



جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تطبيقات الإتصال الإلكتروني و دوره في تحسين الأداء

الوظيفي داخل المؤسسة الإقتصادية

مؤسسة سونلغاز بعين الدفلى نموذجا

دراسة ميدانية وصفية على عينة من موظفي سلونلغاز بوحدة عين الدفلى

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف:

*أ. كريمة بومدين

إعداد الطالبان:

* ملياني نور الدين

* زراولة حسين

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و التقدير

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه، الحمد لله بعدد النجوم، و قطرات المطر، و الشكر لله على توفيقه لإنجاز هذا العمل، فهو أحق بالشكر سبحانه و تعالى

ثم من لا يشكر الناس لا يشكر الله، فشكرا و ألف شكر لمن قدم لنا يد المساعدة، و لم يبخل علينا بمعلومة تفيد في إثراء المحتوى، و أشكر الأستاذة المحترمة "كريمة بومدين" و كل أساتذة السنة الثانية ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة.

كما نشكر موظفي سونلغاز على حسن إستقبالهم و تعاونهم الذي مكننا من إجراء الدراسة الميدانية وكل من ساعدنا و شجعنا ماديا و معنويا

على إتمام هذا العمل .

و ختاماً لا يسعني سوى أن أقول إلى كل الطلبة الذين أفنوا حياتهم في طلب العلم و هم يعلمون أنهم يبحدون نحو المجهول "صبرا فلكل مجتهد نصيب، فهي مسألة اجتهاد لا نكاه لذلك فليعمل العاملون"

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع للحبيبة التي رافقتني في كل محطات حياتي ، تلك التي حملتني
وهنا على وهن ، ثم شاركتني حزني و همي و ذرفت الدموع لأجلي، مدرستي الأولى و
الأحلى. إلى أمي .

إلى من أشعل لي أول شمعة، دفء حياتي ،

و أريج شبابي، ملجئي و ملاذي، حماني من حر الصيف و برد الشتاء، السند الذي ما بعده
سند، إلى الغالي أبي .

إلى من ترعرعت معهم ، من إخوة و أصدقائي ،

إلى من ذكرهم قلبي و نسيهم قلمي إليكم أهدي ثمرة جهدي

حسين * نورالدين

ملخص الدراسة :

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حياة الأفراد و المجتمعات ، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من مؤسسات الأنساق ، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة ن لا سيما منها المؤسسات الغقتصادية التي تدرك دور التجديد و فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الإتصال .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيقات الإتصال الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى ، و التعرف على جميع تقنيات الإتصال الإلكتروني المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة العمل بهذه المؤسسة الإقتصادية من أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و استخدام ادات الإستبيان حيث تم تطبيق الدراسة بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية عين الدفلى على عينة مكونة من 50 من موظفي مؤسسة سونلغاز بطريقة قصدية .

و قد توصلت الدراسة الى بعض النتائج أهمها :

مساهمة تقنيات الإتصال الإلكتروني في دعم الإتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال سرعة تداول المعلومات و سهولة الوصول إليها .

الإتصال الإلكتروني حسن من انتاجية العمل و يتجسد ذلك من خلال السرعة في الاداء و زيادة الجودة .

ان تقنيات الإتصال الإلكتروني لها اهمية كبيرة في المؤسسة و ذلك من خلال تحسينها للأداء المهني للموظفين و العاملين .

Study summary:

The great role that modern communication technology has come to play in the lives of individuals and societies, has made it a part of the infrastructure of many institutions, which want to keep pace with recent developments, especially economic institutions that realize the role of innovation and the effectiveness of innovations in changing communication patterns.

This study aimed to know the extent of electronic communication applications in Sonelgaz Corporation in Ain Defla State, and to identify all electronic communication techniques applied in the institution in addition to the nature of work in this economic institution in order to achieve these goals. The study was applied in the Directorate of Electricity and Gas Distribution in the Wilayat of Ain Defla on a sample of 50 employees of Sonelgaz Corporation, in an intentional manner.

And the study reached some results, the most important of which are:

The contribution of electronic communication technologies in supporting the internal communication of the institution through the speed of information circulation and ease of access to it.

Electronic communication improved the productivity of the work and this is reflected through speed in performance and increase in quality.

Electronic communication technologies are of great importance in the organization through improving the professional performance of employees and workers.

خطة الدراسة

1- مقدمة

II. الإطار المنهجي

1- الإشكالية

2- التساؤلات

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أسباب اختيار الموضوع

6- منهج الدراسة

7- مجتمع الدراسة و العينة

8- أداة الدراسة

9- تحديد مفاهيم الدراسة

10- الخلفية النظرية

III. الإطار النظري

الفصل الأول: الإتصال الإلكتروني و تطبيقاته داخل المؤسسة الإقتصادية

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الإتصال الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم الإتصال الإلكتروني

المطلب الثاني: مميزات الإتصال الإلكتروني

المطلب الثالث : أشكال الإتصال الإلكتروني

المبحث الثاني : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة

المطلب الأول: دور الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة

المطلب الثاني: أهداف استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني

المطلب الثالث : آثار استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة

خلاصة

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: مطونات و معايير الاداء الوظيفي

المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي و أبعاده

المبحث الثاني : تحسين الاداء الوظيفي

المطلب الأول : مداخل تحسين الاداء الوظيفي

المطلب الثاني : اقتراحات تحسين الاداء الوظيفي

المطلب الثالث : علاقة الإتصال الإلكتروني بالأداء الوظيفي

خلاصة

IV. الإطار التطبيقي:

1- التعريف بمؤسسة سونلغاز

2- مجالات الدراسة

3- تفرغ و تحليل البيانات

4- النتائج العامة للدراسة

V. خاتمة

VI. قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

الفهارس

مقدمة

مقدمة :

يعد الاتصال من اهم الظواهر الاجتماعية التي حظيت باهتمام الباحثين فهو اساس استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الافراد، حتى وان اختلف الاتصال بمضمونه او في وسائله المتعددة فانه يبقى السبيل الوحيد لاستمرار المجتمع وتحقيق كيانه الاجتماعي .وان الحياة الاجتماعية تقوم برمتها على الاتصال . من هذا المنطلق كان لابد لمختلف وسائل التواصل الانساني ان تطور لتواكب معطيات المرحلة المعاصرة ولتتحقق ما يتطلبه المشهد العلمي بمتغيراته المتسارعة ومفاهيمه الحديثة .

لقد فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الاخير من القرن الماضي افاقا واسعة حول تنمية المؤسسات وتحديث انظمتها واساليبها والية العمل فيها ،وذلك من خلال ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتبني تطبيقات الاتصال الالكتروني . فمن اللغة المنطوقة للغة المكتوبة ، والطباعة فالهاتف فالراديو ثم التلفاز ، فالحاسوب وصولا الى الاتصال عن بعد او مايسمى بالاتصال الالكتروني والذي ظهر كشكل من اشكال التجديد فسهل نشاط المؤسسة وركز بشكل اساسي على الابعاد المتعلقة بتحسين الاداء الوظيفي حيث ان رفع مستوى الاداء الوظيفي يقودنا الى تحسين ورفع الاداء المؤسسي وصولا الى تقديم الخدمة بشكل اسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة .

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي اتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنسيق والتخطيط ومن بين هذه المؤسسات لدينا مؤسسة سونلغاز بولاية عين الدفلى .

لدراسة هذا الموضوع والالمام بمختلف جوانبه قسمنا هذه الدراسة الى ثلاثة اطر :

ضمت الاطار المنهجي الذي حددنا فيه اشكالية الدراسة والتي تتلخص في مامدى تطبيق الاتصال الالكتروني ومادوره في تحسين الاداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين دقلى . كما احتوى على تحديد الموضوع ،اسباب اختيار الموضوع ،اهداف الموضوع ،والمنهج المعتمد ،التقنية المستعملة ، وتحديد المفاهيم .

بالاضافة الى الاطار النظري كاساس لهذه الدراسة والذي يضم ثلاث فصول اولهما تناولنا فيه مفاهيم عامة حول الاتصال الالكتروني مميزاته واشكاله فيما يخص المبحث الاول . وكذلك دور الاتصال الالكتروني واهدافه واثاره داخل المؤسسة فيما يخص المبحث الثاني . ثاني فصل عالجت فيه الاداء الوظيفي بداية بمفهوم الاداء الوظيفي من ثم مكونات الاداء الوظيفي ومن ثم تقييم الاداء الوظيفي فيما يخص المبحث الاول . و تحسين الاداء الوظيفي من مداخل واقتراحات واساليب لتحسين الاداء الوظيفي وهذا فيما يخص المبحث الثاني .اما الفصل الثالث فقد ربطنا من خلاله بين الفصل الاول والثاني وذلك من خلال تناولنا فيه علاقة الاتصال الالكتروني بالاداء الوظيفي .

ثم ياتي الاطار التطبيقي الذي يشتمل على الجانب الميداني للدراسة فقد عرضنا فيه مناقشة وتحليل الاشكالية وكذلك استخلاص النتائج العامة لهذه الدراسة .

الإطار المنهجي

1 / مشكلة الدراسة:

يعتبر الاتصال من بين السمات المميزة للمجتمع المعاصر وضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي مؤسسة، بالإضافة إلى أنه عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة، فالإتصال إلى جانب كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل، مع بعضها البعض سواء كان على المستوى الداخلي أو الخارجي، فالإتصال كان و لا يزال ذو أهمية كبيرة في الفكر الإداري كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج الإتصال مهما كان نشاطها و ذلك لتوفير البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي باعتبار الإتصال العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات و الرسائل و تبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية، التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة و ذلك بغرض التأثير في سلوكيات الأفراد و الجماعات و التغيير أو التعديل فيها و كذلك تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة و بناء على ذلك تشكل قنوات اتصالية عديدة تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية و البشرية .

ونظرا للتقدم التكنولوجي الذي يعيشه العالم اليوم ، احتلت فيه المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، في حين أصبحت المعلومات في عصرنا مصدر أساسي يؤثر على جميع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات مهما كان نوع نشاطها وقوه اي مؤسسه لا يتوقف عند امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات فقط، بل يستوجب عليها معرفة التحكم فيها و تصنيفها وتنظيمها تنظيمها ثم إرسالها ما هذا ما دفع الاستخدام التقنيات الاتصال الالكتروني لقدرتها الهائلة على التخزين والسرعة الفائقة في الاسترجاع بالإضافة إلى بعض التغيرات التي جعلت الاتصال الالكتروني طلبا ملحا للواقع المؤسسي منها الارتفاع المستمر في تكاليف الاتصال المباشر مما يشكل عبئا على المؤسسات المختلفة، و تزايد الحاجة لمزيد من الاتصال إضافة مواجهة التغيرات المختلفة داخل وخارج المؤسسات، وإعداد أفراد قادرين على التعامل مع تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات و بذلك تغير تقنيات الاتصال الالكتروني، كمبتكر جديد أو حديث ضمن أهم البنى التحتية للمنشآت و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسات الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغيرات إلا إذا كانت تتحملها تغيرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فتقنيات الاتصال بمردوديتها العالية و بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، و مع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تقنيات الاتصال الالكتروني نجد بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم و بغض النظر عن نوع النشاط الذي تمارسه، تستخدمه بكثرة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة و ذلك للاتصال بالأقسام و الفروع و ذلك مختلف الفاعلين الداخليين "مثلا نجد ما يقارب 80% من المؤسسات الاقتصادية الأمريكية عام 1998، كانت قد ربطت كل أجهزتها و فروعها بشبكة الأنترنت و ما أن أدركت أهمية هاته الشبكة استعانت بها و أدخلتها في تنظيماتها المختلفة و المؤسسات الجزائرية ليست بعيدة عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها لالتمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، من بين المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية استخدام تقنيات الاتصال الالكتروني بالاتصال الشفهي الوظيفي الشركة الوطنية للكهرباء والغاز المعروفة باسم سونلغاز وقد دلت الدراسة الاستطلاعية على استخدام تقنيات الاتصال الالكتروني داخل هذه المؤسسة لأداء عدة مهام أهمها الاتصال الداخلي ويهتم هذا البحث بأشكال الاتصال الالكتروني وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال هذه المؤسسة داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى وعلى هذا الأساس نطرح الاشكال التالي: ما مدى تطبيق الاتصال الالكتروني وما دوره في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى؟ .

2/ تساؤلات:

- 1- فيما تكمن تطبيقات الاتصال الإلكتروني داخل مؤسسة سونلغاز بولاية عين الدفلى؟
- 2- فيما تكمن أهميه استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية داخل مؤسسة سونلغاز بولاية عين الدفلى بالنسبة لموظفيها؟
- 3- ماهي الاثار الناتجة عن استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية على مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الوطنية لسونلغاز لولاية عين الدفلى؟
- 4- ما مدى مساهمة وسائل الاتصال الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

3/ أهداف الدراسة:

بما أن دراستنا تحاول الإجابة على الإشكالية المتمثلة في مدى تطبيقات الاتصال الإلكتروني و دوره في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز و بالتالي تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف و محاولة معرفة مدى التطبيق الفعلي لتقنيات الاتصال الإلكتروني و العوامل التي تتحكم في هذا الاستخدام و أثاره على مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

* الكشف عن مدى مساهمة تقنيات الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز

* دراسة و معرفة أهمية استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى .

* دراسة و معرفة المعوقات الاتصال الإلكتروني التي تواجه الموظفين خلال تأدية مهامهم داخل المنظمة .

4/ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة موضوع تطبيقات الاتصال الالكتروني ودوره في تحسين الاداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية المتغيرات المرتبطة به، حيث أن الاتصال الالكتروني عملية تفاعلية وتبادل الأفكار والمعلومات بينهم والتشارك والتعارف في بناء التعلم وتوليد المعلومات والمعاني المطلوبة أما فيما يخص متغير تحسين الأداء الوظيفي فهو يهدف بالدرجة الأولى إلى خدمة المؤسسة وبطبيعة الحال تسعى هذه الأخيرة لإنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية عالية و يظهر من خلال الأداء الجيد و المتميز من طرف الموظفين داخل المؤسسة، مما ينعكس بالإيجاب على مردودية إنتاجية المؤسسة و بما يعزز لتحقيق أهدافها لزيادة قدرتها على رفع مستوى العمل و تنظيمه .

و تعتبر هذه الدراسة حول هذا الموضوع إضافة إلى الأبحاث والدراسات العلمية وإثراء البحوث الخاصة بالاتصال والعلاقات العامة خاصة، وفي علوم الإعلام والاتصال عامة وما يمكن أن تشيره من أفكار و آراء علمية ومهنية وأيضاً مساهمة نتائجها والمعلومات والحقائق التي تفسر لنا واقع الاستخدام الفعلي لتقنيات الاتصال الالكتروني في المؤسسة .

5/ أسباب الدراسة:

لكل دراسة أسباب معينة تدفع صاحب البحث لإثارة مشكلة ما و السعي وراء إيجاد حلول لها و من بين هذه الأسباب التي تدفع لاختيار هذا الموضوع:

أ/ أسباب شخصية :

_ تناسب موضوع الدراسة مع التخصص .

_ محاولة إثراء البحوث العلمية والنظرية عامة و الميدانية خاصة .

_ مجال البحث العلمي و بالأخص ميدان العلاقات العامة .

ب/ أسباب موضوعية:

* الأهمية التي يكتسبها الاتصال الإلكتروني كوسيلة لتسهيل العمليات الاتصالية داخل مؤسسة سونلغاز على اختلاف طبيعة نشاطها .

* يعد الموضوع جديرا بالدراسة نظرا لأهمية الاتصال الإلكتروني غدفي تحسين و رفع مستوى الأداء الوظيفي للموظف بما يضمن المحافظة على بقاء المؤسسة .

* عدم الوعي لبعض المؤسسات بأهمية الاتصال الإلكتروني بالرغم من أهميته في تحسين تسيير المؤسسة .

6/ منهج الدراسة:

تختلف مناهج الدراسة باختلاف المواضيع و أهداف الدراسة حيث تحتاج كل إشكالية لمنهج مناسب وذلك حسب طبيعة الموضوع حيث يحتاج كل باحث إلى منهج علمي يساعده و يحدد له نوعية الأدوات و الوسائل اللازمة لاستخدامها لجمع البيانات باعتبار أن المنهج هو الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب من خلال دراسة المصاعب و العقبات حيث نقصد بالمنهج في الفكر العلمي المعاصر ' هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقول و تحدد عملياته فيصل إلى نتائج المحمولة¹.

1

1- موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية -ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون دار القصة ط2 الجزائر 2006 ص234

و نظرا إلى أن الدراسة تهدف إلى دراسة واقع تقنيات الاتصال الالكتروني و دورهم في تحسين² الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز فهي تصنف ضمن الدراسات الوصفية ، يهدف تفسير وتوضيح خصائص الظاهرة و كذلك جمع البيانات و المعلومات والآراء والحقائق، إذ تسعى هذه الدراسة إلى وصف تطبيقات الاتصال الالكتروني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى .

7/ مجتمع الدراسة والعينة :

يعرف مجتمع البحث على أنه جيع العناصر والمفردات المشكلة للظاهرة قيد الدراسة هو جميع الوحدات التي يدرسها الباحث سواء كانت مفردات بشرية أو مواد إعلامية يمكن أن يكون محددًا أو غير محدد.

وباعتبار الدراسة تحاول الاجابة عن مدى تطبيق الاتصال الالكتروني ودوره في تحسين الاداء الوظيفي داخل المؤسسة وكذلك ترتيب هذه التقنيات إنطلاقا من نسبة استخدامها وكذلك معرفة ما إذا كان لبعض العوامل الذاتية للمبحوثين صلة باستخدامهم لهذه الوسائل وتمثل مجتمع الدراسة في كل الموظفين الذين يستخدمون تقنيات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة .

العينة : العينة المناسبة لهذه الدراسة هي العينة القصدية وإن تعرف تحت أسماء متعددة مثل العينة الفرضية وهي أسماء كلها تشير الى أن العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال للصدفة فيها ويقوم هو شخصيا باقتناء مفرداتها أما العينة المدروسة تألفت من 50 عامل تم اختيارهم بنسبه 20% و تم انتقائهم من مختلف وحدات هياكل المؤسسة.

2- رحي مصطفى .عثمان محمود غنيم أساليب البحث العلمي بين النظرية و التطبيق .دار النشر و التوزيع عمان ط1

8/أداة الدراسة:

تمهيد :

إن دقة أي بحث تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان، يعتبر هذا الأخير من أدوات البحث الشائعة الإستعمال في العلوم الانسانية خاصة علوم الاعلام والاتصال ، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوثين، وقد استخدمنا الإستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات و تبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج .

3

ولقد حاولنا ربط الإستمارة بالإشكالية، وتألقت الأسئلة المطروحة 50 سؤالاً مقسمة على أربعة محاور تتمثل فيما يلي:

المحور الاول : البيانات الشخصية .

المحور الثاني : تطبيقات الاتصال الالكتروني داخل مؤسسة سونلغاز (ع.د) .

المحور الثالث: أهمية وسائل الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة بالنسبة لموظفيها .

3- موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية -ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون دار القصبه ط2 الجزائر 2006 ص263

المحور الرابع : أثر استخدام وسائل الاتصال الالكتروني على الأداء الوظيفي للمؤسسة .

9/ تحديد المفاهيم:

* تطبيقات: ومعنى تطبيقات في معجم المعاني الجامع ، معجم عربي عربي تطبيقات جمع تطبيق .

المصدر: طبق .

حاول تطبيق القاعدة ، تجربتها، تطبيق الشيء على الشيء جعله مطابقا له بحيث يصدق عليه.⁴ⁱ

- إصطلاحا: عبارة عن مجموعة من الحقائق والمفاهيم والمبادئ و البرامج، التي ينبغي على الموظفين تطبيقها ومعايشتها بطريقة تنمي قدراتهم على الأداء العملي بشكل صحيح.⁵ⁱⁱ

- الاجرائي: التطبيقات هو تنفيذ والاستخدام الأمثل للوسائل المتاحة بحيث تصبح التطبيقات

ذات شعبية وانتشار على مستوى العالم خصوصا التطبيقات الخدمية التي تمكن الموظفين من

إجراء معاملاتهم بمختلف أنواعها بسهولة ويسر و في وقت قياسي ولاينحصر هذا الامر على

الافراد بل حتى على الشركات والمؤسسات التي تسعى للإستفادة من تلك التطبيقات لتحسين

الاداء الوظيفي داخل المؤسسة .

*الاتصال :

4 - معجم المعاني الجامع معجم عربي عربي ص 200

5- الهاشمي مجد - تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها بمؤسسة الوراق - د . ط عمان 2020 ص 50

التعريف اللغوي: يقال كان على اتصال به أي علاقة ارتباط وصلة كما يراد بالمعنى التصاق، تقارب، إشتراك ، يقال اتصلت الاشياء أي تتابعت واتصل به الخبر أي علمه ، واتصل فلان بفلان أي أخبره هاتفياً .⁶

التعريف الاصطلاحي: يعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات بالإضافة إلى التوزيع والتفاوض أي أنه نقل المعلومات من شخص كما يعرف على المعلومات والرغبات و المعرفة إما شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والاحصاءات بقصد الإقناع والتأثير .⁷

التعريف الاجرائي: هو عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة

*الاتصال الالكتروني :

لتحديد مفهوم الاتصال الالكتروني لا بد أن نعرض على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى روبن وبرنت أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو استقبال أو عرض البيانات .

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها.

الاتصال الالكتروني:

اصطلاحاً : هو جميع الوسائل الالكترونية المستخدمة في إنتاج ونقل وتبادل المعلومات عبر أجهزة الكترونية متمثلة في جهاز الكمبيوتر وما يتصل به من تقنيات .⁹

6- إلياس جوزيف - معجم مدرسي المجاني المصور - دار المجاني ، د2 لبنان 2000 ص 100.

7- حجازي محمد - الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة - دار الطليعة د 1 بيروت 1998 ص 56.

9- فضيل دليو - وسائل الإتصال و تكنولوجيا المعلومات - ديوان الوطني ط . د قسنطينة ص 99 - 102 .

اجرائي : هو كل التقنيات المتعلقة بنقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل مؤسسة سونلغاز ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي داخلها .

*الدور:

لغة: دور الممثل وظيفه لشخص أو شيء في عمل ما .¹⁰

اصطلاحا: مصطلح الدور ينتمي في الأصل إلى لغة المسرح الممثل الذي يلعب دورا خلال فترة التمثيل مجموعة من السلوكيات التي تعطي للجمهور صورة عن ذلك الدور العلوم الانسانية علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع استعاد مفهوم الدور الاشارة واعتبرت أساسية في كل مجتمع من طرف العديد من المؤلفين في سياق معين كل عضو في هذا المجتمع يتجه إلى إظهار مجموعة من التصرفات التي تصنف شخصا ما .

الاجرائي: هو الوظيفة أو المهمة التي تؤديها أشكال الاتصال الالكتروني داخل مؤسسة سونلغاز لولايه عين الدفلى .

*الأداء:

لغة: أدى الشيء أي أصله والاسم أداء .

وأدى دينه تأديته، قضاة المقصود هنا من الأداء هو قضاء الأمر والأداء .

اللغوي : هو قدرة الفرد على الأداء اللغوي الصحيح .¹²

10- بدوي هناء حافظ - الإتصال بين النظرية و التطبيق ط . د الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث 1994 ص 60-66.

12- رضا قجة - الأداء العمل في التنظيم الصناعي - شركة باتنيت ط1 ص 78.

اصطلاحاً: هو القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز أو نشاط معين بمعنى الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما ذلك لتحقيق هدف فقد يكون اتباع حاجة معينة أو مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما .

الاجرائي : هو تفاعل بين سلوك الموظف والإنجاز الذي تقوم به داخل مؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى .

*تحسين الأداء الوظيفي:

اصطلاحاً : هو نظام متكامل يبدأ بتحديد المستوى المطلوب من الاداء ثم قياس المستوى الفعلي للأداء الجيد وتحديد الفجوة والانطلاق لتقييم الآليات لسد الفجوة بتحسين وتطوير الأداء الفعلي ليصل إلى المستوى المستهدف تتم عمليات تحسين الأداء من خلال عمليات متشابهة ومتكاملة تهدف إلى ضمان وصول الأفراد إلى نتائج الأداء المستهدفة و بما تحقق غايات منظمة ذاتها من خلال السيطرة على إدارة العلاقات العامة التي تؤدي إلى السيطرة على أداء جميع الإدارات في النشاط.¹³

الإجرائي:

هو نظام يستخدم في مؤسسة سونلغاز يعمل على تحديد المستوى المطلوب فيها من العمل ومقارنته بالمستوى الفعلي للأداء الجيد ويعمل الموظفون من خلاله على تحديد الفجوات والعمل على تغطيتها .

*مؤسسة:

13-محمد قدرى حسن - إدارة الأداء المتميز ، قياس الأداء ، تقييم الأداء ، تحسين الأداء مؤسسيا و فرديا د ط الجامعة الجديدة ، مصر 2015 ص

لغوي: ورد في معجم لسان العرب لابن المنظور في فعل أسس والأساس كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء، الأسس أصل كل شيء وأصل الإنسان قلبه لأنه متكون في رحم و رأس الإنسان ومبتدؤه¹⁴.

التعريف الاصطلاحي : عرفها حبيب صحاف على أنها تلك العملية الإدارية المتعلقة بوضع مهمة استخدام المؤسسة بشكل منظم للوصول إلى أهدافها بفعالية وتفسير الأعمال إلى مجموعات محددة والسلطات والمسؤوليات ونطاق الإشراف منسقة وواضحة خطوط الاتصال بينهما¹⁵.

الاجرائي: المؤسسة في دراستنا هي مؤسسة سونلغاز بولاية عين الدفلى وهي ذلك النسق والتركيبية العامة والخدماتية والمنظمة في الاطار القانوني للدولة الجزائرية وتعمل في مجال محدد خدماتي ذات هدف بعيد المدى يخدمها ويخدم المجتمع المحلي لولايه عين الدفلى .
مؤسسة اقتصادية :

اصطلاحا: كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي هدفه دمج عوامل الانتاج أو تبادل السلع أو الخدمات. تختلف باختلاف الحيزالزمني والمكاني الذي توجد فيه وتبعاً للحجم ونوع نشاطه¹⁶.

وهي أيضا تشكل اقتصادي وتقني وقانوني اجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الانتاج وفق اسلوب محدد لتقسيم العمل الاجتماعي بغية انتاج وسائل النتاج وانتاج سلع الاستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال التجارة والنقل .

الإجرائي: هي نسق اقتصادي مفتوح مؤطر قانونيا تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية تهدف الى

14- ناصر دادي عدون - المؤسسة الاقتصادية- دار المحمدية العامة ، د ط ، الجزائر 1998 ص 8-9

15- العيفة جمال - مؤسسات الإعلام و الإتصال - د ط ، ديوان الطبوعات الجامعية الجزائر 2010 ص 112 .

16- مصطفى عشوى - أسس علم النفس الصناعي التنظيمي - الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 1992 ص 68

تبادل السلع والخدمات من أجل الحصول على الربح ونقصد في هذه دراسة تطبيقات الاتصال الإلكتروني في مؤسسة اقتصادية .

10/ الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى¹: بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة ، للطالبة حورية بلعويدات، من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في اتصال وعلاقات عامة عام 2008 .

تدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير أنماط الاتصال و التسيير الكلاسيكي و الوقوف أمام المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والاجراءات الإدارية، و القدرة الهائلة على تخزين المعلومات و استرجاعها على منظومة الشبكات والمعلومات حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد إجابات للتساؤل ما هو واقع استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز .

أهداف هذه الدراسة المعمقة للاتصال ومدى استخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات {جهاز الحاسوب ،شبكة الانترنت، شبكة الإكسترنانت} والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين افراد المنظمة ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا حدائثة الموضوع .

نتائج الدراسة:

هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال من خلال الوسائل الأربعة حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى من حيث الاستخدام والأنترنت المرتبة الثانية تليها الأنترنت وأخيرا الإكسترانت .

إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال .

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين أداء المؤسسة المدروسة .

تشابهت هذه الدراسة مع موضوع البحث في كونها تبحث عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية حيث يندرج كلاهما ضمن للدراسات الوصفية وكلا الدراستين دراسة ميدانية، والتشابه في أدوات جمع البيانات وبغض النظر عن الإختلاف المتمثل في كون هذه الدراسة أشمل من حيث موضوع البحث فهي تخصص أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة ككل في حين موضوع البحث يدرس تقنيات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة إلا أنها أفادتنا في الإضافة بالموضوع المدروس .

الدراسة الثانية² : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، كلثم محمد الكبسي من الجامعة الافتراضية الدولية استكمالا لمتطلبات نيل شهاده الماجستير في إداره الأعمال وذلك سنة 2015 وتدور إشكاليه هذه الدراسة حول استخدام الحاسوب وشبكات الأنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونيه وهذا لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعلية من ناحية ومن ناحية أخرى الإستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الجهد والوقت والتكلفة ، وهذا قصد تدعيم التواصل بين الإدارة الالكترونية وفروعها، وبينها وبين المواطنين .

وتهدف هذه الدراسة الى :

- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر .
 - التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية .
 - التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر .
 - التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر .
- وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج خاصة فيما يتعلق بمعوقات الإدارة الإلكترونية في التنظيمات الحكومية و تورد كالاتي:
- * ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات .
 - * الأمية الإلكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية .
 - * عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار .
 - * ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية .
 - * نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توفر التجهيزات على أعلى مستوى توفرهم الدولة مما يؤدي إلى مقاومتهم لكل تغيير في هذا الاتجاه .
 - * ضعف البرامج التوعوية الإعلامية¹⁷ .

17- كلثم محمد الكايسي - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية - دولة قطر مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال 2015 الجمعة الافتراضية الدولية ص 33-34-220.

تشابهت هذه الدراسة كثيرا مع موضوع البحث كونها تناولت تطبيق مجال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإدارة والاتصال وهذا قصد التواصل بين الموظفين ورؤساء الأقسام داخل المؤسسة وتحسين الخدمات المقدمة لهم وذلك لاختصار الوقت والجهد وسهولة التواصل، السرعة في تداول ومعالجة المعلومات كما تشابهت في حيز الدراسة الذي تغطيه، وبغض النظر عن الاختلافات الموجودة فقد أفادت الدراسة منهجيا ونظريا.

الدراسة الثالثة³: دراسة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم إدارية تحت عنوان تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام من إعداد الطالب محمد بن علي صانع جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا .

تلخص مشكلة البحث في أهمية تقنيات الاتصال بين طرفي الاتصال بشكل عامو الإداري بشكل خاص ونظرا لأهمية المعلومة في تحسين اتخاذ القرارات وتحسين مستوى أداء العاملين ونظرا للدور البارز الذي تؤديه الأجهزة الأمنية في الحفاظ على الأمن فقد حرص الباحث على دراسة تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الإداري في هذا الجهاز. تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقعية تقنيات الاتصال في جهاز الأمن ومعرفة الدور الذي تؤديه داخل هذا الجهاز .

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة النتائج تتمثل في :

- واقع تقنيات الاتصال في جهاز الامن متدني ومتأخر حسب أفراد العينة .
- أهم المعوقات التي تواجه تقنيات الاتصال حسب أفراد مجتمع البحث هي قلة الوسائل وانخفاض مستوى تدريب العمال في الأمن العام على استخدامها.¹⁸

18- محمد بن علي مانع - تقنيات الإتصال و دورها في تحسين الأداء الوظيفي - مذكرة لنيل شهادة ماجيستر تخصص علوم إدارية 2014 جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا .

وتشابهت هذه الدراسة مع موضوع البحث كونها دراسة ميدانية استعانت بالمنهج الوصفي وكذلك الإعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات وبغض النظر عن الاختلافات فقد ساعدت الدراسة منهجيا ونظريا.

ملاحظات تقييمية عن الدراسات السابقة :

يظهر من خلال هذه الدراسات أن هناك علاقة اشتراك مع موضوع الدراسة في المجال المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين وهو مجال الدراسة. يختلف موضوع الدراسات السابقة مع الدراسة في المشكلة والأهداف حيث أن مشكلة الدراسة التطبيق لتقنيات الاتصال الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية والهدف منها تقييم واقع استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني .

صعوبة الدراسة حول الاتصال واختلاف طابع المؤسسات .

11/ الخلفية النظرية للدراسة:

نظرا لان موضوع الدراسة يتناول اشكالية استخدام وسائل الاتصال الالكتروني ومدى الاشباعات المحققة منه، وانعكاساته على اداء الموظفين داخل المؤسسة، فقد تم الاعتماد على خلفية نظرية تمثلت في نظرية الاستخدامات والاشباعات والتي سيتم التطرق اليها بنوع من الايجاز فيمايلي:

*نشأة وتطور نظرية الإستخدامات والإشباعات: كانت النظريات المبكرة التي ظهرت قبل عقد الأربعينات من القرن العشرين مثل نظرية القذيفة السحرية والأثار الموحدة تنظر إلى الجماهير بشكل سلبي وليس بينها وبين وسائل الإعلام علاقه سوى تتطرفي سلبية لكي تنقل لهذه الجماهير معلومات سواء كانت بحاجة لها أم لا، لكن هذا التباين بين وسائل الإعلام والجماهير أدى بكثير من الباحثين إلى إدراك مواقف الفروق الفردية والتباين الإجتماعي على سلوك المرتبط بوسائل الإعلام وصار ينظر إلى علاقه بين الجماهير ووسائل الإعلام بنظرة تمثلت في تحول من رؤية

الجماهير على عنصر سلبي غير فعال إلى رؤيتها على أنها فعالة وقادرة على اختيار المضمون والرسائل التي تتناسب معها من وسائل الاعلام.

وكانت الأبحاث في مجال الاستخدامات والاشباعات من الأبحاث المبكرة في العلوم الاجتماعية المرتبطة بالدراسات الإعلامية على الرغم من أنها في ذلك الوقت كانت تسمى بالنظرية الوظيفية وقد بدأت هذه الأبحاث خلال عام 1940 عندما ركزت معظم الأبحاث الخاصة بالاتصال على عملية التأثيرات الخاصة بمضامين وسائل الإعلام أكثر من التركيز على الجوانب المتعلقة باستخدامات وإشباعات الجمهور وحتى في هذه السنوات الأولى حاول بعض الباحثين أن يضيفوا دوافع أفراد للإندماج والقيام ببعض السلوكيات بينها وبين غيرها كالاستماع لأي برامج المسابقات بالراديو والمسلسلات الإخبارية وقراءة الكتب الكوميدية إضافة إلى الصحف .¹⁹

وهناك سببين رئيسيين وراء ظهور مدخل الاستخدامات والاشباعات هما :
الاول : هو المعارضة لفروض تأثير وسائل الإعلام على الجمهور وهو ما يعد اكتشافا للجمهور خاصة في المجتمع الأمريكي .

الثاني: قدم هذا المدخل البديل في علاقه بين المضمون الإعلامي والجمهور كما قدم البديل في إلى فئات حسب الوظيفة التي يقوم بها وليس حول مستوى الاستماع والتذوق المترتب عن التعرض لوسائل الإعلام ومن أمثلة هذه الدراسات التي استخدمت مدخل الإستخدامات والإشباعات في البداية الاولى دراسة " هيرتا" عام 1944 التي استهدفت الكشف عن الإشباعات مستمعي المسلسلات اليومية من خلال اختبار معمق توصلت هذه الدراسة إلى تصنيف هذه الإشباعات إلى إشباعات عاطفية تهتم بتحرير العواطف والأحاسيس بالإضافة

19- ملفين ديفلر وساندرا بول روكيتش - نظريات وسائل الإعلام - القاهرة دار الدولية للنشر و التوزيع 1999 ص 266

إلى أنها تقدم المتعة و النصيحة للقارئ أو سامع، ووجدت هذه الدراسة أن الرضا و الإشباع عند السيدات يختلف باختلاف الظروف الفردية و المشاكلها وقد صمم هذا المدخل للبحث عن الطرق التي يستخدم فيها الجمهور وسائل الإعلام لمواجهة احتياجاتهم، و يركز المدخل بشدة على دوافع الأفراد لإستخدام وسائل الإعلام و منذ الوقت الذي ظهرت فيه مقالة "كاتر" بدأ التركيز بشدة على الدوافع الاستخدام ، نحو هذا هذا المدخل بدأ نموه يعبر عن أساسيات دراسات وسائل الإعلام، بحيث أننا نعرف الآن الكثير من الأسباب المختلف التي تقف وراء اختيارات الجمهور لوسائل مشاهدة نوعية معينة من البرامج .²⁰

أهداف مدخل الإستخدامات والاشباعات : يسعى مدخل الاستخدامات والاشباعات إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية و هي:

1/ الكشف عن كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام حيث أنهم أعضاء في جمهور نشط يختار ويستخدم وسائل التي تشبع حاجياته .

2/ الكشف عن دوافع الاستخدام بوسيلة معينة من وسائل الاعلام .

3/ تساهم النتائج التي يتم الحصول عليها من استخدام وسائل الإعلام إلى فهم أعمق لعملية الاتصال الجماهيري .²¹

*عناصر مدخل الاستخدامات والاشباعات:

من خلال الدراسات السابقة التي أجراها "كاتر" وزملائه عام 1974 فإن عناصر الإستخدامات والاشباعات هي:

20- محمد عبد الحميد - نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير - القاهرة دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع 2004 ص 272

21- محمد عبد الحميد . مرجع سابق ص 282 .

- افتراض جمهور النشط .
 - الأصول النفسية والاجتماعية لإستخدام وسائل الإعلام .
 - دوافع الجمهور وحاجياتهم من وسائل الإعلام .
 - التعرض لوسائل الإعلام من وسائل الإعلام -التوقعات من وسائل الاعلام .
 - اشباعات وسائل الاعلام .²²
- الفروض الأساسية لمدخل الاستخدامات والاشباعات: يعتمد مدخل الاستخدامات والاشباعات على ستة فروض هي:
- 1/ أن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبى توقعاتهم .
 - 2/ يعتبر استخدام وسائل التواصل على الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد .
 - 3/ التأكيد على أن الجمهور الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد .
 - 4/ يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم و دوافعهم و بالتالي يختارون الوسائل التي تشبع حاجياتهم .
 - 5/ يمكن الاستدلال بالمعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الوسائل فقط .

22- بسام عبد الرحمان مشاقبة - نظريات الإعلام و الإتصال -دار أسامة للنشر و التوزيع ط 1 الأردن عمان 2011 ص 224

6/ تتنافس وسائل الاعلام مع الوسائل الاخرى لاشباع حاجات الافراد مثل قنوات الاتصال الشخصي كالانديه وغيرها .²³

وإن الدافع من اختيار هذه المقارنة كونها هذه الأخيرة اهتمت بإختراع التكنولوجيا والتي اعتبرتها أفضل من الوسائل الأخرى في تبادل المعلومات في المؤسسة عن طريق الأنترنت يكون أكثر ودقة ومن هذه النظرية من حيث أنها أتاحت الطريق الذي يدعم هذا البحث ما قد يساعدنا في بناء دراسة بناء منهجيا صحيحا وفي تحديد عتبة منهج الدراسة وبناء الإطار المناسب نظريا لموضوع الدراسة .

23- حسن عماد المكاوي ، ليلي حسن السيد - الإتصال و نظرياته المعاصرة - القاهرة دار المصرية اللبنانية للنشر و التوزيع 2001 ص 241 .

الإطار النظري

الفصل الأول : الاتصال الإلكتروني وتطبيقاته داخل المؤسسة

تمهيد :

- المبحث الأول : ماهية الإتصال الإلكتروني .
- المطلب الأول : مفهوم الإتصال الإلكتروني .
- المطلب الثاني : مميزات الإتصال الإلكتروني .
- المطلب الثالث : أشكال الإتصال الإلكتروني .
- المبحث الثاني : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .
- المطلب الأول : دور الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .
- المطلب الثاني : أهداف إستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني .
- المطلب الثالث : أثر إستخدام وسائل الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .

خلاصة .

تمهيد:

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الإتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات و قد أتاح عصر الانترنت و الاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة أساليب و طرق مبتكرة متنوعة لتبادل المعلومات و البيانات و الوثائق بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة و سريعة مثل شبكات الانترنت والانتانات و الاكسترانت وأجهزة الهواتف النقالة و البريد الصوتي و الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو والشبكات التليفزيونية التفاعلية، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الإتصال في تمكين الأفراد و المؤسسات من تبادل كميات هائلة من من البيانات و المعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات فشبكات الانترنت . والانتانات والاكسترانت . مكنت من الإتصال الفوري بالناس و تبادل المعلومات و البيانات على نطاق واسع دون تكاليف سفر أو وقت.

المبحث الأول: ماهية الإتصال الإلكتروني**المطلب الأول: مفهوم الإتصال الإلكتروني**

تتعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الإتصال الإلكتروني نذكر منها مايلي:

1. هو توظيف خدمات الانترنت بفعالية من خلال تصفح الانترنت و البحث عن

المعلومات واستخدام البريد الإلكتروني و الحوار والدرشة

- و يؤكد عبد الله موسى على أن الإتصال الإلكتروني هو استخدام الوسائط

الإلكترونية للمشاركة في المعلومات مثل استخدام الهاتف و المؤتمرات المرئية

والفاكس والتلفاز والتي تعد لتطوير الإتصال بين الموظفين، كما يشير عبد الهادي

أن الإتصال الإلكتروني يستخدم في حالة وجود معوقات زمنية تؤثر على السرعة في الرد، كما هو الحال عند استخدام الوسيلة الشفهية أو المكتوبة في الإتصال.²³ هذا ويعرفه السالمي على أنه عملية مكنته جميع مهام و نشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية اللاحقة كما يعرف على أنه *الاستغناء* عن المعلومات الورقية و احلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات الصحية العامة على اجراءات مكتبية تتم معالجتها بسبب خطوات متسلسلة منفذة سلفاً .

المطلب الثاني: مميزات الإتصال الإلكتروني تتمثل فيما يلي:

*عدم وجود علاقة اتصال مباشرة بين الموظف و طالب الخدمة مع وجود درجة عالية من التفاعلية بينهما من خلال شبكات الاتصالات

*انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة في إجراء و تنفيذ المعاملات بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية هي الوثيقة الوحيدة المتاحة أمام كل الطرفين و هو أمر ينطوي على عدة مزايا أهمها سرعة الاجراءات وقلة عدد المستندات

*تحقيق طفرة هائلة في استيعاب البيانات و المعلومات بين الحكومة و طالبي الخدمة وبأقل تكلفة وأعلى كفاءة وأسرع وقت²⁴

²⁴الهادي محمدمحمد ، تكنولوجيا الإتصالات و شبكات المعلومات ، د. ط القاهرة مكتبة الأكاديمية : 2001 ص 97 .

*سهولة الوصول إلى الخدمة حيث لا يحتاج طالبي الخدمة إلى الذهاب إلى أماكن الجهات و المؤسسات، بل يمكن الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الإتصال من أي مكان وفي أي وقت .²⁵

وفي ضوء ما قدم نستخلص أن للاتصال الإلكتروني العديد من المزايا التي لا حصر لها من توفير للجهد و الوقت والمال، وتحسين الأداء والخدمات و التأكيد على مبدأ الشفافية في كافة المعاملات مما يحتم على المؤسسات و المنظمات العامة والخاصة الأخذ بها وتطبيقها في أسرع وقت ممكن للإستفادة من تلك المزايا ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة لأن العصر الحالي هو عصر التحول إلى المجتمع المعلوماتي، و الذي من ابرز سماته ومطالباته .

توظيف التقنية المعلوماتية في مختلف جوانب الحياة، والإعتماد المتزايد على المعلومات في الأداء و الخدمة و الإنتاج، وذلك لنقل تلك المجتمعات إلى مصاف الدول المتقدمة وإيجاد جيل مدرك لكل التغيرات و التطورات التي يشهدها العالم .

26

²⁵ - محمد لعقاب مجتمع الإعلام و المعلومات الماهية و خصائصه (الجزائر دار هومة للنشر والتوزيع) سنة 2003 ص 120 .

²⁶ - محمد شوقي شادي . مرجع سابق ص 100 .

المطلب الثالث: أشكال الإتصال الإلكتروني

لقد ساعدت تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حيث سهلت عليهم العديد من الأمور التي كانت عائق أمام إنجازتهم داخل المؤسسة، فوسائل الإتصال الإلكتروني يسرت التعامل بين الموظفين داخل المؤسسة وجعلت سيرورة العمل سلسلة و من بين هاته الوسائل نذكر مايلي:

التلكس أو المبرقة Telex :

هو جهاز للكتابة عن بعد يتكون من آلة كتابية كهربائية مع ملامسة وظيفة ومن جهاز إرسال واستقبال، وهذه بدورها بجهاز الإرسال عن بعد كالخطوط الهاتفية، وتستخدم الآلة الكتابية هذا على أساس كونها نهايات اتصالية وليست عبارة عن آلات كتابية عادية عند الإرسال وبناء على طلب لينتقل في الوقت نفسه إلى المستقبل بينما عند المرسل أيضا صورة مطبوعة من هذا النص ويتميز التلكس بقدرته على إرسال جميع أنواع الأخبار واستقبالها.

التلتيكس / Teletx :

هي خدمة للكتابة عن بعد و قد دخلت هذه الوسيلة الحديثة كجزء من الخدمات المكتبية في ألمانيا عام 1984، ويتألف جهاز التلتيكس من آلة إلكترونية مع لوحة مفاتيح قياسية و ملامس وظيفة و من جهاز الإرسال و الاستقبال مع حزب الكتروني و يمكن استخدامها كآلة كتابة مخزنة كما يستخدم كآلة كتابة كما يستطيع نقل الأخبار و استقبالها بشكل مواز لعمله الاصيلي .

ومن مزاياه أنه يستطيع الإرسال بالحرفين الكبير والصغير تماما مثل أحرف الآلة الكتابية و عملية الإتصال بالتلكس مراقب بشكل كامل لتفادي الأخطاء، وهذا ما يسهل عملية تبادل المعلومات دون التنقل من مكتب إلى آخر.²⁷

الهاتف : Téléphone

يعد الهاتف من أهم الوسائل الإتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تملك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات الغنية و المتقدمة والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات لكنه أداة تلعب دورها في الانتاجية التسويق وايصال الخدمات للكثير من المؤسسات وينظر عليه فإن الإتصال غير مباشر بين المرسل و المستقبل عند مزاوله عملية الإتصال، هذا ما بمل العمل داخل المؤسسات باختصار المسافات ويمكن اجراء الاتصالات الهاتفية عن طريق الكوابل المحورية، وهي خطوط اتصالات عالية الكفاءة وضعت تحت مياه الاطلسي،²⁸ وتسمح خواصها الكهربائية بين المعلومات وتتألف الكوابل المحورية من طبقة خارجية واقية حول أسطوانة نحاسية بداخلها مادة عازلة تحيط بأسلاك نحاسية، ولايزيد قطرها عن 2.5 سم وتستطيع المحورية نقل ما بين 3800 إلى 108000 قناة صوتية لكل كبير ويشير البعض كذلك أنه بإمكان الكبل الواحد نقل 5.400 قناة خط هاتفي .

4/ البرمجيات SOFTWARE :

يقصد بها البرامج التي تدير عمل الأجهزة في الجانب، او الشق الذهني أي ما ليس ماديا أي البرامج التي تدخل إلى الحاسوب، و التي نستخلص منها المعلومات التي تبعت الحياة في اصول هذه الآلة العماد فهي التي تجعل ذاكرة الحاسوب .

²⁷- الهاشمي مجد تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها بمؤسسة الوراق د ط 1 عمان 2002ص 105

²⁸- شتو علي محمد الإتصال الدولي و التكنولوجيا الحديث ، دار القومية للثقافة ، د.ط. بيروت 2005 ص 53

ووسائل تخزينية ووحدات إدخاله و إخراجيه و كأنها كائن حي قادر على أن ينتج و يتجاوب و يتكيف.

إن البرمجيات هي التي تجعل جهاز الحاسوب أداة للعب أو وسيلة لدعم القرار السياسي أو نظاما للدفاع الاستراتيجي، بل أحيانا تلعب دور مترجم بين الإنسان و الآلة وهي التي تعيد صياغة تعليمات الانسان في صورة يمكن للآلة أن تتعامل معها و تحول نتائج هذه الآلة إلى الشكل الذي يستطيع الإنسان أن يستوعبه بسهولة .

يعتمد نظام تشغيل الحاسوب الإلكتروني مثل النظم التكنولوجية الأخرى على وحدات الإدخال و معالجة الإخراج حيث يتم إدخال المعلومات من خلال منفذ عن طريق إستخدام شريط أو قرص أو إستخدام لوحة مفاتيح تشبه الآلة الكتابة، ويقوم الحاسب بالإستجابة و التعامل مع البيانات التي يتم إدخالها حسب نمط النظام ثم يتم إدراج البيانات من الحاسب بعد معالجتها بالطريقة الصحيحة و يمكن أن يكون هناك رجوع صدى جانب المستخدم نفسه أو يتم رد الفعل بشكل اوتوماتيكي من خلال برامج التجهيزات المادية او برامج التجهيزات الفكرية و يستخدم رجوع الصدى لتعديل البيانات للحصول على النتائج المرغوبة.²⁹

²⁹ - اياد شاكر البكري . مرجع سابق ص 55 56.

الحاسوب :

مفهوم الحاسوب: يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه مجموعة الأجهزة أو الوحدات المستقلة، تؤدي كل منهما وظيفة و تعمل هذه الوحدات فيما بينها بأسلوب متناسق ومنظم من خلال برمجيات، تكون هذه الأجهزة والبرمجيات مع يسمى بنظام الحاسوب³⁰.

و يعرف أيضا على أنه جهاز إلكتروني له القدرة على استقبال البيانات و تخزينها و معالجتها ذاتيا بواسطة برامج أو تطبيقات، تشتمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة و هو آلة مكونة من عدد من المعدات التي تتعامل مع البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات تسمى البرامج، يعمل على إدارتها أشخاص³¹.

_ أنواع الحاسوب:

للحواسيب أنواع مختلفة و تصنف حسب إمكانياتها و قدراتها إلى ما يلي:

★ حاسوب كبير: يتميز هذا النوع من الحواسيب بذاكرة كبيرة للتخزين، سرعة معالجة عالية اضافة إلى أن تكلفتها كبيرة و يستخدم خاصة في الأعمال التي تحتاج إلى معالجة كميات كبيرة من البيانات .

★ حاسوب متوسط: هذا الحاسوب أصغر من النوع الأول فيمتاز بقدرات أقل منه و كلفة أقل، يستخدم في إدارة المؤسسات و الشركات الصغيرة، هذه الحواسيب يمكن أن تكون صغيرة، حيث تستخدم لإدارة أنظمة الجامعات و المصانع و المختبرات، و النقل و تبادل المعلومات عند ربط مجموعة من الخوادم مع بعضها البعض لدعم كافة النشاطات التجارية عبر الانترنت .³²

³⁰- الشيلي هيثم حمود ، الحاسوب نماذج إدارة الأعمال و التسويق ، دار الصفاء للنشر و التوزيع الطبعة 1 عمان 2008 ص 41

³¹- غرامي وهبية ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، دار المطبوعات الجامعية ط 2 الجزائر : 2009 ص 17.

³²- مزهر شعبان العاني واخرون . مرجع سابق ص 148-149

★حاسوب شخصي: هي الحواسيب التي نراها في المنازل و المكاتب، و يوجد نوع آخر من الحواسيب أقل حجما و هو المحمول الصغير، حيث يمكن حمله بسهولة .

★الحواسيب المدمجة: هي الحواسيب الموجودة في العديد من الأجهزة الإلكترونية و الكهربائية في هذه الأيام، إذ أن العديد من الأجهزة تحتوى على جوانب لأغراض خاصة، مثلا توجد حواسيب في الهواتف و السيارات...الخ .³³

د_ أثار الحاسوب على الهيكل التنظيمي و الإتصالات :

أدى وجود الحواسيب الإلكترونية إلى تضاعف حجم المعلومات على المنظمة خلال السنوات الخمسين السابقة تنبأ خلال خمسينات" روبرت سلاتر" بأثار الحاسوب على المنظمة و ذكر التوقعات التالية :

_ تحول عمليات كثيرة من المنظمات إلى أقسام مختلفة عن طريق قسم تشغيل البيانات إلكترونيا

- سوف يقل عدد الأقسام و المستويات الإدارية في المنظمة .

— سوف يتجه الاهتمام لدى الإدارة العليا من الأعمال المختلفة إلى وظيفة تحديد .

— يلعب تشغيل البيانات الإلكترونية دورا هاما في اتخاذ قرارات تنظيمية .

و ذكر كاتب الإدارة" لهارولد ليفيت" نتائج أخرى لأثار الحاسوب على المنظمة و

هي كالتالي:

—وجود عدد محدود من المدربين مع الزيادة في روتين العمال التنفيذيين في الإدارات المختلفة .

³³- غرامي و هيبية . مرجع سابق ص 18 .

—زيادة الاهتمام بوظيفة تحديد و تكوين الأهداف .

—حل المشكلات المركبة بإستخدام الحاسبات الإلكترونية .³⁴

6 / لوحة الإعلانات الإلكترونية :

هي لوحة كبيرة الجهد تعلق في مدخل المؤسسة أو أمام مكتب المدير أو مكان يتداول عليه الموظفين ، يتم التحكم فيها إلكترونيا فهي تعد همزة وصل بين الإدارة و الموظفين حيث تحتوي على الإعلانات قد تكون إجتماعات قدرات ، استدعاءات، ترقيةات ، ندواتالخ .³⁵

7. الفاكس : Fax

أ_تعريف الفاكس: هو عبارة عن جهاز لنقل صورة الأوراق إلى جهات متعددة مع بقاء الأصول لدى الجهة المرسله و ذلك بواسطة خطوط الهاتف العادية، و تعمل أجهزة الفاكس إلكترونيا للإرسال و الإستقبال مع الأجهزة المماثلة شرط أن يتم اتصال هتافي بين طرفي الإتصال قبل ارسال صورة الرسائل .³⁶

و يستخدم في إرسال الصور الفوتوغرافية و المستندات و البيانات و المعلومات بين فروع المنظمة سواء كانت متباعدة أو حتى في مكان واحد يعتبر أحد وسائل الاتصال الحديثة، فهو أداة هامة سهلة و سريعة في نفس الوقت لإرسال و استلام المعلومات و المعطيات، و يعمل عن طريق تكنولوجيا الاتصال حيث يقوم بإرسال نسخ طبق الأصل للوثائق المراد إيصالها إلى الطرف الآخر كما يستخدم لبث و استقبال الصور أيضا .

ب_خصائص الفاكس:

³⁴- النجار فريد ، تكنولوجيا الإتصالات و العلاقات و المفاوضات الفعالة ، دار الجامعية ، ط 1 2009 ص 163-164.
- العبادي هاشم فوزي ، خليل كاظم العبادي ، نظم الادارات و المعلومات ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ط 1 د عمان 2012 ص 25³⁵.

³⁶- يونس تامر موسى . شبكات الحاسوب دار راتب الجامعية د ط بيروت 1994 ص 61

- * كتابة عنوان .
- * استعمال خط واضح و كبير و ترك مسافات بين الأسطر .
- * يجب تصوير الورقة و ارسال هذه النسخة بدلا من الورقة الأصلية حتى لا تتضح عيوب في تنسيق مضمون مستقبل الرسالة .
- * لا تستخدم الألوان الباهضة لأنها ستكون صعبة القراءة بعد تمريرها في آلة الفاكس .
- * تجنب إرسال الصور و الأشكال الملونة .³⁷

8. البريد الإلكتروني : EMAIL

يعتبر البريد الإلكتروني أقدم الخدمات التي تميز الأنترنت، و هو أحد محركات هذه الخدمة و تطوراتها، حيث تسمح هذه الخدمة بإرسال و استقبال رسائل إلكترونية من و إلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، ويتميز البريد الإلكتروني عن البريد العادي بالمميزات التالية :

- السرعة في الإتصال .
- التكلفة المنخفضة .
- أرشيف و قتي و آمن .
- إمكانية توزيع نفس الرسائل إلى عدد الصناديق البريدية دفعة واحدة .
- الإشتراك في الندوات الإلكترونية .³⁸

³⁷- محموش فضيلة ، الإتصالات الإدارية و المراسلات الفعالة ، دار الكتب العلمية للطباعة و النشر و التوزيع ، د ط الجزائر 2009

³⁸- البكري فوادة عبد المنعم ، العلاقات العامة الإلكترونية د 1 القاهرة 2018 ص53-54

أ / تعريف البريد الإلكتروني:

هو الذي يتصدر أدوات الإتصال التفاعلي في الوسائل الجديدة نظرا لما يتمتع به من مزايا تتمثل في سهولة استخدامه، و توفير إمكانية تبادل المعلومات و الآراء و طلب المساعدات، و تقديم النصح و الإرشاد إلى المتلقي بالإضافة إلى تبادل الرسائل مه مسؤولي الموقع، أو المجموعات سواء كانت هذه الرسائل نصية سواء كانت هذه الرسائل رموز نصية أو مصورة، و أن هذه الأداة توفر الرسائل مع الأفراد مهما تباعدت المسافات إلى جانب انخفاض التكلفة، و إمكانيات إرسال مجوحد إلى العديد من الأشخاص في أماكن متفرقة من العالم في نفس الوقت و إمكانية ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني بجانب تهيئة المتلقي نفسه لقراءة الرسالة و الرد عليها في الوقت الذي يناسبه.³⁹

ب / مميزات البريد الإلكتروني:

للبريد الإلكتروني مميزات عديدة نذكر منها:

- وسيلة اتصال سريعة و سهلة، حيث يصل البريد الإلكتروني إلى صندوق بريد المرسل إليه في ثوان أو دقائق
- وسيلة اتصال رخيصة الثمن، و لنا أن نتخيل كم يتكلف إرسال خطاب إلى شخص في أحد الأقطار أو مخاطبته هاتفيا، و لكن إرسال البريد الإلكتروني يأخذ نفس الوقت سواء أرسلت رسالة إلى أحد جيرائك أو شخص يبعد عنك آلاف الأميال.⁴⁰

³⁹ -البكري فوادة عبد المنعم . المرجع السابق ص 54-55

⁴⁰ - منصر هارون ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة -المسائل النظرية و التطبيقية - دار المعية للنشر و التوزيع ، ط 1 2012 ص 170

- يعمل البريد الإلكتروني طوال الوقت دون إجازات أو عطل رسمية أو غير رسمية، كذلك فإنه لا يضل طريقه إلى صندوق البريد الإلكتروني كما قد يحدث في البريد العادي.

- امكانية إرسال أكثر من رسالة لأكثر من شخص في وقت واحد .⁴¹

9 / الأنترنت :

أ- تعريف الأنترنت : الأنترنت هو نظام ووسيلة اتصال من الشبكات الحاسوبية يصل ما بين الحواسيب حول العالم بروتوكول موحد هو بروتوكول الأنترنت، تربط الأنترنت ما بين ملايين الشبكات الخاصة و العامة في المؤسسات الأكاديمية والحكومية ومؤسسات الأعمال و تتباين في نطاقها بين المحلي و العالمي .⁴²

وتسمى (شبكة الشبكات)، و هي عبارة عن شبكة معلومات إلكترونية تدعمها و تغذيها شركات و مؤسسات كبرى، قادرة على نقل المعلومات و تدفقها بسرعة كبيرة و بكميات هائلة و إلى الأفراد والمؤسسات في جميع المجالات علاوة على خدمة البريد الإلكتروني و الاتصالات الهاتفية، وغير ذلك من الخدمات التي تؤديها الأنترنت .⁴³

خدمات الأنترنت:

التخاطب او الدردشة: chat و هي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، و خطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري و ممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد .⁴⁴

41 - منصر هارون الرجع السابق نفسه ص 170 - 171 .

42- ملاح عصام مروة ، الإعلام الإلكتروني - الأسس و آفاق المستقبل - دار الإصدار العلمي للنشر و التوزيع ، ط 1 2012 ص75 - محمود الخطيب أحمد ، هادي النهر - ادارة الاتصال و التواصل (النظريات - العمليات - الوسائط - الكفايات) ط 1 الأردن 2009 ص131-132

44- عبد الحميد بسيوني - استخدام شبكات الأنترنت في المدارس و دعم التعليم في المدارس - القاهرة دار سناء 2000 ص 61 .

حيث تقوم انت بكتابة رسالة يجري عوضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر و هكذا تكون الدردشة بالنص أي كتابة أو كلام و إستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف مواضيع باللغة العربية أو باللغات الأخرى .⁴⁵

★تليفونات الانترنت: حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف و التحدث إلى الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت. و الميكروفون في جهازك و أحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث .

★بروتوكول نقل الملفات ETP : و هو اختصار File transfer protocol و يوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر ، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الانترنت و نقل ما نشاء منها، و خدمة نقل الملفات تتيح لنا الإتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج .⁴⁶

★نظام الفهرسة : و هو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب و مكان حفظه في البروتوكول، و هو وسيلة لإرسال و استلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة لإرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص و بشكل ملحوظ فواتير التليفونات و البريد .⁴⁷

★مجموعة الأخبار: و هي مجموعة من المناقشات الجماعية و المقالات و الرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد و الجماعات و المؤسسات إلى شبكة كوسيلة للنشر، و يستطيع أي مشترك في الانترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر و كتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها .

45- شلابيية مراد و علي فاروق - مقدمة الى الأنترنت دار المسيرة د ط 1 الأردن 2001 ص 21 .

46 - شاهين بهاء - الأنترنت و العولمة - ط د القاهرة . 1999 ص 315 .

47 - مرسي هشام - الأنترنت و ثورة الأنترنت - مجلة المستقبل 12 - فيفري - 1998 ص 18 .

★خدمة التقصي أو البحث: معظم حسابات الانترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، و هذه الخدمة تسمى بخدمة البحث . 48

د- استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسات: اصبحت معظم مؤسسات العمال تستخدم الحسابات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها المتنوعة لتأثيرها الايجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة و الاقتصاد و الاجتماع و التكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية و وافية و العمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء، و حتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات و المعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، و تعتبر هذه العملية شاقة و مكلفة إلى حد كبير، و في الكثير من الاحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية او مستشارين مختصين مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق . 49

و من هذا المنطلق نجد أن شبكة الانترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات النسبية الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، و إضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها :

★خدمات الإتصال: عن طريق استخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الأنترنيت أيضا في :

الوصول إلى العميل في كل موقع وأيضا وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت

48 - السيد عاطف - العولمة في ميزان الفكر - دراسة تحليلية د ط القاهرة 2001 ص 49 .

49- الهدي محمد محمد . مرجع سابق ص 157 .

وثائقاً نصية أو جداول إلكترونية ... إلخ 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.

خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الأنترنت 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 الأنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم .⁵⁰

10 . الإنترنت Intranet: أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة إتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الإتصالية داخل المؤسسات، مع توفير الظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترنت.

- مفهومها: شبكة الإنترنت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل HTTP و FTD وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن

50- ردهان النذاني عبد المالك - الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت - دار راتب الجامعية د ط بيروت 2001 ص- 63- 62 .

يدخل لها، محتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي واقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال .⁵¹ وبالتالي يمكن القول لو أن شبكة الإنترنت هي شبكة انترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها . وأهم ما يفرق بينها هو أن الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة دولية واسعة الانتشار .

ب- أنواعها: تنقسم شبكة الإنترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين الشبكة المحلية LAN : ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونيات والكهرباء بأنها نظام إتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات إتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات. فالشبكة المحلية في شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات .⁵²

الشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم الشبكة الخطية (المتتالية)، الشبكة النجمية والشبكة الحلقية، وكما يقول وينلفيد فإن كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان يسهل عملية إستقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها ومن المعتاد أن يتم ربط كل خطة بعقدة، والعقدة،

51 ردهان الدناني عبد المالك - مرجع سابق ص 64

52 - يونس تامر موسى - شبكات الحاسوب - دار راتب الجامعية د ط بيروت 1994 ص 20 .

ما هي إلا نقطة تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة . 53

الشبكة الواسعة: إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود إختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الإختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة . 54

ج- أهمية وفوائد الانترنت: للانترنت فوائد متعددة للمؤسسة وتتمثل في:

تقليل التكاليف: أي أن التكلفة إنشاء شبكة الأنترنت منخفضة ومناسبة قياسا بتكاليف انشاء الأنواع الأخرى من الشبكات، وتقليدها في نفقات توزيع المعلومات. تسمح بتحميل الملفات : اي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة الى الحاسوب المستخدم أو أية وسيلة يرى أنها مناسبة.

توفير الجهد والوقت : استخدام الأنترنت توفر الكثير من الوقت والجهد في الاتصا بين أركان المؤسسة، توفر الأنترنت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، بدلا من استخدام البريد العادي⁵⁵

د- مزايا شبكة الانترنت: من أهم مزايا التي تتمتع بها شبكة الاتصال الداخلية هي - الحصول على المعلومات في الوقت اللازم أو فور حدوث الحدث المتعلق بها. - رفع كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار.

53كلابتون مارلين - ادارة التشغيل الألي في المكتبات (ترجمة علي سليمان الصوينع) د ط الرياض معهد الإدارة العامة 1992 ص 145 .

54- يونس تامر موسى - مرجع سابق ص 23 .

55- قند ليجي عامر إبراهيم ، ايمان فاضل السمرائي - شبكات المعلومات و الإتصالات - دار المسيرة للنشر و التوزيع . د ط عمان 2009 ص 62 - 63 .

- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات المر الذي يساهم في تسريع عملية التشغيل.⁵⁶

11 شبكة الإكسترنات: ظهرت شبكة الإكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترنت وفي مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، بن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة .⁵⁷

أ- ماهيتها :

على عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الاكسترنات تعم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرات وحملة الأسهم. وشبكة الأكسترنات : هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا التقنيات الهامة ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام.

ونستطيع أن نجد شبكة الاكسترنات في المجالات الآتية:

- نظم تدريب وتعليم العملاء .

نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع

شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية .⁵⁸

56- الديس ريم مصطفى - الإتصالات الرقمية - دار الصفاء للنشر و التوزيع ، ط 1 عمان 2004 ص 343 .

57- بيسوني عبد الحميد . مرجع السابق ص 111 .

58- بلعويدي حورية - استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الحديثة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

الاتصال و العلاقات العامة 2007-2008 ص 52 .

ب- أنواع شبكات الاكسترنات: نشأت شبكة الاكسترنات استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شركات وتحالفات وما يقضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض ولهذا فان تصنيفات شبكات الاكسترنات تعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:

شبكات اكسترنات التزويد : ترابط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

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

- شبكات اكسترنات التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة في تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.⁵⁹

ج- أهمية الأكسترنات للمؤسسة:

59 - بلعويادات حورية . مرجع سابق ص 53- 54 .

إن خدمات شبكة الإكسترنانت هي نفسها خدمات الانترانت ما عدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع وتتمثل أهم فوائدها في :

تسهيل عمليات الشراء: إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء مؤسسة من الغرب عبر الإكسترنانت التي تربط بينها وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

متابعة الفواتير: إذ تستعمل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة ، كما تسمح لهم متابعة إجراء الصرفي والقبض ووضع العلامات التي تشير الى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

خدمات التوظيف: تستخدم الأكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب (...) مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها .⁶⁰

- إن استخدام هذه الشبكة سي تدعم أكثر للاستفادة منها خصوصا وان هذه الشبكة تعرف تطورا ملحوظا ، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العروض الالكترونية والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل .⁶¹

المبحث الثاني : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .

1/ دور الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات: ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرمتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة هذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام ، صور ، إحصاءات ... إلخ .

المعالجة: وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها، فهي تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك، ومع المعالجة تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر يمكن تمييز عدة أنواع من المعالجة.

- معالجة النصوص .

- معالجة الأشكال .

- معالجة الأصوات.

- التخزين والاسترجاع: من الوظائف التي تقدمها تقنيات الاتصال الإلكتروني هي قدرتها على تخزين وحفظ المعلومات والبيانات واسترجاعها عند الحاجة وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات يمكن في أقل حيز ممكن .

نقل و ارسال المعلومات: أدى الإستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصال في أي نقطة في العالم عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة وما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات .⁶²

2 - أهداف إستخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات :

هناك أهداف كثيرة يسعى الاتصال الإلكتروني إلى تحقيقها من بينها :

62- العبادي هاشم فوزي . مرجع سابق ص 34 .

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول أنظمة والتي من شأنها تصوير العمل الإداري وبالتالي رفع إنتاجية الموظف وخلق جيل جديد يستطيع التعامل مع التقنيات .
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية .
- تواصل أفضل ارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنها تقديم خدمات أفضل .
- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها .
- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
- تقليل أوجه الفرق في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية .
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق الأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها .
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.⁶³
- تقليل تكاليف لتشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.

63- محمد شوقي شادي . مرجع سابق 91 - 92 .

- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة .

أما ما أورده العوامل عن الأهداف التي يسعى الإتصال الإلكتروني إلى تحقيقها ما يلي:

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
 - تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الهدف المؤسسية.
 - تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
 - ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
 - تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية .
 - إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.
- * وبينما يضيف السالمي والسليطي ما يلي :
- إدارة ملفات المحتويات بدلا من حفظها.
 - استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
 - البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
 - الإجراءات التغذية بدلا من محاضر الاجتماعات .
 - الإنجازات بدلا من المتابعة.
 - إكتشاف المشكلات بدلا من المتابعة.
 - التجهيز الناجح للاجتماعات .⁶⁴

3. آثار استخدام وسائل الإتصال الإلكتروني على العلاقات داخل المؤسسات :

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى

64- محمد شوقي شادي . مرجع سابق ص 92 - 93 .

المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، و سنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا والاتصال من خلال ما يلي:

الآثار التنظيمية: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من ناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينها من خلال المراكز التالية: المركزية و اللامركزية أو الجمع بينها، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي .

وسنوف يتم تناول كل جانب من الجوانب كما يلي :

الاتجاه نحو المركزية أو المركزية عام 1958 قدم كل من *eavit et whisler* تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك الآن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح لإدارة بان تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح الإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس ،⁶⁵ أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه الى اللامركزية وذلك لأن الإدارة سوق لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

65- كواجة بشير - دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية - رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة الجزائر 2013 ص 58 - 59 .

إضافة إلى إزدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من Anshen et Burhuganen ويجب أن نضع في الاعتبار التطورات في مجال تكنولوجيا كان له دور واضح في تبقي اتجاه الجمع من المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية .

- تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية: عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده lucoas بأن إزدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحسوبة سوف يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وإن زيادة حجم نطاق إشرافهم يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، بالإضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

- التحول في شكل الهيكل التنظيمي: التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم

الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة لتقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجه خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية .⁶⁶

الأثار الإقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي وأصبحت المعلومات قوة و ثروة تضيف على العمل قيمة مضافة، لأن الإقتصاد المعاش هو إقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتقلها السريع عكس منتجات إقتصاد الزراعة و الصناعة ولعل الأثار الإقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأن العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسب الآلي الأثر الكبير في إقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه المعلومات بشكل أفضل، بإضافة إلى قابليتها للتوسع و تطبيق أنظمة الحسابات المختلفة، و أهميتها

66- الصرف زعد الحسن - ادارة المكاتب الحديثة - دار رضا للنشر ط 1 دمشق 2004 ص 89 .

في تغيير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة . 67

خلاصة

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية وأثار استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني، والمتمثلة في ظهور أنظمة إتصالية حديثة للحد من العوائق والانحرافات التي تتعرض لها العملية الإتصالية داخل المؤسسات، وقد أدى ربط هذه الخبرة بالشبكات المعلوماتية الاكسترنانت إلى تنظيم العمل وتفعيله داخل المؤسسة.

67- موسى نجم عبد الله - نظم المعلومات الإدارية مدخل المعاصر - دار وائل للنشر الطبعة واحد عمان 2009 ص 291 .

الفصل الثاني :

الأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول : ماهي الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي

المطلب الثاني : مكونات و معايير الأداء الوظيفي

المطلب الثالث : تقييم الأداء الوظيفي وأبعاده

المبحث الثاني : تحسين الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مداخل تحسين الأداء الوظيفي

المطلب الثاني : إقتراحات تحسين الأداء الوظيفي

المطلب الثالث : علاقة الإتصال الإلكتروني بالأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد :

ونظرا لأهمية العنصر البشري تحول اهتمام الإدارة الأول إلى دراسة الأداء على مستوى الفرد والتعرف على المتغيرات الفردية والتنظيمية المؤثرة عليه وذلك أملا في تحسين أدائه لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والفعالية والكفاءة والتأكد من توافقه من حيث مستويات الجودة والتناسق والتكامل مع باقي الموارد المستخدمة، مما يصل بالمنظمة في حماية المطاف إلى تحسين أدائها التنظيمي.

وبما أن الأداء يتصف بالمفهوم الواسع والمتطور، وأن محتوياته تتميز بالديناميكية نظرا لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغيير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية من جهة، ومن جهة أخرى فقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب والدارسين في حقل التسيير فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم الأداء رغم كثرة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه والمتبناة من قبل كل كاتب أو طائفة من الكتاب

وفي هذا الفصل ستعرض المتغير التابع من الإطار النظري وهو الأداء الوظيفي للفرد، من خلال تعريفه ، معرفة عناصره، محدداته، أبعاده والعوامل المؤثرة فيه وأساليب تحسينه.

المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي

يشير مفهوم الأداء في عمومه إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى انجاز الأعمال كما يجب أن تتجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية، ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة

كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب. وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة،

أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجات منخفضة ، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض.⁶⁸

المطلب الثاني : مكونات و معايير الأداء الوظيفي

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة و تسييرها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها.

إلا أن الكثير من الباحثين والدارسين لا يدققون في التمييز بين الكفاءة والفعالية ويقومون باستخدام المصطلحين لنفس المعنى لذا سوف نحاول التطرق لهما بالتعريف والعلاقة التي تربطهما باعتبارهما مكونات الأداء .

68- الشيخ الداوي - تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء - مجلات الباحث العدد 07 جامعة الجزائر 2009 ص 22-23.

1-1- ماهية الكفاءة :

يتميز مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الإنسانية والاجتماعية بعدم اتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريفه .

- يقصد بالكفاءة مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة .^{69 70}

تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وتقاس باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة لتحقيق أهداف المنظمة .

عرف كل من روين وكتر الكفاءة بأنها: "عمل الأشياء بشكل صحيح وينظر لها كل من هارليغل وسلكوم على أنها : " المدى الذي يكون فيه كلفة المنتج اقل ما يمكن." وقد أكد كل من كارزو ويا توزاس على أن المؤسسة تصبح ذات كفاءة عالية" حينما تقوم باستثمار مواردها المتاحة في المجالات التي تعطي أكبر المردودات "⁴⁸.

فالكفاءة تتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المنظمة كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة كمخرجات ، أي أنها ترتبط باقتصاديات العمل فكلما كانت المدخلات اقل والمخرجات أكبر كان ذلك معبرا عن عنصر الكفاءة. وتتجسد الكفاءة من خلال :

- أ - **معرفة كيفية التعبئة :** فامتلاك المعارف غير كافي حتى نقول بان هذا العامل كفؤ وإنما يجب أن يكون قادر على تشغيلها بالطريقة المناسبة وفي الظروف الملائمة.

69- عبد المالك مزهود الأداء بين الكفاءة و الفعالية - مجلات العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 1- 2013 ص 87 .

70-كاظم نزار الركباني - إدارة الإستراتيجية للعولمة و المنافسة - طبعة 1 الأردن 2004 ص 318 .

ب- معرفة كيفية التنسيق: فعلى العامل أن يعرف كيفية انتقاء المعارف، الأساسية في دفتر الموارد، وكيفية تنظيمها واستعمالها لتحقيق النشاط المهني.

ج- معرفة كيفية التحول : على أساس أن كل الكفاءات قابلة للتحول أو التكيف مع متطلبات المهمة ضمن حالات مختلفة قصد الأداء الجيد للنشاط.

1-2 أبعاد الكفاءة: حيث أن للكفاءة ثلاث أبعاد هي: - الدراية "Savoir" هي مجموعة المعلومات المستوعبة والمدمجة في إطار مرجعي يسمح للمنظمة بقيادة أنشطتها والعمل في إطار خاص

1-3 - الدراية الفنية : Savoir Faire هي القدرة على التصرف بصفة ملموسة حسب الأهداف المحددة مسبقا، ويرى M . Jords أن هذا النوع من المعرفة غير قابلة للتحويل حيث يتم بناؤه فرديا باعتباره مميذا لصورة الذات.

- الدراية الذاتية : Savoir Etre تمثل في مجموعة السلوكيات والمواقف والمميزات الشخصية المرتبطة بالعامل والمطلوبة عند ممارسة النشاط المعني.

1-4 - ماهية الفعالية :

Efficiency - Effectiveness لقد تم تناول تعريف الفعالية من عدة وجهات نظر، وكل تعريف يركز على نقطة معينة.

- لغويا : الفعالية تعني: " القدرة على التأثير ، فالشيء الفعال هو الشيء المؤثر والذي يترك أثرا ، أي أثرا ايجابيا على الأداء الكلي للمنظمة وإلا فلا يكون فعالا.

- اصطلاحاً :هي " قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف المتوخاة من إنشائه". إضافة إلى أنها تشير إلى مؤشرات | نوعية تتمثل أساساً في القدرة على النجاح في تحقيق الأهداف.¹

ويرى سعيد المصري أن الفعالية هي : " درجة أو مستوى التميز في تحقيق الأهداف على مدى حياة المنظمة ".

يقصد بالفعالية القدرة على تدنية مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والموارد المستخدمة .

ويحدد كل من Narayanan And Nath مفهوم الفعالية على بأنها " الحكم الإنساني عن مدى ممارسة المنظمة لعملها بشكل مرضي، وتشكل هذه الأحكام للمديرين الأساس للتغيير التنظيمي الأول وعندما لا تكون الفعالية مقنعة تكون التغييرات ضرورية ، فيؤكد هذا المفهوم على ارتباط الفعالية بالمنظمة ، وإنما تمثل حكماً شخصياً المدى أداء المنظمة ، وهي تعكس آراء مجموعات مختلفة من الأفراد عن المنظمة.⁷¹

نستنتج من خلال كل ما سبق من تعاريف أن الفعالية ترتبط بمدى تحقيق المنظمة للأهداف المسطرة سواء القصيرة أو المتوسطة أو طويلة الأجل في إطار مكونات بيئة غير مستقرة، تجعل المنظمة في وضعية تبحث فيها عن التوازن الديناميكي لتضمن نموها وبقائها.

1 - 5 العلاقة بين الكفاءة والفعالية: تبدو العلاقة بين الفاعلية والكفاءة كبيرة جداً فرغم إمكانية أن تكون المنظمة فاعلة وليست كفوءة، أو العكس لكن الإدارة تبحث دائماً عن وجود توافق وموائمة بين هذين المفهومين، حيث المطلوب أن تكون المنظمة فاعلة وكفوءة في نفس الوقت، ولغرض أن يكون الأمر كذلك يتطلب الأمر تنسيق ومواءمة ثلاثة قضايا أساسية، وهي

71- خليل محمد حسن الشماع -نظرية المنظمة - د ط دار المسيرة - عمان الأردن 2000 ص 83 .

الأهداف، ومدى ملائمة الوسائل المستخدمة لإنجاز الأهداف من جانب وكذلك النتائج المحققة ومدى قربها وبعدها عن الأهداف المحددة وتناسبها مع الوسائل المستخدمة .

مما سبق نفهم أن هناك ارتباطا وثيقا بين الكفاءة والفعالية لكن هذا لا يعني أنهما مترادفان، فقد تتميز المنظمة بالفعالية مع عدم اتسامها بالكفاءة في استخدام الموارد، كما قد تتميز بالكفاءة دون تحقيق الفعالية، إلا أن هذا لا يعني وجود تناقض بينهما ، بل تعد الكفاءة احد عناصر الفعالية وليست شرطا كافيا لتحقيقها بل هي متطلبا ضروريا لها، ت- كما أشار توماس جلبرت (Thomas Gilbert) في هذا الصدد إلى أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء ، وذلك أن :

- " السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج أو التفتيش.

أما " الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي انه مخرج أو نتاج أو نتائج كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما .

أما " الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي انه مجموعة السلوك والنتائج التي تحققت معا على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.⁷²

1- 6 الإنتاجية :

تعبير الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة التوليد كمية معينة

72- عبد البارى إبراهيم درة و الآخرون - إدارة القوى العامة - دار السحاب للنشر و التوزيع القاهرة مصر 2000 ص 26.

من الإنتاج (سلع وخدمات) وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد ويتضمن مفهوم الإنتاجية كلا من الكفاءة والفعالية، أي أن الإنتاجية تقاس بمعيار الكفاءة و الفعالية .⁷³

2- معايير الأداء :

إن معايير الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى الأفضل وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء

فالهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تدبب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوي الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره .⁷⁴

73- عبودي زيد منير - التنظيم الإداري مبادئه أساسياته - ط1 دار أسامة للنشر و التوزيع عمان 2006 ص 169.

74- عبد الغاني حسن هلال - مهارة إدارة الأداء - مركز تطوير الأداء و التنمية ط2 القاهرة مصر 1999 ص 99 .

وتتخصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

أ- الجودة :

ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد تم تعريفها بأنها استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.

والجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة، ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، لذلك يفضل وجود مرجع وثائقي للرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا عن ضرورة الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات .⁷⁵

ب- الكمية

يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

ت- الإجراءات:

هي الخطوة التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام، ولذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح

75- كمال جعفر المفتي - الرقابة وتقويم الأداء - معهد الإدارة العامة الرياض بالسعودية 1989 ص 69 .

والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم و تعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسلمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب العاملين.⁷⁶

ج- الوقت:

ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير قابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلا مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة ويعد أحد خمس موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي الموارد المعلومات، الأفراد الموارد المالية، | بالإضافة إلى الوقت الذي يعد أكثر أهمية.⁷⁷

76- عبد الغاني حسن هلال - مرجع سابق ص 100.

77- عبد الرحمان الجوسي - إدارة الوقت من المنظور الإسلامي - مكتبة العيكان الرياض السعودية 2000 ص 09 .

المطلب الثالث : تقييم الأداء الوظيفي وأبعاده

1- تقييم الأداء :

يمكن تعريفه بأنه عملية تقدير أداء كل فرد من الموظفين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية ادائه وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا وفي أي مجال، وهذا التقدير قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد (جهوده وسلوكه) وبالتالي تتعلق عملية التقييم بتحليل سلوك الموظفين وادائهم وإصدار حكم يمد متخذي القرار في المؤسسة بالمعلومات اللازمة عن أداء الموظفين . تعتبر عملية تقييم أداء الموظفين من السياسات الإدارية الهامة لأنها تلزم الرؤساء على متابعة أداء مرؤوسيههم، وإصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته والتحقق من سلوكه اثناء العمل وادراك مدى التحسن الذي طرا على أدائه .⁷⁸

كما يعرف أيضا : أنه أداة إدارية تستخدم لتقدير جهود، وسلوك الموظف (كمها ونوعها) خلال مدة محددة مسبقا، لتقييم دوره في تحقيق المؤسسة أهدافها خلال فترة التقييم .⁷⁹

1- 1 طرق التقييم والمعايير المستخدمة لتقييم الأداء: تتباين طرق ومعايير التقييم من مؤسسة إلى مؤسسة أخرى، تبعا لأنشطتها الإنتاجية أو الخدمية، ووفقا للاختلاف المهام التي يقوم بأدائها الموظفون، كما أنها تختلف أيضا في إطار المؤسسات المتماثلة فضلا عن عدم وجود مقاييس، ومعايير موحدة لتقييم أداء الموظفين في إطار المؤسسة الواحدة، والتي يمكن تطبيقها على كافة الأفراد العاملين، بموضوعية وعدالة، لذا فان هناك العديد من الطرق والمعايير المستخدمة في مختلف المؤسسات منها التقليدية ومنها الحديثة :

78- محمد أبو النصر الأداء الإداري المتميز - ط 01 المجموعة العربية للنشر القاهرة مصر 2012 ص 108 .

79- أحمد علي عبد الله عيسى - تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين - رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية مملكة البحرين 2014 ص 77- 78 .

1-1-1 الطرق التقليدية :

طريقة الصفات أو السمات: وتتم وفقا لهذه الطريقة تحديد عدد من الصفات التي يمكن ملاحظتها من قبل المدير في أداء الموظفين إذ يتعثر في أداء بعض الأعمال الخدمية اعتمادا المقاييس الكمية، لذا تلجا بعض المنظمات الاعتماد هذه الطريقة في قياس الأداء من خلال تطبيق الخطوات التالية:

- تحديد الصفات التي يمكن اعتمادها في تقييم أداء الأفراد مثل مستوى الأداء، علامة الموظف برؤسائه، علاقته مع زملائه، المحافظة على الدوام الرسمي.... إلخ وهكذا تتم اعتماد الصفات التي تراها الإدارة العليا ضرورة في انجاز الأداء الموظف .

بالقوائم الاختبار : تتضمن قوائم الاختبار قوائم تحتوي على المسائل السلوكية المختلفة التي يتميز بها الموظف ويقوم المتابع (عادة هو المشرف) بوضع الإشارات المناسبة أمام تلك الوسائل السلوكية (بنعم) أو (لا) ثم تقوم إدارة الأفراد بتقسيمها وتحليلها، ووضع الدرجات المناسبة، وتحديد الأوزان التي توضع أمام سلوكيات كل موظف التي وردت في القائمة حسب أهميتها لكي تتم مناقشتها مع المشرف وصولا إلى اتفاق على درجة الموظف التي يستحقها .

ج/ أسلوب التقرير التحريري : يعتبر هذا الأسلوب من الأساليب البسيطة التي لا تتطلب جهدا من المدير، وذلك بإعداد تقرير تحريري عن الموظف يحدد فيه نقاط القوة والضعف في عمله وما يتصف به من قدرات وإمكانيات ومهارات ومدى تطويره لها في المستقبل، وفي ضوء ذلك يقرر إمكانية ترقية أو إمكانية مكافئته ونقله إلى موقع أعلى . د طريقة الترتيب : بموجب هذا الأسلوب يزود المقيم بقائمة أسماء الموظفين المطلوب تقييمهم، بحيث يتم وضع هذه القائمة في الجهة اليسرى من النموذج، ويطلب من المقيم البدء باختيار أفضل الموظفين أداء، وذكر اسمه في أعلى القائمة الجديدة من الجهة اليمنى، ثم اختيار أسوأ الموظفين أداء مع ذكر اسمه أسفل القائمة في نفس الجهة اليمنى، ومتابعة اختيار الموظفين حسب أدائهم بنفس الطريقة، ليشمل سائر الموظفين المذكورين في القائمة على الجهة اليسرى، وبذلك يتم تحديد التقييم المطلوب

للموظفين حسب أهميتهم من أعلى إلى أسفل، ويتطلب ذلك الأسلوب اعتماد خصائص معينة في تقييم الموظفين، ويستخدم هذا الأسلوب في المؤسسات صغيرة

د. أسلوب المقارنة : استنادا لهذا الأسلوب يقوم المقيم بمقارنة أداء كل فرد مع أداء كل فرد آخر، ومن ثم ترتيب الموظفين حسب مستوى أدائهم إلى : من هم الأفضل أداء، من هم أدائهم متوسط، من هم الأسوأ (الأدنى) أداء .⁸⁰

3 - طريقة التوزيع المباشر : اين يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المؤسسة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين، وتأخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة .

1-1-2 الطرق الحديثة : ظهرت هذه الأساليب و الطرق نتيجة التطورات التي طرأت على العملية الإدارية في المؤسسة هذا بالإضافة إلى كون هذه الأساليب تستخدم لغرض تنمية، وتطوير قدرات وطاقات أفرادها العاملين باتجاه تحقيق الأهداف المنشودة، ومن ابرز تلك الأساليب ما يلي :

تقوم هذه الأساليب على أساس تقدير القائم بالقياس درجة امتلاك الفرد العامل لصفة معينة مثل الكفاءة الفاعلية، ومثال ذلك تقييم أداء الفرد لسلسلة من الأداءات ، بالشكل التالي : أداء ضعيف و متوسط ه جيد وأداء ممتاز .

ج/ الملاحظة السلوكية : حيث يتم بمقتضى هذا الأسلوب تقييم أداء الموظفين والتعرف على تصرفاتهم وسلوكياتهم أثناء العمل وهل أن تلك السلوكيات تتكرر لديهم ؟، وهل هي في نفس الوقت ؟ وبالتالي التعرف على الأسباب التي أدت إلى ظهور مثل هذه السلوكيات

د /طريقة الأحداث الحرجة : تعتبر هذه الطريقة من الطرق الحديثة و الأساس الذي تركز عليه عملية التقييم هو تجميع اكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل،

80- محمد الكرفي - إدارة الموارد البشرية - مدخل نظري و تكبيقي ط د دار مناهج للنشر عمان 2013 ص 128-130.

والتي تؤثر في أداء الأفراد سواء من حيث نجاحه وإخفاقه و تحدد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها العمل.

1-1-3 أهداف تقييم الأداء اعلى مستوى المؤسسة : من بين أهم الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها على مستوى المؤسسة . تكوين مناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم والموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المؤسسة احتمالات شكوى الموظفين أو اتهامهما بتفضيل بعضهم على بعض الاعتبارات شخصية وليست علمي أو موضوعية .

- النهوض بمستوى الموظفين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم باساليب تؤهلهم للتقدم وكذلك تطوير من يحتاج منهم إلى تدريب أكثر .

- وضع معدلات موضوعية الأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته

- تقييم برامج وأساليب اداة الموارد البشرية لان عملية التقييم مقياس مباشر للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة .

- تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد .

- التوثيق المنظم لتطور أداء الموظفين وبالشكل الذي ينسجم مع قواعد وأنظمة العمل السائد في البلد .⁸¹

على مستوى المدراء : إن قيام المدراء والمشرفين بعملية تقييم أداء المرؤوسين، والحكم على كل منهم بأنه ممتاز، أو وسط، أو ضعيف ليس بالشيء السهل ، لاسيما عندما يطلب ذلك المثير

81- حسين نصر الله - ادارة الموارد البشرية - ط د زهران للنشر الأردن 2001 ص 185 .

أو، المشرف من جهات إدارية بوضع تقارير عن أسباب أداء الموظف بهذا المستوى، أو ذلك، يدفع المدربين في حقيقة الأمر إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم في المجالات الأتية :

- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي، وموضوعي

الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي ملهم، الأمر الذي يقود في النهاية إلى أن تكون عملية التقييم وسيلة وحيدة لزيادة التعارف بين المدير و الموظفين .

- تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالموظفين .

ج/ على مستوى المرؤوسين ؛ اما ابرز الأهداف التي يسعى المقيمون إلى تحقيقها بين الموظفين بواسطة عملية تقييم الأداء فهي

- تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم، من أن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ستقع تحت عمليات التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ويطورون مستويات أدايم، ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات .

- تساهم عملية تقييم الأداء في اقتراح مجموعة من الوسائل، والطرق المناسبة لتطوير السلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية أيضا باساليب علمية وصورة مستمرة .⁸²

1-2 أهمية تقييم الأداء : لقد حضي موضوع تقييم الأداء بأهمية واسعة في إطار الفاعلية الإدارية بصورة عامة، إذ أن التقييم من شأنه أن يخلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة

82- حسن حريم - إدارة الموارد البشرية - اطار متكامل ط دار الحامد للنشر عمان 2013 ص 264 .

الأنشطة الجارية في المؤسسة، والتحقق من مدى التزام الموظفين بانجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل البناء، وتتجلى الأهمية التي ينطوي عليها التقويم من خلال ما يلي :

- تخطيط الموارد البشرية ؛ إن فاعلية التنظيم وأسس نجاحه تساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية ، سيما وأن المؤسسة تعتمد مقاييس تقييم دوريا و سنويا لتحديد مدى الحاجة للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه أن يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية بدء باستقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة و اختبارها وتدريبها وتطويرها ، واستثمار قدراتها بكل فاعلية لذا ، فإن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية، والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السلمية لعملية التقييم الأداء الأفراد . با تحديد الاحتياجات التدريبية مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء الموظفين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين الأداء وتطويره في المؤسسة، إذ أن الاحتياجات التدريبية وتحديدها لا يتم عشوائيا أو اعتباطيا، وإنما يركز على النشاطات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء الموظفين .⁸³

ج/ وضع نظام عادل الحوافز والمكافآت : نظرا لأن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للموظف، و مدى قدرته على تحقيق متطلبات، ووجبات العمل بدقة، لذا فإن الحوافز والمكافآت التي تقدم لهؤلاء الموظفين تعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم، ولذا فإن المكافآت المعطاة للموظف تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء، وهذا وما يعزز لدى الموظفين عدالة التوزيع الحوافز المكافآت من قبل الإدارة العليا في المؤسسة، وان وضع السياسات العائلة للحوافز والمكافآت من شأنها أن تعمق الولاء والانتماء المؤسسة، وتشعر الفرد بان الإدارة العلمية تعترف بفضل الموظفين في قيامهم بالانجاز السليم وعدالتهما بالتقويم، وإعطاء كل ذي حق حقه وفقا للأداء سيما في معايير الحوافز والمكافآت،

83- مصطفى يوسف الكافي - إدارة الموارد البشرية من المنظور الإداري التتموي تكنولوجيا علمي - ط 1 مكتبة المجتمع

العربي للنشر عمان 2014 ص 230 .

أما الأفراد ذوي الكفاءات العلمية المتدنية قد تؤخذ بشأنهم بعض الجزاءات كحرمانهم من العلاوات در انجاز. ⁸⁴

عمليات النقل والترقية : أن تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا لمعرفة حقيقة الأفراد الموظفين لديها من حيث المهارات والقدرات والقابليات، إذ يساهم بمعرفة الفائض، أو النقص بالموارد البشرية من ناحية، ويمكن الإدارة من نقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية المواقع، ومراكز وظيفية تتسجم مع قدراتهم وقابليتهم في تحسين الأداء و يعتمد تحسين الأداء أولاً على التغيير، أي الانتقال من وضع إلى وضع آخر، وذلك باعتماد نمط جديد ومناسب لتنظيم السلوك، وثانياً على التطوير التنظيمي، وذلك بإحداث تغييرات ايجابية في المؤسسة بما يجعلها أكثر قدرة على مواجهة المشاكل، وتحقيق كفاءة إنتاجية عالية، وثالثاً الوصول إلى تحسين الأداء بالتعرف على جوانب القوة والضعف في أداء الأفراد، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأخطاء وبالتالي تحسين الأداء . ⁸⁵

- 4 أبعاد الأداء:

فيما يخص أبعاد الأداء فهناك من يركز على الجانب الاقتصادي في الأداء بينما يعتمد البعض الآخر إلى الأخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل إذ تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :

أ- البعد التنظيمي للأداء :

84- خالد عبد الرحيم الهيني - إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي - ط 2 دار وائل للنشر عمان 2006 ص 208 - 209.

85- مهدي حسن زليف - إدارة الأفراد ط 1 مكتبة المجتمع للنشر عمان 2010 ص 210 .

يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

فالمعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية .⁸⁶

ب- البعد الاجتماعي للأداء :

ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد، إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية. لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات ... الخ).

86- الشيخ الداوي مرجع سابق ص 219 - 222 .

إضافة إلى العناصر السابقة يميز احمد صقر بين ثلاثة أبعاد جزئية ، يقاس أداء الفرد عليها وهي :

كمية الجهد المبذول :

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تقيس كمية الأداء خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

- نوعية الجهد : و تعني مستوى الدقة والجودة و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم سرعة الأداء أو كميته، بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت معيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة الإنتاج للمواصفات، وتقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء، ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء.⁸⁷

المبحث الثاني : تحسين الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مداخل تحسين الأداء الوظيفي

1 - مداخل تحسين الأداء :

1 - 1 - القيادة الناجحة : وهي القدرة على التأثير في الناس حتى يتعاونوا لتحقيق هدف يرغبون فيه، وهي ظاهرة اجتماعية عرفها الإنسان منذ بدء الخليقة وأصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها لأية جماعة ، أو مؤسسة، أو مجتمع وتعتبر القيادة من أكثر أدوات التوجيه

87- أحمد صقر عاشور -سلوك الإنسان في المنظمات - ط د جامعة نيهاد الإسكندرية مصر 1995 ص 50 .

فاعلية في مجال العمل وتساعد على حل الكثير من المشاكل وتعقيدات العمل ، إن مهمة القيادة في المؤسسات الكبرى في إثارة وتنشيط الأفراد والجماعات، هو الذي يجعل للقيادة معناها فالقائد الإداري مسؤول ومحاسب عن المؤسسة بكل أجزائها وعن النتائج التي تحققها، وفوق هذا فهو مسؤول عن تنمية الأفراد فنجاحه أو فشله كقائد في إدارة الجماعات لا يعيقه من المسؤولية .

1-2 تمكين الموظفين : هو أحد المبادرات الفاعلة التي يقوم بها القادة في المؤسسة اتجاه الموظفين والتي من شأنها منح مزيد من السلطات لهم لأداء أعمالهم مع تعهد والتزام العاملين بمسؤولية الاستخدام الفعال لهذه السلطات، وبما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل لكل من الموظفين و المؤسسة .

1-3 - التدريب والتطوير : هو عملية مخططة ومستمرة تهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لدى الفرد من خلال زيادة معارفه وتدعيم اتجاهاته وتحسين مهارته بما يساهم في تحسين أدائه في العمل وزيادة الإنتاجية في المؤسسة، وهو احد الطرق الرئيسية لتحسين العنصر البشري حتى يصبح أكثر معرفة وتعدادا وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب و المناسب و بابتكار، فالفرد المدرب والمؤهل هو القادر دائما على انجاز عملها .⁸⁸

1-4 - التحفيز الفعال : يقصد بالتحفيز هو تشجيع الأفراد لكي ينشطوا في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة، ويتكون من ثلاث عناصر أساسية تعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة شالة التحفيز :

88- ناصر دادي عدون ، عبد الله قويدر الواحد - مراقبة التسيير و الأداء في المؤسسة الإقتصادية - ط د دار المحمدية العامة للنشر و التوزيع الجزائر 2010 ص 201 .

- القدرة: فالشخص المؤهل او القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طريق التحفيز بخلاف الشخص العاجز عبر المدرب أو غير المؤهل .
- الجهد : يشير إلى الطاقة والوقت اللازمين لتحقيق هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا تكفي .
- الرغبة : إذ لم تكن الرغبة موجودة فان فرصة الوصول إلى النجاح في أداء الأعمال تقل . ولكي تعطي الحوافز النتيجة المرجوة منها وتؤدي إلى زيادة الإنتاج ورفع مستواه لابد أن يكون الموظف راضيا عن الأجر الذي يتقاضاه عن عمله، وان تعترف الإدارة بمجهوده و أن ترتبط الحوافز اهداف الموظفين و الإدارة معا .⁸⁹
- 1-5- تحسين مناخ وظروف بيئة الإنتاج : ويتم ذلك بإتباع أسلوبين : / تلطيف جو العمل أو الإنتاج : كان من نتيجة المبالغة الشديدة في تقييم العمل والتخصص الذي دعت إليه " حركة الإدارة العلمية للأعمال
- أن تميز العمل بالروتينية والتكرار فكانت الدعوة إلى إعادة تصميم العمل، وتلطيف الجر ليصبح أكثر قبولا لدى الموظفين وتعزيز دوافعهم للعمل والحد من الظواهر السلبية ومن وسائل تلك " التناوب في العمل
- توسيع مجال العمل، إثراء الموظفين " با تحسين ظروف العمل ؛ تشكل ظروف العمل المناسبة حافزا يشجع الموظفين على المزيد من العملوا الإنتاجية، وقد أنشأت كثير من المؤسسات أقساما وإدارات الأمن وسلامة الموظفين والاهتمام بتحسين ظروف العمل وتوفير الأمن والسلامة في بيئة العمل.

89- سهيلة محمد عباسي - إدارة الموارد البشرية مدخل البشرية ، مدخل استراتيجي - ط2 دار وائل للنشر عمان 2006 ص175 .

1-6- تنمية قدرات الابتكار :. الابتكار هو قدرة عقلية يحاول فيها الإنسان أن ينتج "فكرة، وسيلة، أذاق، طريقة لم تكن موجودة من قبل او تطوير رئيسي بها دون تقليد، بما يحقق نفعاً للمجتمع، فالابتكار ليس حكراً على المؤسسات دون غيرها فكل مؤسسة يمكن أن تكون مبتكرة إذا أردت ذلك من خلال :

- إحساس الموظفين بالأمان الوظيفي وإمكانية قيامهم بالتجربة من الأخطاء المسموحة دون المحاسبة عليه التنبئ مواهب الموظفين في المؤسسة .

- تشجيع المبدعين و المبتكرين والمخترعين من الموظفين بالمؤسسة .

المطلب الثاني : إقتراحات تحسين الأداء الوظيفي

1- إقتراحات تحسين الأداء الوظيفي: إن واحد من أهم الأهداف لعملية تقويم الأداء وإدارة الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية :

1-1 - تحديد الأسباب الرئيسية للمشاكل الأداء : لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء الموظفين عن الأداء المعياري إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل الموظفين ولكل الإدارة، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء، وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية، وهل أن انخفاض الأداء عائداً للموظفين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تحليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدوافع والقابليات في بيئة المؤسسة والعمل، فالفاعلية تعكس المهارات والقدرات لما يتمتع بها الموظفون أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل: الأجور والحوافز إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات، و الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة) على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وطرق العمل الخ.

إن رغبات واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد الأسباب الانخفاض في الأداء .

1-2- تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول :| تعتبر خطة العمل بين العوامل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها، للتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة أخرى الاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة، والمشاركة في مناقشة المشاكل وعقم السرعة في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء المباشر إلى العاملين

1-3- الاتصالات المباشرة : إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد السلوب الاتصال وأنماطه المناسبة، وعن غيرها من الاتصالات المناسبة ومن الأمثلة على الاتصالات الفاعلة في هذا المجال هو سؤال العاملين عن أسباب انخفاض أدائهم في الفترة الأخيرة دون اللجوء إلى عبارات أو سلوكيات غير واضحة، وكذلك لا بد من استشارتهم حول كيفية الوصول إلى تحسين الأداء، كسوء الفهم، هل فكرتم ماذا تعملوا لتقليل الأخطاء إضافة إلى عدم جرح مشاعر العاملين وتقديم أمثلة ربما حصلت للمشرف في الماضي لكي يسهل الأمر على العامل كقوله حصل نفس الشيء لي في الماضي أنني أعرف شعورك لأن أتذكر كيفية انجاز العمل بدون أخطاء .⁹⁰

90- أحمد صقري عاشور مرجع سابق ص 200-203 .

المطلب الثالث : علاقة الإتصال الإلكتروني بالأداء الوظيفي

1- الإتصال و أثره على الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي على مستوى امجاز العمل، و لذلك يتأثر بشكل كبير بالبيئة و التي من عناصرها الاتصالات التي تيسر طرق العمل، من خلال زيادة اقبال العاملين على العمل نتيجة اكتساب اتجاهات إيجابية مما تتيح هذه الوسائل من سهولة و سرعة في أداء العمل، و من ثم تؤثر اتجاهات الأفراد نحو العمل على مستوى أدائهم، فالفرد الذي يتمكن من أداء عمله بسهولة ويسر، و سرعة بالاستفادة من مميزات الاتصال الفعال يحب عمله ، ويرغب في البقاء به و من ثم يتحسن مستوى أدائه ، ويزداد اقباله على العمل يوما بعد يوم، و الفرد الذي يستخدم الطرق التقليدية البطيئة التي تثير الملل تتكون لديه اتجاهات سلبية نحو العمل، و يرغب في الانتقال من العمل و ينخفض مستوى أدائه و لا يأبه بالعمل ولا يقبل عليه.

فأهمية الاتصالات تكون في تأثيرها على اتجاهات الافراد التي تتعكس سلبا وايجابا على سلوكياتهم، حيث أن تكوين اتجاه مضاد للعمل ، يدفع إلى محاولة الانتقال منه إلى عمل آخر مع تدني الروح المعنوية و انخفاض مستوى الأداء فيؤدي إلى انخفاض مستوى الانتاجية، بينما تكوين اتجاه مساند للعمل يعني ارتفاع الروح المعنوية وزيادة معدلات الرضا الوظيفي و حب البقاء في العمل و زيادة معدلات الولاء والانتماء ، و الاجتهاد لتطوير القدرات و المهارات بما بخدم العمل، مما يؤدي على تحسين مستوى الأداء وارتفاع الكفاءة الانتاجية.⁹¹

وتبرز أهمية الاتصالات في كونها أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين، و توجيه جهودهم في الأداء، فالإتصال الفعال بين القائد ومرؤوسيه برفع الروح المعنوية لديهم، وينمي لديهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم و الاندماج فيه. كما أنه من

91- الشيخ عبد المجيد - معوقات الإتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين - 2011 ص 31- 33 .

ناحية أخرى يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه وأهدافهم، و ردود الفعل لديهم تجاه أهداف التنظيم و سياسته .⁹²

إن القدرة المؤسسة على النجاح و تحقيق أهدافها، يعتمد بالدرجة الاولى على مستوى أداء العاملين فيها و خاصة الموظفين الإداريين و ذلك من خلال نوعية و جودة أدائهم و مستوى كفاءتهم، لأن كلما اتصف العاملون بالمهارات الجيدة و القدرة العالية على الاتصال كلما زاد ذلك من كفاءة الانتاجية وقدرتها على تقديم الخدمات التي تساهم فب الارتقاء وتطوير المؤسسات .

2- الإتصال الإلكتروني و تأثيره على الأداء الوظيفي

يلعب الإتصال الإلكتروني بتطبيقاته المختلفة دورا حيويا هاما في تاحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذلك نجد بأن هناك جدلا محمدا بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هاته التقنيات بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيه قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات والإستخدام الأمثل للقوى العاملة، لذا فإن العلاقة بين الإتصال الإلكتروني والأداء الوظيفي تتمثل في :

- يؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة، وتحسين فاعلية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الإتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة .

92- بوعمامة أحمد فاروق المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي - رسالة ماجستير جامعة مناصوري قسنطينة 2010

- يؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الإعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.

كما تتجلى العلاقة بين استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني والأداء الوظيفي على النحو التالي :

- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيم بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز أعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء، مما يتيح استغلال بعض الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا
- إن اهتمام بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفع نحو تطبيق تقنيات الإتصال الإلكتروني مما يبرز زيادة الإهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في ظاهي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب هذه الخدمات التقنية
- تتسبب هذه التقنيات في زيادة فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرار وذلك من خلال تحسين عملية التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فاعلية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فاعلية عمليات الإتصالات الإدارية داخل المؤسسة.⁹³

93- المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات صناعة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و علاقاتها بالنتيميات و تطوير الأداء - جامعة ورقلة 17-مارس - 2005 ص 39-40

-تسببت هذه التقنيات في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

3- دور الإتصال الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

- التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة، والتقليل من استنساخ الوثائق والأرشفيف وانخفاض تكاليف الإرسال .

- تحسين الإتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات .

- التنسيق والربط بين أعطاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذلك عقد اجتماعات إلكترونية وذلك عن طريق التحاور الإلكتروني... الخ، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تحسين و تنمية الكفاءات البشرية .

- إعطاء الشركاء الخارجيين ثقة أكبر حيث يزدادون في ارتباطهم أكثر بالمؤسسة ،وتقليل قنوات الإتصال بما يزيد في سرعة التفاعل والتجاوب للإحتياجات .

- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .⁹⁴

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تقنيات الإتصال الإلكتروني والأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام هاته التقنيات يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض والقضاء على الإزدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل .

94- بوفلوق الهادي -الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية - المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات . 09/08-مارس - 2005 جامعة ورقلة ص 295.

الخلاصة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل توصلنا إلى أن موضوع الأداء الوظيفي حضي باهتمام بالغ، وشهد بحوثاً مستمرة للبحث عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، حيث قامت الدوريات مثل بيزنس ويك وفورتن بتقارير عن منظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق إعادة تصميم هياكلها التنظيمية ومحاولتها إشراك الموظفين في وضع السياسات بصورة أكبر، ويتم ذلك من خلال عملية التقييم ومعاييره و إتباع مختلف الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة وهي تحسين الأداء .

الإطار الميداني

الإطار الميداني :

- 1- التعريف بمؤسسة سونلغاز .
- 2- مجالات الدراسة .
- 3- تفريغ و تحليل البيانات .
 - * البيانات الشخصية .
 - * تطبيقات الإتصال الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز .
 - * مدى أهمية وسائل الإتصال الإلكترونية داخل مؤسسة سونلغاز بالنسبة لموظفيها .
 - * أثر استخدام الإتصال الإلكتروني على مستوى الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز .
- 4- النتائج العامة للدراسة .

خاتمة .

1- تعريف بمؤسسة سونلغاز :

تم في 1947 إنشاء المؤسسة الوطنية العمومية للكهرباء و الغاز الجزائر المعروفة إختصارا (EGA) بالحروف الرامزة ، بعد قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية - 1946- بعد الإستقلال إستمرت المؤسسة في العمل الى غاية -1969- حيث تحولت سونلغاز الشركة الوطنية للكهرباء لتعوض بمؤسسة كهرباء و غاز الجزائر .

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية عين الدفلى ، وهي ممثلة شركة توزيع على المستوى الولاية ، مهمتها الأساسية توصيل الكهرباء و الغاز من أجل تلبية الحاجيات الأساسية من الكهرباء و الغاز للمستهلكين على نحو دائم ومنتظم .

إختصاصتها تتمثل في :

- القيام بأعمال توصيل الكهرباء و الغاز في إطار برامج الدولة أو البرامج الخاصة بالمؤسسة أو بناء على طلبات المواطنين
- تطوير و صيانة و إستغلال المعدات الكهربائية و الغازية
- تدعيم و مساندة برامج الدولة (QLSE- QLSG – ER- DP – PNE)
- الحرص على سلامة و أمن الأشخاص و الأملاك التي لها علاقة بتوزيع الكهرباء و الغاز.

2- مجالات الدراسة :

تتمثل الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث و بما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة ، بشري ، و زمني و يتضح هذا على النحو الآتي :

2-1 المجال البشري :

يمثل المجال البشري لهذا البحث موظفي مؤسسة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية عين الدفلى بـ 150 موظف من مختلف المصالح ، تم أخذ 50 مفردة من المجتمع الكلي .

2-2- المجال الزمني :

أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2019-2020 حيث إنطلقت هذه الدراسة الميدانية من 2019/12/03 الى غاية 2020/09/01 ، وذلك بعد ضبط الإستمارة و تحكيمها من طرف الأساتذة بتاريخ : 2020/02/26 الى غاية 2020/03/15.

* الدكتور عبد الرزاق بوترة : تخصص في علوم الإعلام و الإتصال .

* الدكتورة مكيري مليكة : تخصص في علوم الإعلام و الإتصال .

* أستاذة كريمة جنادي : تخصص إعلام .

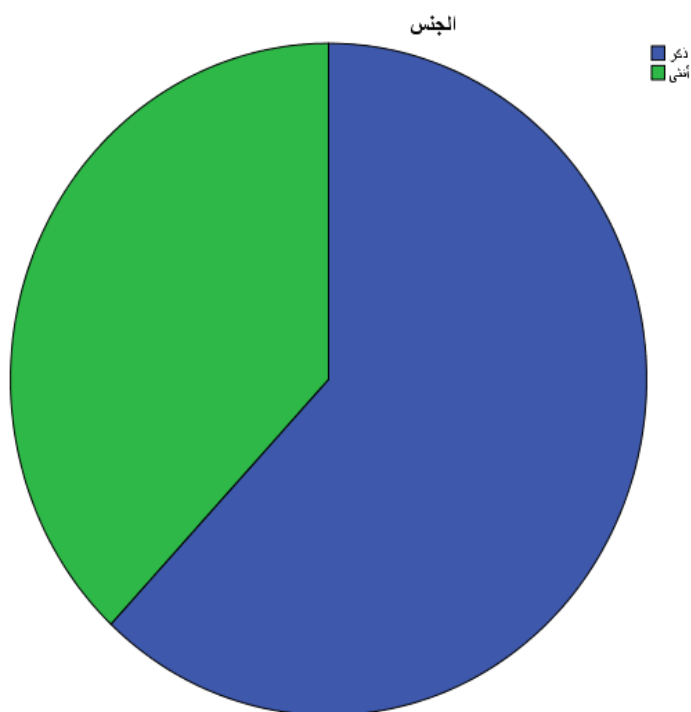
* أستاذة شارف اسمهان : تخصص إعلام و الإتصال .

3- : تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

البيانات الشخصية :

- جدول رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

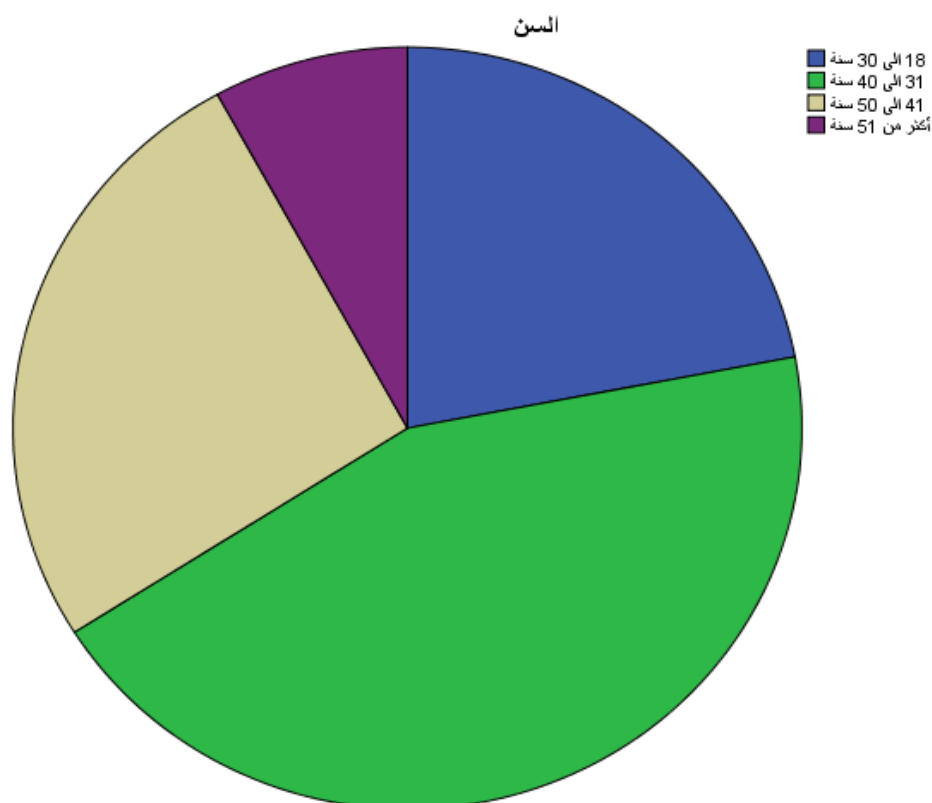
النسبة %	تكرار	الجنس
62	31	ذكر
38	19	أنثى
% 100	50	المجموع



يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس ، حيث بلغت نسبة الإناث 38 % ، بينما قدرت نسبة الذكور 62 % ، و بالتالي نلاحظ أن نسبة الذكور تجاوزت نسبة الإناث ، أي أن نسبة الذكور مرتفعة عن نسبة الإناث .

الجدول رقم (02) : يمثل متغير السن لافراد العينة

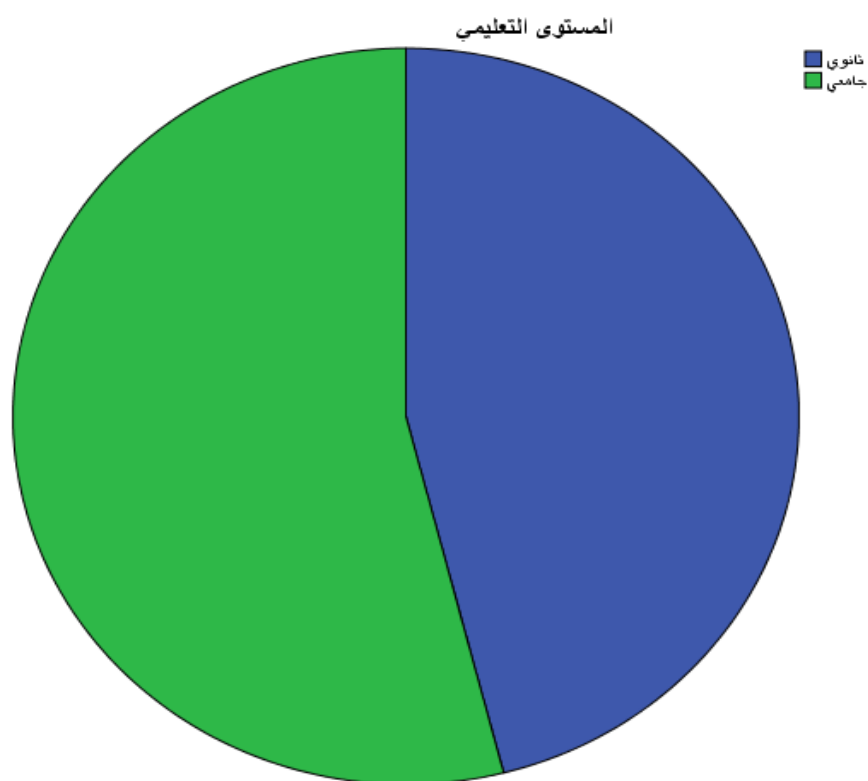
النسبة %	التكرار	السن
22	11	من 18 سنة الى 30
44	22	من 31 سنة الى 40
26	13	من 41 سنة الى 50
08	04	اكتر من 51 سنة
%100	50	المجموع



يمثل الجدول توزيع المبحوثين حسب السن حيث بلغت بلغت نسبة الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة 44 % الذين يحتلون أكبر نسبة و يليه 26 % من الافراد الذين يتراوح اعمارهم بين 41 و 50 سنة كما تأتي فئة بين 18 و 30 سنة في المرتبة الثالثة بنسبة 22% و أخيرا تأتي فئة أكثر من 51 سنة بنسبة 08% .

الجدول رقم 03 : يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .

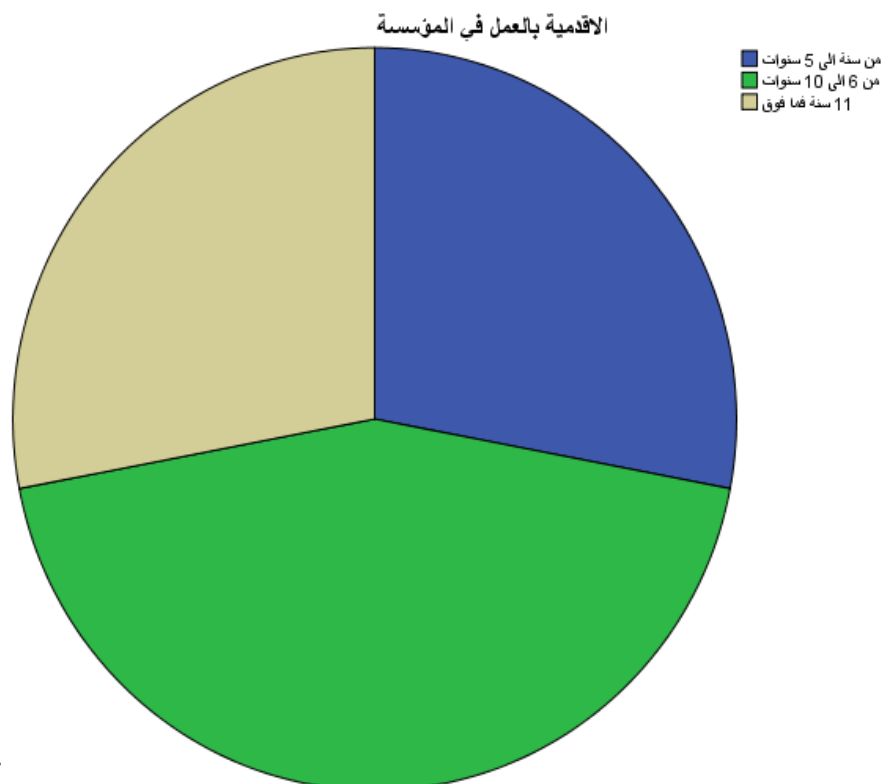
المستوى التعليمي	تكرار	نسبة %
ثانوي	23	46
جامعي	27	54
المجموع	50	%100



يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي الى فئتين يحتل فيها الجامعيون المرتبة الاولى بنسبة 54 % أما 46% من ذوي المستوى الثانوي المرتبة الثانية .

الجدول رقم (04) : يمثل توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية بالعمل .

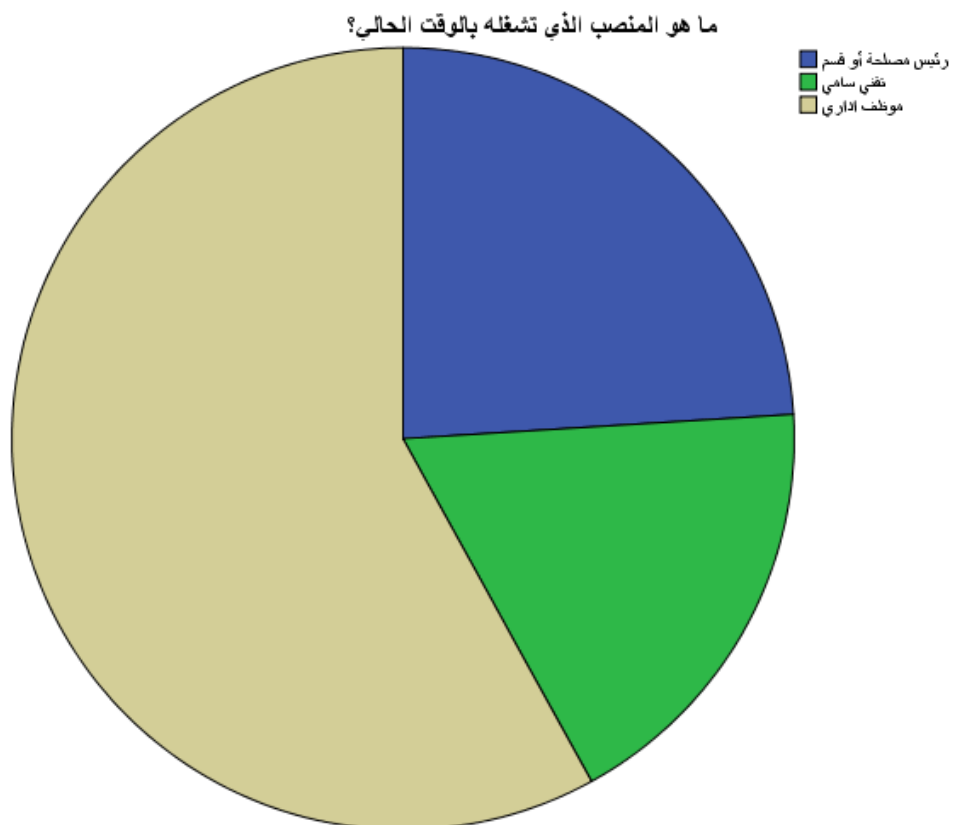
الأقدمية بالعمل	تكرار	نسبة %
سنة الى 5 سنوات	14	28
6 سنوات الى 10 سنوات	22	44
11 فما فوق	14	28
المجموع	50	%100



يمثل الجدول السابق توزيع المبحوثين تبعاً لأقدميتهم في العمل ، حيث بلغت أعلى نسبة للموظفين ذوي أقدمية من 6 سنوات الى 10 سنوات و التي قدرت بـ 44 % ، أما الموظفين من سنة الى 5 سنوات ، و الذين يزيد عن 11 سنة حيث تساوى في النسبة بـ 28 % .

جدول رقم (05) : يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغله في المؤسسة

المنصب	تكرار	نسبة %
رئيس مصلحة أو قسم	12	24
تقني سامي	09	18
موظف إداري	29	58
المجموع	50	%100



من خلال الجدول يتبين أن الموظفين الإداريين هم أكثر نسبة حيث سجلت نسبتهم بـ 58 % ، أما نسبة رؤساء المصالح و الأقسام جاءت في المرتبة الثانية بـ 24 % ، أما المرتبة الأخيرة أخذها منصب تقنيين ساميين بنسبة 18 % .

جدول رقم (06) : يوضح استخدام الاتصال الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة مع متغير المستوى التعليمي

المجموع		هل تستخدم وسائل الاتصال الإلكتروني في عملك داخل المؤسسة ؟								المستوى التعليمي
		أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
100	23	00	00	4.4	01	21.7	05	73.9	17	ثانوي
100	27	00	00	00	00	14.9	04	85.1	23	جامعي
100	50	00	00	02	01	18	09	80	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك تباين داخل المؤسسة في المستوى التعليمي بين الجامعي والثانوي، حيث نجد 54% من العينة ذو مستوى جامعي، و 46% ذو مستوى ثانوي. ويفسر الجدول أن المبحوثين غالبا ما يستخدمون وسائل الاتصال الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة يتوزعون كالتالي:

85.1% منهم ذو مستوى جامعي و 73.9% ذو مستوى ثانوي .

أما في المرتبة الثانية من يستخدمون الاتصال الإلكتروني في العمل داخل مؤسسة سونلغاز بنسبة أقل أي من حين إلى آخر حيث نجد 18% من المبحوثين منهم 14.9% يمثلون أصحاب المستوى الجامعي و 12.7% أصحاب المستوى الثانوي

في المرتبة الثالثة من يستخدمون وسائل الاتصال داخل المؤسسة نادرا نجد شخصا واحدا ذو مستوى ثانوي أي بنسبة 4.4% من العدد الكلي

في المرتبة الأخيرة من لا يستعملون الاتصال الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة أبدا حيث لا يوجد شخص يمكنه الاستغناء عن استخدامه سواء ذو مستوى جامعي أو ثانوي.

و بالتالي نستنتج أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز غالبا ما يستخدمون الاتصال الإلكتروني و لا يمكنهم الاستغناء عنه.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة لعل أهمها الحصول على المعلومات والأخبار بطريقة حديثة إضافة إلى أن استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني يختصر الكثير من الجهد والوقت كما أنها تسهل التواصل بين الموظفين والإدارة وتساعد في التنسيق بينهم، و هذا ما يساعد في تحسين صورة المؤسسة .

جدول رقم (07) : يوضح وسائل الاتصال الإلكترونية التي المستخدمة في المؤسسة مع متغير المستوى.

المجموع	- ماهي وسائل الاتصال الإلكترونية التي تستخدمها في مؤسستكم ؟												المستوى التعليمي	
	الهاتف		الأنترنت		الفاكس		الأنترنت		الحاسوب		الإكسترنانت			
	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
ثانوي	23	29.1	19	24	14	17.7	30	3.8	20	25.4	00	00	79	100
جامعي	27	22.7	27	22.7	24	20.1	14	11.8	27	22.7	07	5.9	119	100
المجموع	50	25.2	46	23.2	38	19.1	17	8.5	47	23.7	07	3.5	198	100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد العينة يستخدمون الهاتف كوسيلة اتصال إلكترونية داخل المؤسسة كمرتبة أولى ويتوزعون كالاتي 29.1 دوي المستوى الثانويو 22 دوي المستوى الجامعي .

يليه في المرتبة الثانية الحاسوب وهم يتوزعون كالتالي:

22.7% ذو مستوى جامعي و 2.4% ذو مستوى ثانوي

أما في المرتبة الثالثة نجد الأنترنت 46 فرد من العدد الاجمالي ينقسمون إلى

19 فرد أي بنسبة 24% ذو مستوى ثانوي و 27 فردا أي بنسبة 22.7% ذو مستوى جامعي.

في حين احتل الفاكس المرتبة الرابعة من حيث الاستخدام 38 فرد يتوزعون كالاتي:

20.1 مستوى جامعي ، و 17.7% ذو مستوى ثانوي . أما في المرتبة الخامسة نجد الانترانات

بنسبة 17 فرد من عدد المبحوثين

3 أفراد منهم ذو مستوى ثانوي أي بنسبة 3.8% و 14 فرد ذو مستوى جامعي أي بنسبة

11.8% من عدد أفراد العينة

أما في ذيل الترتيب نجد الاكسترنانت تحتل المرتبة الأخيرة 7 افراد كلهم ذو مستوى جامعي.

ومن هنا نستنتج أن العمال في مؤسسة سونلغاز يستخدمون الهاتف والحاسوب والأنترنت داخل

المؤسسة ولا يمكنهم الاستغناء عنهم حتى وإن كانت درجة الاستخدام متفاوتة.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب مختلفة، فالهاتف يعتبر أحد أهم أجهزة الاتصال في العالم وليس

في مؤسسة سونلغاز فقط ولصغر حجمه يعتبر الأداة المناسبة للتواصل، إضافة إلى أنه يقوم

بتوفير الوقت حيث يساعد الموظفين على التواصل مع بعضهم البعض أو حتى مع اشخاص

خارج المؤسسة دون الحاجة للخروج من هذه الأخيرة، أما الحاسوب فهو لا يقل أهمية عن

الهاتف لأنه يتميز بقدرته الهائلة على تخزين المعلومات والوثائق مهما كان حجمها واسترجاعها في أي وقت، كما أنه يمتاز بالدقة والسرعة. أما الانترنت فلا يخلف اثنان على أنها ساهمت في التواصل الغير محدود وبتكلفة رخيصة.

جدول رقم (08) : يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع		- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟								المستوى التعليمي
		مطلقا		أبدا		أحيانا		دائما		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	23	00	00	00	00	13	03	87	20	ثانوي
100	27	00	00	00	00	00	00	100	27	جامعي
100	50	00	00	00	00	06	03	94	47	المجموع

يمثل الجدول أعلاه استخدام جهاز الحاسوب أثناء العمل حيث أن أغلب العمال أي بنسبة 94% من العينة صرحوا أنهم دائما يستخدمون الحاسوب في العمل يتوزعون كالاتي

27 فردا منهم ذو مستوى جامعي أي بنسبة 100% من أفراد العينة

20 فردا ذو مستوى ثانوي أي بنسبة 47%

أما في المرتبة الثانية الأشخاص الذين يستخدمون الحاسوب من حين إلى آخر حيث بلغ عددهم 3 أفراد كلهم ذو مستوى ثانوي. ولم نسجل أشخاص يستطيعون الاستغناء عن الحاسوب كليا أثناء عملهم.

من هنا نستنتج أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز لا يستطيعون الاستغناء عن الحاسوب أثناء عملهم.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة، فنحن اليوم نعيش عصر المعلومات الذي يعتمد على الحاسوب كوسيلة رئيسية في تخزين المعلومات وجمعها وتداولها، فقد ساهم هذا الأخير في زيادة الثروة المعرفية، وبما أن المؤسسات الاقتصادية هي المسؤولة بالدرجة الأولى عن الاقتصاد في البلد وجب عليها أن تساير العصر و تواكب التطور التكنولوجي، إضافة إلى أن الحاسوب يقوم بالكثير من العمليات الاحصائية و الحسابية وبالتالي يخفف الضغط على الموظفين و الإدارة ويقلل الأعباء ويساعد الموظفين على التواصل فيما بينهم دون الحاجة للخروج من مكاتبهم، إضافة إلى أنه يساعدهم على مباشرة عملهم من أي مكان حتى خارج المؤسسة.

جدول رقم (9) : يوضح الاستفادة من الدورات التكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع		- هل استفدت من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه؟				المستوى التعليمي
		لا		نعم		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	23	39.1	09	60.9	14	ثانوي
100	27	74.1	20	25.9	07	جامعي
100	50	58	29	42	21	المجموع

تظهر أهمية الاستفادة من الدورات التكوينية ، في كونها عامل رئيسي في مساعدة العمال على مواكبة التطور، والمساهمة في مرونة العمل من خلال تمكنهم من استخدام الحاسوب وبالتالي تسهيل العمل داخل المؤسسة، ويظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب58% لم يستفيدوا من دورات تكوينية منهم 9 ذو مستوى ثانوي و 20 ذو مستوى جامعي وهذا لا يعني أن نسبة الأشخاص الذين استفادوا من دورات تكوينية قليلة فهي تبلغ 42% من المبحوثين 07 منهم ذو مستوى جامعي أي بنسبة 25.9% من عدد أفراد العينة و 14 ذو مستوى ثانوي أي بنسبة 60.9% من عدد المبحوثين

من هنا نستج أن أغلب العمال لم يستفيدوا من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب وبرامجه.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب مختلفة، ففي الوطن العربي للأسف هذا أمر قليل وقد لا يكون موجود في بعض الدول، فالمؤسسات والشركات ليس من أولوياتها تدريب الموظفين، إضافة إلى أن عالم الانترنت بحور من المعرفة لا يمكن أن نتوقف إلى بتوقف الانترنت وتعتبر مصدرا من بين أهم مصادر اكتساب المعرفة وبالتالي تجعلهم يستغنون عن الدورات التكوينية واعتمادهم على الانترنت واليوتيوب كوسيلة لاكتساب المعرفة. إضافة أن هذه الدورات ذات تكلفة مرتفعة لا يمكن للجميع الاستفادة منها ومعظم الدورات الهدف منها اكتساب المال وليس الاستفادة.

جدول رقم (10) يمثل استخدام الحاسوب و برامجه هي من تنظيم المؤسسة أم مجهود شخصي مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع	- في حال الإجابة ب : نعم ، هل هي ؟						المستوى التعليمي
	مجهودك الشخصي أو رغبتك الشخصية		من تنظيم المؤسسة				
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	تكرار	نسبة
100	14	50	07	50	07	07	ثانوي
100	07	42.9	03	57.1	04	04	جامعي
100	21	20	10	22	11	11	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الدورات التكوينية كانت من تنظيم المؤسسة وليست مجهود شخصي حيث أقر أكثر من نصف المبحوثين بذلك أي بنسبة 22% من أفراد العينة 57.1% ذو مستوى جامعي و 50% ذو مستوى ثانوي

في حين أجاب 20% منهم أن هذه الدورات مجهود شخصي 42.9% منهم ذو مستوى جامعي و 50% ذو مستوى ثانوي و هي نسب متقاربة جدا

و من هنا نستنتج أنه كانت هناك دورات داخل المؤسسة لكن لم تكن متاحة لجميع العمال ولم يستطع البعض الاستفادة منها.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها عدم قدرة المؤسسة على توفير هذه الدورات لكل العمال لكثرة عددهم، لكنها ساهمت في توفيرها لأكثر من نصف موظفي المؤسسة و إمدادهم بالمهارات و المعلومات وبالتالي بناء موظفين قادرين على مواكبة التطور في بيئة العمل وتحسين خدمات المؤسسة مما يحسن العلاقة بينها و بين لزيائن . كما أن التكوين في مجال الحاسوب داخل المؤسسة يجعل الموظف يشعر بأهميته داخلها وبالتالي تزيد ثقته في مهاراته وقدراته وتزيد من فرص ترقيته وتقلل الأخطاء .

جدول رقم (11) يمثل أغراض استخدام الحاسوب مع متغير المستوى التعليمي .

المستوى التعليمي	- ما هي أغراض استخدام جهاز الحاسوب ؟													
	كتابة التقارير		إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة		حفظ وتخزين المعلومات		القيام بالإحصاءات		نقل المعلومات		أغراض أخرى			
	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
ثانوي	18	30.5	07	11.9	11	18.6	08	13.6	15	25.4	00	00	59	100
جامعي	20	26.7	13	17.3	13	17.3	08	10.7	20	26.7	01	1.3	75	100
المجموع	38	28.3	20	14.9	24	17.9	16	11.9	35	26.1	01	0.7	134	100

يمثل الجدول أغراض استخدام الحاسوب في المؤسسة من قبل المبحوثين و كانت إجابة فئة الجامعي على النحو التالي بأكبر عدد ممثل بـ 26.7% في كتابة التقارير و نقل المعلومات تليها إنتاجية و معالجة المعلومات الخاصة و حفظ و تخزين المعلومات بنسبة 17.3% و بـ 10.7% كأقل نسبة للقيام بالإحصاءات و كانت أدنى نسبة بـ 1.30% لإغراض أخرى . و تأتي إجابات فئة الثانوي على النحو الآتي بأكبر نسبة تمثل 30.5% لكتابة التقارير و تأتي بعدها 25.4% لغرض نقل المعلومات و 13.6% لغرض القيام بالإحصاءات و أقل نسبة بـ 11.9% لإنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة و بنسبة منعدمة لأغراض أخرى .

نستنتج من خلال الجدول أن استخدام جهاز الحاسوب متعدد الأغراض لكلا الفئتين أهمها كتابة التقارير و تخزين المعلومات و تعزى هاته النتائج إلى التطور الهائل الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و التسيير التكنولوجي للمؤسسة في إطار الرقمنة و العولمة التكنولوجية .

جدول رقم (12) يمثل أغراض إستخدام شبكة الأنترنت مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع		- ما هي أغراض إستخدام شبكة الأنترنت ؟						المستوى التعليمي
		خدمات البريد الإلكتروني		نقل المعلومات		الحصول على معلومات		
نسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	34	41.1	14	26.5	09	32.4	11	ثانوي
100	43	46.5	20	18.6	08	34.9	15	جامعي
100	77	44.1	34	22.07	17	33.7	26	المجموع

يمثل الجدول أغراض استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة حيث أجاب فئة الجامعي بأعلى نسبة تمثلت في 46.5% لخدمات البريد الإلكتروني و 34.9% للحصول على المعلومات و 18.6% كأدنى نسبة لنقل المعلومات

كما تأتي إجابات فئة الثانوي 41.1% كأعلى نسبة من اجل خدمات البريد الإلكتروني و اقل نسبة ب 32.4% للحصول على المعلومات و أدنى نسبة ب 18.5% لنقل المعلومات .

و من هذا نستنتج أن الانترنت بالمؤسسة تستخدم لخدمات البريد الالكتروني و الحصول على المعلومات بنسب مرتفعة و تعزى هاته النتائج إلى سهولة الاستخدام لشبكة الانترنت و توفيرها لأهم المعلومات للمؤسسة و إتاحة التفاعلية بين الموظفين من خلال البريد الالكتروني.

جدول رقم (13) يمثل أغراض إستخدام شبكة الأنترنت مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع	- ما هي أغراض إستخدام شبكة الأنترنت ؟											المستوى التعليمي
	مراقبة العمل		الحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة		المراسلة		الإدارة و التسيير		الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة			
نسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	39	10.3	04	20.5	08	20.5	08	28.2	11	20.5	08	ثانوي
100	49	4	02	18.4	09	20.4	10	32.7	16	24.4	12	جامعي
100	88	6.8	06	19.3	17	20.4	18	30.6	27	22.7	20	المجموع

يتضح من خلال الجدولان أهم غرض استخدام شبكة الانترنت بالنسبة لفئة الجامعي هو الإدارة والتسيير بنسبة 32.7% بينما يستخدم 24.4% من نفس الفئة الانترنت لاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بينما يستخدم 20.4% من مستخدمي شبكة الانترنت للمراسلة وبلغت نسبة الذين يستخدمون الانترنت للحصول على المعلومة الخاصة بالمؤسسة 18.4% وبلغت ادني نسبة لمراقبة العمل 4% وكانت إجابات فئة الثانوي لغرض الإدارة والتسيير بأعلى نسبة ب 28.2% كما تستخدم نفس الفئة لشبكة الانترنت للمراسلة والاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

و الحصول على المعلومات خاصة بالمؤسسة بنسبة %20.5 و بلغت أدنى نسبة لمن يستخدمون الانترنت لمراقبة العمل ب%10.3

نستنتج ان استخدام الانترنت للمؤسسة متعددة الأغراض لكلى الفئتين أهمها الإدارة والتسيير و الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة و تعزى هذه النتائج إلى إن هذه الشبكة لا تكلف وقت في الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة وتقوم هذه الشبكة بتسهيل خدمات الإدارة بين الموظفين

جدول رقم (14) يمثل مدى أهمية هذه الوسائل في العمل داخل المؤسسة مع متغير المستوى التعليمي.

المجموع	- ما مدى أهمية هذه الوسائل في عملك ؟							المستوى التعليمي
	مهمة ولا يمكن العمل بدونها		مهمة ولكن يمكن العمل بدونها		غير مهمة			
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
ثانوي	17	73.9	06	26.1	00	00	23	100
جامعي	24	88.9	03	11.1	00	00	27	100
المجموع	41	82	09	18	00	00	50	100

يمثل الجدول التالي تقييم لأهمية الوسائل الالكترونية بالمؤسسة فئة المستوى الجامعي كانت الإجابة على النحو التالي بأكثر نسبة متمثلة في %88.9 مهمة و لا يمكن العمل بدونها و تليها بأقل نسبة %11.1 بمهمة و يمكن العمل بدونها و منعدمة لإجابة غير مهمة و تأتي إجابة فئة المستوى الثانوي على النحو التالي ب%73.9 بأعلى نسبة لمهمة و لا يمكن

الاستغناء عنها و بأقل نسبة ب 26.1% لمهمة و يمكن الاستغناء عنها ومنعدمة لإجابة غير مهمة .

نستنتج من خلال الجدول أن الوسائل الالكترونية مهمة و لا يمكن الاستغناء عنها و هذا يرجع إلى دورها في المعاملات التجارية و المعاملات الرسمية بين المؤسسة و فروعها و بين المؤسسة و عملائها و زبائنها من خلال سرعة و أنية الاتصال و سهولة التعامل معه في ظل الرقمنة و العولمة .

جدول رقم (15): يمثل مساهمة تقنيات الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع		- هل تعتقد أن استخدامك لتقنيات الإتصال الإلكتروني ساهم في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة ؟				المستوى التعليمي
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	23	4.3	01	95.7	22	ثانوي
100	27	00	00	100	27	جامعي
100	50	02	01	98	49	المجموع

يمثل الجدول مدى مساهمة تقنيات الاتصال في تحسين الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسة كانت حصة الأسد للإجابة بنعم ممثلة بـ 100% من فئة الجامعي و 95.7% من فئة الثانوي أما الإجابة بلا فكانت بنسبة 4.3% لفئة الثانوي و منعدمة لفئة الجامعي .

ومن معطيات الجدول نستنتج أن تقنيات الاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة و هذا يرجع إلى قدرة هاته التقنيات في تحقيق الربط بين مختلف المصالح بالمؤسسة و مراقبة السيرورة العملية و تحسين الاستغلال الأمثل لكل الموارد البشرية بالمؤسسة .

جدول رقم (16) : يمثل مساهمة الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة مع متغير المستوى التعليمي.

المجموع	- إذا كانت الإجابة ب : نعم هل يرجع ذلك إلى :									المستوى التعليمي
	سهولة التواصل بين الموظفين		سهولة الوصول الى المعلومات		تجنب الأخطاء التي تتعرض لها المعلومات		سرعة تداول المعلومات			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	41	17.1	07	26.9	11	17	07	39	16	ثانوي
100	50	20	10	22	11	20	10	38	19	جامعي
100	91	18.6	17	24.1	22	18.6	17	38.4	35	المجموع

يمثل الجدول التالي مساهمة الاتصال الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة. حيث أجاب اكبر فئة من الجامعين ب 38% بمساهمته الاتصال الالكتروني سرعة تداول المعلومات كما يليها 22% من نفس الفئة بالإجابة بمساهمة الاتصال الالكتروني في سهولة الحصول على المعلومة كما تأتي إجابة تجنب الأخطاء التي تتعرض لها المعلومات و سهولة التواصل بين الموظفين بنفس النسبة متمثلة في 20%. و تأتي إجابات فئة المستوى الثانوي على الترتيب التالي ب 39% لسرعة تداول المعلومات و 26.9% لسهولة الوصول إلى المعلومات و 17.1% لسهولة التواصل مع الموظفين و أخيرا 17% لتجنب الأخطاء التي تتعرض لها المعلومات .

نستنتج من خلال الجدول أن مساهمة الاتصال الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي متعددة أهمها سرعة تداول المعلومات لكلا الفئتين . و هذا يرجع إلى سهولة الاستخدام لتقنيات الاتصال بالنسبة لكل الفئات و كل المستويات و كما لها القابلية للتصحيح و التعديل بسرعة و دقة .

جدول رقم (17) يمثل مساهمة تقنيات الإتصال في تحسين إنتاجية العمل و تأثير الأداء مع متغير المستوى التعليمي .

المجموع		المستوى التعليمي								
		- إذا كنت تعتقد أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل . فهل أثر على الأداء الوظيفي من خلال :								
		زيادة الجودة في الأداء		السرعة في الأداء		الرفع من كفاءة الموظفين		سهولة الوصول الى الزبون و العملاء		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	42	11.9	05	14.3	06	35.7	15	38.1	16	ثانوي
100	48	12.5	06	18.8	09	29.7	14	39	19	جامعي
100	90	12.2	11	16.6	15	32.2	29	38.8	35	المجموع

يمثل الجدول مساهمة تقنيات الاتصال الالكترونية في تحسين إنتاجية العمل و تأثير الأداء الوظيفي حيث أجاب اكبر فئة من المبحوثين الممثلين ب39% من فئة الجامعي و 38.1% من فئة الثانوي أن تقنيات الاتصال تساهم في زيادة الجودة في الأداء و يليه مساهمة تقنيات الاتصال في السرعة في الأداء حيث حصل على إجابة 35.7% من فئة الثانوي و 29.7% من فئة الجامعي . أما بالنسبة بمساهمة تقنيات الاتصال في رفع كفاءة الموظفين حيث حصل على اقل نسبة ب14.3% من ذوي المستوى الثانوي و 18.8% من مستوى الجامعي . و كانت اقل نسبة لمساهمة التقنيات الاتصالية الالكترونية في سهولة الوصول إلى الزبون و العملاء بإجابة 11.9% من مستوى الثانوي و 12.5% من مستوى الجامعي .

نستنتج من عملية التحليل أن مساهمة تقنيات الاتصال الإلكترونية متعددة و مختلفة أهمها زيادة السرعة والجودة في الأداء و ترجع هاته النتيجة إلى دقة النتائج المتحصل عليها الكترونيا و سهولة الاستخدام مع نقص التكلفة لهاته التقنيات

جدول رقم (18) يمثل سلبيات استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة مع متغير المستوى التعليمي ..

المجموع		- هل ترى هناك سلبيات لإستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة ؟				المستوى التعليمي
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	23	78.3	18	21.7	05	ثانوي
100	27	74.1	20	25.9	07	جامعي
100	50	76	38	24	12	المجموع

يمثل الجدول التالي وجهة نظر الباحثين حول سلبيات استخدام تقنيات الاتصال الإلكترونية داخل المؤسسة حيث يرى أكبر نسبة من الباحثين المتمثلة في 74.1% من فئة الجامعي و 74.1% من فئة الثانوي أن السلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة منعدمة . و بالمقابل أجاب 21.7% من فئة الثانوي و 25.9% من فئة الجامعي أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة .

و من معطيات الجدول نستنتج أن استخدام تقنيات الاتصال غير سلبية بالمؤسسة و ،تعزى هاته النتيجة إلى الدور الفعال لهاته التقنيات في الربط بين مختلف المصالح بالمؤسسة ، و إعطاء الدقة في النتائج المهنية و حساب الفواتير ،و تخزين المعطيات و المعلومات .

جدول رقم (19) يمثل استخدام وسائل الإتصال الإلكتروني في عملك داخل المؤسسة مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع	- هل تستخدم وسائل الإتصال الإلكترونية في عملك داخل المؤسسة ؟								الأقدمية بالعمل في المؤسسة	
	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	%00	00	%00	00	28.6%	04	71.4%	10	سنة الى 5 سنوات
100	22	%00	00	%00	00	%9.09	02	%90.9	20	6سنوات الى 10 سنوات
100	14	%00	00	7.2	01	21.4	03	71.4%	10	11 سنة فما فوق
100	50	%00	00	%02	01	%18	09	%80	40	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 80% من المبحوثين أجابوا أنهم غالبا ما يستخدمون وسائل

الاتصال الإلكتروني داخل مؤسسة سونلغاز 71.4% منهم التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5

سنوات 90.9% منهم لهم أقدمية العمل بالمؤسسة من 6 إلى 10 سنوات و 71.4% لهم خبرة فوق 11 سنة.

في حين أجاب 18% منهم أنهم يستخدمون وسائل الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة بنسبة أقل أي من حين إلى آخر يتوزعون كالتالي:

28.6% لهم أقدمية العمل من سنة إلى 5 سنوات

9.09% لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات، بينما الأشخاص الذين تفوق فترة التحاقهم بالمؤسسة 11 سنة فهم بنسبة 21.4% من عدد المبحوثين

هناك شخص واحد فقط أجاب أنه نادرا ما يستعمل وسائل الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة وله خبرة تفوق 11 سنة أي بنسبة 7.2% من عدد أفراد العينة. كما نلاحظ غياب الأشخاص الذين أجابوا أنهم يستطيعون الإستغناء عن وسائل الاتصال الالكترونية كليا.

يبين لنا هذا الجدول أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز يستخدمون وسائل الاتصال الالكترونية غالبا وهذا ما يبين أهميتها ودورها في مساعدة الموظفين على أداء عملهم بالمقابل لا يمكنهم الاستغناء عنها.

تعزى هذه النتائج إلى أسبابا عديدة فمما لا شك فيه أن الاتصال الالكتروني في الوقت الحالي يعتبر من بين أهم الأشياء التي ساعدت في ربط الناس ببعضهم فصار من السهل على الجميع أن يتواصلوا مع بعضهم البعض في اي مكان وفي اي زمان و بالتالي أصبح من المستحيل الاستغناء عنه كما أن وسائل الاتصال الالكتروني تساهم بشكل كبير في التواصل الفعال و هو ما يعتمد في المؤسسات

جدول رقم (20) يمثل وسائل الاتصال الإلكترونية التي تستخدم في المؤسسة مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- ما هي وسائل الإتصال الإلكترونية التي تستخدمها في مؤسستكم												الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		الإكسترنات		الحاسوب		الأنترانت		الفاكس		الأنترنت		الهاتف		
النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	51	3.9	02	23.5	12	11.8	06	17.6	09	21.6	11	21.6	11	سنة الى 5 سنوات
100	83	1.2	01	25.3	21	8.4	07	19.3	16	21.7	18	24.1	20	6 سنوات الى 10 سنوات
100	48	8.3	04	20.8	10	8.3	04	16.7	08	20.8	10	25	12	11 سنة فما فوق
100	182	3.8	07	23.6	43	9.3	17	18.1	33	21.4	39	23.6	43	المجموع

إن الأقدمية في العمل تجعل الفرد يساهم بشكل كبير في سيرورة أداء العمل، وهذا ما يعود

بالفائدة على الفرد و المؤسسة، تشير البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن 43 من

المبحوثين كانت إجابتهم أنهم يستخدمون الهاتف أكثر من أي جهاز آخر 24.1% لديهم خبرة

من 6 إلى 10 سنوات 25% منهم لهم خبرة ما يزيد عن 11 سنة و 21.6% التحقوا بالمؤسسة م

ن

سنة إلى 5 سنوات. أيضا نجد 43 من أفراد العينة يستخدمون الحاسوب أي نفس نسبة

الأشخاص الذين يستخدمون الهاتف يتوزعون كالاتي:

25.3% التحقوا بالمؤسسة منذ 6 إلى 10 سنوات، في المرتبة الثانية من لهم خبرة من عام إلى

5 سنوات بنسبة 23.5% ثم في المرتبة من لهم خبرة تزيد عن 11 سنة بنسبة 20.8%

في المرتبة الثانية بعد الهاتف والحاسوب نجد الانترنت 39 فرد يتوزعون، 21.7% منهم التحقوا

بالمؤسسة 6 إلى 10 سنوات و 21.6% من المبحوثين ذو أقدمية تتراوح بين سنة إلى 5 سنوات

و 20.8% منهم ذوخبرة تفوق 11 سنة

نجد في المرتبة الثالثة الفاكس 33 فرد

16 موظف ذو أقدمية تتراوح بين 6 إلى 10

سنوات أي بنسبة 19.3% و 17.6% لهم خبرة تتراوح بين عام و 5 سنوات كما نلاحظ أن %

16.7

من المبحوثين ذو أقدمية تفوق 11 سنة يستعملون الفاكس. أما المرتبة الرابعة نجد الأنترانت

بنسبة 34% من أفراد العينة 8.4% منهم ذو أقدمية تتراوح ما بين 6 إلى 10 سنوات في حين

11.8% من أفراد العينة تتراوح أقدمتهم في المؤسسة بين عام إلى 5 سنوات كما سجلنا 8.3

%

تفوق خبرتهم 11 سنة نجد في المرتبة الأخيرة الاكسترنانت بنسبة 14% من المبحوثين

يتوزعون كالتالي 8.3% منهم ذو أقدمية تفوق 11 سنة و 3.9% ذو خبرة تتراوح بين عام إلى

5 سنوات و موظف واحد ذو أقدمية تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات

مما سبق نستنتج أن الموظفون داخل مؤسسة سونلغاز يعتمدون بدرجة كبيرة على الحاسوب

والهاتف ثم الأنترنت لكل منهم دور لا يقل عن الثاني في تسهيل العمل داخل المؤسسة .
تعزى هذه النتائج إلى العديد من الأسباب فكل من الهاتف والحاسوب والأنترنت ساهموا بشكل كبير ومباشر في تحسين الاتصال سواء داخل المؤسسات أو خارجها فهذه الأجهزة تحقق سهول التواصل بين الموظفين كما تساهم في سرعة تداول المعلومة و هذا ما ينتج عنه تحسين صورة مؤسسة سونلغاز و بالتالي قدرتها على المنافسة.

جدول رقم (21) يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟								الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		مطلقا		أبدا		أحيانا		دائما		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
100	14	%00	00	%00	00	14.3	02	85.7	12	سنة الى 5 سنوات
100	22	%00	00	%00	00	13.6	03	86.4	19	6 سنوات الى 10 سنوات
100	14	%00	00	%00	00	21.4	03	78.6	11	11 سنة فما فوق
100	50	%00	00	%00	00	%16	08	%84	42	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من الموظفين يستخدمون الحاسوب غالبا في العمل و تقدر نسبتهم بـ 84% حيث بلغت نسبة الموظفين أصحاب الخبرة ما بين 6 إلى

10 سنوات 86.4 % في حين 85.7% لهم أقدمية من عام إلى 5 سنوات كما بلغت نسبة الا
شخاص الذي تفوق خبرتهم 11 سنة 78.6%

في المرتبة الثانية من يستخدمون الحاسوب من حين إلى آخر حيث بلغت نسبتهم 16% يتقاسم
المرتبة الأولى كل من لهم خبرة تفوق 11 سنة و من لهم أقدمية بين 6 سنوات إلى 10 سنوات
بنسبة 6 % أما من لهم خبرة بين عام و 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 21.4% في حين لم يج
ب أي شخص أنهم يستخدمون الحاسوب نادرا أو يمكنهم الإستغناء عنه نهائيا من هنا نستنتج أ
ن

الحاسوب ضروري بالنسبة للعمال داخل مؤسسة سونلغاز و لا يمكنهم الإستغناء عنه
تعزى هذه النتائج لأسباب لعل ابرزها أن الحاسوب أحدث تأثيرا بالغ الأهمية على المجتمع
بصفة عامة والموظفين بصفة خاصة و ذلك لأنه يؤدي مختلف المهام بسرعة وبالتالي يختصر
الجهد والوقت على العمال، إضافة إلا أنه سهل طريقة تخزين البيانات و كذا طريقة استرجاعها
أما الهاتف فإضافة إلى ما يقدمه الحاسوب صغر حجمه هو ما جعله وسيلة أكثر استخداما

جدول رقم (22) يوضح أغراض استخدام جهاز الحاسوب مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة ..

المجموع	- ما هي أغراض استخدام جهاز الحاسوب .												الأقدمية بالعمل في المؤسسة	
	أغراض أخرى		نقل المعلومات		القيام بإحصاءات		حفظ و تخزين المعلومات		إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة		كتابة التقارير			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	41	%00	00	21.9	09	9.7	04	21.9	09	19.5	08	26.8	11	سنة الى 5 سنوات
100	57	1.75	01	31.5	18	8.7	05	19.3	11	8.8	05	29.8	17	6 سنوات الى 10 سنوات
100	36	%00	00	22.2	08	19.4	07	11.1	04	19.4	07	27.8	10	11 سنة فما فوق
100	134	0.7	01	26.1	35	11.9	16	17.9	24	14.9	20	28.3	38	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 38 من مفردات العينة يستخدمون الحاسوب في كتابة التقارير 29.8 % لهم أقدمية في المؤسسة من 6 إلى 10 سنوات في حين %26.8 منهم لهم أقدمية ما بين عام إلى 5 سنوات كما نجد %27.8 منهم لهم خبرة تفوق 11 سنة. من جهة أخرى 70% من

المبحوثين يستخدمون الحاسوب في نقل المعلومات من بينهم 31.5% التحقوا بالمؤسسة من 6 إلى 10 سنوات و 21.9% لهم خبرة من عام إلى 5 سنوات، كما نجد 22.2% لهم خبرة تفوق 11 سنة .

نجد أيضا 24 فرد من المبحوثين يستخدمون الحاسوب في حفظ المعلومات يتوزعون كالتالي: 19.3% منهم لهم الأقدمية بالمؤسسة ما بين 6 إلى 10 سنوات و 19.3% منهم التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات في حين 11.1% لهم خبرة تفوق 11 سنة .

بينما يستخدمه 20 فر في إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة 19.4% لهم خبرة تفوق 11 سنة بمؤسسة سونلغاز و 8.8% منهم لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات في حين بلغت نسبة الموظفين الذين لهم الأقدمية من عام إلى 5 سنوات 19.8% .

كما أفادنا 32% من المبحوثين أنهم يستخدمون الحاسوب في الإحصائيات 19.4% منهم لهم أقدمية تفوق 11 سنة في المؤسسة و 8.7% لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات كما نجد أيضا 9.7% التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات.

كما أقر 1 من المبحوثين انهم يستخدمون الحاسوب لأغراض أخرى كلهم لهم أقدمية ما بين 6 على 10 سنوات أي بنسبة 1.75% .

ومن هنا يمكن القول أن استخدامات الحاسوب في المؤسسة المدروسة مختلفة وواسعة وهذا ما يؤكد استحالة الاستغناء عنه

تعزى هذه النتائج إلى أسباب مختلفة فكما ذكرنا سابقا الحاسوب اختصر الجهد و الوقت كما سهل عملية تخزين المستندات واسترجاعها وهذا ما يجعل الموظفين في المؤسسات يعتمدون

عليه في كتابة التقارير عن طريق البرامج الخاصة وحتى في اكتساب المعارف الجديدة

جدول رقم (23) يمثل أسباب استخدامك للوسائل الإتصال التقليدية مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع	إن استخدمت ، ماهي أسباب استخدامك للوسائل الإتصال التقليدية ؟						الأقدمية بالعمل في المؤسسة	
	عدم إقتناع بجدوى العمل بالحاسوب		في حالة توقف الحاسوب عن العمل		طبيعة العمل تتطلب ذلك			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	%00	00	28.6	04	71.4	10	سنة الى 5 سنوات
100	24	%00	00	12.5	03	87.5	21	6 سنوات الى 10 سنوات
100	16	%00	00	43.3	07	56.3	09	11 سنة فما فوق
100	50	%00	00	%28	14	80%	40	المجموع

صحيح أن العمال يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة و ذلك لما لها من مزايا و اختصار للجهد والوقت، ولكن هذا لا يمنعهم من اللجوء إلى الوسائل التقليدية و الجدول أعلاه يؤكد ذلك فقد أجاب 80 % من المبحوثين أنهم يستخدمون وسائل الاتصال التقليدية لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك 87.5% منهم لهم الأقدمية في المؤسسة ما بين 6 إلى 10 سنوات في مؤسسة سونلغاز و 71.4 % التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات في حين بلغت نسبة

الأشخاص الذين تفوق خبرتهم أكثر من 11 سنة 56.3% من عدد أفراد العينة و هي نسبة لا بأس بها. كما أفاد 28% من افراد العينة أنهم يستخدمون الوسائل التقليدية في حالة توقف الحاسوب عن العمل 43.3% منهم لهم أقدمية تفوق 11 سنة و 28.6% لهم خبرة ما بين سنة إلى 5 سنوات في حين بلغت نسبة الموظفين الذين لهم الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات 3 أشخاص أي بنسبة 12.5% من المبحوثين. من جهة أخرى لم يجب أي موظف أنه يستخدم وسائل الاتصال التقليدية لعدم اقتناعه بالحاسوب من هنا نستنتج أن طبيعة العمل تقتضي المزج بين الحاسوب والعمل اليدوي و هذا ما يؤكد أهمية الحاسوب في العمل لدى مؤسسة سونلغاز.

تعزى هذه النتائج لأسباب لعل أهمها جهل بعض الموظفين بأساسيات استخدام وسائل الاتصال الحديثة إضافة إلى أن المشاكل التي تواجه وسائل الاتصال يجعل الموظفين لا يعتمدون عليها اعتمادا كلياً وبالتالي لابد من الاستعانة بالوسائل التقليدية

جدول رقم (24) يمثل أغراض استخدامك شبكة الأنترنت مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		ما هي أغراض استخدامك شبكة الأنترنت ؟						الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		خدمة البريد الإلكتروني		نقل المعلومات		الحصول على المعلومات		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	24	54.2	13	20.8	05	25	06	سنة الى 5 سنوات
100	34	41.2	14	23.5	08	35.3	12	6 سنوات الى 10 سنوات
100	19	36.8	07	21.1	04	42.1	08	11 سنة فما فوق
100	77	44.1	34	22	17	33.7	26	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت في خدم البريد الإلكتروني

حيث اقر 34 من افراد العينة بذلك يتوزعون كالتالي :

41.2% لهم أقدمية العمل بالمؤسسة من 6 إلى 10 سنوات

54.2% لهم خبرة من سنة غلى 5سنوات

36.8% لهم أقدمية في المؤسسة تفوق 11سنة

كما أفادنا 26 من المبحوثين أنهم يستخدمون شبكة الأنترنت للحصول على المعلومات 35.3%

لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات و 42.1% التحقوا بالمؤسسة منذ أكثر من 11 سنة، في

حين اقر 3 اشخاص لهم الأقدمية من عام إلى 5 سنوات أنهم يستخدمون الأنترنت للحصول

على

المعلومات اي بنسبة 25% . كما صرح 17 من أفراد العينة انهم يستخدمون شبكة الانترنت لنقل المعلومات 23.5% منهم لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات و 20.8% من المبحوثين لهم الاقدمية في المؤسسة ما بين عام إلى 5 سنوات و 21.1% منهم لهم خبرة عمل داخل المؤسسة تفوق 11 سنة.

من هنا نستنتج أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز يستخدمون الأنترنت من جل خدمة البريد الإلكتروني و للحصول على المعلومات .

تعزى هذه النتائج إلى اسباب عديدة، فالبريد الإلكتروني يعتبر أحد أهم التطورات الحديثة في الاتصال الإلكتروني و هو من أهم واكثر خدمات الانترنت استخداما و يعود ذلك لسهولة استخدامه كما أنه يستخدم كوسيط بين الموظفين بحيث يمكن إرسال الرسائل في ثوان بغض النظر عن البعد .

جدول رقم (25) يمثل أغراض استخدام شبكة الأنترنت مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة.

المجموع	- ماهي أغراض إستخدامك شبكة الأنترنت ؟											الأقدمية بالعمل في المؤسسة
	مراقبة العمل		الحصول على المعلومات خاصة بالمؤسسة		المراسلة		الإدارة و التسيير		الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	24	4.1	02	16.7	04	25	06	29.2	07	20.8	05	سنة الى 5 سنوات
100	39	2.6	01	20.5	08	20.5	08	33.3	13	23.1	09	6 سنوات الى 10 سنوات
100	25	12	03	20	05	16	04	28	07	24	06	11 سنة فما فوق
100	88	6.8	06	19.3	17	20.4	18	30.6	27	22.7	20	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 27 من المبحوثين يستخدمون الأنترنت في الإدارة والتسيير و هم يتوزعون كالتالي: 33.3% منهم لهم أقدمية ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات و 28% لهم خبرة فوق 11 سنة و 29.2% لهم أقدمية ما بين عام على 5 سنوات نجد في المرتبة الثانية من يستخدمون الأنترنت للإتصال بالموظفينوهم 20 حيث يبلغ نسبة 23.1% لهم أقدمية من 6 إلى 10 سنوات و 24% لهم خبرة أكثر من 11 سنة داخل

المؤسسة و 20.8% لهم خبرة اقل من 5 سنوات

كما أكد 36 % من المبحوثين أنهم يستخدمون الأنترنت للمراسلة منهم 20.5% لهم أقدمية العمل من 6 إلى 10 سنوات و 25% التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات و 16% لهم خبرة تفوق 11 سنة .

صرح 17 من أفراد العينة أنهم يستخدمون شبكة الأنترنت للحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسة 20.5% منهم لهم خبرة تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات و 20% منهم لهم خبرة تفوق 11 سنة و 16.7% لهم أقدمية في المؤسسة ما بين عام إلى 5 سنوات. من جهة أخرى صرح 6 من المبحوثين أنهم يستخدمون الأنترنت لمراقبة العمل 12% منهم لهم خبرة تفوق 11 سنة و 4.1% منهم لهم اقدمية في العمل بالمؤسسة ما بين سنة إلى 5 سنوات. و 2.6% لهم خبرة تتراوح ما بين 6 إلى 10 سنوات

من هنا نستنتج أن الأنترنت في المؤسسة المدروسة تستخدم في الإدارة والتسيير تعزى هذه النتائج إلى أسباب مختلفة فالأنترنت عبارة عن شبكة أنترنت مصغرة ذات خصوصية و يسهل التواصل بين أقسام المؤسسة و هذا ما يجعلها تستخدم كثيرا في الإدارة .

جدول رقم (26) يمثل أغراض استخدام شبكة الإنترنت مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- ما هي أغراض استخدام شبكة الإنترنت ؟								الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		متابعة التقارير		التنافسية		توزيع المعلومات		التزويد بالمعلومات		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	19	15.7	03	%00	00	47.4	09	36.8	07	سنة الى 5 سنوات
100	26	11.5	03	%00	00	38.5	10	50	13	6 سنوات الى 10 سنوات
100	20	30	06	%00	00	45	09	25	05	11 سنة فما فوق
100	65	18.4	12	%00	00	43	28	38.4	25	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 28 من المبحوثين يستخدمون شبكة الإنترنت من أجل توزيع

المعلومات حيث:

38.5% منه من التحقوا بالمؤسسة منذ 6 إلى 10 سنوات و 47.4% لهم خبر ما بين عام

إلى 5 سنوات و بنفس النسبة أي 45% من أفراد العينة لهم خبرة تفوق 11 سنة .

وصرح 25 من المبحوثين أنه يستخدمون شبكة الانترنت للتزويد بالمعلومات، منهم 50 %

لهم أقدمية تتراوح ما بين 6 إلى 10 سنوات و36.8% منهم التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات و25% لهم خبرة تفوق 11 سنة، و أفاد 24 % من افراد العينة أنهم يستخدمون

شبكة الاكسترنانت لمتابعة التقاريروهم يتوزعون كالتالي:

30% منهم لهم خبرة تفوق 11سنة و15%منهم لهم خبرة تتراوح ما بين عام إلى 5 سنوات

و11.5% لهم أقدمية بالمؤسسة ما بين 6 إلى 10 سنوات. من جهة أخرى لم يصرح أي

شخص من المبحوثين أنهم يستخدمون الاكسترنانت من أجل التنافس مع المؤسسات الأخرى.

من هنا نستنتج أن العمال في المؤسسة المدروسة يستخدمون الاكسترنانت من أجل التوريد

بالمعلومات و توزيعها .

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة فالإكسترنانتهى شبكة مكونة من من مجموعة شبكات

انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الأنترنت وبالتالي تربط شبكات الأنترانت

الخاصة بالمتعاملينو الشركاء و الأشخاص الذين تجمعهم شراكة عمل و بالتالي لها دور كبير

في تزويد المتعاملين بها بالمعلومات

جدول رقم (27) يمثل مدى استثمار المؤسسة في مجال الإتصال الإلكترونية الأخرى . مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- هل تريد من المؤسسة أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات الإتصال الإلكترونية الأخرى ؟				الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	7.1	01	92.9	13	سنة الى 5 سنوات
100	22	%00	00	100	22	6 سنوات الى 10 سنوات
100	14	%00	00	100	14	11 سنة فما فوق
100	50	%02	01	%98	49	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 98 % عبروا عن رغبتهم في أن يروا المؤسسة تستثمر أكثر في مجال تقنيات الاتصال الإلكترونية 100% لهم خبرة ما بين 6 إلى 10 سنوات و 100% لهم خبرة تفوق 11 سنة و 92.9% التحقوا بالمؤسسة منذ سنة إلى 5 سنوات .

في حين عبر شخص واحد فقط أنه لا يريد أن تستثمر المؤسسة أكثر في مجال تقنيات

الاتصال الإلكتروني أي بنسبة 7.1 % من عدد أفراد العينة

من هنا نستنتج أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز يريدون أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات

الاتصال الإلكتروني

تعزى هذه النتائج متعددة فنقنيات الاتصال الإلكتروني ساهمت بشكل كبير في تخفيف الضغط على العمال كما أنا تعلم الموظفين حسن التعامل في عز الأزمات، و السرعة في التواصل بشأن المستجدات التي تحدث كما أنها تساهم في زيادة شعور العمال بالانتماء إلى لشركة التي يعملون بها .

جدول رقم (28) يمثل تقييم استخدام تقنيات الإتصال الإلكترونية بالمؤسسة مع متغير الاقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- ما هو تقييمك لإستخدام تقنيات الإتصال الإلكترونية بمؤسستكم ؟						الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		ضعيف		متوسط		جيد		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	50	07	35.7	05	14.3	02	سنة الى 5 سنوات
100	22	31.8	07	54.5	12	13.6	03	6 سنوات الى 10 سنوات
100	14	42.9	06	50	07	7.1	01	11 سنة فما فوق
100	50	%40	20	48%	24	%12	06	المجموع

إن القراءة الأولية للبيانات الموجودة في الجدول أعلاه تشير إلى أن 48% من المبحوثين صرحوا أن استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني في المؤسسة متوسط منهم 54.5% لهم

أقدمية في المؤسسة ما بين 6 إلى 10 سنوات و50% منهم لهم خبرة تفوق 11 سنة في حين بلغت نسبة الأشخاص الذين لهم أقدمية العمل بالمؤسسة من سنة إلى 5 سنوات 35.7% ، من جهة أخرى 40% من المبحوثين يرون أن استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز

ضعيف يتوزعون كالتالي:

في المرتبة الأولى الموظفين الذين لهم خبرة ما بين سنة إلى 5 سنوات بنسبة 50% ثم من لهم خبرة تفوق 11 سنة بنسبة 42.9% ثم لهم الخبرة بين 6 إلى 10 سنوات 31.8 في حين صرح 12% من أفراد العينة أن استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني في المؤسسة جيد 13.6% منهم لهم خبرة ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات و14.3% لهم الأقدمية من سنة إلى 5 سنوات 7.1% لهم خبرة فوق 11 سنة .

من هنا نستنتج أن إستخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني في المؤسسة متوسط حسب تصريح أغلبية أفراد العينة

تعزى هذه النتائج ألى أسباب مختلفة فالإتصال الإلكتروني لا زال تحديا أمام أغلب المؤسسات و ليس مؤسسة سونلغاز فقط و ذلك بسبب نقص عناصر التكنولوجيا في المؤسسة اضافة إلى ضعف الهيكل التنظيمي لها .

جدول رقم (29) يمثل نوع التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تقنيات الإتصال الإلكتروني إليها مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		ما نوع التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تقنيات الإتصال الإلكتروني إليها ؟								الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		الدقة و المرونة في معالجة المعلومات		سهولة العمل		معارف جديدة للموظفين		سهولة وسرعة تداول المعلومات		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	25	24	06	12	03	12	03	44	11	سنة الى 5 سنوات
100	37	18.9	07	18.9	07	16.2	06	45.9	17	6 سنوات الى 10 سنوات
100	21	28.6	06	28.6	06	9.5	02	33.3	07	11 سنة فما فوق
100	83	22.8	19	19.2	16	13.2	11	42.1	35	المجموع

من ملاحظة بيانات الجدول أعلاه يتبين أن تقنيات الاتصال الإلكتروني أحدث تغييرا في المؤسسة حيث ساهم في تسهيل و سرعة المعلومة وهذا ما افاد به 35 فردا من العينة و هم يتوزعون كالتالي: 45.9% منهم لهم أقدمية من 6 إلى 10 سنوات و 44% التحقوا بالمؤسسة منذ عام إلى 5 سنوات و 33.3% منهم لهم خبرة تفوق 11 سنة كما صرح 19 من المبحوثين أن تقنيات الاتصال الإلكتروني أحدثت تغييرا داخل المؤسسة حيث ساهمت في الدقة والمرونة

في معالجة المعلومات من منهم 18.9 لهم الأقدمية ما بين 6 إلى 10 سنوات و 28.6% تفوق خبرتهم 11 سنة و بنسبة 24% من التحقوا بالمؤسسة من عام إلى 5 سنوات. في حين أقر 16 فرد أنها ساهمت في تسهيل العمل من بينهم 18.9% لهم أقدمية ما بين 6 إلى 10 سنوات 28.6% لهم خبرة تفوق 11 سنة و 12% لهم خبرة ما بين عام

إلى 5 سنوات، من جهة أخرى أكد 11 من المبحوثين أنها ساهمت في جعل الموظفين يكتسبون معارف جديدة منهم 16.2% لهم أقدمية في العمل ما بين 6 إلى 10 سنوات و 12% لهم خبرة من عام إلى 5 سنوات و 9.5% لهم أقدمية في العمل تفوق 11 سنة .

من هنا نستنتج أن أن تقنيات الاتصال الالكتروني ساهمت بشكل فسرعة وتسهيل المعلومة تعزى هذه النتائج إلى نتائج متعددة لعل أهمها أن تقنيات الاتصال الالكتروني وفرت مراجع وفيرة و سهلت طرق الوصول إليها إذ يمكن الوصول إلى أي معلومة في وقت قياسي كما سهلت عملية مشاركة المعلومات مع الآخرين و ذلك باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي

جدول رقم (30) يمثل مساهمة تقنيات الإتصال في تحسين إنتاجية العمل مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- هل تعتقد أن تقنيات الإتصال الإلكتروني إستطاعت تحسين إنتاجية العمل ؟				الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	%00	00	100	14	سنة الى 5 سنوات
100	22	%00	00	100	22	6 سنوات الى 10 سنوات
100	14	7.1	01	92.9	13	11 سنة فما فوق
100	50	%02	01	%98	49	المجموع

إن العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تسمى الإنتاجية ، التي تعتبر أهم القوانين الأساسية التي تساعد المؤسسة على المنافسة ومن الجدول أعلاه يتضح أن تقنيات الاتصال الإلكتروني ساهمت بشكل كبير ومباشر في تحسين الإنتاجية وهذا ما تؤكد إجابات المبحوثين حيث أجاب 98% منهم بنعم و هم يتمثلون في:

22 شخص لهم خبرة من 6سنوات إلى 10 سنوات والمقدرة نسبتهم ب100% أما من لهم أقدمية العمل بالمؤسسة من عام إلى 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 100% نجد أيضا 13 شخص لهم خبرة أكثر من 11سنة أي بنسبة 92.9% من عدد المبحوثين في حين أجاب شخص واحد

التحق بالمؤسسة منذ أكثر من 11 سنة أن تقنيات الاتصال الحديثة لم تساهم في تحسين الإنتاجية أي بنسبة 7.1% من المبحوثين وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالسابقة. إن استقراء نتائج الجدول توضح أن تقنيات الاتصال الإلكتروني ساهمت وشكل كبير في تحسين إنتاجية مؤسسة سونلغاز.

تعزى هذه النتائج إلى العديد من الأسباب، فدخل تقنيات الاتصال الإلكتروني في العمل المؤسساتي غير طريقة العمل مما يؤدي إلى السرعة والدقة والرفع من كفاءة العمل، إضافة إلى أنها سهلت عملية الاتصال سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ومما لا شك فيه أن استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني تسهل تداول المعلومة داخل المؤسسة وبالتالي تحسين صورة هذه الأخيرة.

جدول رقم (31) يمثل سلبيات استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .

المجموع		- هل تعتقد أن تقنيات الإتصال الإلكتروني أثرت سلبا على العمل في المؤسسة				الأقدمية بالعمل في المؤسسة
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	14	64.3	09	35.7	05	سنة الى 5 سنوات
100	22	77.3	17	22.7	05	6 سنوات الى 10 سنوات
100	14	57.1	08	42.9	06	11 سنة فما فوق
100	50	%68	34	%32	16	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 68% من المبحوثين يعتقدون أن تقنيات الإتصال الإلكتروني لم تؤثر على العمل داخل المؤسسة حيث 77.3% منهم لهم خبرة عمل داخل المؤسسة من 6 إلى 10 سنوات و 64.3% من افراد العينة لهم خبرة ما بين سنة إلى 5 سنوات و 8 أشخاص لهم أقدمية تفوق 11 سنة أي بنسبة 57.1% . من جهة أخرى عبر 32% أفراد العينة أن تقنيات الاتصال الإلكتروني أثرت سلبا على العمل داخل المؤسسة و هم يتوزعون كالاتي:

42.9% التحقوا بالمؤسسة منذ أكثر من 11 سنة، في حين بلغت نسبة من لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات 35.9% من هنا نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة لم تؤثر سلبا على العمل داخل المؤسسة

تعزى هذه النتائج المختلفة فرغم أن تقنيات وسائل الاتصال لها تأثيرات سلبية لكن إيجابيتها أكثر من سلبياتها خاصة في الإدارات هي تساهم بنسبة كبيرة في الاتصال الفعال وتسهيل التواصل بين الموظفين كما تساعد في تسريع عملية ارسال المعلومات .

جدول رقم (32) يمثل وسائل الإتصال الإلكترونية في المؤسسة مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة

المجموع		- هل تستخدم وسائل الإتصال الإلكترونية في عملك داخل المؤسسة ؟								المنصب الذي تشغله في المؤسسة
		أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		
النسبة	التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	% 00	00	8.3	01	% 00	00	91.7	11	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	% 00	00	% 00	00	11.1	01	88.9	08	تقني سامي
100	29	% 00	00	% 00	00	27.6	08	72.4	21	موظف إداري
100	50	% 00	00	% 02	01	% 18	09	%80	40	المجموع

يبين الجدول أعلاه استخدام الموظفين لوسائل الإتصال الإلكترونية في المؤسسة ، حيث بلغ استخدام الموظفين الإداريين لوسائل الإتصال الإلكترونية 72.4 % بشكل غالب و 27.6% أحيانا منعدمة في الخيارات الأخرى ، أما بالنسبة لرئيس المصلحة أو القسم تمثلت نسبة

استخدامهم لوسائل الإتصالية بشكل غالب 91.7 % و نادرا 8.3% و 0% للخيارات أحيانا و أبدا ، و تأتي نسبة استخدام هاته الوسائل بالنسبة ل : تقني سامي 88.9% بشكل غالب و 11.1 % أحيانا .

و نستنتج من خلال قراءة الجدول أن كل الفئات تستخدم وسائل الإتصال الإلكترونية ، و أن أغلب فئة مستخدمة هم الموظفين الإداريين ، و تعزى هذه نتائج الى أن الموظفين الإداريين يشكلون أكبر نسبة من المبحوثين و المكلفين بإدارة الإتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة و إنجاز المهام الإدارية المختلفة .

جدول رقم (33) يمثل استخدام وسائل الإتصال الإلكترونية في المؤسسة مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة.

المجموع		- ماهي وسائل الإتصال الإلكترونية التي تستخدمها في مؤسستكم ؟												المنصب الذي تشغله في المؤسسة
		الإكسترنات		الحاسوب		الأنترانت		الفاكس		الأنترنت		الهاتف		
النسبة	التكرار	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100	42	7.1	03	9.5	04	21.4	09	19	08	19	08	23.8	10	رئيس مصلحة أو قسم
100	38	5.3	02	21.1	08	10.5	04	21.1	08	21.1	08	21.1	08	تقني سامي
100	95	2.1	02	25.3	24	4.2	04	17.8	17	23.1	22	26.3	25	موظف إداري
100	175	4	07	24.5	43	9.7	17	18.8	33	22.2	39	24.5	43	المجموع

من خلال قراءة الجدول أعلاه ، يتبين أكثر فئة مستخدمة لوسائل الإتصال الإلكتروني تتمثل في الموظفين الإداريين و يأتي في المرتبة الأولى الهاتف بنسبة 26.3 % ، ويليه في المرتبة الثانية جهاز الحاسوب 25.3 % ، و بعدها الأنترنت بنسبة 23.1 % ، أما جهاز الفاكس بنسبة استخدام مقدرة بـ 17.8 % ، بينما احتلت الأنترانت و الإكسترنات المرتبة الأخيرة بنسبة 4.2 % ، و 2.1 % تواليها ، أما بالنسبة لرئيس المصلحة أو قسم يأتي الهاتف كأكثر الوسائل استخداما بنسبة 23.8 % ، و تستخدم الأنترنت بنسبة اقل من الأولى ممثلة بـ 21.4 % ، وتستخدم نفس الفئة الأنترنت و الفاكس بنسبة 19% ، و الحاسوب بنسبة 9.5 % ، و أقل

استخداما الإكسترنانت بنسبة 7.1% ، و أخيرا منصب تقني سامي تمثل نسبة استخدامه للهاتف ، والحاسوب ، و الأنترنت ، والفاكس 21.1% ، و يتم استخدام الأنترنت بنسبة 10.5% ، وأخيرا 2.1 لاستخدام الإكسترنانت .

و نستنتج من المعطيات الواردة في الجدول أنه عدم وجود أي نسبة معدومة ، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة في المؤسسة مستخدمة ، فنجد الهاتف و جهاز الحاسوب الأكثر استخداما وتعزى هذه النتائج الى أهمية الهاتف و الحاسوب في الإتصال و إنتاج والمعالجة التقنية للمعلومات الخاصة بالمؤسسة باعتبار الهاتف و الحاسوب هم المحرك التقني لجميع شبكات الإتصال .

جدول رقم (34) يمثل استفادة من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه

مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة .

المجموع		- هل استفدت من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه ؟				المنصب الذي تشغله في المؤسسة
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	16.6	02	83.3	10	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	33.3	03	66.7	06	تقني سامي
100	29	37.9	11	62.1	18	موظف إداري
100	50	32	16	68	34	المجموع

يمثل الجدول استفادة الموظفين من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه ، حيث جاءت اجابات الموظفين الإداريين بنسبة 62.1 % من المستفدين من دورات تكوينية ، أما بنسبة 37.9% الذين لم يزاولوا دورات تكوينية ، وقد استفادت فئة رئيس مصلحة أو قسم من دورات تكوينية بـ 83.3% ، و 16.6% لم يستفيدوا ، و كانت استفادة فئة تقني سامي من دورات تكوينية بـ 66.7% في حين لم يستفد 33.3% من دورات .

نستنتج مما سبق أن معظم الفئات استفادت من دورات تكوينية في استخدام الحاسوب و برامجه، وتعزى هذه النتيجة الى الإهتمام الكبير للمؤسسة بوسائل التكنولوجيا من أجل عصرنه خدمات المؤسسة .

جدول رقم (35) يمثل أغراض استخدام جهاز الحاسوب مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة.

المجموع	- ما هي أغراض استخدام جهاز الحاسوب ؟												المنصب الذي تشغله في المؤسسة	
	أغراض أخرى		نقل المعلومات		القيام بالإحصاءات		حفظ و تخزين المعلومات		إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة		كتابة التقارير			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100	41	00	%00	21.6	09	14.6	06	17.1	07	21.9	09	24.3	10	رئيس مصلحة أو قسم
100	27	01	3.7	29.6	08	14.8	04	11.1	03	14.8	04	25.9	07	تقني سامي
100	66	00	%00	27.3	18	9.1	06	21.2	14	10.6	07	31.8	21	موظف إداري
100	134	01	0.7	26.1	35	11.9	16	17.9	24	14.9	20	28.3	38	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 38 من المبحوثين يستخدمون الحاسوب في كتابة التقارير 31.8% منهم موظفين إداريين و 7 أشخاص تقني سامي أي بنسبة 25.9% من المبحوثين و 24.3% منهم رؤساء مصالح و أقسام .

في حين أفاد أفراد العينة أنهم يستخدمون الحاسوب في نقل المعلومات 27.3% موظفين إداريين و 21.6% رؤساء المصالح و الأقسام في حين 29.6% هي نسبة التقني سامي الذين يستخدمون الحاسوب في نقل المعلومات كما صرح المبحوثين أنهم يستخدمون الحاسوب في حفظ و تخزين المعلومات من بينهم 21.2% موظفون في الإدارة و 11.1% تقني سامي و 17.9%

منهم رؤساء مصالح و أقسام.

من جهة أخرى صرح أفراد العينة أنهم يستخدمون جهاز الحاسوب من أجل إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة 21.9% منهم رؤساء مصالح و أقسام و 10.6% موظفون في الإدارة و 14.8% تقني سامي

كما أكد المبحوثين أنهم يستخدمون الحاسوب للقيام بالإحصائيات يتوزعون كالتالي 14.8%

تقني سامي و 14.6% رئيس مصلحة و 9.1% موظفون في الإدارة أيضا نجد 3.7% من المبحوثين كلهم من التقني سامي صرحوا أنهم يستخدمون الحاسوب لأغراض أخرى من هنا نستنتج أن استخدامات الحاسوب داخل مختلفة لكن أغلب العمال خاصة موظفوا الإدارة يستخدمونه في كتابة التقرير و الحصول على المعلومات . تعزى هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها طبيعة العمل في الإدارة تقتضي استخدام الحاسوب إضافة إلى أن الحاسوب هو أكثر وسيلة تساعد الموظف في عمله وبالتالي توفر الجهد والوقت كما تسهل تخزين البيانات واسترجاعه

جدول رقم (36) يوضح استخدام شبكة الأنترنت ، الأنترنت ، الإكسترانت في عملك مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة .

المجموع	- هل يتم استخدام شبكة الأنترنت ، الأنترانت ، الإكسترانت في عملك ؟											المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	الأنترنت											
	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100	12	%0	0	%0	0	00	0	00	00	100	12	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	%0	0	%0	0	11.1	1	11.1	01	77.8	07	تقني سامي
100	29	%0	0	%0	0	13.8	4	10.3	03	75.9	22	موظف إداري
100	50	%0	0	%0	0	%10	5	%08	04	%82	41	المجموع
المجموع	- هل يتم استخدام شبكة الأنترنت ، الأنترانت ، الإكسترانت في عملك ؟											المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	الأنترانت											
	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100	12	8.3	01	8.3	01	25	03	33.3	04	25	03	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	11.1	01	22.2	02	11.1	01	11.1	01	44.4	04	تقني سامي
100	29	3.4	01	41.4	12	27.6	08	10.3	03	17.4	05	موظف إداري
100	50	06	03	30	15	24	12	16	08	24	12	المجموع
المجموع	- هل يتم استخدام شبكة الأنترنت ، الأنترانت ، الإكسترانت في عملك ؟											المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	الإكسترانت											
	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100	14	14.3	02	14.3	02	14.3	02	21.4	03	35.7	05	رئيس مصلحة أو قسم
100	10	10	01	10	01	20	02	30	03	30	03	تقني سامي
100	29	17.2	05	27.6	08	20.7	06	14.8	04	20.7	06	موظف إداري
100	53	15	8	20.7	11	18.8	10	18.8	10	26.4	14	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 82% من المبحوثين لا يستطيعون الاستغناء عن الانترنت في عملهم 75.9% منهم موظفون في الإدارة و100% رؤساء مصالح وأقسام و77.8% تقني سامي. من جهة

أخرى أفاد 24% من المبحوثين أنهم دائماً يستخدمون الأنترانات من بينهم 17.4% موظفون في الإدارة و44.4% تقني سامي و25% رؤساء أقسام ومصالح ، كما أفاد 28% من أفراد العينة أنهم دائماً يستخدمون الاكسترنات يتوزعون كالتالي 20.7% موظفون في الإدارة و23.5%

رؤساء مصالح وأقسام في حين 30% تقني سامي ، من جهة أخرى صرح 8% من أفراد العينة أنهم غالباً ما يستخدمون الأنترنت من بينهم 10.3% موظفون في الإدارة و11.1% تقني

سامي في حين لا يوجد رئيس قسم أو مصلحة يستخدم الأنترنت غالباً كما أفاد 16% من المبحوثين أنهم يستخدمون الأنترنت غالباً من بينهم 33.3% رؤساء مصالح وأقسام و10.3% موظفون في الإدارة و11.1% تقني سامي في حين صرح 20% من أفراد العينة أنهم غالباً ما يستخدمون الأكسترنات 14.8% منهم موظفون في الإدارة و21.4% رؤساء مصالح و30% تقني

سامي نجد أيضاً 10% من المبحوثين يستخدمون الأنترنت أحياناً منهم 13.8% منهم موظفون في الإدارة و11.1% تقني سامي في حين لا رئيس مصلحة يستخدم الأنترنت أحياناً كما صرح 24% أنهم يستخدمون الأنترنت أحياناً 27.6% منهم موظفون في الإدارة و25% رؤساء مصالح وأقسام و11.1% تقني سامي من جهة أخرى صرح 20% من المبحوثين أنهم يستخدمون الإكسترنات أحياناً 20.7% منهم موظفين في الإدارة و14.3% رؤساء أقسام و بنفس

النسبة أي 20% تقني سامي كما لم نسجل أي شخص في أي منصب يمكنه الإستغناء عن الأنترنت كلياً أو يستخدمها نادراً من جهة أخرى سجلنا 30% من لمبحوثين يستخدمون

الإنترنت نادرا منهم 41.4% موظفون في الإدارة و 22.2% تقني سامي و 8.3% رؤسا مص
الح و

أقسام أما من يستخدمون الإكسترنانت نادرا فقد سجلنا 11 من المبحوثين يتوزعون كالتالي 27.
6% منهم موظفون في الإدارة و 14.3% رؤساء مصالح و أقسام و 10% تقني سامي

كما أفادنا 6% من أفراد العينة أنهم يستطيعون الإستغناء عن الإنترنت 3.4% منهم موظفون ف
ي الإدارة و 8.3% رؤساء مصالح و أقسام و 11.1% تقني سامي

من جهة أخرى أكد 16% من المبحوثين أنهم لا يستخدمون الاكسترنانت أبدا من بينهم 17.2%
موظفون في الإدارة و 14.3% رؤساء مصالح و أقسام و 17.2% تقني سامي

من هنا نستنتج أنه لا يمكن الاستغناء عن كل من الأنترنت و الإنترنت و الاكسترنانت حتى و
إن كانت درج الإستخدام متفاوتة حسب المنصب

تعزى هذه النتائج إلى عدة اسباب من بينها الدور الكبير الذي تلعبه شبكة الانترنت و

الاكسترنانت في اختصار الجهد و الوقت و التخفيف على الموظفين داخل المؤسسة المدروسة

جدول رقم (37) يمثل الصعوبات التي يواجهها الموظف أثناء استخدامه لتقنيات الإتصال
الإلكتروني مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة .

المجموع		- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتقنيات الإتصال الإلكتروني ؟				المنصب الذي تشغله في المؤسسة
		لا		نعم		
النسبة	التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	75	09	25	03	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	77.7	07	22.2	02	تقني سامي
100	29	65.5	19	34.5	10	موظف إداري
100	50	70%	35	30%	15	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن 70% من أفراد العينة لا يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم تقنيات الاتصال الإلكتروني من بينهم 65.5% موظفون في الإدارة و 75% رؤساء مصالح و أقسام في حين 65.5% منهم تقني سامي .

من جهة أخرى أكد 30% أنهم يواجهون صعوبات في تقنيات الاتصال الإلكتروني من بينهم 3 و 4.5% موظفون في الإدارة و 25% رؤساء مصالح و أقسام كما أن 22.2% منهم تقني سامي من هنا نستنتج أن العمال داخل مؤسسة سونلغاز لا يواجهون مشاكل مع تقنيات الاتصال الإلكتروني ويمكنهم استخدامها.

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها سهولة التعامل مع تقنيات الاتصال الإلكتروني بـ حيث يمكن لأي شخص استخدامها دون اللجوء لدورات تكوينية أو ورشات تدريبية، إضافة أنه تسهل عملية الاتصال سواء داخل المؤسسة و خارجها و بين الموظفين و الإدارة

جدول رقم (38) يمثل مدى الإستثمار في مجال تقنيات الإتصال الإلكترونية الأخرى مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة .

المجموع	- هل تريد من المؤسسة أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات الإتصال الإلكترونية الأخرى؟					المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	لا		نعم			
النسبة	التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	00%	00	100	12	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	00%	00	100	09	تقني سامي
100	29	3.4	01	96.6	28	موظف إداري
100	50	02%	01	98%	49	المجموع

تشير البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه أن 98% من المبحوثين يريدون من المؤسسة أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات الاتصال الإلكترونية من بينهم 96.6% موظفون في الإدارة و 100% رؤساء المصالح و الأقسام و 100% من المبحوثين تقني سامي . من جهة أخرى أكد 3.4% من المبحوثين أنهم لا يريدون من المؤسسة أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات الحاسوب كلهم موظفون في الإدارة.

من هنا نستنتج أن الموظفون في المؤسسة المدروسة يريدون رؤية مؤسستهم تستثمر أكثر في تقنيات الاتصال الإلكترونية .

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها رؤية التسهيلات التي تحققها تقنيات الاتصال الإلكتروني إضافة إلى أنها تساهم في تحسين صورة المؤسسة وبالتالي تسهيل التعامل مع الموظفين و الزبائن

جدول رقم (39) يمثل التغيير الذي أحدثته تقنيات الإتصال الإلكتروني في شكل العمل داخل مؤسسة مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة.

المجموع	- في رأيك هل أحدثت تقنيات الإتصال الإلكتروني تغير في شكل العمل داخل المؤسسة ؟							المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	كثيرا		نوعا ما		لم تساهم		نسبة تكرار	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		تكرار
100	12	83.3	02	16.7	00	00%	12	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	55.6	04	44.4	00	00%	09	تقني سامي
100	29	69	09	31	00	00%	29	موظف إداري
100	50	70%	15	30%	00	00%	50	المجموع

Cliquez ici pour entrer une date.

من خلال قراءة البيانات في الجدول أعلاه يتضح أن 70% من المبحوثين يرون أن تقنيات الاتصال الإلكتروني أحدثت تغيير في شكل العمل داخل المؤسسة من بينهم 69% موظفون في الإدارة و 83.3% رؤساء مصالح و أقسام و 55.6% تقني سامي .

في حين يرى 30% من أفراد العينة أنتقنيات الاتصال الالكتروني أحدثت تغييرا نوعا ما على العمل داخل المؤسسة 32% منهم موظفون إداريون و 44.4% تقني سامي و 16.7% رؤساء مصالح و أقسام من جهة أخرى لا أحد يرى أنها لم تساهم في تغيير شكل العمل داخل المؤسسة

من هنا نستنتج أن تقنيات الاتصال الالكتروني أحدثت تغييرا كبيرا داخل المؤسسة تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها السرعة المذهلة التي تحققت تقنيات الاتصال الالكتروني إذ أذابت كل الحواجز، فالوقت الطويل الذي كان يستغرق حتى يتم تسليم الرسائل كان يخلق بعض المشاكل . التي اختفت بظهور تقنيات الاتصال الالكتروني

جدول رقم (40) يمثل مساهمة تقنيات الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة.

المجموع	- هل تعتقد أن استخدامك لتقنيات الإتصال الإلكتروني ساهم في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة؟					المنصب الذي تشغله في المؤسسة
	لا		نعم			
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	00%	00	100	12	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	11.1	01	88.9	08	تقني سامي
100	29	00%	00	100	29	موظف إداري
100	50	02%	01	98%	49	المجموع

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن 98% من الموظفين يعتقدون أن استخدام تقنيات الاتصال الالكتروني ساهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة من بينهم 100% موظفون في الإدارة و 88.9% تقني سامي في حين 100% رؤساء مصالح و أقسام من جهة أخرى أكد 11% من تقني سامي أن تقنيات الاتصال الالكتروني لهم تساهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة

من هنا نستنتج أن تقنيات الاتصال الالكترونية ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي في

المؤسسة

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها التطور الذي حققته تقنيات الاتصال الإلكتروني في المؤسسات و الإدارات خاصة فقد وفرت على الموظفين الكثير من الجهد كما احتضرت المسافات و الوقت

جدول رقم 41 يمثل سلبيات إستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة مع متغير المنصب الذي تشغله في المؤسسة.

المجموع		- هل ترى هناك سلبيات لإستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة ؟				المنصب الذي تشغله في المؤسسة
		لا		نعم		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	12	83.3	10	16.7	02	رئيس مصلحة أو قسم
100	09	66.7	06	33.3	03	تقني سامي
100	29	65.5	19	34.5	10	موظف إداري
100	50	%70	35	%30	15	المجموع

من أفراد العينة يرون أنه لا يوجد سلبيات لإستخدام وسائل %70 يتضح من الجدول أعلاه أن الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسة من بينهم 65.5 موظفون في الإدارة و 83.3 رئيس مصلحة

من جهة أخرى أفاد 30 من المبحوثين أنها أثرت سلبا داخل المؤسسة من بينهم 34.5 موظفون إداريين و 33.3 تقني سامي و 16.7 منهم رؤساء مصالح وأقسام

من هنا نستنتج أن إيجابيات تقنيات الاتصال الإلكتروني غطت سلبياته وساهمت في تحسين صورة المؤسسة المدروسة و المتمثلة في مؤسسة سونلغاز

تعزى هذه النتائج إلى أسباب عديدة من بينها فوائد تقنيات الاتصال الإلكتروني ساهمت بشكل كبير في تطوير العمل المؤسسي خاصة أن هذا الأخير يحتاج إلى اتصالات سريعة موثوق بها .

42- تقييم استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني بمؤسسة سونلغاز :

نلاحظ من خلال إجابة المبحوثين لتقييم استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني بمؤسسة اختلاف في الرأي، فنجد أغلبية المبحوثين يرون أن تقنيات الاتصال الإلكتروني جيدة ضرورية ومهمة في المؤسسة وذلك من خلال اختصار الوقت في معالجة المعلومات والوصول إليها وتسهيل عملية الاتصال والأداء لأن طبيعة العمل تتطلب استخدام هذه التقنيات في مؤسسة سونلغاز . البعض الآخر من المبحوثين يرون بأنها متوسطة لأنها تحتاج لتحسين مستمر لمواكبة تقنيات جديدة.

ومنه يمكن القول أن تقنيات الاتصال الإلكتروني حسنت إلى حد كبير خاصة وأنها تساهم في تفعيل الاتصال الداخلي وتحسين إنتاجية العمل الا انها لازالت تعاني من نقائص سببها عدم استخدام كل الموظفين لها خاصة شبكة الاكسترانت.

4- النتائج العامة لدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي تدور حول تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل مؤسسة سونلغاز، على مجموعة نتائج ساهمت في الإجابة عن التسؤلات المقترحة في الإشكالية:

تتمثل تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة سونلغاز في الحاسبات الإلكترونية الأنترنت والأنترانت فوجد الهاتف والحاسوب يحتلان المرتبة الأولى في الإستخدام بالحاسوب يستخدمونه في كتابة التقارير، القيام باحصاءات..... الخ ، اما المرتبة الثانية احتلتها شبكة الأنترنت وتختلف مجالات إستخدام هذه الشبكة في هذه المؤسسة أهمها الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة وكذا الحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة وتحتل المرتبة الثالثة شبكة الإنترنت بنسبة وتستخدم خصوصاً في خدمة البريد الإلكتروني ونقل المعلومات ، والمرتبة الأخيرة تعود إلى شبكة الاكسترانت من ناحية الإستخدام.

كما تبين في الدراسة ان تقنيات الاتصال الإلكتروني تساهم مساهمة كبيرة في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة وذلك من خلال سرعة تداول المعلومات وسهولة الوصول إلى المعلومات وأخرى ار ساعدت من جهة أخرى على القضاء على الأخطاء التي قد تتعرض لها المعلومات تظهر أثناء استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمؤسسة من خلال تغيير في شكل العمل وذلك عن طريق سهولة وسرعة تداول المعلومات وكذا سهولة العمل تليها الدقة والمرونة في معالجة المعلومات وأخيرا معارف جديدة للموظفين .

تطبيقات الإتصال الإلكترونية حسنت من انتاجية العمل ويتجسد ذلك من خلال السرعة في الأداء وسهولة الوصول إلى الزبون والعملاء وتليها الرفع من كفاءة الموظفين.

نستنتج أن لتقنيات الاتصال الإلكتروني أهمية كبيرة في المؤسسة وذلك من خلال تسهيل عملية الاتصال الداخلي وتوفير المعلومات والبيانات بسرعة وبأقل جهد بين الموظفين، كما أنها ساعدت أيضا على استبدال نظام الأرشيف الورقي بالأرشيف الإلكتروني، لما يتسم من تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن ، والاستفادة منها في اي وقت كان، وبهذا الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها.

ويمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلة ولا يمكن تعميمها على المؤسسات الأخرى ولكنها تعطي صورة عن واقع استخدام تقنيات الاتصال الإلكتروني بمؤسسة سونلغاز .

خاتمة

خاتمة :

تحتل التكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة؛ فتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة؛ وتحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات؛ ويحدث تطبيق التكنولوجيا الإعلام والاتصال في وسائل الاتصال داخل المؤسسة تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات؛ كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فتطبيق التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الاتصال داخل المؤسسة يؤثر على العملية الاتصالية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث على الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية وهذا لا يأتي إلا بتوفير البنية التحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها كأداة لدعم الأداء وتداول المعلومة بسهل تكون سهلة النفاذ لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات .

من خلال الدراسة التي قمنا بها خلال هذه الفترة في حدود عينة الدراسة وبالوصول إلى النتائج المذكورة في التحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذا الفصل بدءا بطرح الإشكالية توصلت الدراسة إلى أن دور تقنيات الاتصال الإلكتروني وضرورة حتمتها التكنولوجية المعاصرة؛ وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها إستقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة أن وسائل وتقنيات الاتصال الإلكتروني هي الهاتف وجهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية الأنترنيت؛ الأنترانت؛ الفاكس؛ إيميل لها آثار في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة وأساليب العمل بها؛ وتساهم في التواصل بين الموظفين وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح والفروع والإدارات الأخرى وكشفت هذه الدراسة أيضا مساهمة تقنيات الاتصال الإلكتروني في عملية التسيير وتنظيم العمل وتأثيره على فعالية العمل بالمؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1/ المراجع باللغة العربية

1-1 المعاجم و القواميس :

1- بدوي محمد - قاموس إسكفورد محيط الإنجليزي العربي طبعة الإنجليزية أكاديمية بيروت لبنان 1994 .

2- جوزيف إلياس ، معجم مدرسي مجاني المصور ، دار مجاني ط2 بيروت لبنان 2000

3 - حجاب محمد منير الموسوعة الإعلامية المجلد الأول دار الفجر للنشر و التوزيع 2003

4- الدين جمال ، ابن المنظور لسان العرب المجلد د ط لبنان بيروت 1956 .

2/1-الكتب

5- أبو عرقوب ابراهيم أحمد، الاتصال الانساني ودوره الفاعل الاجتماعي، دار المجد لاوي للنشر، د.ط، الأردن 1993

6- انجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ترجمة بوزيد (صحراوي وارخون)، دار القصبه، ط2، الجزائر: 2006

7- يدوي هناء حافظ، الاتصال بين النظرية والتطبيق، د،ط، الاسكندرية مكتب

الجامعي الحديث 2003.

8- بيسوني عبد الحميد، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في

المدارس، دار سيناء، د،ط القاهرة د،س-

9 - البكري إياد شاكر، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع د،

ط غزة 2003

10- ردهان الدناني عبد المالك، الوظيفية الإعلامية لشبكة الانترنت دار راتب

الجامعة د،ط بيروت 2001

11- السلطان محمد صاحب، وسائل الإعلام والاتصال، دراسة في النشأة والتطور

دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ط.1 عمان 1433.2012

12- السيد عاطف، العولمة في ميزان الفكر، دراسة تحليلية، د،ط القاهرة 2001

13- شاهين بهاء، الانتانيت والعولمة د،ط القاهرة 1999

14- شتو علي محمد، الاتصال الدولي والتكنولوجي الحديث، دار القومية للثقافة

د.ط بيروت 2005

15- شلياية مراد و علي فاروق، مقدمة إلى الانترنت دار المسيرة د.ط الأردن

2001

16- الشيخ فؤاد سالم ، مفاهيم الإدارية الحديثة، دار الشعب د.ط، 1992

17- الشيلي هيثم حمود، الحاسوب نماذج ادارة الأعمال والتسويق، دار الصفاء

للتنشر والتوزيع ط1، عمان: 2008

- 18- الصرف زغد حسن ،تدارة المكاتب الحديثة، دار رضا للنشر ط1، دمشق
2004
- 19- عامر يس، الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها ، دار المريخ ، د،ط
الرياض 1986
- 20- البكري فؤاد عبد المنعم، العلاقات العام الالكترونية ط1، القاهرة 2018
- 21- بلخيري رضوان، مدخل للاتصال و العلاقات العامة ، جسر للنشر و التوزيع
ط1، الجزائر 2013
- 22- بن مرسلني أحمد، مناهج البحث العلمي في العلوم الإعلام ة الاتصال ط2، بن
عكنون، الجزائري :2005
- 23 - جلوب حسين مهارات الاتصال مع الآخرين ، دار كنوز المعرفة العلمية
للنشر والتوزيع وط1: 2009
- 24- حجازي محمد ، الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة ، دار الطليعة
ط1 بيروت 1998
- 25- دليبو فضيل، اسس البحث وتقنياته الاجتماعية، دوان الوطني، د،ط قسنطينة
دس
- 26- الديس ريم مصطفى، الاتصالات الرقمية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ط1،
عمان 2004
- 27- قند ليجي عامر ابراهيم، ايمان فاضل السمراني شبكات المعلومات والاتصالا

ت دار المسيرة للنشر والتوزيع د،ط عمان 2009

28- كالتون مارلين، إدارة مشاريع التشغيل الالي في المكتبات { ترجمة علي سليمان

ن الصوينع} د،ط الرياض معهد الإدارة العامة 1992

29- محمود الخطيب أحمد، هادي نهر، إدارة الاتصال والتواصل {النظريات . العمل

يات . الوسائط . الكفايات} د، ط، الجزائر 2009

30- محموش فضيلة، الاتصالات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، اثراء للنشر والتو

زيع ط1 عمان 2008

31- المشاقبة بسام عبد الرحمان، نظريات الاتصال، دار اسامة للنشر والتوزيع ط

1. الأردن 2011

32- مكايي حسين عماد وآخرون، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية

اللبنانية د، ط مصر د،س

33- العابدي هاشم فوزي، خليل كاظم العابدي، نظم الادارات المعلومات، دار

الصفاء للنشر والتوزيع د، ط عمان، 2012

34 - عشوي مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي د.ط المؤسسة

الوطنية للكاتب ، الجزائر 1992

35- العيفة جمال ، مؤسسات الإعلام والاتصال د، ط، ديوان المطبوعات الجامعية

الجزائر 2010

36- غرامي وهبية ، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، دار

المطبوعات الجامعية ط2، الجزائر 2009

37- فرج شعبان ، الاتصالات الادارية ن دار اسامة للنشر والتوزيع د،ط عمان 20
09

38- ملاح عشان مروى، الاعلام الالكتروني الاسس وافاق المستقبل، دار الاعصار
العلمي للنشر والتوزيع ط1 ن عمان الاردن 1436.2015

39- منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية ، دار
المعية للنشر و التوزيع ط1 2012 .

40 - موسى نجم عبد الله ، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ، دار وائل
للنشر، ط1 عمان 2009

41- النجار فريد ، تكنولوجيا الاتصالات و العلاقات و المفاوضات الفعالة
دار الجامعية، ط1: 2009

42- الهادي محمد محمد ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، د.ط القاهرة
المكتبة الأكاديمية 2001

43- الهاشمي مجد ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها بمؤسسة الوراق، د،ط عمان
2002

44- ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وأفاق وتطبيقاتها العربية، معهد الادارة
العامة الرياض ، د، ط 2005

45-يونس تامر موسى شبكات الحاسوب دار الراتب الجامعية دط ، بيروت 1994

46- محمد قدري حسن ، إدارة الأداء المتميز قياس الأداء، تقيما لأداء . تحسين

الأداء مؤسسيا و فرديا دن ط الجامعة الجديدة مصدر 2015.

47- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي في الجزائر ، ديوان

المطبوعات الجامعية 1982

48- رضا قجة -الأداء العمل في التنظيم الصناعي شركة باتنيت ط 1 ص 78

49- ناصر الداوي داي مدون . المؤسسة الاقتصادية . دار المحمدية العامة د، ط

الجزائر 1998

50- كاظم نزار الركباني - إدارة الإستراتيجية للعولمة و المنافسة - طبعة 1 الأردن

2004

51- خليل محمد حسن الشماع -نظرية المنظمة - د ط دار المسيرة - عمان

الأردن 2000 .

52- كاظم نزار الركباني - الإدارة الإستراتيجية للعولمة والمنافسة - ط 1 الأردن

2004

53- عبد الباري إبراهيم درة و الآخرون - إدارة القوى العامة - دار السحاب للنشر

و التوزيع القاهرة مصر 2000

54- عبودي زيد منير - التنظيم الإداري مبادئه أساسياته - ط 1 دار أسامة للنشر

و التوزيع عمان 2006.

55- عبد الغاني حسن هلال - مهارة إدارة الأداء - مركز تطوير الأداء و التنمية

ط 2 القاهرة مصر 1999

56- كمال جعفر المفتي - الرقابة وتقويم الأداء - معهد الإدارة العامة الرياض

بالسعودية 1989 .

- 57- عبد الرحمان الجوسي - إدارة الوقت من المنظور الإسلامي - مكتبة العيكان
الرياض السعودية 2000
- 58 - محمد أبو النصر الأداء الإداري المتميز - ط 01 المجموعة العربية للنشر
القاهرة مصر 2012 .
- 59- محمد الكرفي - إدارة الموارد البشرية - مدخل نظري و تكبيقي ط د دار
مناهج للنشر عمان 2013
- 60- حسين نصر الله - ادارة الموارد البشرية - ط د زهران للنشر الأردن 2001
- 61- حسن حريم - إدارة الموارد البشرية - اطار متكامل ط دار الحامد للنشر
عمان 2013
- 62- مصطفى يوسف الكافي - إدارة الموارد البشرية من المنظور الإداري التنموي
تكنولوجيا عولمي- ط 1 مكتبة المجتمع العربي للنشر عمان 2014
- 63- خالد عبد الرحيم الهيني - إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي - ط 2 دار
وائل للنشر عمان 2006 ص.
- 64- مهدي حسن زليف - إدارة الأفراد ط 1 مكتبة المجتمع للنشر عمان 2010
- 65- أحمد صقر عاشور -سلوك الإنساني في المنظمات - ط د جامعة نيهاد
الإسكندرية مصر 1995
- 66-- ناصر دادي عدون ، عبد الله قويدر الواحد - مراقبة التسيير و الأداء في
المؤسسة الإقتصادية - ط د دار المحمدية العامة للنشر و التوزيع الجزائر 2010
- 67- سهيلة محمد عباسي - إدارة الموارد البشرية مدخل البشرية ، مدخل استراتيجي
- ط 2 دار وائل للنشر عمان 2006
- 68- الشيخ عبد المجيد - معوقات الإتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين -
2011 .

3-3المجلات و الدوريات :

69- الشيخ الداوي - تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء - مجلات الباحث العدد

07 جامعة الجزائر 2009

70- عبد المالك مزهود الأداء بين الكفاءة و الفعالية - مجلات العلوم الإنسانية

جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 1- 2013 .

71- المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات صناعة

تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و علاقتها بالانتميات و تطوير الأداء - جامعة

ورقلة 17-مارس - 2005

72 - بوفلوق الهادي -الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل

المؤسسات الجزائرية - المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و

الحكومات . 09/08-مارس - 2005 جامعة ورقلة

4-4الرسائل الجامعية :

73 - أحمد علي عبد الله عيسى - تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي

للعاملين - رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية كلية العلوم الإدارية جامعية

العلوم التطبيقية مملكة البحرين 2014

74 - بوعمامة أحمد فاروق المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي - رسالة

ماجستير جامعة منصوري قسنطينة 2010

75- بولعويدات حورية - إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة

الإقتصادية الجزائرية - مذكر لنيل شهادة الماستر في الإتصال و العلاقات العامة

2007-2008.

76- مغراوي نعيمة - تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية - مذكرة

لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال 2016 .

77- كلثم محمد الكبيسي - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية - مذكرة لنيل شهادة

الماجستير لإدارة الأعمال قطر 2015 .

78- محمد بن علي - تقنيات الاتصال و دورها في تحسين و دورها في تحسين

الأداء الوظيفي - مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم إدارية جامعة نايف

للعلوم الأمنية 2013 .

79- كلوشي أحلام- دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية

الجزائرية - دراسة ميدانية بمدينة أم البواقي

80- رماش صبرينة - الفعالية الإتصالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية -

دراسة ميدانية في شركة وطنية سونلغاز 2008-2009 .

81- كواجة بشير - دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الداخلي في المؤسسات

العمومية الجزائرية - رسالة ماجستير كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية جامعة

ورقلة 2013

82- بوعمامة أحمد فاروق المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي - رسالة

ماجستير جامعة منصوري قسنطينة 2010

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان
.....	شكر و تقدير
.....	إهداء
.....	ملخص الدراسة

الإطار المنهجي

.....	مقدمة
.....	ب- ج
05.....	1- الإشكالية
07.....	2- التساؤلات
07.....	3- أهداف الدراسة
08.....	4- أهمية الدراسة
08.....	5- أسباب اختيار الموضوع
09.....	6- منهج الدراسة
10.....	7- مجتمع الدراسة و العينة
11.....	8- أداة الدراسة
12.....	9- تحديد مفاهيم الدراسة
17.....	10- الدراسات السابقة

11- الخلفية النظرية 23

الفصل الأول :

الفصل الأول: الإتصال الإلكتروني و تطبيقاته داخل المؤسسة الإقتصادية

تمهيد 29

المبحث الأول: ماهية الإتصال الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم الإتصال الإلكتروني..... 30

المطلب الثاني: مميزات الإتصال الإلكتروني 31

المطلب الثالث : أشكال الإتصال الإلكتروني 32

المبحث الثاني : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة

1- التليكس 33

2- التلتيكس..... 33

3- الهاتف 33

4- الحاسوب 36

5- لوحة الإعلانات الإلكترونية 39

6- الفاكس 39

7- خدمة البريد الإلكتروني 40

- 9- الانترنت 42.....
- 10- الأنترنت 47.....
- 11- الإكسترانات 53.....

المبحث الثاني : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة

- المطلب الأول: دور الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة 57.....
- المطلب الثاني: أهداف استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني 58.....
- المطلب الثالث : آثار استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة 60.....
- 64..... خلاصة

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي .

- تمهيد 69.....
- المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي 70.....
- المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي 70.....
- المطلب الثاني: مكونات و معايير الاداء الوظيفي 71.....
- 1/1 ماهية الكفاءة 71.....
- 1/2 ابعاد الكفاءة 72.....
- 1/3 الدراية الفنية 72.....
- 1/4 ماهية الفعالية 72.....

- 73..... 1/5 العلاقة بين الكفاءة و الفاعلية
- 74..... 1/6 الإنتاجية
- 75..... 2 معايير الأداء
- 76..... 1/2 الجودة
- 76..... 2/2 الكمية
- 76..... 2/3 الإجراءات
- 77..... 2/4 الوقت
- 78..... **المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي و أبعاده**
- 78..... 1/1 طرق تقييم و المعايير المستخدمة لتقييم الأداء
- 79..... 2/1 الطرق التقليدية
- 79..... 3/1 اسلوب التقريري التحريري
- 80..... 4/1 اسلوب المقارنة
- 80..... 1/2/1 الطرح الحديثة
- 81..... 2/2/1 طرق الملاحظة السلوكية
- 81 3/2/1 أهداف تقييم الأداء على مستوى المؤسسة
- 82..... 4/2/1 أهمية تقييم الأداء
- 84..... 5/2/1 أبعاد الأداء

86.....	المبحث الثاني : تحسين الاداء الوظيفي
86.....	المطلب الأول : مداخل تحسين الاداء الوظيفي
89.....	المطلب الثاني : اقتراحات تحسين الاداء الوظيفي
91.....	المبحث الثالث : علاقة الإتصال الإلكتروني بالأداء الوظيفي
91.....	المطلب الاول : الإتصال و اثره على الأداء الوظيفي
92.....	المطلب الثاني : الإتصال الإلكتروني و تأثيره على الاداء الوظيفي
94.....	المطلب الثالث : دور الإتصال الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي داخل المؤسسة
95.....	خلاصة
	الإطار الميداني
98.....	التعريف بمؤسسة سونلغاز
99.....	مجالات الدراسة
100.....	تفريغ و تحليل البيانات الميدانية
158.....	النتائج العامة للدراسة
160.....	الخاتمة
161.....	قائمة المراجع

ملاحق .

ملحق الأول: إِمضاء الأساتذة المحكمين للإستبيان .

ملحق الثاني: إستمارة إستبيان .

الفهارس .

فهرس المحتويات .

فهرس الجداول .

فهرس الأشكال .

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
100	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	جدول رقم (01)
101	يمثل متغير السن لافراد العينة	الجدول رقم (02)
103	يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .	الجدول رقم 03
104	يمثل توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية بالعمل .	الجدول رقم (04)
106	يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغله في المؤسسة	جدول رقم (05)
107	يوضح استخدام الاتصال الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة	جدول رقم (06)
108	يوضح وسائل الاتصال الإلكترونية التي المستخدمة في المؤسسة .	جدول رقم (07)
110	يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل .	جدول رقم (08)
111	يوضح الاستفادة من الدورات التكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه .	جدول رقم (9)
113	يمثل استخدام الحاسوب و برامجه هي من تنظيم المؤسسة أم مجهود شخصي.	جدول رقم (10)
114	يمثل أغراض استخدام الحاسوب .	جدول رقم (11)
115	يمثل أغراض إستخدام شبكة الأنترنت .	جدول رقم (12)
116	يمثل أغراض إستخدام شبكة الأنترانت .	جدول رقم (13)
117	يمثل مدى أهمية هذه الوسائل في العمل داخل المؤسسة .	جدول رقم (14)
118	يمثل مساهمة تقنيات الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة.	جدول رقم (15)
119	يمثل مساهمة الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة .	جدول رقم (16)

120	يمثل مساهمة تقنيات الإتصال في تحسين إنتاجية العمل و تأثير الأداء الوظيفي.	جدول رقم (17)
122	يمثل سلبيات استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .	جدول رقم (18)
123	يمثل استخدام وسائل الإتصال الإلكتروني في عملك داخل المؤسسة مع متغير الأقدمية بالعمل في المؤسسة .	جدول رقم (19)
125	يمثل وسائل الاتصال الإلكترونية التي تستخدم في المؤسسة .	جدول رقم (20)
127	يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل .	جدول رقم (21)
129	يوضح أغراض استخدام جهاز الحاسوب .	جدول رقم (22)
131	يمثل أسباب استخدامك للوسائل الإتصال التقليدية .	جدول رقم (23)
132	يمثل أغراض استخدامك شبكة الأنترنت.	جدول رقم (24)
134	يمثل أغراض استخدام شبكة الأنترنت .	جدول رقم (25)
136	يمثل أغراض استخدام شبكة الإكسترانت .	جدول رقم (26)
138	يمثل مدى استثمار المؤسسة في مجال الإتصال الإلكترونية الأخرى.	جدول رقم (27)
139	يمثل تقييم استخدام تقنيات الإتصال الإلكترونية بالمؤسسة .	جدول رقم (28)
141	يمثل نوع التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تقنيات الإتصال الإلكتروني إليها .	جدول رقم (29)
143	يمثل مساهمة تقنيات الإتصال في تحسين إنتاجية العمل .	جدول رقم (30)
145	يمثل سلبيات استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .	جدول رقم (31)
146	يمثل وسائل الإتصال الإلكترونية في المؤسسة .	جدول رقم (32)
147	يمثل استخدام وسائل الإتصال الإلكترونية في المؤسسة .	جدول رقم (33)
148	يمثل استفادة من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه .	جدول رقم (34)
149	يمثل أغراض استخدام جهاز الحاسوب .	جدول رقم (35)

151	يوضح استخدام شبكة الأنترنت ، الأنترنت ، الإكسترانت في عملك .	جدول رقم (36)
153	يمثل الصعوبات التي يواجهها الموظف أثناء استخدامه لتقنيات الإتصال الإلكتروني .	جدول رقم (37)
154	يمثل مدى الإستثمار في مجال تقنيات الإتصال الإلكترونية الأخرى.	جدول رقم (38)
155	يمثل التغيير الذي أحدثته تقنيات الإتصال الإلكتروني في شكل العمل داخل مؤسسة .	جدول رقم (39)
156	يمثل مساهمة تقنيات الإتصال الإلكتروني في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة .	جدول رقم (40)
157	يمثل سلبيات استخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة .	جدول رقم (41)

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
49	يوضح نموذج الشبكة المحلية الخطية .	الشكل 01
49	يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمية	الشكل 02
50	يوضح نموذج الشبكة الحلقية .	الشكل 03
51	يوضح نموذج شبكة الواسعة	الشكل 04

ملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
تخصص إتصال و علاقات عامة

إستمارة إستبيان :

أخي ، أختي الموظف (ة) :

في إطار إعداد مذكرة تخرج تحت عنوان " تطبيقات الإتصال الإلكتروني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة سونلغاز لولاية عين الدفلى " المندرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص إتصال و علاقات عامة .

ويسرنا أن تكون مشاركا بملأ هذا الإستبيان و ذلك بوضع العلامة (x) في المكان المناسب لكل سؤال

و نحيطكم علما أن تبقى هذه المعلومات سرية و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا جزيلاً على مساعدتكم

السنة الجامعية : 2019 / 2020

البيانات الشخصية :

1/ الجنس : ذكر أنثى

2/ السن من :

- 18 سنة الى 30 سنة
 31 سنة الى 40 سنة
 41 سنة الى 50 سنة
 -أكثر من 51 سنة

3/ المستوى التعليمي : ثانوي جامعي

4/ الأقدمية بالعمل في المؤسسة من :

- سنة الى 5 سنوات
 - 6 سنوات الى 10 سنوات
 - 11 سنة فما فوق

5/ ما هو المنصب الذي تشغله في المؤسسة في الوقت الحالي :

رئيس مصلحة أو قسم تقني سامي موظف إداري

أخرى تذكر :

المحور الأول : تطبيقات الإتصال الإلكتروني داخل مؤسسة سونلغاز .

6/ هل تستخدم وسائل الإتصال الإلكترونية في عملك داخل المؤسسة ؟

غالبا أحيانا نادرا أبدا

7/ ما هي وسائل الإتصال الإلكترونية التي تستخدمها في مؤسستكم ؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة) .

- الهاتف - شبكة الأنترنت

- الفاكس - شبكة الأنترانت

- جهاز الحاسوب - شبكة الإكسترانت

أخرى تذكر :

8/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما أحيانا أبدا مطلقا

9/ إذا كنت تستخدم الحاسوب فما هو الجيل الذي تستخدمه ؟

- الجيل الأول G1 - الجيل الثاني G2

- الجيل الثالث G3 - الجيل الرابع G4

10/ هل استفدت من دورات تكوينية حول استخدام الحاسوب و برامجه ؟

نعم لا

11/ في حال الإجابة ب : نعم ، هل هي :

- من تنظيم المؤسسة - مجهودك الشخصي أو رغبتك الشخصية

12/ ما هي أغراض استخدام جهاز الحاسوب ؟ (يمكنك إختيار أكثر من إجابة) .

- كتابة التقارير إنتاج و معالجة المعلومات الخاصة بالمؤسسة
- حفظ و تخزين المعلومات القيام بإحصاءات نقل المعلومات
- أغراض أخرى تذكر :

13/ بالإضافة الى استخدامك للحاسوب في عملك ، هل تستعين بالوسائل الإتصال التقليدية ؟

- دائماً أحياناً نادراً أبداً

14/ إن استخدمت ، ماهي أسباب استخدامك للوسائل الإتصال التقليدية ؟

- طبيعة العمل تتطلب ذلك في حالة توقف الحاسوب عن العمل
- عدم إقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب
- أخرى تذكر :

15/ هل يتم إستخدام شبكة الأنترنت ، الأنترانت ، الإكسترانت في عملك ؟

	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
الأنترنت					
الأنترانت					
الإكسترانت					

16/ ماهي أغراض إستخدام شبكة الأنترنت ؟

الحصول على المعلومات نقل المعلومات

خدمة البريد الإلكتروني

أخرى تذكر :

17/ ماهي أغراض إستخدام شبكة الأنترنت ؟

الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة الإدارة والتسيير المراسلة

الحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة مراقبة العمل

أخرى تذكر :

18 / ماهي أغراض إستخدام شبكة الإستراتنت ؟

التزويد بالمعلومات توزيع المعلومات

التنافسية متابعة التقارير

أخرى تذكر :

19 / هل تواجه صعوبات أثناء إستخدامك لتقنيات الإتصال الإلكتروني ؟

نعم لا

20/ اذا كانت الإجابة ب : نعم ما نوع هذه الصعوبات ؟

لغوية تقنية شخصية نقص في التكوين و التحكم

أخرى تذكر :

المحور الثاني : مدى أهمية وسائل الإتصال الإلكترونية داخل مؤسسة سونلغاز بالنسبة لموظفيها .

21 / هل تريد من المؤسسة أن تستثمر أكثر في مجال تقنيات الإتصال الإلكترونية الأخرى ؟

نعم لا

لماذا ؟

22 / هل يمكن لمؤسستكم الإستغناء عن إستخدام أجهزة وتقنيات الإتصال الإلكترونية ؟

نعم لا

لماذا ؟

23 / ما مدى أهمية هذه الوسائل في عملك ؟

مهمة ولا يمكن العمل بدونها مهمة ولكن يمكن العمل بدونها
غير مهمة

24 / ما هو تقييمك لإستخدام تقنيات الإتصال الإلكترونية بمؤسستكم ؟

جيد متوسط ضعيف

المحور الثالث : أثر إستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني على مستوى الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز .

25 / في رأيك هل أحدثت تقنيات الإتصال الإلكتروني تغيير في شكل العمل داخل المؤسسة ؟

كثيرا نوعا ما لم تساهم

26 / ما نوع التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تقنيات الإتصال الإلكتروني إليها ؟

سهولة وسرعة تداول المعلومات معارف جديدة للموظفين
سهولة العمل الدقة و المرونة في معالجة المعلومات
أخرى تذكر :

27 / هل تعتقد أن إستخدامك لتقنيات الإتصال الإلكتروني ساهم في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة ؟

نعم لا

28 / إذا كانت الإجابة بـ : نعم هل يرجع ذلك الى :

سرعة تداول المعلومات تجنب الأخطاء التي تتعرض لها المعلومات
سهولة الوصول الى المعلومات سهولة التواصل بين الموظفين
أخرى تذكر :

29 / هل تعتقد أن تقنيات الإتصال الإلكتروني إستطاعت تحسين إنتاجية العمل ؟

نعم لا

30 / إذا كنت تعتقد أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل ، فهل أثر على الأداء الوظيفي من خلال :

زيادة الجودة في الأداء السرعة في الأداء
الرفع من كفاءة الموظفين سهولة الوصول الى الزبون و العملاء

31 / هل ترى هناك سلبيات لإستخدام تقنيات الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة ؟

نعم لا

32 / إذا كانت إجابتك بـ : نعم فيما تتمثل هذه السلبيات ؟

تقليص الوظائف مخاطر على المعلومات بسبب القرصنة الإلكترونية
مخاطر فقدان المعلومات بسبب الفيروسات المخاطر الصحية على العاملين
نقص التكوين والتحكم


33 / هل ترى أن هذه السلبيات قد تنعكس على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة من خلال :

محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بشدة	موافق	الإقتراحات
					وجود مشاكل بين الموظفين
					التوتر داخل المؤسسة أثناء العمل
					إقصاء أو تهميش العنصر البشري

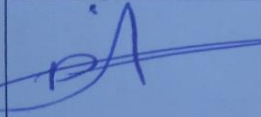
					تراجع مردودية العمال
					نقص الدورات التكوينية
					التجدد الدائم و التغيير في التطبيقات الالكترونية وعدم القدرة على مجاراتها
					ضعف الحماية الالكترونية و قوة الأنترنت

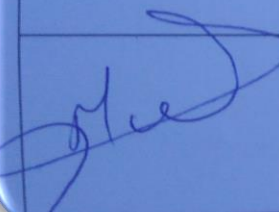
34/ حسب رأيك كيف يمكن التقليل من هذه السلبيات على الأداء الوظيفي :

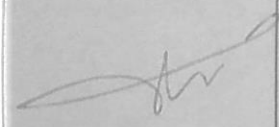
- تنظيم دورات تدريبية وتكوينية
- صياغة المعدات والأجهزة التكنولوجية

الإمضاء	تاريخ التحكيم	التخصص	المؤهل العلمي	إسم ولقب المحكم
	09 مارس 2020	اعلام واتصال	دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال	بوشرة عبدالزاق

المو صفوح: تطبيقاً للاتصال الإلكتروني وهو هام في تحسين الأداء
الوطني داخل المؤسسة سولفاز بولاية عين الدقل
- تحكيم الـ -

الإمضاء	تاريخ التحكيم	التخصص	المؤهل العلمي	إسم ولقب المحكم
	10-08- 2020	الدراسة	أستاذ مساعد قسم - أ -	أحمد عبدالزاق

الإمضاء	تاريخ التحكيم	التخصص	المؤهل العلمي	إسم ولقب المحكم
	08 مارس 2020	علوم الإعلام والإتصال	دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال	د. كبرياء مالم

الإمضاء	تاريخ التحكيم	التخصص	المؤهل العلمي	إسم ولقب المحكم
	03/09 2020	إعلام وإتصال	أستاذة مساعدة - أ -	أ. شرف اسماعيل