فقط وليسوا من أهل الاختصاص. وهو ما يفسر أن المبحوثين في حاجة إلى تكوين مستمر في المجال المذكور. في الوقت الذي يرى فيه ما نسبته 57 بالمائة من المبحوثين أن هناك

سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال مقابل 34 بالمائة ممن يرفضون وجود سلبيات أصلا.

#### سابعا: اقتراحات و توصيات

توافقا وما تم التوصل إليه من نتائج وبناء على تحليل جداول الناتجة عن تفريغ الاستبانة فضلا عن مخلفات تحليل وتفسير فرضيات الدراسة. اتضح الامر بالنسبة لنا جليا. وهو ما أزمنا بتسجيل ملاحظات وتوصيات تدخل في صلب الموضوع ، نوجزها على النحو التالي:

- وجوب ترقية واستمرار التكوين المتخصص للموظفين الإداريين ودفعهم لولوج عالم التكنولوجيا. على أن يكون الأمر دوريا.
- ضرورة تكثيف التدريبات على مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة للوصول إلى الهدف المتوخى من استخدامها بالشكل المطلوب.
- استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة على نطاق أوسع حتى يحصل التكامل.
- تحديد حاجيات المؤسسة من الوسائل التكنولوجية الحديثة، المساعدة على حسن سير العمل وسرعته وفق مخطط قريب المدى حتى يحصل ما يسمى بالمواكبة.
- التشجيع على التكوين الذاتي للمستخدمين في ميدان التكنولوجيات الحادثة خاصة التي لها علاقة مباشرة بعمل الموظف داخل مكتبه. مع التطلع إلى ما هو أفضل وتسخير ميزانية خاصة لاقتناء وصيانة العتاد الاليكتروني وفق الحاجة. مع الحرص على تبادل التجارب داخل المؤسسة والتكوين الداخلي باستعمال الوسائل المتاحة وبرمجة أيام دراسية داخلية. وهذا تلافيا لأية مصاريف إضافية للتكوين قد تتقل كاهل المؤسسة.
- ضرورة إيلاء الأهمية القصوى لمسألة حماية البيانات والمعطيات الخاصة بالمؤسسة من خلال رقابة الأنظمة المعلوماتية بواسطة مختصين من ذوي الكفاءات حاملو

شهادات في التخصص. تجنباً لما قد تتكبده المؤسسة من خسائر مالية ومادية، في ظل استفحال ظاهرة القرصنة التي باتت تمس الأنظمة المعلوماتية في الصميم.

- وجوب تعزيز مصلحة الإعلام الآلي بإطارات ذات كفاءة عالية، للحرص على حسن تسييرها، وضمان صيانة دورية لمختلف التجهيزات الإلكترونية بمختلف المكاتب. وتحديد أشخاص بعينهم تخول لهم مهمة ولوج الأنظمة المعلوماتية الخاصة بالمؤسسة. من خلال كلمات سرية خاصة. من منطلق أن أية معالجة غير سوية للنظام قد تؤدي إلى انهياره تماماً. مع ضرورة ربط علاقات اليكترونية إن صح التعبير لتوسيع دائرة الاهتمامات وبلوغ الهدف الأسمى للدولة التي تتجه إلى ما يسمى بالحكومة الإلكترونية أو الإدارة الرقمية على حد تعبير السيد معالي الوزير الأول في تصريح سابق.

#### ثامناً: ملخص الدراسة

تبرز مسألة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة كمطلب رئيس لمجارات التطورات ومبادئ الدقة والسرعة في الأداء ووجوب توجيه موظفي الإدارة لاستعمال وسائل وآليات تكنولوجية حديثة. مع حسن استخدامها. و جاءت دراستنا هاته، للإجابة على السؤال "هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين بجامعة الأغواط ؟ . ولم يكن اختيارنا للموضوع اعتباطاً. بل انطلق من أهميته ، إذ تعد تكنولوجيا الاتصال الأداة الرئيسة لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه. وبات لها دور كبير تلعبه في زيادة سيولة المعلومات، وسرعة الأداء وتحسين المردود العام للعمل الإداري. فضلاً عن جانب الرغبة والميول إلى هذا نوع من الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين مردود العمل. كما أن الكثير من الدراسات اهتمت بالموضوع من منطلق أو من جانب الاتصال في الإدارات الجزائرية، ولم تتطرق كثيراً لموضوع الأداء المهني في ظل وجود تقنيات ووسائل عمل حديثة. في الوقت الذي تستقي فيه دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع ذاته، فمسألة مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين داخل الإدارة تعد محطة ذات أهمية كبيرة

لما يشهده ذلك من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة، وفي شتى مجالات البحث والدراسة على غرار علم الاجتماع، وعلوم الإعلام والاتصال وغيرها من التخصصات الأخرى ذات العلاقة. ويعد الاستغلال الأمثل لهاته الوسائل والسيطرة عليها معرفيا أحد أهم دعائم المؤسسة في كل أنشطتها الإدارية. فتكنولوجيا الإعلام والاتصال وحسن استعمالها، يعد فعلا جوهر العملية الإدارية والتنظيمية. كما أن للموضوع أهمية في جانب الاتصال الجيد والفعال ولذلك بات ضروريا التعرف على مدى فعالية الاتصال واستعمال الوسائل التكنولوجية في تحسين الأداء المهني لموظفي إدارة الجامعة.

ومن خلال كل هذا نهدف. إلى التعريف بإدارة الجامعة، في ظل شح وقلة البحوث العلمية. المتعلقة بها في مجال الدور المهني، الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخلها. كما أننا نهدف أيضا، إلى تكوين تصور عن طبيعة تكنولوجيا الاتصال، ودوره في تحسين الأداء المهني للموظفين الإداريين بإسقاط ذلك على فئة الموظفين الإداريين في الجامعة. مع التعرف على أنواع تكنولوجيا الاتصال، المعتمدة في الجامعة. ومن منطلق هذا، تأتي دراستنا لتحقيق هدف أساسي، يتمثل في معرفة مدى اهتمام إدارة الجامعة، بما يتطلب، لتحقيق فعالية اتصالية مهنية، مع الكشف عن الدور الريادي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال، في ترقية الأداء المهني للموظفين.

وجاءت دراستنا وصفية، لكوننا بصدد وصف ظاهرة انتشار وتعدد استعمال تكنولوجيا الاتصال والإعلام. وهو ما يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كفيًا. والمنهج الوصفي كما هو معلوم مرتبط منذ نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالإنسان . و اعتمدنا راسا على أداة الاستبيان حتى نتفحص جليا موضوع الدراسة من خلال إجابات المبحوثين، وهي وسيلة ناجعة في مثل هاته الدراسات الاجتماعية الإعلامية. وكما هو معلوم فإن استمارة الاستبيان أو الإستبانة كما يسميها البعض، تعتبر إحدى وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال

الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم. وتأتي أهمية الاستبيان كأدوات لجمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من انتقادات من أنه اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة. فالاستبيان يتألف من استمارة تحوي مجموعة من الأسئلة و الإستفهامات، يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد .

و أوضحت الدراسة أن درجة التحكم في وسائل تكنولوجيا الاتصال عالية. وهو ما يكشف مستوى الاستعداد والتحكم والاهتمام المتزايد من قبل الموظفين الإداريين. و حيال كل هذا وفي خضم متابعتنا لهذا الموضوع غير المستهلك إلا بنوع من الهامشية. نأمل أن تواصل إدارة الجامعة ومن خلالها كل الإدارات اجتهادها ودعمها لفكرة إدخال التكنولوجيا وتطوير الإدارة لبلوغ ما يسمى بالإدارة أو الحكومة الإلكترونية التي قطعت أشواطاً كبيرة في بلاد أخرى. علما بأن توجهات الحكومة الجزائرية كلها منصبّة نحو هذا الموضوع الذي يعد رهانا مستقبليا حقيقيا.

تاسعا: المصادر والمراجع

9-1- الكتب:

المرجع	الرقم
--------	-------

01	إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي - الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004 .
02	أحمد بن مرسل:مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
03	أحمد عبد الرحمن أحمد، مدخل إلى إدارة الأعمال الدولية، دار المريخ للنشر، 2001
04	أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
05	بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان، د.ط، 2007 .
06	بهاء شاهين، الإنترنت والعولمة، القاهرة، عالم الكتب،د.ط، 1999 .
07	حسن محمد الحسن :الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط 2 ، بيروت:دار الطليعة،1996.
08	رايموند مكليود ، نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر،د.ط، 1998 .
09	ربيع محمد شحاتة ، أصول الصحة النفسية ، مؤسسة نبيل للطباعة ، ط 2 ، مصر ، 2000
10	السامي علي، خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، 2001.
11	سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان،الاتصال والإعلام " تكنولوجيا المعلومات"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
12	سعيد يس و علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ، مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري،القاهرة،الطبعة الثانية ، 1998.
13	سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية،الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان،1999.
14	شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
15	شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ، دار الإسامة للنشر، الطبعة الأولى ، 2008.
15	صالح حمد العساف، المدخل إلى البحث العلوم السلوكية ط، 1، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية،1995.
16	الصباح عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر عمان،1998.
17	طاهر محمود الكلالده، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة، عمان، د.ط، 2008.
18	عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، القاهرة:

دار سيناء، د.ط و د.ت.ن.	
عبد الغفار عبد السلام، مقدمة في الصحة النفسية ،دار النهضة العربية، مصر، د.ط، 2001.	19
عريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.	20
عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.	21
العلاق بشير عباس، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، د.ط، 2002.	22
عمار الطيب كشرود ، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكي ،دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2007.	23
عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية، 1995	24
عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001.	25
غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، 2000.	26
فيصل دليو، تاريخ و وسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006.	27
كامل السيد غراب وفاديه محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الطبعة الأولى، 1999.	28
مايكل هامر وجيمس شامبي، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات، الشركة العربية للإعلام العلمي، د.ط 1995.	29
محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، القاهرة :دار الطليعة، د.ط، 1998 .	30
محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004	31
محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم، د.ط 2006.	32
محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، د.ط، 1989.	33
محمد بشير، الإنترنت للمبتدئين، الجزائر: دار المعرفة، د.ط، 2002 .	34
محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر، دار الهدى، د.ط.. 2006.	35
محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، د.ط 1989.	36

37	محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع ب.م.ن، 1990.
38	محي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ،ط1، مطبعة و مكتبة الشعاع، مصر ،1999.
39	مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الإنترنت، الأردن، دار المسيرة، 2001 .
40	مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004،
41	معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

2-9 - المجالات والمحاضرات:

الرقم	المرجع
42	أبو زيد احمد، ثورة المعلومات ومجتمع المستقبل، مجلة العربي، العدد 539، 2003.
43	أروى مرسي، السياسة الدولية، العدد 155، 2004 م.
44	الاسكوا ، تعزيز وتحسين المحتوى العربي في الشبكات الرقمية ،الأمم المتحدة ، نيويورك ، 2003
45	أنطوان بطرس، جادة المعلومات خيار مستقبلي أم شر قادم،مجلة العربي، العدد 430، 1994 .
46	بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع.د.س.ن.
47	بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية , كلية الاقتصاد وعلوم التسيير.جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007 .
48	بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 .
49	بوريش نصر الدين، <u>تكنولوجيا</u> المعلومات و الاتصالات كدعامة للميزة التنافسية و كأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد ، مثال الجزائر،مداخلة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية،2007 جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف .
50	الخوري هاني شحاذه، المطرقة والسندان ، مجلة الشاهد ، السنة الخامسة عشر، 2000م.
51	راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، دار الجامعة، 2003.
52	الرميحي محمد، حديث الشهر " انتبهوا أيها السادة لم يعد في المعمورة مكان يغمره الظلام "، مجلة العربي ، العدد 1997، 460م.

53	سعید عیمر، " <u>تكنولوجيا</u> المعلومات والاتصال حافظ أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، 2006.
54	شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009.
55	صلاح زين العابدين، السياسة الدولية، العدد 155، 2004.
56	الطائي فاطمة جعفر حبيب محمود، دور استخدام نظامي (CAD / CAM) في تخفيض معدلات التلثف في المنشأة الصناعية، العراق، 1998.
57	عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
58	عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي. والتلفزيوني، دراسة ميدانية، د.م.ن، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
59	عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
60	علاء عبد الرزاق السالمي أساسيات نظم المعلومات الإدارية دار المناهج للنشر والتوزيع 2012.
61	قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وأثارها السلبية على العقل العربي، جامعة الشلف، 2008.
62	محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005.
63	نبيل علي، الثقافة العربية وعصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 2002م.
64	هشام مرسي، الإنترنت وثورة الإنترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72، 1998.

### 3-9 - الرسائل الجامعية:

الرقم	المرجع
65	إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المجال التسويقي (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية.ع.ت، 2002-2003.
66	احمد مسعودة نادية: تناول الاتصال الداخلي في المؤسسة، دراسة ميدانية حول مؤسسة الوطنية للتأمين SAA، مذكرة نيل شهادة ليسانس، معهد الإعلام و اتصال، جامعة الجزائر، 2005.
67	بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية ورقلة، الجزائرية، 2012.
	بوعيط جلال: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين

68	مؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة نيل شهادة تخرج ماجستير،جامعة عنابة .
69	الجابري محمد العابد، مفهوم العولمة، المستقبل العربي،مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت،98.
70	حنان أحمد القضاة ،2007، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن.
71	خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية.2008.
72	زينب شطيبة ، دور التسويق الإلكتروني في دعم الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية.. دراسة سوق الهاتف النقال في الجزائر ، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير ، ورقلة ، الجزائر، 2009/2008.
73	سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع عزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عزة، عمارة الدراسات العليا، 2008 .
74	سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003.
75	شبيب صدرية: كفاءة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، دراسة الحالة لشركة الأكياس والصناديق العمومية، "ماجستير" إعلام واتصال ،جامعة الجزائر، 2000/1999.
76	الشهري علي حسن، دراسة حول " الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض ، دراسة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، رسالة ماجستير، 2005 .
77	عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر.دراسة تحليلية، القاهرة: مطبعة الانتصار،2001.
78	العربي عطية : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية ، دراسة ميدانية بجامعة قاصدي م. بورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و.ت.ج.ع.ت، 2012 .
79	فهد يوسف الدولية، اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عمان، 2007
80	لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير،"غير منشورة"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004 /2003 .
81	مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML " ، مذكرة ماجستير، "غير منشورة"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005.

نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، "غير منشورة"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.	82
نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، "غير منشورة"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.	83
هاوتورن: سلسلة من الدراسات والتجارب بدأت في عام 1927.	84

9-4- المواقع الالكترونية:

المرجع	الرقم
<a href="https://ar-ar.facebook.com/essawtalakhar">https://ar-ar.facebook.com/essawtalakhar</a> يوم 09 مارس 2017، 17	85
عرب يونس - العالم الالكتروني - <a href="http://www.arablaw.org">www.arablaw.org</a>	86
معجم المعاني الجامع، <a href="http://www.almany.com">www.almany.com</a>	87

9-5- المقابلات الشخصية:

المصدر	الرقم
السيد مصطفى عبد القادر (مهندس دولة) "بمكتبه بمصلحة الإحصائيات والاستشراف - نيابة رئاسة جامعة عمار تليجي بالأغواط، يوم 20/04/2017 على الساعة 14 سا: 35 د	88

\* تم تحكيم استمارة الاستبيان من طرف 03 خبراء من قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة عمار تليجي بالأغواط وهم:

- السيد حسين مساعدي ( أستاذ مساعد" أ " بقسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بجامعة عمار تليجي بالأغواط )
- السيد خير الدين حجار ( أستاذ مساعد" ب " بقسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بجامعة عمار تليجي بالأغواط )
- السيدة نجوى سليمان ( أستاذ مساعد " أ " بقسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة بجامعة عمار تليجي بالأغواط )



أولاً: استمارة الاستبيان

## جامعة عمارة ثليجي بالأغواط

### كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

فرع اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان بعنوان :

1

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء  
المهني لموظفي الإدارة

دراسة ميدانية على موظفي إدارة جامعة الأغواط

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

الطالبان الباحثان:

الشريف داودي

سفيان بن التواتي

إشراف الأستاذ

الجودي بن قيط

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة.

السنة الجامعية 2016/2017

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 - الجنس: ذكر  أنثى

- 2 - السن: 20 إلى 25  25 إلى 35  أكثر من 35
- 3 - الحالة العائلية: أعزب  متزوج  مطلق
- 4 - ما هو مستواك التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 5- الحالة الاقتصادية: جيدة  متوسطة  ضعيفة
- 6- الإقامة: داخل الإقامة  البيت  عند الغير
- 7- أقدميتك المهنية في إدارة الجامعة: أقل من سنة  من 1 إلى 3 سنوات  من 3 إلى 5 سنوات  5 سنوات فما فوق
- 8- رتبة العمل: عون إدارة  عون إدارة رئيسي  ملحق إدارة  ملحق إدارة رئيسي

**المحور الثاني: استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الجامعة.**

- 9- هل أنت من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة:
- نعم  لا
- 10- ماهو النمط الاتصالي الذي تقوم به :
- الداخلي  الخارجي  معا
- 11- ماهي طرق الاتصال التي تروقك في عملك :
- الاتصال المباشر  لوحة الإعلانات  التقرير  الاجتماع  الهاتف
- الفاكس  جهاز الحاسوب  شبكة الانترنت  شبكة الإنترنت  شبكة الإكسترانت
- أخرى تذكر .....
- 12- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك :
- دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا
- 13- ماهي درجة تحكّمك في جهاز الحاسوب :
- جيدة  متوسطة  ضعيفة
- 14- فيما تستخدم جهاز الحاسوب :
- كتابة التقارير  حفظ البيانات  الإحصائيات
- أخرى تذكر .....
- 15- إضافة إلى استخدام جهاز الحاسوب هل تستعين بالنمط اليدوي ؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

16- في حالة الإجابة بكونك تستخدم "النمط اليدوي" هل يرجع ذلك إلى:

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

17- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

18- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها؟

الاتصال بزلاء العمل  الاتصال بزلاء من أقسام أخرى  الحصول على المعلومات

عملية تسيير  مراقبة العمل  توفير فضاء جماعي

أخرى تذكر .....

19- إذا لم يسبق لك استخدام شبكة الانترنت لماذا؟

لا تجيدها  تفضل طريقة اليدوية  لأنك تظن أنها غير آمنة

أخرى تذكر .....

20 هل تستخدم شبكة الانترنت؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

21- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها؟

الحصول على معلومات  نقل الملفات  تبادل المعلومات مع الآخرين

المحادثة  الترفيه

أخرى تذكر .....

22- إذا لم يسبق لك وان استخدمتها لماذا؟

غير مفيدة  استخدامها مضيعة للوقت  غير متاحة لك  لا تحسن استخدامها

23- هل تستخدم شبكة الإكسترنيت؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

24- إذا لم يسبق لك وأن استخدمتها لماذا؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها  لا تجيد استخدامها  ليست لديك معلومات عن دورها

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

- 30- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في الإدارة:
- كثيرا  قليلا  لا
- 31- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
التجهيزات  خبرات أفراد  أساليب العمل  أخرى تذكر .....
- 32- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال ؟  
كثيرا  قليلا  لم يتحسن
- 33- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بالنسبة لك هل يرجع ذلك إلى:  
سرعة تداول المعلومة  سهولة الاتصال بين الموظفين  سرعة وصول المعلومة   
قضت على عوائد الاتصال  القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة   
أخرى تذكر .....
- 34- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال داخل الإدارة لماذا؟  
لأنك لا تستخدمها كثيرا  لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها   
أخرى تذكر .....
- 35- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين أداء المهني ؟  
كثيرا  قليلا  لم تحسن
- 36- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الأداء فهل كان ذلك من خلال:  
زيادة الدقة في الأداء  الرفع من كفاءة العمل  السرعة في الأداء   
سهولة الوصول إلى مستخدمين  أخرى تذكر .....
- 37- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل ؟  
كثيرا  قليلا  لم تحسن
- 38- إذا كنت ترى أنها حسنت محيط العمل فهل كان ذلك من خلال:  
رفع الروح المعنوية  توفير بيئة أفضل  المحافظة على صحة العاملين   
أخرى تذكر .....

39- ما دور تكنولوجيا الاتصال:

ضمان مردود أكبر  تسريع العمل  معالجة الملفات بأكثر دقة

40- كيف ترى مستوى الأداء ؟

جيد  حسن  متوسط

41- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد: روح العمل  تزيد من معلوماته

تنشر للثقافة التكنولوجية على  لاق أوسع  تقدم ضوابط عمل حقيقية

تضاعف من مستوى الأداء

**المحور الرابع: الصعوبات و العوائق التي تحول تكنولوجيا الاتصال دون تحقيق الأداء المطلوب :**

42- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

43 - إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات ؟

لغويا  تقنيا

أخرى تذكر .....

44- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة؟

كثيرة  قليلة  منعدمة

45 - إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

تقليل الوظائف  تهديد حماية المعلومات  مخاطر التلوث بفيروسات

المخاطر الصحية للعاملين  تقليل العلاقات الشخصية  أخرى تذكر.....

46- ماهي العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني داخل الإدارة :

تباين التدارك لدى الموظفين  التوقيت السيئ للاتصال  أخرى تذكر .....

**جامعة عمارة ثليجي بالأغواط**

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

فرع اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان بعنوان :

2

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء  
المهني لموظفي الإدارة

دراسة ميدانية على موظفي إدارة جامعة الأغواط

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

الطالبان الباحثان

الشريف داودي

سفيان بن التواتي

الأستاذ المشرف

الجودي بن قيط

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة.

السنة الجامعية 2017/2016

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: 20 إلى 25  25 إلى 35  أكثر من 35
- 3- ما هو مستواك التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 4- أقدميتك المهنية في إدارة الجامعة: أقل من سنة  من 1 إلى 3 سنوات  من 3 إلى 5 سنوات
- 5 سنوات فما فوق
- 5- رتبة العمل: عون إدارة  عون إدارة رئيسي  ملحق إدارة  ملحق إدارة رئيسي
- أخرى تذكر: .....

### المحور الثاني: استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الجامعة.

6- هل أنت من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

7- كيف تتم العملية الاتصالية في إطار عملك ؟

اتصال رسمي  غير رسمي  معا

8- ما هي الأشكال الاتصالية المعتمدة في عملك ؟

الاتصال المباشر  لوحة الإعلانات  التقارير  الاجتماع  هواتف

الفاكس  جهاز الحاسوب  شبكة الإنترنت  شبكة الإنترنت  بكرة الإكستراييت

أخرى تذكر: .....

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك :

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

10- ما هي درجة تحكمك في جهاز الحاسوب ؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

11- فيما تستخدم جهاز الحاسوب ؟

كتابة التقارير  حفظ البيانات  الإحصائيات

أخرى تذكر: .....

12- إضافة إلى استخدام جهاز الحاسوب هل تستعين بالتقارير المكتوبة باليد ؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

13- في حالة الإجابة بكونك تستخدم " الكتابة باليد " هل يرجع ذلك إلى؟

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

14- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

15- ما هي البرامج الالكترونية التي تستخدمها في أداء وظيفتك؟

برنامج (spss)  برنامج (Word)  برنامج (Excel)  برنامج (PowerPoint)  برنامج (Access)

أخرى تذكر : .....

### المحور الثالث: الصعوبات التي تحول تكنولوجيا الاتصال دون تحقي الموظف الأداء المطلوب.

16- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

17 - إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات؟

لغويا  تقنيا  من ناحية الاستخدام

أخرى تذكر: .....

18- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة؟

كثيرة  قليلة  منعدمة

19 - إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

تقليل الوظائف  تهديد حماية المعلومات  خاطر التلوث بفيروسات

المخاطر الصحية للعاملين  تقليل العلاقات الشخصية

أخرى تذكر: .....

20- ما هي العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني داخل الإدارة؟

طبيعة الاتصال داخل المؤسسة  التكنولوجيا المستخدمة قديمة وغير مواكبة للتطور

العلاقات بين زملاء العمل غير جيدة

أخرى تذكر: .....

### المحور الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة وتحسين الأداء المهني.

- 21- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في الإدارة؟  
 كثيرا  قليلا  لا
- 22- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال؟  
 كثيرا  قليلا  لم يتحسن
- 23- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بالنسبة لك هل يرجع ذلك إلى؟  
 سرعة تداول المعلومة  سهولة الاتصال بين الموظفين  سرعة وصول المعلومة   
 قضت على عوائد الاتصال  القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة  أخرى تذكر: ....
- 24- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال داخل الإدارة لماذا؟  
 لأنك لا تستخدمها كثيرا  لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها   
 أخرى تذكر: .....
- 25- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أدائك المهني؟  
 كثيرا  قليلا  لم تحسن
- 26- إذا كنت ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أدائك فعلا. فهل ذلك من خلال:  
 زيادة الدقة في الأداء  الرفع من كفاءة العمل  السرعة في الأداء   
 سهولة الوصول إلى المستخدمين   
 أخرى تذكر: .....
- 27- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين ظروف العمل؟  
 كثيرا  قليلا  لم تحسن
- 28- كيف ترى مستوى الأداء لديك؟ جيد  حسن  متوسط
- 29- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد: روح العمل  تزيد من معلوماته   
 تنشر الثقافة التكنولوجية على نطاق أوسع  تقدم ضوابط عمل حقيقية   
 تضاعف من مستوى الأداء

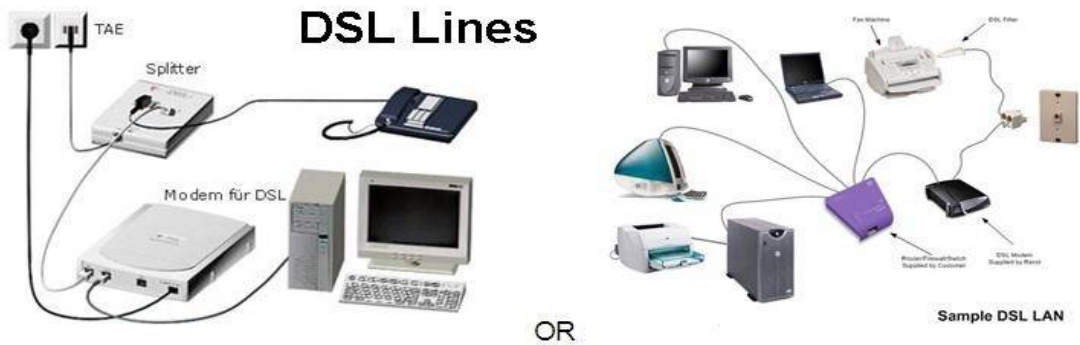
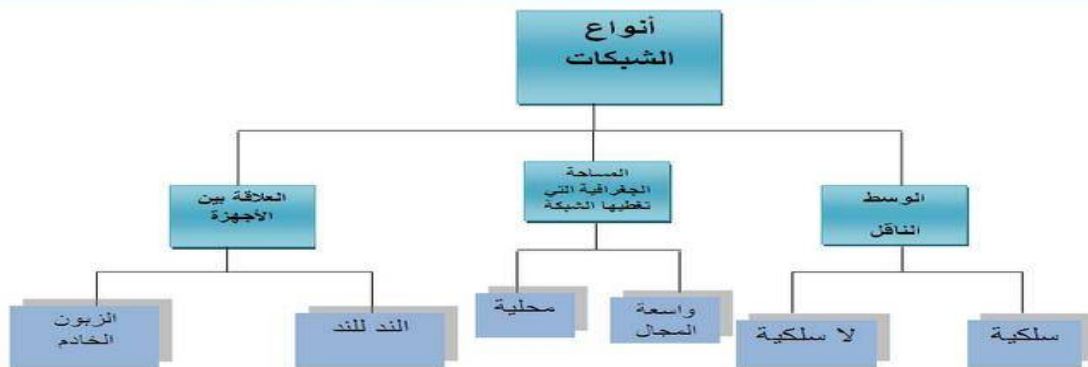
ثانيا: إحصائيات

جدول (ج) يتضمن إحصائيات التأطير الإداري بجامعة الأغواط 2017/2016

عدد الموظفين 2017/2016	تعيين الرتب		
251	التصميم	دائمون	
235	التطبيق		
166	التحكم		
85	التنفيذ		
<b>737</b>	<b>مجموع العمال الدائمون</b>		
33	حارس		
05	سائق سيارة		
40	عامل مهني من المستوى الأول		
04	عامل مهني من المستوى الثاني		
17	عامل مهني من المستوى الثالث		
04	عامل مهني من المستوى الرابع		
04	عون وقاية من المستوى الأول		
13	عون وقاية من المستوى الثاني		
207	عون خدمة من المستوى الأول		
02	عون خدمة من المستوى الثاني		
329	<b>مجموع الأعوان المتعاقدين</b>		
<b>1066</b>	<b>المجموع العام</b>		

( مصطفىاوي عبد القادر ، مهندس دولة، مصلحة الإحصائيات والاستشراف - نيابة رئاسة جامعة عمار تليجي

بالأغواط، يوم 2017/04/20 على الساعة 14 سا :35 د)





### Study Summary

No one disagrees that the communication and information technology known as a massive revolution in the recent period, even become dominant and dominant on all aspects of life and hardly indispensable, has seen in recent years, rapid developments and impacts directly on human life pattern on the economic, social and cultural levels, even become development Economic factors are largely linked to the extent to which States are able to cope with new transformations.

It is known that the communications technology revolution, intended to those développements in the areas of communications that occurred during the last quarter of last century, which was characterized by rapid and prolifération and influences stretching from the message to the means of developments, to the masses within a society or between societies. Scientific and technological development has contributed to the well-being of individuals. Among the developments that are constantly taking place are those relating to information and communication technology, and the importance it attaches to the provision of communication services of all kinds,

Education and information services for people and organizations. It has made the world a small village where people can easily communicate and exchange information at any time,

anywhere, and technological means become necessary tools for any administrative tasks, and through the answers of the respondents in this study, That there is a great interest in technology and that it is a real development by the management of the University of what is happening, although the level did not reach the highest levels, but what is a promising reality really good and makes the prospect secure the institution in this aspect.

While we see that interest and services offered by the technology staff made the study sample show full satisfaction, as the majority of respondents assert permanent their use of computer device is indispensable for them with him in administrative duties, it is almost an inevitability to the work of the Administrative Officer within the departments and offices of the university, like Other departments as noted. On the other hand, the study showed that the degree of control of the means of communication technology is high, which reveals the level of readiness and control and increased attention by administrative staff.

All this in the midst of our follow-up to this subject, which is consumed only marginally. We hope that the administration of the university and through it all departments will continue their diligence and support for the idea of introducing technology and developing management to achieve the so-called administration or e-government, which has made great strides in other countries.