

جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي في المؤسسة

دراسة حالة – مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة

إشراف الأستاذ:

دحماني سمير

إعداد الطالبتين:

-موسيدان منال

-عباس بختة

الموسم الجامعي: 2020/2019

شكر و عرفان:

لك الحمد ربنا، يا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبله وسخرت لنا من يعيننا على تحصيله و علمتنا ما لم نكن نعلم.

ثم الصلاة والسلام على خير الأنام، سيد المعلمين أجمعين.

يشرفنا، أن نتوجه بالشكر الجزيل، والتقدير الكبير والعرفان الجميل إلى الأستاذ الفاضل الدكتور **دحماني سمير** الذي أشرف على انجاز هذا العمل ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ونصائحه المفيدة، أعانه الله على كل درب سلكه فقد كان نعم الأستاذ ونعم المشرف.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر إلى كل عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

إهداء

إلى من ركع العطاء تحت قدميها وأعطتنا من روحها وعمرها حبا وتصميما
ودفعا لغد أجمل، إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا بعينيها، إلى أغلى
وأعظم وأحن قلب في الكون...أمي.

إلى الذي أحمل اسمه بكل افتخار... إلى من علمني العطاء دون انتظار...
إلى من سهر الليالي وأفنى حياته وشقي من أجل راحتنا... أبي.

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد... إلى الشموع المتقدة التي تنير ظلمة
حياتي... إلى من عرفت معهم معنى الحياة... إخوتي: أختي صبيحة حفظك
الله وعفاكي من المرض الخبيث... وزوجها فاتح وبراعمها الصغار مهدي
وآدم أعانكما الله ووقفكما وسدد خطاكما، أخواي منصور وعلي أدامكما الله
سندا لي في الحياة.

إلى أخواتي اللاتي لم تتجبهن أمي لكنهن ولدن من رحم الأيام والمواقف...
بختة، بشرى، سميرة، سعاد، فلة، شيماء.

منال

إهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن وسقتني من نبع حنانها وعطفها الفياض...
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء... إلى القلب الناصع البياض... إلى من كان
دعائها سر نجاحها... أمي الغالية حفظها الله

إلى رمز الكفاح في الحياة... إلى الذي تعب من أجل تربيتي... إلى من
غرس القيم والأخلاق في قلبي... إلى من مهد لي طريق العلم... إلى القلب
الكبير... أبي أطل الله عمرك وحفظك لي

إلى من علمي أن العلم يأخذ بالمصابرة... والنجاح يكون بالمتابعة... إلى
سندي في الحياة... إلى القلب الحنون... إلى أغلى ما أملك... من كل كلمات
الثناء لا توفيه حقه... أخي العزيز رضا رعاك الله أينما كنت

إلى من ساندني... وشجعني على إكمال دراستي... إلى من صبر لأجلي...
زوجي محمد حفظك الله ورعاك

إلى من يحملن في عيونهن ذكريات طفولتي وشبابي... إلى من شاركني
حلو الحياة ومرها... إلى أحبة قلبي... أخواتي أسعد الله أيامكم

إلى زينة الحياة... إلى من بهم تحلو أيامنا... وترسم الضحكة على أفواهنا...
إلى براعم البيت إسرائ، محمد، وجدان، لجين، خولة آلاء... أدامكم الله

إلى كل الأحبة والأصدقاء... إلى من جمعني بهم الحياة... إلى الغاليات
على قلبي... صديقاتي منال، نسرين، شيماء، سعاد، وسيلة

بخة

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، ركزت الدراسة على عينة قصدية من الموظفين العاملين بمختلف مصالح مديرية الشباب والرياضة بإجابتهم على أسئلة المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد توصلنا في هذه الدراسة للنتائج التالية:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في كافة المعلومات والأجهزة والأنظمة الحديثة التي تسهل عملية التواصل ونقل وتبادل المعلومات في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.
 - أنواع الأداء الغالبة في مديرية الشباب والرياضة هي الأداء الفردي والجماعي.
- الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأداء الوظيفي، المؤسسة، مديرية الشباب والرياضة.

خطة الدراسة:

مقدمة.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة.

- إشكالية الدراسة.
- تحديد المفاهيم.
- أسباب اختيار الموضوع.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- منهج وأداة الدراسة.
- مجتمع البحث وأسلوب اختيار العينة.
- الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي في المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال وأهميتها.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال ووظائفها.

المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال ومزاياها وعيوبها.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي ومظاهره وعناصره.

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ومعاييرها.

المطلب الرابع: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه.

- طرق تقييم الأداء وفوائده.

- إجراءات التحسين والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة وأهدافها.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسة ودورة حياتها.

المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة.

الفصل الثالث: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

المبحث الأول: نظرة عامة عن المؤسسة.

المطلب الأول: تقديم عام بمديرية الشباب والرياضة.

المطلب الثاني: التعريف بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

المطلب الثالث: مهام وخدمات مديرية الشباب والرياضة.

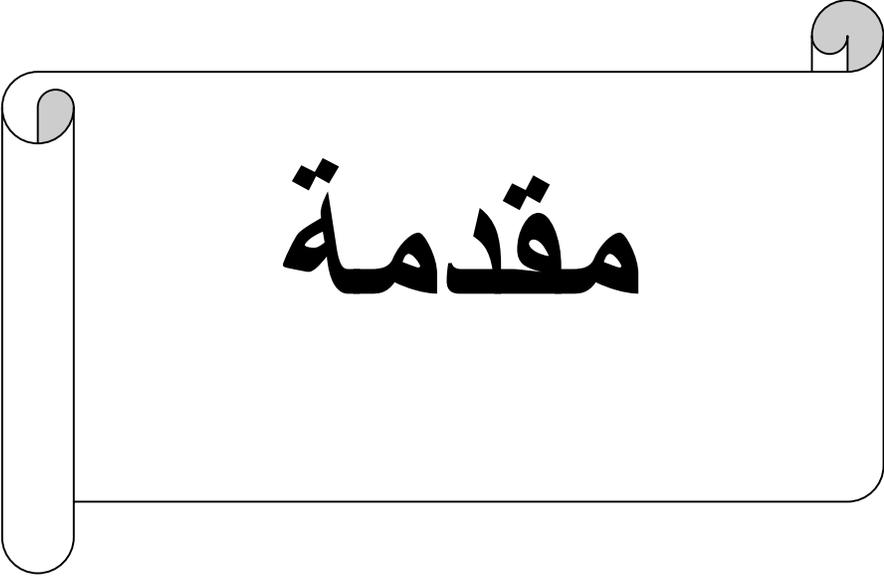
المبحث الثاني: تحليل المقابلة.

المطلب الأول: أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة.

المطلب الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.



مقدمة

مقدمة:

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية حيث ألغت جميع الحواجز الجغرافية وجعلت من العالم قرية صغيرة، فقد اتضح أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوما بعد يوم حيث تشهد ملامحها في تغيير نمط حياتنا، سلوكياتنا، أفكارنا وعلاقتنا، وقيمنا وإدارة أنشطتنا، ونظرا لعمق هذا التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا الاتصال فقد ازدادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا الحديثة في منظوماتها المختلفة سعيا منها إلى تسريع وتيرتها التنموية وإدراكا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور لذلك اتسعت استخداماتها في المجتمع وانتقلت من الفرد إلى الجماعة لتشمل كافة القطاعات بما فيها الوظيفي والمؤسساتي كرهان أساسي لنجاح واستمرارية المؤسسة سواء كانت خدماتية، تجارية، عمومية أو خاصة كما أضفت لها طابع الحداثة والسرعة والدقة لذلك أصبح وجود التكنولوجيا مهما لتواجد ومكانة كل المؤسسات مما يجعلها قادرة على المنافسة.

لقد فرض هذا الوضع الجديد على المنظمات تحديات جديدة، حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية في المؤسسة بشكل عام، ودور في التأثير على الأداء الوظيفي للمورد البشري من خلال تجسيد التعاون الجماعي وفق متطلبات الوظيفة، والمساهمة في تقارب الرؤساء والمرؤوسين والاهتمام بانشغالاتهم، مشكلاتهم ومقترحاتهم وهذا من خلال إيجاد الحلول الجذرية العاجلة أو اتخاذ التدابير اللازمة وفق ظروف العمل وزيادة ارتباط العامل بوظيفته وبالتالي قدرته على تحسين أدائه الوظيفي.

لذا سنتناول في هذه الدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة وهي مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى للتعرف على العلاقة أو الأثر الذي تحدثه تطبيقات أو استخدامات التكنولوجيا في هذه المؤسسة على أداء موظفيها ومدى فعاليتها في سعي المؤسسة إلى بلوغ أهدافها.

وتحقيقا لذلك اشتملت هذه الدراسة على مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة، وقد جاء في الفصول مايلي:

الفصل الأول: تضمن الخطوات المنهجية من إشكالية وتساؤلات الدراسة، وتحديد المفاهيم الأساسية، ثم أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، إضافة إلى منهج وأداة الدراسة، مجتمع البحث وأسلوب اختيار العينة، وكذا الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع ومجال الدراسة.

الفصل الثاني: تضمن الجانب النظري بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي في المؤسسة، حيث تطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث كل مبحث تضمن أربع مطالب، وتناولنا في المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وضم أربع مطالب مرتبة كالآتي:

تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهميتها، خصائص تكنولوجيا الاتصال ووظائفها، أنواعها، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومزاياها وعيوبها.

أما في المبحث الثاني، تطرقنا إلى ماهية الأداء الوظيفي، مفهومه وأهميته، أنواعه مظاهره وعناصره، محدداته العوامل المأثرة فيه ومعاييرها، أما المطلب الرابع فتضمن مفهوم تقييم الأداء وأهدافه، طرق تقييم الأداء وفوائده، إجراءات التحسين والعوامل المأثرة فيه.

أما المبحث الثالث، فجاء بعنوان انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، يضم مفهوم المؤسسة وأهدافها، خصائصها ودورة حياتها، وتصنيفات المؤسسة.

أما الفصل الثالث، فجاء بعنوان استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، ويضم مبحثين، الأول: نظرة عامة حول المؤسسة، تعريف بالمؤسسة، ومصالحها وأهم خدماتها، ومبحث ثاني تناولنا فيه أداة الدراسة بعد قيامنا بجمع المعلومات وتحليلها ثم استخلاص النتائج العامة.

الخطوات المنهجية للدراسة

إشكالية الدراسة:

تعد الظاهرة الاتصالية من أقدم الظواهر المصاحبة للإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي وجود هذا العنصر المهم.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات مهما كان نشاطها والتي يحتاج الأفراد فيها للاتصال المستمر والمكثف، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية والتحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، وذلك باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية تفرضها طبيعة العلاقة التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير والتعديل فيها، وكذلك تطوير أساليب العمل وأيضا تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

فقد أدى التطور العلمي الذي يشهده العالم في مختلف مجالات الحياة خاصة في مجال الاتصالات إلى ظهور تكنولوجيا جديدة ومن أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في الوقت الحاضر حيث تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم، ونظرا لتزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل باعتبارها مطلب أساسي في مختلف مجالات الحياة، كونها تسهل وتيسر عمل المؤسسات والأفراد وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية وضمان السير الحسن لمواردها المادية البشرية، حيث أصبح يقاس تواجد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بمدى مواكبة هذه الأخيرة للعصرنة والحداثة، واهتمامها بكل ما هو علمي وتقني لما توفره من سرعة في الإنتاج وجودة في الأداء باعتباره مؤشر يدل على مستوى كفاءة العاملين فيها، ودرجة تحقيقهم وإتمامهم للمهام المكونة للوظيفة، فهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

إن أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله، وبمدى تحسين مستواه وذلك عن طريق تقييم أداءه وتحسينه باستمرار بعدة إجراءات وطرق وذلك لمعرفة كفاءته بقاء المؤسسة واستمراريتها في ظل المنافسة العالمية الشديدة مرهون ومرتبطة ارتباطا تاما بهذا العنصر، وأي تغيير في مستواه سواء كان بالإيجاب أو بالسلب له تأثير كبير على المؤسسة، والأداء بدوره يخضع لعدة معايير وعوامل تؤثر فيه ويحدد من خلالها مستواه، فالأداء هو أكثر عنصر توليه المؤسسات اهتمامها أيا كان نشاطها

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

ومجال عملها، ومن هذا المنطلق كان اهتمامنا بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاسها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، ومنه نطرح الإشكال التالي:

هل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة انعكاسات على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة مديرية الشباب والرياضة بولاية عين الدفلى؟

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات التالية:

- ما هي أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة ؟
- ما هي مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ؟
- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة ؟
- كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى ؟

تحديد المفاهيم:

تكنولوجيا:

لغة : تكنولوجيا "Technology" هي كلمة من أصل لاتيني مكونة من مقطعين "Tekno" أو "Techno" وتعني "مهارة فنية" أو "الفن والحرفة" و "logué" أو "logy" وتعني "دراسة أو حقل معرفي"، إشارة إلى وصف عملية تنظيم المهارة الفنية، وباجتماع اللفظين يتكون المعنى النصي للتكنولوجيا "علم الحرفة".

وتعرف لغة "فني" أو "تقني" أو "علوم تطبيقية"، ولهذا يسمى المفهوم كاملا عند الكثير من الباحثين "تقانة المعلومات" رغبة منهم في تعريب المصطلح، إذ تستخدم اللغة العربية مصطلح "تقن أو أتقن" وتعني "إحكام الأمر" أما "التقانة" فهي صفة "الأمر المحكم الصنع".¹

اصطلاحا: هي المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي، ويسيطر بواسطتها على المادة لتحقيق النتائج العملية والعلمية المرغوب فيها، أي هي علم تطبيق المعرفة في الأغراض العملية بطريقة منظمة، بتجسيد الأسس المعرفية والتقنية والمنهجية باستعمال الآلات والمعدات والإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة.²

1-حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور "إداري-تكنولوجي"، د ط، 1434/2013هـ، ص 17.

2-محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 165.

إجرائياً: التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات المتوفرة بوجود أدوات ووسائل مادية معينة، وتنظيمات إدارية، تساعد الإنسان في أداء أعماله ووظائفه وتستعملها المؤسسة من أجل إيصال المعلومات والبيانات للعمال والزبائن وكذلك تزويدهم بكل ما هو جديد باستخدام مختلف الوسائل الحديثة والمتطورة.

الاتصال:

لغة : اتصل بالشيء أي التأم به.¹

وأصل كلمة اتصال لاتيني مشتق من الكلمة "Communise" أي "Common" ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو مع جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.²

اصطلاحاً: هنالك عدة تعريفات لمصطلح الاتصال، أهمها:

الاتصال هو مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي بين بني البشر، بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة بغرض الإقناع المبني على الحقائق والشواهد والأدلة.

وهو عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عمل فردي منعزل، حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة.³

كما عرفه أنجل باركنسون "A.Parknson" بالقول أن الاتصال هو عملية منظمة وتنظيمية وعفوية، وأيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها.⁴

إجرائياً: هو العملية التي تهدف إلى نقل البيانات والمعلومات والأفكار وتبادلها بين الأفراد داخل المؤسسة، لتحقيق أهداف معينة كالإبلاغ، الإقناع، التأثير، وذلك من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون، وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله.

1- المنجد في اللغة والأعلام، ط5، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2012، ص 903.

2- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 07.

3- بشير العلاق، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري، ص 12.

4- حميد الطائي، بشير العلاق، أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوري، ص 18.

الأداء:

لغة: الأداء في اللغة من أدى الشيء: أي وصله، والاسم أداء وأدى دينه تأدية أي قضاة والمقصود هنا من الأداء هو قضاء الأمر، والأداء اللغوي يعني قدرة الفرد على الأداء اللغوي الصحيح قراءة وكتابة وحديثا وتعبيرا.¹

اصطلاحا: يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.²

كما يعني القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.³

عرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء.⁴

إجرائيا: هو النتيجة التي يحققها العامل من خلال قيامه بأنشطة ومهام مختلفة في المؤسسة التي يعمل بها لتحقيق أهداف محددة.

المؤسسة:

لغة: جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية، يقال "مؤسسة علمية"، "مؤسسة صناعية".⁵

اصطلاحا: عرفها تروشي: "المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية".⁶

المؤسسة هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم وعلاقاتهم ببعضهم البعض، والمؤسسة جهاز عمل وأجهزة العمل تشتمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع.⁷

1- محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص.34

2-راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، د ط، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005، ص.209.

3-عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، د ط، اليازوري، ص.255.

4-فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص.43

5-المنجد في اللغة والأعلام، مرجع سابق، ص.10.

6-رفيقة حروش، اقتصاد وتسيير المؤسسة، د ط، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013، ص.29.

7-منير نوري، تسيير الموارد البشرية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص.15.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

إجرائيا: هي الوحدة أو المنظمة التي تقوم على مجموعة من العناصر البشرية والمادية المترابطة والمتفاعلة فيما بينها تتبع نظام معين تمارس من خلاله نشاطها بغية تحقيق أهدافها.

أسباب اختيار الموضوع :

يعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى جملة من الاعتبارات أهمها :

- الرغبة الملحة في الإلمام بجوانب الموضوع نظرا للانتشار الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات .
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة الجزائرية العمومية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي .
- التعرف على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
- اكتشاف درجة الأداء الوظيفي الذي يقدمه الموظفين ومدى قناعتهم نحو مؤسستهم.

أهمية الدراسة :

- معرفة مدى اهتمام وتوظيف مديرية الشباب والرياضة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تحديد العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديث والأداء الوظيفي .
- إبراز انعكاس تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تطوير وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وطبيعتها في مديرية الشباب والرياضة.
- إلقاء الضوء على طبيعة ونوع ومستوى الأداء الوظيفي السائد في المديرية.
- تحديد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي في المديرية.
- اكتشاف درجة انعكاس توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.

منهج وأداة الدراسة:

منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات منهجية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وموضوع الدراسة.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

والمنهج كلمة مشتقة من الفعل "نهج" وهو يعني سلك وسار واتبع، فمنهج اسم المكان لفعل "نهج" ويعني الطريق أو السبيل .

والمنهج بشكل عام هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث.¹

عرفه المعجم الفلسفي باللغة العربية على أنه "الطريق الواضح في التعبير عن شيء أو في عمل شيء، أو تعليم شيء، طبقاً لمبادئ معينة وبنظام معين بغية الوصول إلى غاية معينة."²

وبما أن دراستنا تتمحور حول "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة".

فقد ارتأينا استخدام منهج دراسة حالة وهو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة.

هي الطريقة المنظمة لجمع بيانات تفصيلية عن المجتمع المحلي، تساعد على تكوين صورة واضحة عنه.³

أداة الدراسة:

إن دقة البحث العلمي تعتمد على مدى اختيار الباحث لأداة الدراسة المناسبة والتي تتماشى مع موضوع البحث، وتمكنه من الحصول على البيانات التي تخدم أهداف الدراسة، وعليه فإننا اعتمدنا في دراستنا على أداة البحث العلمي وهي المقابلة وذلك لأنها تخدم مجال بحثنا وباعتبارها محادثة موجهة بين القائم بها وبين شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص.

المقابلة: هي قيام الباحث بزيارة المبحوثين في بيوتهم أو مكان عملهم من أجل الحصول منهم على معلومات يعتقد الباحث أن المبحوثين يتوفرون عليها.⁴

1- إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص65.

2- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص130/131.

3- محمد عثمان الأمين النوري، تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ج1، ط1، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 1428هـ/2007م، ص64.

4- إبراهيم أبراش، المرجع نفسه، ص261.

المقابلة: هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.¹

وقد استخدمنا أداة المقابلة من أجل جمع المعلومات الكافية عن استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

ويتكون دليل المقابلة من جزء خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين، إضافة إلى محاور أساسية مكونة من مجموعة أسئلة مفتوحة، حيث كل محور من محاورها يهدف للإجابة عن تساؤل من تساؤلات الدراسة.

مجتمع البحث وأسلوب اختيار العينة:

مجتمع البحث:

يمثل مجتمع البحث جميع العناصر التي تعتبر مصدرا للبيانات بالنسبة للباحث، ويعرفه مورس أنجرس بأنه: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي".²

ويقصد به الحصر الشامل للمجتمع أو عينة مختارة منه، ويعتمد قرارنا هذا على طبيعة المجتمع نفسه وهل يمكن تحديد جميع مفرداته والوصول إليها أم أن ذلك متعذر ومستحيل كما يعتمد قرارنا ذلك على طبيعة الظاهرة التي يراد دراستها كما يعتمد قرارنا أيضا على طبيعة البيانات المطلوبة والإمكانات المتاحة والوقت اللازم للدراسة.³

عينة الدراسة:

يعتبر اختيار وتحديد العينة الممثلة لمجتمع البحث خطوة أساسية في البحث العلمي فلا يمكن للباحث تجاوزها والعينة هي "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين إذ لا بد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد، أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات".⁴

وهي جزء من المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع ،

1- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص214.

2- مورس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006/2004، ص ص197/198.

3- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 1431هـ/2011م، ص333.

4- مورس أنجرس، المرجع نفسه، ص301.

فيكون اختيار العينة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ويصبح ذلك ممكناً إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع، من حيث أكبر عدد من المتغيرات".¹

كما تعرف العينة على أنها "نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعنى بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي".²

اعتمدنا في بحثنا هذا على العينة القصدية والتي "تعرف تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية، العينة العمدية، العينة النمطية وهي أسماء تشير كلها إلى العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم شخصياً باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره الهامة التي تمثلها تمثيلاً صحيحاً وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة".³

وقد اخترنا العينة القصدية لوجود عناصر تركز عليها الدراسة وتتمثل هذه العناصر في الموظفين العاملين بمختلف مصالح مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي نموذجاً".⁴

وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول: "كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة أم البواقي) على أداء الموظفين العاملين بها، وهل يتم توظيفها بالشكل الذي يخدم الأداء المهني التأميني المطلوب في تلبية متطلبات وخدمات

1-عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019، ص.68

2- عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية، د ط، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص.179

3-أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص.214.

4-محمد علاوة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي نموذجاً، دراسة وصفية تحليلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011/2010.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

الموظفين المنتسبين إلى تلك المؤسسة؟" وللإجابة عن هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي أهم التكنولوجيات الاتصالية المحدثة بالوكالة؟ وما مدى تحكم ومسيرة الموظفين لها؟

- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة ؟

هدفت الدراسة للوقوف عند أهم الجواب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء المهني والنهوض بقطاع العمل بالمؤسسات الخدماتية، إضافة إلى محاولة فهم العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء المهني .

وقد جاءت الدراسة وصفية تحليلية حاولت من خلالها الوقوف عند الواقع الفعلي للأداء المهني للموظفين في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال. وقد اعتمدت على منهج المسح بهدف معرفة مستوى الأداء المهني للموظفين في ظل تكنولوجيات الاتصال الحديثة .

كما استخدمت هذه الدراسة أدوات البحث العلمي من ملاحظة، مقابلة، استمارة، استبيان. كما اختارت عينة قصدية من موظفي وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي، حيث تم توزيع 80 استمارة استبيان على موظفي المصالح المختلفة بالوكالة على الشكل التالي :

مصلحة الدفع من قبل : 40 استمارة .

مصلحة المراقبة الطبية: 20 استمارة.

مصلحة الإعلام الآلي: 20 استمارة.

وقد توصلت إلى النتائج التالية :

عملت الجزائر منذ الاستقلال على تنمية قطاع الإعلام والاتصال وتعزز هذا المطلب خاصة مع مشروع الجزائر الالكترونية والذي من بين محاوره عصرنة الإدارة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة. حيث سخرت الجزائر لذلك منظومة قانونية سمحت باستحداث أغلب المؤسسات ذات الطابع الإداري بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، مع الحرص على التجديد والتحديث، وهذا ما لاحظناه من خلال التعرض إلى وكالة الضمان الاجتماعي بولاية أم البواقي في دراستنا التطبيقية .

إن التطور التكنولوجي خاصة في عالم الاتصالات والتقنية الحديثة لعب دور هام في كسر الحواجز والحدود أمام الموظفين في أداء مهامهم الإدارية بكفاءة ومهنية، وأصبحت الخدمات رقمية بعد ما كانت ورقية، لينتقل الموظف من موظف ورقي إلى موظف الكتروني، الغلبة فيه

والسيطرة لمن يتحكم في الأدوات الالكترونية، ويسيرها معلوماتيا للارتقاء بأدائه المهني من خلال جودة ونوعية الخدمات الالكترونية المقدمة، حيث أصبح الموظف والخدمات التي يقوم بها من خلال أدائه المهني في قلب التغيرات التي يشهدها قطاع المعلوماتية .

الدراسة الثانية: "وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة"

وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول "ما مدى تأثير وسائل الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟"

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الأداء الوظيفي وما هي عناصره؟
- هل يوجد علاقة بين وسائل الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي؟

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الهام الذي تلعبه وسائل الاتصال الحديثة في التأثير على الأداء الوظيفي أي تحليل العناصر المرتبطة بالموضوع بمديرية اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي، واستخدمت هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات واختارت عينة قصدية تمثلت في 30 عامل في اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- وسائل الاتصال الحديثة تأهل إلى حد كبير العامل لأداء عمله بكفاءة وفعالية.
- يساهم نظام تقييم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين بصورة كبيرة.
- بالنسبة لتأثير وسائل الاتصال على الأداء الوظيفي فتبين أن ضعف الاتصال بين الموظفين يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي.
- وسائل الاتصال لها تأثير ايجابي على الأداء الوظيفي.¹

1-فتيحة غانم، وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص رسم السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2017/2018.

الدراسة الثالثة: "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية دراسة مسحية على عمال مركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، بسكرة".¹

وقد تناولت الإشكالية مايلي "ما الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟" وللإجابة عن الإشكالية المطروحة تم طرح الأسئلة التالية:

- ما أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟
- ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي ؟

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين وتعزيزه، والتعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين.

واعتمدت الدراسة منهج المسح بالعينة والدراسة كانت وصفية استكشافية، ومن الأدوات التي استخدمتها في جمع البيانات: الملاحظة البسيطة، المقابلة والاستمارة، كما اختارت العينة الطبقية لأن مجتمع البحث ينقسم إلى طبقتين حسب متغير نوع الوظيفة (إداريين وباحثين)، والذي يعد من المتغيرات الهامة في الدراسة، حيث تقدر عينة الدراسة ب50 عامل (22 باحثين و28 إداريين)، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- وجود تباين في استخدام وسائل الاتصال الحديثة حيث تحتل الانترنت المرتبة الأولى، برمجيات التطبيق وبعدها الاقتراحات وأخيرا الفاكس.
- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز في تحسين مستوى الأداء المهني بشكل مقبول من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي بفضل توفر المركز على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

1- سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي للمناطق الجافة، عمر البرناوي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء
الوظيفي في المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تمهيد:

إن التطور الهائل الذي يشهده العالم في مختلف المجالات وخاصة مجال المعلومات، وتدفعها المستمر، كان ولا بد من التعامل معها و إيجاد إمكانيات تكنولوجية حديثة لتسهيل استخدامها والإلمام بها، حيث أصبحت مختلف القطاعات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية... وغيرها، تعتمد عليها بشكل كبير في مختلف نشاطاتها، نظرا لتنوعها الذي ساهم في سهولة استخدامها، وأيضا سرعة إيصالها للمعلومة وأنيبتها، مما جعل مختلف المؤسسات تسعى إلى توظيف الكفاءات المختصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهميتها، وذكر ما تتميز به من خصائص، ومختلف وظائفها وأنواعها، وأهم استخداماتها، ومزاياها وعيوبها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهميتها.

أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

قدم الكثير من الباحثين عدة تعريفات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن أهمها:

عرفها "برنت وروبين": "على أنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".¹

ورد تعريف تكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.²

ويرى محمود علم الدين: أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات والأدوات، أو الوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو الوسطي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، من خلال أجهزة الإعلام الآلي ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها.³

وقد حدد المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام والاتصال مفهوم تكنولوجيا الاتصال بأنها "متابعة استخدام معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات، وتطبيق استخداماتها الحديثة، والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيرها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته".⁴

كما تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها: الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، ويرى صاحب هذا التعريف أنه من

1- حسن عماد مكوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، د ط، 1420هـ/2000م، ص63.

2- محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص166.

3- كريمة شعبان، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الاتصال والصحافة، العدد3، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، المدرسة العليا للصحافة وعلوم الإعلام، جوان2015، ص100.

4- أمينة بومالي، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، كلية علوم الإعلام والاتصال، المجلة العلمية لجامعة الجزائر3، العدد9، ديسمبر 2017، ص ص03-04.

الصعب ملاحظة أوجه التشابه بين التقنيات المختلفة للاتصال مثل إشارات الدخان، الهاتف، الآلة الكاتبة، الحاسب الإلكتروني، إذا استعرضناها بشكل ظاهري، ولكن إذا تحدثنا عن هذه التقنيات من ناحية المفاهيم الأساسية للاتصال والسلوك فإن العلاقة بينهما تكون أكثر وضوحاً، فكل هذه الأجهزة وغيرها تعد من تقنيات الاتصال إذا تمكنت من أن تزيد من طاقتنا الحسية المختلفة المتمثلة في حواس البصر والسمع والشم، الذوق واللمس.¹

هي مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها سواء كانت بشكل نص أو صورة أو فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب.²

عرف عبد الهادي عثمان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان إلى آخر.³

يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يتم استخدامها بشكل مفيد في مختلف مجالات المعرفة، فإن تكنولوجيا الاتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.⁴

وكثيراً ما تتداخل تكنولوجيا الاتصال مع مصطلح تكنولوجيا المعلومات، حيث أن تكنولوجيا المعلومات هي: وصف عريض للتقنيات والنظم والخدمات والأدوات التي تساعد على تخزين ومعالجة ونقل وتوزيع المعلومات والتي يتألف من خليط متنوع من الأدوات والأجزاء التي يضمها الحاسوب.

كما يعرفها، "عزمي" بأنها: مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها.⁵

1-محمد جمال الفار، مرجع سابق، ص103.

2-هناء عبد اوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص49.

3-محمد لمين بونيف، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مطبوعات بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2015/2014، ص25.

4-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، د ط، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص37.

5-ماهر عودة الشمايلية، محمد عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1436هـ/2015م، ص29.

ويرى الدكتور "نبيل علي": أن تكنولوجيا الاتصال هي "رافدة لتكنولوجيا المعلومات" على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأداتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر (الحاسب الإلكتروني) وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر كما هي الحال في أجهزة الإعلام، أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كمبيوتر وآخر، أو بينه وبين وحدات الطرفية.¹

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب": أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة، على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة فيض المعلومات المتدفق، وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر واستخدام تكنولوجيا الاتصال، لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات.

ومما سبق فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينها النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية، من التواصل بالفاكس عبر شبكات التليفون وفي بعض الأحيان مرورا بشبكات أقمار الاتصالات، وما نتابعه على شاشات التليفون من معلومات تأتي من الداخل، وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضا، وبذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال، وتطور كل منها في طريق كما كان الحال في الماضي، ودخلنا عصرا جديدا للمعلومات والاتصال يسمونه الآن (Computer Communication) Com.Com.²

إجرائيا: تقصد بها الأدوات والوسائل والتجهيزات أو التطبيقات والتقنيات الحديثة التي تسهل من عمليات نقل وتبادل المعلومات ونشرها وتخزينها بأقل جهد وأقصر وقت، كما أنها تستخدم في مختلف المؤسسات والإدارات، وخاصة مديرية الشباب والرياضة، ومن بين هذه

1-حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص63.

2- محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لعنانيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2008، ص ص304-305.

التكنولوجيات المستخدمة (جهاز الهاتف، البريد الإلكتروني، والشبكات"انترنت، انترانت، اكسترانت) لما لها من مزايا وخدمات كثيرة.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا الاتصال.

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبيرة في تحقيق الرفاهية للأفراد والجماعات، كما أنها تعتبر عنصرا مهما في عملية تنمية وتطوير مختلف قطاعات المجتمع وتمثل أهميتها فيما يلي:

- توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات.
- جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.¹
- من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة.
- من خلال تكنولوجيا الاتصال يمكن نشر العديد من الرسائل الخاصة بحل المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية حيث تؤدي ثورة تكنولوجيا الاتصال إلى نشوء أشكال من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف التي تزيد من رفع فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.
- تمكن تكنولوجيا الاتصال الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدولهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم.
- تمكن الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا سابقا، كما تساعد على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.²
- الإطلاع والتنبؤ أكثر بالفرص التي يمكن أن تتحقق في المستقبل بالإضافة إلى التقاط الإشارات الايجابية عن البيئة المحيطة ومواجهة التهديدات وتحويل الصعوبات إلى فرص.³

1-منير نوري، نعيمة برك، مداح عرابي الحاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد، التوصيات والمتطلبات، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

2-هنا عبدوي، مرجع سابق، ص79-80.

3-محمد زميت، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، دراسة حالة عينة من المصارف الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2015/2014، ص121.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها.

أولاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

رغم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة من أبرزها مايلي:

التفاعلية: تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، حيث تعني تمكين الأفراد من تلقي وإرسال الرسائل بتفاعلية وتبادلية، كما تتيح إمكانية استقبال التغذية المرتدة للجمهور، فهي تعد عملية اتصالية نسقية تمكن الإعلاميين من تقييم منتجاتهم الإعلامية عن طريق الردود التي تصلهم من القراء، وفي نفس الوقت أنماط اتصالية تمكن القارئ العادي من إبداء رأيه وتعليقاته الشخصية عن المواضيع والأحداث الجارية، وتجعله متلقياً إيجابياً، لا يكتفي بالتلقي السلبي للمضامين الاتصالية، بل يساهم في صنعها.¹

اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلاً في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.²

القابلية الحركية: تعني أن هنالك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال، من أي مكان إلى آخر أثناء الحركة مثل الهاتف النقال والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة

1-محمد إسماعيل ياسين، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في تطوير شكل ومضمون الصحف الفلسطينية اليومية، دراسة ميدانية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحافة، قسم الصحافة، كلية الأدب، الجامعة الإسلامية، غزة، 1436هـ/2015م، ص60.

2-عبيدة صبطي، فكري لطيف متولي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص41/42.

التليتكست التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع.¹

قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع شركة "إيستون Eston" والديمو "المحلل" من صنع شركة "ناكست ويف Wave Next"، والرأس من صنع شركة "شارب Sharp".²

الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم في الفاكس، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقاً لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي على من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.³

اللاجماهيرية: تعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة التحكم في نظام الاتصال، بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد، حيث تحول الاتصال من الاتصال الجمعي الذي يقوم بتوجيه الرسائل الاتصالية إلى جماعات وجماهير متنوعة، إلى تفنيت الاتصال وتحوله إلى الفردية والشخصية، فكل شخص بإمكانه خلق فضاء اتصالي خاص به على شبكة الإنترنت.

تعدد الوسائط: أدت ثورة الاتصال الحديثة إلى دمج وسائل الاتصال، فقبل تلك الثورة كان الإنسان يستمع إلى الراديو، ويشاهد التلفزيون ويقرأ الكتب والصحف والمجلات، ويستخدم

1- نوال مغزيلي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الإلكترونية، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الأول، يناير 2018، ص292.

2- آدم رحمون، زهرة شريف، الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 7، العدد 28، جانفي 2018، ص105.

3- حورية بلعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم GRT فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007، ص84.

التليفون في الاتصال بالآخرين، ثم جاء الكمبيوتر ليتمكن الإنسان من أن يكتب، ويحسب ويحزن المعلومات، ويسترجعها في الوقت الذي يريده إذ مكنته ثورة الاتصال الحديثة من أن يمارس كل ذلك في الوقت نفسه باستخدام وسيلة واحدة.¹

الاحتكارية: إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، وضمن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدماً ولكن أيضاً في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي.

الاقتصادية: تتجلى اقتصادية تكنولوجيا الاتصال على أكثر من مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الجهد والوقت، إضافة إلى الاقتصادية في التكلفة المادية، إذ تمثل تكنولوجيا الاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة، فمثلاً كلفة رسالة البريد الإلكتروني لا تذكر مقارنة بكلفة البريد العادي.²

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

ثانياً: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من الوظائف أهمها:

التحول من الصوتي إلى الرقمي: يعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر فقد كانت تلك الخدمات رديئة ولكن مع انتشار تطبيقات المعلوماتية، تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع رأساً على عقب، وأصبحت الشبكات تصمم أصلاً لنقل البيانات، في حين

1- محمد إسماعيل ياسين، مرجع سابق، ص 61/62.

2- خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، شعبة علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011/2012، ص 59، 60.

اعتبرت المكالمات عملا ثانويا وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش وتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها.¹

التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر استخدام التكتيك الرقمي في الأجهزة الالكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرته وبالتالي رخصها.

التحول من الإلكتروني إلى الفوتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية في اختراع الألياف الضوئية، وهكذا حل تيار الفوتون النقي الواسع محل التيار الالكتروني المعرض للتشويش.

التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامل: بدلا من احتكار الشخص لخط تلفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر، فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

العمل على التحول من السلبي "أحادي الاتجاه" إلى التجاوبي "ثنائي الاتجاه": معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي، حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل الإنسان معه معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.²

1-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية وميدانية"، د ط، المكتب الجامعي الحديث، دون بلد، أبريل 2005، ص ص257/258.

2-يوسف حديد، نصيرة براهيمة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضارية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014، ص262.

المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

إن تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انتشارها بكثرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة وخاصة المؤسسات بمختلف أنواعها، ولأن متطلبات العمل تحتم ضرورة استخدام هذه التكنولوجيات المتنوعة، التي من أهمها:

أولاً: الحاسوب.

يلعب الحاسوب دور مهم في حياة الأفراد كونه يسهل عملية تخزين واسترجاع المعلومات بكل دقة، وسرعة فائقة، خاصة في المؤسسات.

والحاسوب هو عبارة عن "وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها، معالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة، وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات".¹

الحاسوب هو عبارة عن آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح باستقبال البيانات واختزانها، ومعالجتها بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة والمعقدة بسرعة، والحصول على نتائج هذه العمليات بطريقة آلية.²

تطور الحاسوب: لقد مر الحاسوب في تطوره بعدة مراحل هي:

أولاً: ظهور الجيل الأول من الحاسبات: وذلك في عام 1946 من خلال العلماء "جون موشلي" "إيكارت" "جولد شياني" وهو الحاسب "ENAC" ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم "UNIVAC".

ثانياً: ظهور الجيل الثاني: في أوائل الستينات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة "Vacuum Tube".³

ثالثاً: أدى استخدام الدوائر الإلكترونية إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات في عام 1969.

رابعاً: ظهور الجيل الرابع خلال عقود السبعينات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة.

1-هناء عبداوي، مرجع سابق، ص ص82/83.

2-محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص ص304/305.

3-حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص ص89.

خامسا: ظهور الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي "Personal Computer"، وهو يتميز بصغر الحجم، سهولة التشغيل، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التلفزيون والتليفون.¹

مكونات الحاسوب: يتكون الحاسوب من جزأين أساسيين هما:

1- الأجهزة المادية للحاسوب:

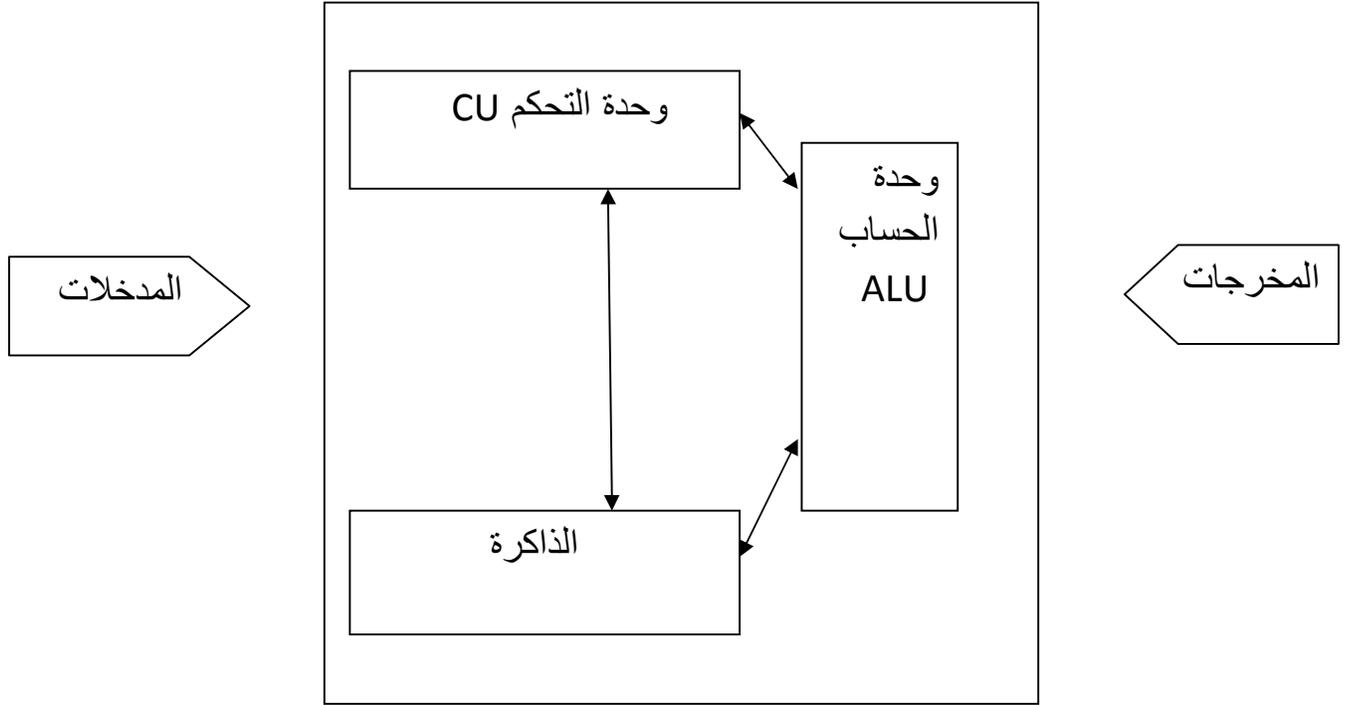
أدوات الإدخال للحاسوب "Computer Input Devices" :

لكي تكون المعلومات التي يعالجها الحاسب مقيدة، فلا بد من تبادلها مع أشخاص أو آلات أخرى خارج الحاسب، ويسمى هذا التبادل بالإدخال والإخراج وتوجد عدة أساليب لتبادل المعلومات مع الحاسب تتفاوت حسب غرض الاستخدام، ومن بين أدوات الإدخال شيوعا: استخدام "لوحة المفاتيح" التي تشبه الآلة الكاتبة، إضافة إلى استخدام أشرطة مغناطيسية، أو أقراص صلبة أو لينة، كما يمكن استخدام أداة ضوئية حيث تستطيع هذه الأداة التعرف على الحروف والأرقام المطبوعة على صفحة ورقية وتحولها إلى كود، إضافة إلى وجود شكل آخر مازال تحت التطوير، والذي يعتمد على استخدام الكلام أو اللغة المنطوقة.

وحدة المعالجة المركزية "The Control Processing Unit" :

تعد وحدة المعالجة المركزية (CPU) بمثابة قلب الحاسوب، فهي تتحكم في تدفق البيانات، وتخزينها، وطريقة تعامل الحاسب معها، وهي التي تقرأ البرنامج وتحوله إلى أفعال أو إجراءات، وهذه الإجراءات هي القيام بالعمليات الحسابية، تخزين المعلومات، وتضم وحدة المعالجة المركزية، وحدة للتحكم (CU) التي تقوم بتوجيه البيانات المتدفقة خلال النظام وتتحكم في مشهد العمليات، وهناك وحدة للحساب Arithmetic Logic Unit تقوم بالعمليات الحسابية للبيانات.²

1-فاطمة تيميزار، دور تكنولوجيا الاتصال في تطوير العمل السمعي البصري في الجزائر، دراسة وصفية استطلاعية لمؤسستي الإذاعة الوطنية والتلفزيون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الإعلام والاتصال، تخصص تكنولوجيا واقتصاديات ومؤسسات وسائل الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2016/2017، ص26.
2-حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993، ص62/61.



الشكل رقم (1): وحدة المعالجة المركزية للحاسوب.
المصدر: حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مرجع سابق، ص63.

وحدة التخزين: هي الوحدة المسؤولة عن الاحتفاظ بالبيانات بشكل دائم لتسهيل وضمان استرجاعها في أي وقت، فلها ذاكرة دائمة وثابت غير متطاير، وتنقسم وسائل التخزين المستخدمة في هذه الوحدات من حيث طبيعة المادة المستعملة في صنعها إلى وسائل ممغنطة مثل القرص الصلب، والقرص المرن، ووسائل ضوئية (ليزر) مثل الأقراص المدمجة. وتصنف وسائل التخزين إلى وسائل ثابتة تبقى داخل الحاسوب عادة مثل القرص الصلب، ووسائل منقولة يمكن إخراجها وفصلها عن الحاسوب مثل الأقراص المدمجة والمرنة.

وحدة الإخراج: هي نتائج العمليات التي يجريها الحاسوب على البيانات المعطاة، من بين أدوات الإخراج لدينا شاشة العرض، الطابعات، الرسم البياني القلمي، السماعات... الخ.¹

2- برمجيات الحاسوب:

1-صليحة شلواش، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على العمل الصحفي، دراسة ميدانية في جريدة الشرق الجمهوري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012/2011، ص98.

برامج تشغيل النظام "Operating Systems" :

هو عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة سواء كانت في شكل أقراص أو أشرطة أو خلافة، وكذلك التحكم في الطباعة والأدوات الأخرى، ويسمح نظام تشغيل الحاسب بالتوافق مع أي برامج Software الأخرى مثل البرامج التطبيقية، ويجب أن تصمم نظم التشغيل لتتناسب مع خصائص الحاسب والغرض من استخدامه فهناك عدة أنظم لتشغيل الحاسوب والمستخدم يختار نوع النظام الذي يحتاج إليه.

البرامج التطبيقية "Application Programs" :

أي إعطاء تعليمات للحاسب لكي يؤدي مهمة محددة بدقة بالغة وتنوع البرامج التطبيقية لتشمل ألعاب الكمبيوتر، ومعالجة الكلمات، والبرامج التعليمية للطلاب... الخ، ويتم تخزين هذه البرامج على أشرطة مغناطيسية أو أقراص صلبة...، كما يجب أن يختار المستخدم البرنامج التطبيقي المناسب لنظام تشغيل الحاسوب.¹

أنواع الحواسيب: تصنف الحواسيب إلى عدة أنواع منها:

الحواسيب الضخمة: تعتبر من أضخم الحواسيب وتمتلك قوة ذاكرة كبيرة جدا وقدرتها على المعالجة البيانات فائقة، لذلك فهي تتعامل مع كميات هائلة من البيانات وتستخدم في المشاريع الكبيرة والمؤسسات المالية وهي لا تدار من قبل شخص واحد وإنما من قبل عدة أشخاص في وقت متزامن.

الحواسيب المتوسطة والصغيرة: تستخدم في الجامعات أو المدارس أو المصانع وتكون قدراتها في المعالجة والذاكرة أقل من الحواسيب الكبيرة وكذلك تكلفتها أقل.

الحاسوب الخادم: وهي عبارة عن الحواسيب التي تقوم بتجهيز برمجيات وتزودها لحواسيب أخرى من خلال شبكة حواسيب داخلية للشركة أو مواقع عبر الويب.

الحواسيب الشخصية: وهي عبارة عن حواسيب مكتبية، يسهل حملها وتنقلها من مكان إلى آخر.

حواسيب محملة العمل: وهي عبارة عن حواسيب مكتبية، ولها قدرة كبيرة على الرسم البياني ومعالجة المعادلات الرياضية وبالتالي فهو متعدد المهام.

1-ماهر عودة الشمالية، مرجع سابق، ص123.

الحواسيب فائقة القدرات: وهي عبارة عن حواسيب متطورة جدا وتقوم بأعمال معقدة وهي أكثر أنواع الحواسيب تكلفة.¹

مميزات الحاسوب: للحاسوب عدة مميزات منها:

السرعة: يمتاز الحاسوب بقدرة فائقة على إنجاز العمليات الحسابية والمنطقية، وتخزين البيانات وسرعة استرجاعها.

الدقة: إن النتائج التي تستخرج بواسطة الحاسوب تكون دقيقة وذلك لكون المعلومات المدخلة إلى الجهاز يجب أن تكون دقيقة وخالية من الأخطاء كما أن البرنامج يجب أن يكون خاليا من الأخطاء أيضا.

التخزين: للحاسوب قدرة فائقة على التخزين حيث يمكن حفظ عشرات من المجلدات في ذاكرة الحاسوب، وقد يكون التخزين إما في ذاكرته الداخلية أو على الأشرطة وأقراص ممغنطة.

سهولة التشغيل: يمتاز الحاسوب بسهولة التشغيل والاستخدام دون تعقيدات فنية مما يوفر طاقة وجهد للمستخدم.²

ثانيا: الانترنت.

تعتبر شبكة الانترنت من أبرز وأهم الوسائل التكنولوجية، فهي تزودنا بالعديد من المعارف والمعلومات، بفضل تطبيقاتها وخدماتها المتعددة في مختلف المجالات، فقد تعددت العبارات التي وصفها بها الباحثين، وذلك من أجل إيجاد تسمية موحدة لها، فهناك من يرى أنها "الشبكة"، "الشبكة العالمية"، "شبكة العنكبوت"، "الطريق الإلكتروني السريع"³.

ومن بين تعريفاتها ما يلي:

يعرفها عامر قنديلجي بأنها "أم الشبكات أو شبكة الشبكات"⁴.

1-سلوى محمد الشرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص59.

2-محمد لمين بونيف، مرجع سابق، ص15.

3-عبد الرحمن سولمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، دراسة ميدانية بقرية بسكارا بلدية القبية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ديسمبر 2015، ص191.

4-إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011، ص48.

الانترنت هي مجموعة من الحاسبات مرتبطة في هيئة شبكة أو شبكات لها القدرة على الاتصال بشبكات أكبر، بحيث يكون هذا الاتصال يسري وفق بروتوكول ضبط التراسل الذي يتيح استخدام خدمات الشبكة على نطاق عالمي.¹

الانترنت هي مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وهي تحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعلها تعمل من معدات وحواسيب وأسلاك ومعلومات، وبرامج ومستخدمين.²

تطور الانترنت: في عام 1969، قامت وكالة المشروعات المتقدمة التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية بإنشاء "أربانت Arpanet" وهي أول شبكة حاسبة تعمل بنظام تحويل الحزم، أي تسمح بتحويل البيانات المرسلة عبر الشبكة بإعادة ترتيب هذه الحزم طبقاً لأرقامها، وفي حالة تعطل إحدى هذه الحزم يتم إعادة إرسالها، وبذلك يسمح هذا الأسلوب بتمرير الرسائل حتى في حالة حدوث عطل لأحد نقاط الاتصال بالشبكة.

وفي عام 1974، بدأت دراسة استخدام بروتوكول "تي سي بي-أي بي" « Tcp-Ip » في الاتصالات بالانترنت.

وفي عام 1977، بدأ استخدام بروتوكول « Tcp-Ip » بالشبكة.

وبحلول عام 1980، بدأت الجامعات في إحلال الحاسوب ذي الحجم الكبير بمحطات عمل تستخدم نظم تشغيل يونكس وخاصة التي يوجد بها إمكانيات الربط ببروتوكول « Tcp-Ip » ونتيجة لذلك زاد عدد المستخدمين لشبكة "أربانت" حتى وصل إلى أقصى سعة ممكنة لها، لذا أظهرت الحاجة إلى تغيير جوهري في الشبكة.

وفي أواخر الثمانينات، قامت مؤسسة العلوم القومية بالولايات المتحدة بإنشاء شبكة-NSF (NET) وبدلاً من إنشاء شبكة حاسوب كبير ذات تكلفة عالية، قامت ببناء شبكات إقليمية وأعطت الجامعات مسؤولية الربط مع جهات الإمداد الإقليمية المرتبطة مع شبكة-NSF (NET) واثم ربط الشبكة أيضاً بشبكة أربانت.³

1-محمد بن شهيدة، تأثير الانترنت في التحصيل العلمي لدى طلاب علم المكتبات، جامعة ابن خلدون تيارت نموذجاً، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 08، أغسطس 2019، ص 230.

2-بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، د ط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 119.

3-علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002/1422م، ص 443-444.

خدمات شبكة الانترنت:

1-البريد الالكتروني:

هو وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الانترنت، ويتم إرسال أو استقبال الرسائل والملفات من خلال عنوان البريد الالكتروني، ويتم ذلك من خلال برامج مخصصة للبريد الالكتروني أو باستخدام متصفح الانترنت.¹

هو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية، كما يعرف بأنه نقل للمذكرات والرسائل من خلال إحدى الشبكات بدلا من نقلها بالوسائل التقليدية المتعارف عليها.²

مميزات البريد الإلكتروني: يتميز البريد الإلكتروني بما يلي:

- السرعة الفائقة وانخفاض كلفة الاستخدام، حيث لا يكلف إرسال المعلومات عبر البريد الإلكتروني سوى ثمن مكالمة هاتفية محلية من مكان الإرسال على بريد الخدمة المشترك معه، بصرف النظر عن المكان الذي ترسل المعلومات إليه.
- إمكانية إرسال المعلومات ونشر الرسالة إلى أكثر من شخص مشترك في نفس الوقت.
- إمكانية إرسال الصور بمختلف أنواعها "ثابتة، متحركة، صوت، موسيقى".
- إمكانية نقل ملفات ضخمة من المعلومات وتبادلها في وقت قصير.
- السرية حيث لا يطلع على المعلومات المرسله إلا مستقبل البريد الإلكتروني.³

2-التيلنت Telnet : وتعرف أيضا بخدمة الربط عن بعد، وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح

للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم، وأن يرتبط بها حيث تجعل خدمة "تيلنت" من حاسوب المستخدم زبونا للتيلنت باستخدام بروتوكول تيلنت، وذلك لكي يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في إحدى خدمات تيلنت الموجودة في أي مكان من العالم.

وتستعمل خدمة التيلنت من أجل الارتباط بالحاسوب الضخم للمكتبات ومراكز المعلومات، مراكز البحث، للاستفادة من خدماتها.

1-إبراهيم نصير السنوسي، مقدمة للانترنت، د ط، مكتب التدريب، جامعة سبها، 2015، ص17.

2-هناء عبداوي، مرجع سابق، ص61.

3-عبد الحميد بلعباس، محاضرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس إعلام واتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018/2017، ص54.

3-بروتوكول نقل الملفات FTP : تعد خدمة نقل الملفات من الخدمات المهمة في شبكة الانترنت، تسمح بإيجاد ربط مؤقت لحاسوبين لنقل الملفات بينهما، وهو برنامج واسع الانتشار، يسمح بنقل الملفات "نصوص، أرقام، صور، برامج حاسوب، ملفات صوتية"، ومن أهم خصائصه أنه يعمل بشكل تفاعلي بين المستفيد والحاسب المضيف، وينفذ الأوامر بعد التدقيق أي معرفة اسم، رقم الحساب، العنوان البريدي، للاستفادة من الخدمات.¹

4-خدمة النشر على الويب: يعتبر النشر على الويب (شبكة العنكبوت الدولي) أداة اتصالات الكترونية غاية في الأهمية لأغراض تعاضد الأعمال، فبرمجيات التطبيق والحوادم، والبرامج الأخرى للنشر عبر الويب، وتطوير الموقع الشبكي، صارت تمكن المنظمات من نشر أي تقرير أو وثيقة على المواقع الشبكية للانترنت والانترانت والإكسترانت لمشاهدتها والتعليق عليها، كما يمكن بث رسائل وأخبار المشروع وإرسالها إلى صناديق البريد الإلكتروني، وعليه فإن النشر على ويب الانترنت أصبح أسلوب أكثر كفاءة وفاعلية للاتصال والتواصل بين الفرق ومجموعات الأعمال، بالمقارنة مع الطرق الورقية السابقة، حيث أضاف بعدا جديدا لعملية النشر، فبالإضافة إلى كون المادة مقروءة فإنه يتميز بإمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة، وإمكانية وضع روابط لمعلومات إلكترونية متعددة وسهولة تعديل وتحديث المحتوى.²

5-خدمة الدردشة Chat : هو نظام متعدد المستخدمين يعرف باسم "Internet Relay Chat" يتيح للمستخدم التحدث بطريقة مباشرة "Online" مع مجموعة من الأشخاص في نفس الوقت.

وهذه الخدمة تؤمن وسيلة اتصال في الزمن الحقيقي بين الأفراد، ومثال ذلك قد يطبع المستخدم تعليقا من موقع ما، ويصبح في اللحظة نفسها متوفر لجميع الأشخاص المتصلين بالقناة أو غرفة معنية، وبالتالي يمكنهم الرد.

ويوفر نظام الدردشة مجموعة من الخدمات منها: معرفة الشخص ودعوة المشاركين إلى جلسة راهنة في الغرفة الخاصة، إمكانية الحصول على معلومات مشترك معين، تسجيل جلسة الدردشة...الخ.³

1-عبد الحميد بلعباس، مرجع سابق، ص55.

2-بشير العلاق عباس، مرجع سابق، ص ص73/72.

3- نعيمة برنس، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت في عصر المعلومات، دراسة نظرية ميدانية في قسم الأخبار بالقناة الأرضية للتلفزيون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال فرع صحافة مكتوبة وسمعية وبصرية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009. ص137.

6-المنتديات Forum : هي عبارة عن برامج خاصة تعمل على الموقع الإعلامي لشبكة الانترنت، تسمح لمشاركتها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس اشتراك في مجموعة، ويستخدم البريد الإلكتروني كمبدأ عمل، وكل رأي يدلى به يوزع فوراً على بقية المشاركين، ولكل منهم حق الرد أو الامتناع، فالمنتديات وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلف لنشر الأخبار والأفكار.¹

خصائص الانترنت: تتميز الانترنت بمجموعة من الخصائص والمميزات جعلتها تتفوق وتتميز عن كل الوسائل الأخرى، ويمكن أن نوجز خصائص الانترنت فيما يلي:

- تتميز شبكة الانترنت بأنها شبكة مفتوحة، ليست ملكاً لأي جهة أو مؤسسة أو أي جهة.
- قدرة شبكة الانترنت على الوصول إلى أبعد نقطة في الكرة الأرضية، لتغطي بذلك مختلف المناطق الجغرافية، وتفسح المجال أمام عولمة المعلومة.
- ضمان وصول المعلومة في الحين أي وقت حدوثها.
- تمكن شبكة الانترنت المشاركين فيها من تبادل المعلومات بين بعضهم البعض.
- تسمح شبكة الانترنت بفضل بعض البرمجيات الخاصة بالمهاجرة بنقل المعطيات الصوتية والصورة المتحركة.
- التفاعلية حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر، وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقي ثنائية الاتجاه وتبادلية.
- الكونية حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان.²

شبكة الانترنت:

هي شبكة داخلية في المؤسسة حيث تكون كل الكمبيوترات اللواحق (نهايات الكمبيوتر) داخل المؤسسة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الأشخاص والأقسام في المؤسسة.³

1-نعيمية برنس، مرجع سابق، ص134.

2-فلة قيدوم، أثر استخدام الانترنت لدى الشباب الجامعي على وسائل الإعلام التقليدية، دراسة تطبيقية على عينة من طلاب العلوم السياسية والإعلام بجامعة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال استراتيجي، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2009/2008، ص99.

3 -كميليا يزغش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب، بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: تسيير

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

الانترنت هي شبكة داخلية ضمن شركة أو مؤسسة، هدفها الأساسي هو مشاركة المعلومات وموارد الشركة بين الموظفين، والدخول إلى الشبكة يتم من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور.¹

كما أن شبكة الاتصال الداخلية الانترنت تتمتع بمزايا ومن أهمها:

- الحصول على المعلومات فور حدوثها.
- رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار.
- المساهمة في تسريع عمليات التشغيل.²

وبالرغم من أن الانترنت والانترنت لهما نفس مبدأ العمل إلا أنه يوجد فرق بينهما ومن بين الفروقات الأساسية ما يلي:

الجدول(1): أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت.

المصدر: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، ص41.

الفروقات	الانترنت	الانترنت
1-الملكية:	-غير سلوك لأحد.	-هو ملك المؤسسة التي تستضيفه.
2-الوصول:	-أي شخص يمكنه الوصول إليه.	-وصول الأشخاص المسموح لهم فقط.
3-المحتوى:	-يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة.	-يحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة.

شبكة الاكسترنات:

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009/2008، ص78.

1-إبراهيم نصير السنوسي، مرجع سابق، ص06.

2- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف، ورقة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2013/2012، ص40.

هي شبكة عمل لقواعد الانترنت تشترط اتصال المتصفح ليس ضمن المؤسسة فقط ولكن مع أطراف أخرى أيضا، وهي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر اتصالات عن طريق الانترنت.¹

هي نتيجة "تزاوج" كل من الانترنت والانترانت: فهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء أو مراكز تحت تجمّع بينها شراكة عمل في مشروع واحد.²

تشبه الانترنت لكن الدخول يتم عن طريق بوابة الويب، ويمكن الدخول من أي مكان إذا كان للمستخدم كلمة السر اسم المستخدم والغرض منها السماح بالتعاون والمشاركة في المصادر ليس فقط داخل المنظمة ولكن للمستخدمين خارج الشركة.³

تصنيف شبكة الاكسترانت: تصنف إلى ثلاثة أنواع هي:

شبكة اكسترانت التوريد Supplier Extranets : تربط هذه الشبكات مستودعات السلع الرئيسية مع المستودعات الفرعية، وذلك بهدف إدارة العمل بصورة تلقائية وفورية للمحافظة على مستويات ثابتة من المخزون في المستودعات والتقليل من احتمال وفض الطلبات بسبب عجز في المخزون.

شبكة اكسترانت التوزيع Distribution Extranets : تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آليا مع تزويدهم دائما بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية، وغيرها من الخدمات.⁴

1-عادل مجيد عيدان العادلي، حسن وليد حسين عباس، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، 1437هـ/2016م، ص131.

2-خير الدين حجار خرفان، محاضرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سنة ثانية إعلام واتصال، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الأغواط، 2017/2018، ص165.

3-سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، دراسة حالة لمؤسسة بريد الجزائر وكالة-أم البواقي- مخبر الأبحاث والدراسات الاقتصادية، جامعة سوق أهراس، الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 05، العدد 2، ديسمبر 2018، ص 304.

4-بشير العلاق عباس، مرجع سابق، ص ص23-24.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

شبكة اكسترانت التنافسية **Peer Extranets** : هذا النوع من الشبكات يمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.¹

خدمات الاكسترانت:

تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات: يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الاكسترانت.

متابعة الفواتير: تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض.

خدمة التوظيف: تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بفرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.²

ثالثا: الهاتف.

هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تتطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعددها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، المسجل، آلة حاسبة... الخ.³

تطور الهاتف: كان يعرف في البداية باسم المذياع الهاتفي الذي نتج عنه تطور التلغرافيا اللاسلكية في أوائل القرن العشرين.

في عام 1948 تم اكتشاف طريقة جديدة يسرت الاتصال لكل من لديه جهاز خاص ثم طورت أنظمة هاتفية تسمح لعدد محدود من المواطنين بالانتفاع بخدماته.

ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال مجموعة "طومسون الفرنسية 1958" والنظام الهاتفي الأمريكي AMPS في عام 1978، ثم نموذج الشمال الأوروبي NMT معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك الذي أصبح أول خدمة راديوهاتفية عملياتية في العالم، ثم ظهر في بريطانيا النظام الخلوي الشامل TACS المتفرع عن النظام AMPS.

1- بشير كاوجة، مرجع سابق، ص43.

2- خير الدين خرفان، مرجع سابق، ص166.

3- يوسف حديد، نصيرة براهيمة، مرجع سابق، ص263.

وفي عام 1982 قامت معظم الدول الأوروبية بتكليف لجنة مشتركة من أجل إنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية تعتمد نظام رقمي مشترك.

في أكتوبر 1991 أعلن عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة GSM الذي لقي رواجاً كبيراً في مختلف أنحاء العالم، ومنذ 1998 وبعدها جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديو رسالية، بفضل 66 قمراً تغطي العالم جميعاً.¹

خصائص الهاتف: لقد احتل الهاتف أهمية كبيرة في حياة الأفراد وذلك لما يميزه من خصائص، منها:

- الهاتف أداة ملائمة لعمل الإنسان، حيث أنه يسمح بإجراء الاتصالات عن طريق مجموعة من الخطوط والأسلاك، ما يخفف من تكلفته ويسهل استعماله.
- الحصول على مجموعة من الخدمات عبر الهاتف مثل خدمة الاستعلامات الهاتفية...
- تسهيل أنشطة المؤسسة كتقديم الطلبات وتأكيد تسليمها وغيرها من وظائف المؤسسة.
- عقد المؤتمرات عبر الهاتف وهذا بإضافة تقنية الفيديو إلى جهاز الهاتف.²

رابعاً: الأقمار الصناعية.

يعرف القمر الصناعي بأنه عبارة عن برج استقبال وإرسال يوضع على خط الاستواء خارج الكرة الأرضية حوالي (22300 ميل) يوضع على خط الاستواء كونه أقرب نقطة تزامن دوران القمر مع دوران الأرض، بحيث يظل مغطياً بقعة الكرة الجغرافية التي حددها، أي يظل دورانه كأنه ثابت ويستطيع كل قمر أن يبيت من هذه النقطة (40%) من سطح الكرة الأرضية، تستخدم الأقمار الصناعية في بث العديد من القنوات التلفزيونية التي أصبحت في بعض الحالات قنوات مخصصة من أجل بث برنامج يعالج مشكل محدد، كقنوات مخصصة للتاريخ وللجغرافيا، للرسوم المتحركة، للموسيقى، الأفلام... الخ.³

وتنقسم الأقمار الصناعية إلى نوعين:

1- محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص: دعوة وإعلام، قسم أصول الدين، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009/2008، ص ص 116/115.

2- سمية دميث، التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل واستشراف واقتصاد، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011/2010، ص 09.

3- عبد الرحمن سوامية، مرجع سابق، ص ص 191-192.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

أقمار البث المباشر Direct Broadcast Satellites : وهي التي تبث إرسالها إلى أجهزة استقبال المتلقين مباشرة.

أقمار التوزيع Distribution Satellites : إرسالها إلى محطات أرضية تقوم بدورها بإرسالها لأجهزة استقبال المتلقين.¹

المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومزاياها وعيوبها.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

لقد ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المجتمعات بصفة عامة على ممارسة مختلف أعمالها وذلك لأنها أصبحت تغزو جميع مجالات الحياة وتدخل فيها سواءً اقتصادية، اجتماعية، سياسية، عسكرية...ومن بينها:

مجال التعليم: منذ بدأ التطور التكنولوجي في الحياة، فإنه يسعى لتطوير المجال التعليمي وقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في نشر التعليم والمعرفة من خلال تقديم التعليم عبر الانترنت بكل الطرق السهلة والمرئية، كما ساهمت وسائل الاتصال في تقريب المسافات بين المجتمعات المختلفة التي اندمجت مع بعضها البعض، لتنتشر المعارف واللغات والثقافات المختلفة في إطار تعليمي متميز.

مجال التجارة الإلكترونية: وهو عبارة عن عملية عرض للمنتجات يتم من خلالها البيع والشراء عبر استخدام النظام الإلكتروني الذي يربط بين المورد والمستهلك والمنتج، وتحقيق الشركات الربح العظيم من هذا التعليم، حيث أنه تسويق يتميز بفاعليته الكبيرة.

مجال الثقافة والإعلام: ساهمت التكنولوجيا الحديثة في رفع المستوى الثقافي للمجتمعات والشعوب المختلفة، وقد حدث ذلك منذ بداية اختراع الورق وانتشار الطباعة والكتب فيما بعد، ثم دخول عالم الانترنت الذي نشر المعارف المختلفة بأبسط الطرق، وقد قدمت وسائل الإعلام دوراً رئيسياً في عملية نقل المعلومات وإيصالها عبر طرق مختلفة سواء مسموعة أو مرئية أو مقروءة.

مجال الصناعة: تمثل صناعة تكنولوجيا المعلومات قطاعاً رئيسياً في صناعة اقتصاد العديد من الدول حول العالم، وقد تم استخدام الحاسوب في إخراج تصميمات ونماذج آلات معقدة مثل

1-كمال بطاش، دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تفعيل العمل التشريعي، دراسة حالة المجلس الشعبي الوطني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص تسيير المؤسسات الإعلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإعلام، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2010/2009، ص30.

الطائرات والسيارات، وأصبح هناك الكثير من الأجهزة التي تستخدم حواسيب مصغرة من أجل مراقبة عملها.

المجال العسكري: لقد تم استخدام التكنولوجيا في الحروب، حيث أصبحت من الأسلحة المميزة التي تساهم في تحقيق الانتصار في كثير من الأحيان، وذلك لأنها تساهم في توصيل المعلومات سريعاً بين القادة وبشكل سري تام، كما دخلت هذه التكنولوجيا في أغراض التجسس، وتم استخدامها كذلك في الصناعات العسكرية مثل الصواريخ الموجهة بالحاسوب.

المجال الإداري: تدخلت التكنولوجيا في تسيير الحركة الإدارية داخل المؤسسات المختلفة، كما ساهمت في التواصل بين فروع المؤسسة المتباعدة عن بعضها البعض وقد تم استخدام نظام الإدارة الإلكترونية في العديد من المؤسسات، وهو نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شأن إدارة النشاطات المختلفة.¹

الصحة والطب: تم توظيف تكنولوجيا الاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.²

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

- استخدام تكنولوجيا الاتصال كمصدر لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها النظامي، أهدافها... الخ.
- وضع دليل للعاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات... الخ.
- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى في مواقع مختلفة ومهما تباعدت أجزائها أو فروعها جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.
- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطله مثلاً).
- تحديد الوظائف وتجديد مهامها ومسؤولياتها.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات وتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.
- نشر الإعلانات والإشهارات الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الإنترنت.

1-مجالات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، « Nessma » ، www.almrsal.com ، 2020-07-08 ، 13:50.

2-بشير كاوجة، مرجع سابق، ص60.

- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق استخدام البريد الإلكتروني فهو يكسب الهاتف ميزة من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، مميزات المنتجات أو المواد الأولية، السعر.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها، أو القطاعات ذات العلاقة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.¹

ثانياً: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المزايا: لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من المزايا أهمها مايلي:

- تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لها توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك لجمعها بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر.
- وفرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.
- أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقى درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا، خاصة التلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقى بالتدخل في اختيار البرامج.
- الحد من استهلاك الورق وخاصة بعد ظهور الصحيفة الإلكترونية.
- تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات، وتتيح فرصا كبيرة لبث برامج غير ترفيهية كخدمات المعلومات والبرامج التعليمية.
- السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.
- زيادة المعرفة والتعليم فبواسطة التكنولوجيا الجديدة استطاع القائم بالاتصال توصيل خدمة التعليم والمساهمة في علاج أوجه قصور التعليم الرسمي إضافة إلى أن عالمية

الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية.¹

العيوب: ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق العديد من المشاكل في حياة الأفراد، ومما يعاب عليها مايلي:

- رغم ما قدمته تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.
- بعض وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية.
- إن التقنيّف أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة، التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع أن تنتهك خصوصيتنا وتتلصص على ما يقع داخل منازلنا.
- زيادة الفجوة المعرفية بين من يمتلكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن يفتقرون إليها.

1-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص265-267.

2-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 268-269.

خلاصة:

عرفت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في نقل وتبادل وتخزين المعلومات من حاسبات الكترونية ومنظومة الشبكات ووسائل للاتصال وغيرها، التي تساهم في تسهيل العملية الاتصالية والتي يمكن استخدامها والاستفادة منها في مختلف المجالات حيث لا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها ضرورة من ضروريات الحياة.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.

تمهيد:

يعتبر موضوع الأداء وتقييمه من المواضيع الهامة التي تركز عليها المنظمات الحديثة جهودها من أجل الارتفاع بمستوى أدائها وأداء عاملها وذلك لضمان نجاحها وبلوغ أهدافها، وحتى تتعرف المنظومة على مدى كفاءتها لابد من تقييم ذلك من أجل معرفة مختلف جوانب القوة والضعف فيها، ولمعرفة ذلك سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على ماهية الأداء الوظيفي وأهميته، وذكر أنواعه ومظاهره وعناصره، وأيضا محدداته والعوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى ذكر معايير والتطرق إلى مفهوم تقييم الأداء وأهدافه وطرق تقييمه وإجراءات تحسينه، وأهم العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

يقوم العاملون في أي منظمة بأداء أعباء وواجبات ومسؤوليات وظيفية لتحقيق هدف أو أهداف محددة وفقاً لأساليب وإجراءات عمل معروفة وفي إطار أخلاقيات استقرت سياسة المنظمة عليها، ويحدد أداء هؤلاء العاملين مستوى الكفاءة العامة للمنظمة، وقدرتها على القيام بالأنشطة والأعمال المخطط لها، ومن ثم فإن أداء العاملين وتقييمه يعتبر من الموضوعات التي توليها الإدارة قدراً كبيراً من الاهتمام في كافة المنظمات.

ولما كان الأداء الوظيفي من أهم محاور فعالية الأداء الكلي للمنظمة فإنه يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير أداء المرؤوسين وتنميته من حيث الكم والكيف.

ويمثل الأداء مؤشراً سلوكياً عاماً يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليهم وفقاً لمقاييس كمية ونوعية محددة.¹

يعرف الأداء على أنه عبارة عن درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، ويعرف على أنه القيام بالشئ أو تأدية عمل محدد أو انجاز مهمة أو نشاط معين، أي هو عبارة عن قيام الشخص بسلوك ما لتحقيق هدف معين، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما وغيرها، وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة، مع البيئة ولهذا فإن الأداء هو نتيجة تفاعل ثلاث عوامل هي: القدرة على العمل، الرغبة فيه وكذا بيئة العمل.

كما تجدر بنا الإشارة إلى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هاميين في التسيير هما:

الكفاءة: تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج وتقاس هذه الكفاءة باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة أثناء سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها، وأن تكون المؤسسة كفوءة يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن منة الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه (أعلى نمو، أعلى جودة للمنتج).

1- مؤمن عبد العزيز عبد الحميد، محمد السيد بشير محمد، العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص27.

الفاعلية: هي الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ولهذا فإن الفاعلية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا مقارنة بالأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.¹

الأداء ما هو إلا مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها.²

يعرفه آخرون على أنه محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي تنظم عمله ومدى التزامه بها.

يتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء الوظيفي فهناك من يرى أنه انجاز عمل، ومن يرى أنه حصيله جهد وكخلاصة ينطوي الأداء الوظيفي على مايلي:

- الناتج الذي يحققه الموظف.
- هو محصلة التفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور.
- عملية تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- هو محصلة التفاعل بين كل من الدافعية، بيئة العمل، القدرة على الانجاز.
- سلوك تحقق نتيجة.
- هو جهد منسق من أجل انجاز العمل بدقة في أقصر وقت وأقل تكلفة.³

ثانيا: أهمية الأداء.

تتبلور أهمية الأداء في:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أنه أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

1-أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الأداء والاقتصاد، العدد 3، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018، ص293.

2-طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004، ص81.

3-عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص257.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدث أي تعديل في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.¹
- ومن جهة أخرى يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت الاهتمام وفي المؤلفات والمراجع وكذلك في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص وبذلك تتجلى أهميته في:
- بالنسبة للعاملين:** يعد أداء الفرد انعكاسا لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها كما أن كفاءة وفاعلية العاملين ما هو إلا تعبير عن درجة كفاءة المؤسسة التي يعملون بها، وأن اهتمام الفرد ينعكس ايجابيا كما يلي:
- الأداء الفردي هو أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليها العديد من القرارات الإدارية والتي تتعلق بأمور تمس المسار المهني للموظف كالترقية والنقل والتكوين والانتداب لمناصب عليا.
- نظرا لارتباط الحوافز بالأداء فإنه يتوجب على الفرد الاهتمام بأدائه عمله وكذلك ارتباط ما يتقاضاه من أجور ومرتببات بالأداء.
- إن اهتمام الفرد بأدائه والعمل على تحسينه وتطويره سوف يمكنه من تحقيق أهدافه النفسية الاجتماعية والاقتصادية.²
- يعتبر فرصة للعاملين لتدارك الأخطاء والعمل على تجنبها وتنمية المهارات.³

بالنسبة للمؤسسة:

يعطى الموضوع أهمية كبيرة لدى المسؤول عن المؤسسة حيث يمثل أحد العوامل أو أحد المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة التي يرأسها أو يديرها لذلك تجد أن معظم المسؤولين يولون أهمية بالغة لأداء العاملين في المؤسسات، كون أن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه المؤسسات ودرجة فعاليتها وكفاءتها.

1-فايز عبد الرحمن الفروخ، مرجع سابق، ص45.

2- منير بركاني، كل ما يخص الأداء الوظيفي، 2020/2015، <https://www.Tadwin.com>، 13 أوت 2020، 19:07.

3-عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص37.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستقرار، مرحلة السمعة والفقر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة، إذ أن القدرة على بقائها وتطورها يعتمد على مستوى الأداء بها.¹

تستطيع المنظمة من خلال تحديد مستوى أداء مواردها الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المنظمة.²

المطلب الثاني: أنواع الأداء ومظاهره وعناصره.

أنواع الأداء الوظيفي:

حسب معيار الشمولية: يتكون من:

الأداء الكلي: وهو الأداء الذي يتحقق من جراء مساهمة جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة والتي لا يمكن نسبها إلى عنصر واحد دون مساهمة باقي العناصر بمعنى آخر الأداء الكلي يتطلب تضافر جميع مصالح المؤسسة لبلوغ أهدافها.³

الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية بالمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة.

حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى:

الأداء الداخلي: ويسمى أيضا أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المنظمة من الموارد وهو ينتج أساسا من ما يلي:

الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

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

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

1-ميتيرير كاني (كل ما يخص الأداء الوظيفي: مفهوم، أهمية، محددات وأبعاد) <https://www.Tadwin.com> 13 أوت 2020، 19:07.

2-عذاري سعود الهاجري، مرجع سابق، ص37.

3-رفيقة حروش، مرجع سابق، ص201.

الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع مثلا وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

حسب معيار الوظيفة: يمكن تقسيم الأداء حسب الوظائف التي تمارسها المنظمة والتي يمكن حصرها في:

أداء الوظيفة المالية: يتجسد في ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، ويتمثل أداءها في مدى شرعية وصحة العمليات المالية (مثل التمويل، الاختلاس)، حسن استخدام الأموال العامة وترشيد استعمالها، احترام القواعد القانونية والتنظيمية الخاصة بتنفيذ الميزانية.

أداء وظائف الإنتاج: يتحقق أداء هذه الوظيفة عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مع مراعاة مستوى معين من الجودة وفي حدود الإمكانيات المتاحة، فحجم ونوعية الإنتاج السلمي أو الخدماتي تعتبر من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في المؤسسة وقد وجدت هذه المؤسسات لتقديم خدمات محددة وإشباع حاجات مجتمعية عامة أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة، فتوفر الخدمات بالمستوى الكافي وبالجودة المطلوبة هو انعكاس لمدى نجاح المؤسسة وقدرتها على تحمل المسؤولية الملقاة على عاتقها.

أداء وظيفة التسويق: تتمثل بشكل عام في تعريف المتعامل بالخدمة وتسهيل لقاء المنتج به بهدف إنتاج أو تقديم الخدمة أو الحصول عليها، ونجد اليوم أن المؤسسات الخدمائية سواء كانت تهدف إلى الربح أو لا تعطي اهتمام كبيرا لوظيفة التسويق، فقد بدأ العديد منها المستشفيات أو المنظمات التعليمية، الاهتمام بالتسويق لتحقيق الإقبال على خدماتها وتحقيق الاقتناع والرضا عن هذه الخدمات، هذا النوع من التسويق الذي أصبح يعرف باسم التسويق الاجتماعي لأن المؤسسات بصفة عامة تقوم بتسويق خدمات اجتماعية كما بدأت في استخدام الإعلان المؤسساتي لتعريف الجمهور بخدماتها وأسعارها.

أداء وظيفة الأفراد: تعتبر الموارد البشرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة فتحسن مردوديتها بتحسين قدرة وكفاءة الموارد البشرية، ويتمثل أداء هذه الوظيفة في المجهود الذي

1-مریم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد 6، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص484.

يبدله كل من يعمل في المنظمة من منظمين ومسيرين ومهندسين... ويقاس أداء الأفراد عادة باستخدام معايير عديدة منها:

- كمية الإنتاج والجودة.
- الخدمات المقدمة للعملاء.
- المعرفة الجيدة للعمليات والاستيراد للتطور.
- معالجة شكاوي العملاء.

حسب معيار الطبيعة: تقسم حسب أهداف المنظمة لأن أهداف المنظمة (المؤسسة) تختلف حسب النشاط الذي تمارسه ونوجزها فيما يلي:

الأداء الاجتماعي: ويتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والوفاء بالتزاماتها وأداء مسؤولياتها، ويرى البعض أن الفاعلية داخل المنظمة تكمن في قدرتها على تحقيق درجة من الرضا لدى الفئات المطلوب دعمها للمنظمة سواء كانت في البيئة الداخلية أو الخارجية فالأداء للمنظمة يتحقق بقدرتها على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الإستراتيجية التي ترتبط وتتعامل معها.

الأداء الاقتصادي: إن الدور التنموي للمؤسسات العمومية يعتبر من المؤشرات الاقتصادية الرئيسية لمستوى أداء هذه المؤسسات، حيث أن المشاركة في الجهود التنموية هي المبررات الأساسية لنشوء المؤسسات العمومية.¹

الأداء التكنولوجي: قد تطمح المؤسسة للسيطرة على مجال تكنولوجي معين خاصة أثناء تأدية نشاطها وتحقيق أهدافها أو تسعى إلى التأثير على سلوكيات الأفراد وخلق أنماط استهلاكية جديدة.

الأداء السياسي: من خلال تمويل حملات انتخابية من أجل اتصال أشخاص معينين إلى مراكز القرار، أو مناصب سامية (وهذا يكون فيما بعد لصالح المؤسسة).²

ثانياً: مظاهر الأداء.

1- أحمد زرنوح، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجيا الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 3، جامعة زيان عاشور الجلفة، ديسمبر 2017، ص 34-36.
2- رفيقة حروش، مرجع سابق، ص 202.

مظاهر الأداء الوظيفي من محدداته حيث يمكن تصورها نتائج لأسباب معينة، فمن خلالها يمكن الحكم على الأداء والتعرف عليه وتحديدته بأنه فعال أو غير فعال، ايجابي أم سلبي، لذلك تتمثل أهم مظاهر الأداء في:

رضا العامل عن العمل: يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد اتجاه عمله، ودرجة الرضا العام تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله وإذا تحقق رضا العامل عن عمله فإنه بذلك سيبرز قدراته ومهاراته لتحقيق أهداف المؤسسة في أداء جيد.

ولمعاينة رضا العامل عن عمله من عدمه لا بد من ملاحظة دقيقة للعامل أثناء أدائه للأعمال وذلك من خلال جملة من المؤشرات الدالة على الرضا مثل: الالتزام بمواعيد العمل، زيادة في الإنتاج، والرضا هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله وهي كالآتي:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتويات العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.

ومنه نلاحظ أن الرضا عن العمل يمثل اشباعات يحصل عليها الفرد وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر اشباعات له، يقدر ما يزيد رضاه عنها وبالتالي يزداد ارتباطه بها ومن ثم أداء جيد أو مقبول.

الرضا الجماعي: يعني رضا جماعة من الأفراد والذي ينشأ من خلال العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العمال وهو يعمل على تماسك الجماعة وترابط أعضائها، الأمر الذي يدفعهم إلى تحسين الأداء لزيادة الإنتاجية وهذا الرضا الجماعي لا يتحقق إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة المتماسكة، وأسندت إليها بعض المهام كإشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة خاصة بمصلحتهم ومهامهم.

التعاون مع الزملاء: التعاون سمة العمل الجماعي، فهو يحقق الأهداف المشتركة، ويعتبر التعاون مع الزملاء أحد أهم مظاهر الأداء الجيد لأنه أحد أهم العوامل المؤدية إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين لأنه يتيح لهم فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم.

معدل الإنتاج: المعدل يشير إلى التآرجح زيادة أو نقصان، وبالتالي فإن معدل الإنتاج دالا رئيسيا على الأداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة مما

يعني دخلاً إضافياً وتلجأ الإدارة إلى هذا النوع كمكافئة جماعية للعمال على تظافر جهودهم من أجل رفع مستوى الإنتاج.¹

ثالثاً: عناصر الأداء.

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية، الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتتمثل في إدراك الفرد للعمل الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

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

المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة.²

المطلب الثالث: محددات الأداء والعوامل المؤثرة فيه ومعاييرها.

أولاً: محددات الأداء.

الدافعية: إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكشف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

إدراك الفرد لدوره الوظيفي: يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.³

1-سهم بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد باتنة، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص76-78.

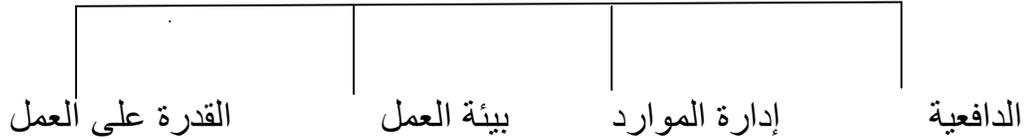
2-خادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة اتصالات فلسطينية من وجهة نظر العاملين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة، 1431هـ/2010م، ص20.

3-عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص266.

بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، الأدوات المستخدمة وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.¹

قدرة الفرد على أداء العمل: وتعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلا في ذلك المعايير الموضوعية مسبقا، وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة تفاعل بين متغيرين هامين هما المعرفة والمهارة حيث تعتبر المعرفة حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين، في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الإنسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال.²

الأداء



نظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمنظرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات، وأن تحديد العوامل التي تحكم الأداء ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية:

- إن محددات أداء فئة معينة ليست هي محددات فئة أخرى.
- إن محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.²

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

تعمل أي منظمة كانت عمومية أو خاصة على تحسين أدائها سواء على المستوى الكلي أو على مستوى أنظمتها الفرعية، وعملية تحسين الأداء لا تتحقق إلا من خلال التعرف على العوامل المؤثرة فيها سلبا وإيجابا والتي تتمحور فيما يلي:

1-محمود بوقطف، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنثلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص68.

2-رانيا جاسر أبو عوض، واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية السياسة والدراسات العليا، جامعة الأقصى فلسطين، 2015/1436م، ص58.

عوامل داخلية (تنظيمية): إن تحكم المنظمة في العوامل الداخلية هو تحكم نسبي، وهذا لترابط هذه العوامل فيما بينها، ومن العوامل الداخلية المؤثرة على أداء العاملين.

الهيكل التنظيمي:

يعبر عن مجموعة الطرق التي تقسم فيها المنظمة أفرادها العاملين في مهمات مختلفة ثم التنسيق بينها، لذلك فهو بمثابة خريطة تصف كيفية توزيع المهام والمسؤوليات، بالإضافة إلى كونه يتميز بنظام فعال للاتصالات بين مختلف المستويات التنظيمية، يسمح بتحقيق الأهداف المرسوم من أجلها وتؤثر على مستويات الأداء وبلوغ الأهداف المرجوة، كما أنه يؤثر بصورة سلبية على أداء العاملين في حالة تداخل السلطات بين المديرين والمسؤولين، لأن هذا من شأنه خلط المهام الموكلة لكل سلطة أو مسؤول وكذا في حالة سوء حركة المعلومات بين المستويات التنظيمية.¹

بيئة العمل الداخلية: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، ومواصفات خدمة معينة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب عاملها على معدلات انجازهم وبالتالي يصبح العامل ذو الأداء العالي والعامل ذو الأداء المتوسط أو المنخفض في نفس المستوى.

طبيعة العمل الذي يقوم به العامل: فالأداء يتطلب معرفة العامل لطبيعة عمله، وإلمامه بما هو مطلوب منه وما هو مطلوب انجازه ضمن الفترة المحددة حتى يتمكن من القيام به، فكلما زادت درجة التوافق بين العامل والعمل الذي يؤديه، كلما زادت دافعيته لانجاز الأفضل وبالتالي رفع مستوى أدائه.

نمط القيادة السائد في المنظمة:

لقد وجدت العديد من الدراسات والأبحاث التي اهتمت بدراسة العلاقة بين نمط القيادة ومتغيرات أخرى مثل الاهتمام بالعاملين، الاهتمام بالمهارات، الاهتمام بأداء الأفراد وإنتاجيتهم، الاهتمام بالهيكل التنظيمي واختلفت نتائج هذه الدراسات، فمنهم من وجد أن القائد يهتم بالعاملين وليس باعتبارهم وسيلة لتحقيق الإنتاج فإنه يدعمهم ويسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات ويساندتهم اجتماعيا ويعاملهم كزملاء وليس كمرؤوسين فهذا من شأنه إشعار العاملين بالتقدير والاحترام وهذا يبعث فيهم الحرص على الأداء الجيد والمرتفع.

أما القائد الذي يهتم بالإنتاج فقط ويعتبر العاملين وسيلة لتحقيق أرقام الإنتاج وبالتالي من أجل تحقيق هذا الهدف فإنه يصدر تعليمات وأوامر صارمة لا تقبل النقاش، ويقوم برقابة دقيقة على

1- عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص100.

العاملين، يهتم بالنواحي الفنية للعمل ويهمل العلاقات الإنسانية، وكل هذا يؤدي إلى انخفاض معنويات العاملين، زيادة نسبة الغياب، وهذا يؤثر مباشرة وسلباً على مستويات الأداء.¹

عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

إن ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات أو انعدامها من العوامل المساهمة في خلق فجوة بين الإدارة العليا والعاملين في المستويات التنظيمية الأخرى، وهذا ما يزيد من شعور العاملين بضعف وقلة المسؤولية عن الأعمال التي ينجزونها وهذا ما يؤدي إلى انخفاض مستويات الأداء لديهم.

نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين:

إن نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين ينعكس مباشرة على مستويات أدائهم، ولهذا فإن إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى البشرية، فحسب بل إلى رفع الكفاءات الإنتاجية للأفراد العاملين وذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة واحتياجاتهم.

نظام الحوافز غير السلبي: يعرف التحفيز بأنه مجموعة من العوامل والأساليب التي تستخدمها المنظمة للتأثير في سلوك العاملين، مما يجعلهم يبذلون المزيد من اهتماماتهم بعملهم وأدائهم كما ونوعاً، مما يؤدي إلى زيادة الخدمات المقدمة أو الإنتاج ورفع الروح المعنوية عند العاملين وتحقيق وإشباع حاجاتهم.

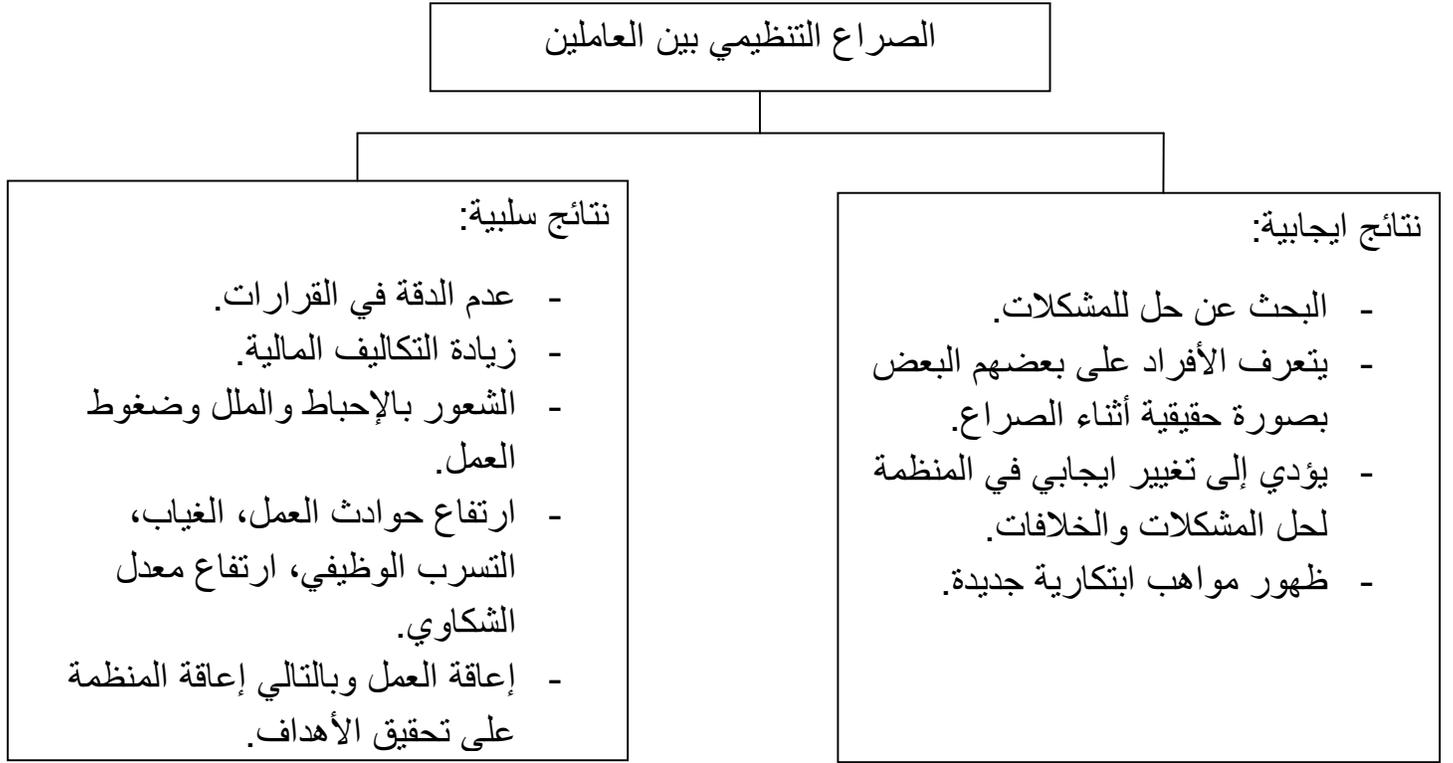
وتعتبر الحوافز من أهم العوامل والأساليب التي تحفز الأفراد في المنظمة إلى بذل أقصى جهد ممكن والعمل بصورة أفضل، فهي تحرك قدراتهم نحو المزيد من كفاءة الأداء اتجاه أعمالهم تحقيقاً لأهداف المنظمة، لذلك فالحوافز تلعب دوراً هاماً ومؤثراً على مستوى أداء العاملين، فزيادتها بصفة عادلة تشجع العاملين على بذل جهد أكبر من أجل إنجاز الأعمال والمهام ونقصها أو تقليصها أو حرمان العامل منها يؤدي إلى آثار سلبية تنعكس على العامل وأدائه وأداء المنظمة ككل.

الصداع التنظيمي:

باعتبار المنظمة تتكون من أفراد من أهم مميزاتهم الفطرية تحقيق ميولاتهم، أهدافهم وتطلعاتهم وبالتالي هذا ما ينشأ بينهم تفاعلات قائمة بينهم وبين أجزاء التنظيم الأخرى، هذه التفاعلات تفرض وتحتّم وجود صراع تنظيمي والذي يولد النتائج الموضحة في الشكل التالي:²

1- عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص 110-112.

2- المرجع السابق، ص 111-113.



الشكل (2): علاقة الصراع التنظيمي بأداء العاملين.¹

عوامل خارجية: تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المنظمة التحكم فيها، فهي تنتمي إلى المحيط الخارجي والذي له تأثير كبير على أداء العاملين، والتي يمكن حصرها في:

عوامل اقتصادية: تتمثل في مجموعة من العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المنظمة والظروف الاقتصادية السائدة كالأزمات الاقتصادية، تدهور الأسعار، السياسات المالية، ارتفاع الطلب، ندرة المواد الأولية... الخ.

عوامل اجتماعية: حيث أن القيم الثقافية التي يؤمن بها الفرد أو يدين لها بالولاء لها أثر مباشر على سلوكه في المنظمة وكذا كيفية انجازه لعمله، ومن العوامل الاجتماعية أيضا والتي تؤثر على الأداء العناصر المرتبطة بتغير سلوك المستهلكين وكذا علاقة المنظمة مع مختلف مجموعات وشرائح المجتمع.

1- عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص114.

عوامل تكنولوجية: وتتمثل في جميع التغييرات التطورات التي تحدثها التكنولوجيا، كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد إلى سلع أو خدمة، اختراع آلات جديدة من شأنها تخفيف التكاليف، الوقت والجهد.

عوامل سياسية: تتمثل عموماً في الوضعية السياسية للدولة (استقرار سياسي أو حرب) نظام الحكم السائد، العلاقات مع العالم الخارجي، القوانين، القرارات، السياسات... كل هذه العوامل قد تشكل فرصاً تستفيد منها المنظمة لتحسين وتطوير أدائها وتضمن لها البقاء والنجاح والاستقرار أو تهديدات تفرض على المؤسسة التأقلم معها للتخفيف من حدتها وإلا فإنها ستفشل وتتلاشى وتضمحل.¹

معايير الأداء:

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

الكمية: يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عنها، لأن ذلك يعطي بطئ الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي، وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريبات.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلاً، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح.

الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقيعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرووسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.

الجودة: تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني الالتزام باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج ونسبة الفاقد والهادر ومن ثم التزام المنظمات باستخدام المعايير والمقاييس المتعارف عليها.

والجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة.¹

المطلب الرابع: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه.

تقييم الأداء:

هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً.

كما يعرف تقسيم الأداء بأنه الإجراء الذي يهدف إلى تقسيم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة معينة للحكم على مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل وأخيراً على معاملته لزملائه ومرؤوسيه.²

هو محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك كضمان أساسي لتحقيق فعالية المنظمة.³

أهداف تقييم الأداء:

لتقييم الأداء أهداف عديدة تسعى المؤسسات إلى تحقيقها وتتمثل في:

تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين: يساعد التقييم في تحديد مواطن الضعف عند العاملين من حيث القدرات والمهارات الفنية والإدارية، كما يكشف مدى قدرة الموظف على

1-محمد بن علي المناع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص73/75.

2-منير نوري، مرجع سابق، ص338.

3-باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، دراسة حالة: البنك الموريتاني للتجارة الدولية، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص59.

التأقلم في بيئة عمله ومن هنا يساعد الإدارة في وضع برامج تدريبية تعالج الاحتياجات الفعلية للعاملين وتعمل على تطوير خبراتهم ومهاراتهم.

وضع نظام عادل للحوافز: تبين نتائج تقييم مستوى الأداء الفعلي للموظف ومدى قدرته على تحقيق المتطلبات الفعلية للوظيفة وعلى هذا الأساس تتم مكافئة الموظفين كل حسب الجهد الذي يقدمه والنتائج التي يحصل عليها.

- يساعد التقييم في انجاز عملية النقل والترقية وتحديد الفائض من القوى العاملة، فقد يكشف أن السبب الحقيقي لفشل الأفراد العاملين في أداء مهامهم بكفاءة إنما يرجع لعدم وضعهم في الوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم العلمية والعملية.

- يساعد التقييم في تخطيط القوى العاملة ورسم سياسات الاختيار والتحسين وبين مدى نجاح أو فشل هذه السياسات من خلال معدلات تقييم أداء العاملين الذي تم تعيينهم واختيارهم.

- يساهم التقييم في تحسين عملية الإشراف، حيث يدفع التقييم الرئيس إلى متابعة أداء سلوك المرؤوسين باستمرار، بغية الإنصاف عند وضع التقارير اللازمة ورفعها إلى الإدارة في الوقت المناسب.¹

طرق تقييم الأداء:

إن الكثير من المنظمات تعتمد على من الطرفين والأساليب عند تقييمها للأداء وبهذه الطرق تنقسم إلى قسمين:

قسم تقييم الأداء بالطرق التقليدية أو الذاتية نظرا لاعتماده على الحكم الشخصي، والثاني قسم تقييم الأداء بالطرق الحديثة أو الموضوعية والتي تم تدارك الأمر فيها لتجنب أخطاء الطرق التقليدية.

الطرق التقليدية الذاتية: تتضمن هذه الطريقة حكم الرئيس المباشر على أداء الفرد في عملية التقييم، وهي تركز على الجوانب الكمية وتستخدم المعايير والمؤشرات المالية البحتة إلى جانب الاهتمام بالأداء الفردي وهي تضم: طريقة الترتيب والتي تعتمد أساسا على المقارنة بين أداء فردين أو أكثر، طريقة المقارنة المزدوجة حيث تقسم الفرق في شكل أزواج، ويعتمد المقيم أسلوب المقارنة بين أداء كل فرد مع باقي الأفراد في المنظمة... وغيرها من طرق.

1- نهى محمد ميلاد الحمامي، إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا، 2016، ص53-54.

الطرق الحديثة الموضوعية: وهي تضم أسلوب الإدارة بالأهداف والتي تهتم بالأداء في المستقبل، وتنمي قدرة الفرد على تحقيقه أهدافه وتحليلها، طريقة الأحداث الحرجة، طريقة الاختيار الإجباري، قوائم المراجعة.¹

فوائد تقييم الأداء: تنحصر أهم فوائد تقييم الأداء فيما يلي:

رفع الروح المعنوية: ترتفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهدهم وطاقاتهم في انجاز العمل موضع تقدير واهتمام الإدارة.

إشعار العاملين بمسئولياتهم: عندما يشعر العاملون أن نشاطهم وأدائهم في العمل موضع تقييم من قبل الرؤساء وأن تتابع هذا التقييم سيترتب عليها اتخاذ قرارات مهمة فإنهم يشعرون بمسئوليتهم اتجاه العمل ويبدلون ما في وسعهم لانجازه بأعلى قدر ممكن من الكفاءة.

وسيلة لضمان عدالة المعاملة: تضمن الإدارة أن ينال كل فرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساي جهده في العمل.

الرقابة على الرؤساء: يتيح التقييم الفرصة للإدارة العليا لمراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال تحليل نتائج وكراجعة تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين، ومدى استفادة المرؤوسين من توجيهات الرؤساء.

استمرار الرقابة والإشراف: يتطلب تقييم الأداء وجود سجل خاص لتسجيل نتائج مراقبة أداء المرؤوسين ليكون الحكم على أسس موضوعية.

تقييم سياسات الاختيار والتدريب: تعد عملية تقييم الأداء اختبارا للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختبار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوى الأداء.²

إجراءات تحسين الأداء:

هناك بعض الإجراءات التي يمكن للإدارة القيام بها لتحسين الأداء الوظيفي والمتمثلة في الخطوات التالية:

1-فاطمة طويهي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، ص 54-56.

2-محمد بن علي المانع، مرجع سابق، ص 78-79.

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية كبيرة لكل من الإدارة والعاملين.

الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: وذلك من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء والعمل على إزالتها ومن هذه الأسباب الدوافع والفاعلية والعوامل الموقعية في بيئة المنظمة، فالفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من العوامل الخارجية مثل الأجور والحوافز إضافة إلى المتغيرات الذاتية والعوامل الموقعية التي تتضمن الكثير من العوامل المؤثرة على الأداء سلبا وإيجابا، كنوعية المواد المستخدمة وظروف العمل.

تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول: تشمل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها، التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة، والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير الأداء وتحسينه من جهة أخرى.

الاتصالات المباشرة: إن الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء.¹

العوامل المؤثرة على تقييم الأداء:

هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على مدى تقييم الأهداف المرجوة منه، ويمكن أن تؤثر عليه إما بشكل سلبي أو ايجابي، ورغم أننا أوضحنا هذه العوامل بشكل غير مباشر أثناء حديثنا عن أساليب تقييم الأداء، إلا أننا سنوضح أهم هذه العوامل فيما يلي:

العوامل السلبية:

تعود هذه العوامل إما لوجود مشكلات في الرؤساء المقيمين، أو في النظام المتبع من قبل المؤسسة.

1-مشكلات خاصة بالمقيمين: من أهم المشكلات المتعلقة بالمقيمين التباين، التحيز الشخصي، أثر الحداثة، وتأثير بنية الإدارة في استعمال نتائج التقييم.

1-حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة مقدمة إلى كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية كجزء مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، البحرين، 2014، ص79.

التباين: لا يبرز تقييم أداء العاملين في مجموعة من العاملين أحيانا الاختلاف المناسب في الأداء الفردي، وعندما يكون حجم العمل كبيرا يتوقع أن يكون الأداء واسعا، إذا لم يتواجد هذا المدى فقد يؤدي إلى وجود تشدد في التقييم، أو ميل نحو الوسط، أو تساهل أو تأثير الهالة اتجاه الرئيس المقيم إلى تعميم انطباع ايجابي أو سلبي نتج عن ملاحظة جانب واحد من جوانب الأداء كأن تتصف سكرتيرة ما بسرعة معالجتها للنصوص ودقة مواعيدها فيؤثر تقييمها الايجابي في هذا الجانب على بقية الجوانب كاستقبال الزائرين، ترتيب الملفات...

التحيز الشخصي: قد تظهر صفة التمييز الشخصي عند بعض المقيمين، بغض النظر عن النتائج الفعلية للعاملين وقد تكون بواعث هذا التمييز نفسية، اجتماعية، دينية، عرقية أو سياسية، كما قد تكون اتجاه الجنس أو العمر، ودلت بعض الدراسات والبحوث على اتجاه تخفيف درجة تقييم الأداء كتقييم أدنى للرجل الأسود قياسا بالرجل الأبيض، كما تؤثر علاقات الصداقة والزمالة والعلاقات العائلية والميول في انحياز معد التقييم وبالتالي عدم موضوعيته.

أثر الحادثة: يحدث التحيز في هذه الحالة بسبب التأثير الكبير للمقيم بالأحداث التي وقعت مؤخرا، فمثلا قد يكون أداء العامل مثاليا خلال سنة، ولكن يصدر عنه قبل أسبوع واحد من عملية التقييم خطأ مهما كان هذا الخطأ يترك تأثيرا يزيد عن وزنه الفعلي على تقييم المشرف لهذا الفرد، بعكسه قد يكون الحدث المتميز حصل في بداية السنة فيهمله المشرف لأنه نسيه.¹

تأثر بنية الإدارة في استعمال نتائج التقييم: أي أن المشرف يبتعد عن التقييم الحقيقي لأداء مرؤوسيه، ويقوم بتقييمهم بناء على ما تنوي الإدارة القيام به هنا لا يكون التقييم بناء على ما يؤديه الفرد في ضوء متطلبات وواجبات العمل الذي يشغله.

2-مشكلات أنظمة التقييم: هناك العديد من المشكلات التي ترتبط بمدى كفاءة النظام المتبع في تقييم أداء العاملين من بينها مايلي:

عدم وضوح عناصر أو معايير التقييم: يعتبر معضلة أساسية تقف عائقا يحول دون تحقيق الفعالية الموفاة من تطبيق أنظمة تقييم الأداء الوظيفي، هذه المعضلة تركز حول أربعة محاور تتمثل في: معضلة الاختلافات التفسيرية لنفس العنصر، لا علاقية العنصر بجوهر العمل المطلوب، مسطرية تقييم العناصر.

1-عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمركز المجارف والرافعات (CPG)، قسنطينة، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، ص ص154-156.

اتجاه بعض المؤسسات إلى السرية في التقارير: إذا كان هناك العديد ممن بنادي بسرية تقارير التقييم للسببين التاليين:

- مبدأ السرية يكفل للرئيس الحرية في تقييم مرؤوسيه دون أن يخشى ما يثيره إعلان التقدير من حساسيات لدى المرؤوسين والتي قد تآثر في حسن العلاقات التي يجب أن تسود بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إن إعلان نتائج تقييم الأداء يزيد من الشكاوي والتظلمات في قرارات الرؤساء فيما يتعلق بتقييم الأداء الأمر الذي يؤدي إلى إساءة العلاقة بين الرؤساء ومرؤوسيهم وبالتالي سيؤثر هذا في حسن سير العمل.

العوامل الايجابية:

- إن الاستفادة من عملية تقييم الأداء الوظيفي ترتبط بتوفير مجموعة من العناصر والشروط في كل من المقيمين وعملية التقييم ذاتها ممثلة في نماذج التقييم منها:
- العوامل الخاصة بالمقيم:** توجز هذه العوامل فيما يلي: تدريب القائمين على التقييم، إشراك العاملين في عملية التقييم، مساندة وحدة الإدارة العليا، الاحتفاظ بسجلات عن الأداء.
- العوامل الخاصة بنظام التقييم:** تنحصر أهم هذه العوامل فيما يلي: سهولة استخدام نموذج أو تقرير التقييم، دقة المعايير المستخدمة في التقييم.¹

1- عز الدين هروم، مرجع سابق، ص 156-160.

خلاصة:

يعتبر العنصر البشري محور اهتمام المؤسسات والادارات لدوره الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الأداء الذي يقوم به، فنجد أن للأداء الوظيفي محددات ومعايير لقياسه وتقييمه، فأهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي تكون في تحديد مدى كفاءة الفرد وتحسين مستوى أداءه، تساهم هذه العملية في خلق فرص احتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين، مما يزيد شعور العاملين بالمسؤولية اتجاه أنفسهم وعملهم والالتزام في تنفيذ المهام الموكلة لهم.

المبحث الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

تمهيد:

تشغل المؤسسات أهمية كبيرة في المجتمع ونظرا للتطورات التي تشهدها في مختلف الميادين، الأمر الذي دعا إلى التعرف عليها وفهم طبيعة العمل فيها، ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى مفهوم المؤسسة وأهدافها، إضافة إلى معرفة خصائصها ودورة حياتها، والتعرف على أهم تصنيفاتها.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة وأهدافها.

مفهوم المؤسسة:

نظرا لصعوبة تحديد ماهية المؤسسة ولغرض التبسيط والتوضيح يعتمد عدد كبير من الكتاب ثلاثة محاور للمقاربة عند تعريفهم للمؤسسة وهي:

المؤسسة عون اقتصادي: في هذه المقاربة يمكن تعريفها على أنها هي التي تقوم بتوفير عوامل إنتاج سلع وخدمات موجهة للسوق لذلك فهي تلبى الحاجات أي تطلب، كما تساهم المؤسسة بإنتاجها وتوزيعها وبيعها لمنتجاتها في خلق الثروات وإعادة توزيعها في المجتمع.

المؤسسة تنظيم اجتماعي: تركز هذه المقاربة على مفهوم المجموعة الاجتماعية وعليه يمكن تعريف المؤسسة على أنها مجموعة أفراد تشارك وتساهم جماعيا داخل تنظيم مهيكّل في إنتاج سلع وخدمات.

المؤسسة كنظام: ويركز هذا المنظور للمؤسسة على مفهوم النظام الذي يعرف بأنه مجموعة من العناصر المرتبطة فيما بينها بالعديد من العلاقات على أن يبقى المجموع منتظما ومتساندا بغية تحقيق هدف مشترك.¹

هي وحدة أو منظمة تتبع نظاما اقتصاديا تمارس من خلاله نشاط إنتاجي أو خدمي أو تجاري، بغية تحقيق أهدافها، والمؤسسة أنواع عدة يتماشى كل منها مع طبيعة أهدافها، ووفق إطار قانوني مرتبط بنشاطها في إطار قانوني واجتماعي معين، وللمؤسسة استقلالية مالية تؤهلها لممارسة نشاطها ضمن بيئة داخلية أخرى وخارجية وفي زمن محدد.²

هي منظمة اقتصادية مكونة من وسائل مادية وبشرية ومالية مستعملة من أجل إنتاج يسوق للسوق سواء كانت سلع أو خدمات.³

أهداف المؤسسة:

تسعى المؤسسة مهما كان نوعها (عامة أو خاصة) إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تختلف وتتعدد حسب اختلاف المؤسسات وأصحابها وطبيعتها وميدان نشاطها، ويمكن تلخيصها كالآتي:

1-منير نوري، مرجع سابق، ص ص 12-14.

2-فوزي محيريق، محاضرات في اقتصاد المؤسسة موجهة لطلبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمد لخضر، الوادي، 2015، ص 24.

3-فضيلة زواوي، محاضرات في تسيير المؤسسات، تخصص الإدارة التسويقية، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2015، ص 03.

الأهداف الاقتصادية: يمكن جمع عدد من الأهداف التي تدخل ضمن هذا النوع كما يلي:

تحقيق الربح: يتطلب استمرار المؤسسة في الوجود مستوى معين من الربح وهو الهدف الرئيسي للمؤسسة أحيانا يكون ناتجا عن التسيير الجيد في أحيان أخرى يكون ناتجا عن وضعية المؤسسة.

تحقيق حاجات المجتمع: عند قيام المؤسسة ببيع منتجاتها المادية والمعنوية فهي تغطي حاجات المجتمع سواء المحلي، أو الجهوي، أو الوطني، أو الدولي، فهي حققت هدفين في نفس الوقت وهما تغطية حاجات أفراد المجتمع وكذا تحقيق الأرباح.

عقلنة الإنتاج: لا يتم ذلك إلا بالاستخدام الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجيتها بواسطة عملية تخطيط الإنتاج والتوزيع، إضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ الخطط محاولة منها لعدم الوقوع في أي مشاكل اقتصادية ومالية.

الأهداف الاجتماعية: من بين الأهداف العامة للمؤسسة الأهداف الاجتماعية التي نلخصها فيما يلي:

ضمان مستوى مقبول من الأجور: يتقاضى العمال أجورا مقابل عملهم بالمؤسسة فهم بذلك المستفيدين الأوائل من نشاطها، ويعتبر هذا الأجر حقا مضمونا قانونيا، وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال عنصرا حيويا حيا في المؤسسة.

تحسين مستوى معيشة العمال: تتزايد رغبات وحاجات العمال باستمرار نتيجة التطور التكنولوجي السريع وظهور منتجات جديدة مما يؤدي إلى تطورهم الحضاري وتغير أذواقهم وتحسينها وبالتالي تحسين مستوى استهلاكهم مما يتطلب تنويع وتحسين المنتوجات وفق إمكانيات مادية ومالية كبيرة سواء للعمال أو للمؤسسة.

إقامة أشكال استهلاكية معينة: إن المؤسسات وهي تقوم بإنتاج منتجات جديدة، تقوم بالضرورة بخلق أنماط استهلاكية لمختلف طبقات المجتمع وذلك من خلال التأثير في أذواقهم عن طريق الإشهار والترويج وهذا يجعل المجتمع يكتسب عادات استهلاكية صالحة أو غير صالحة في بعض الأحيان.

توفير تأمينات ومرافق للعمال: تسعى المؤسسات للمحافظة على عمالها من خلال توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي، التأمين ضد حوادث العمل إضافة إلى منح التعاقد وتخصيص مساكن وظيفية أو عادية لهم وغيرها من المرافق العامة.

الأهداف التكنولوجية: وتتمثل في:

البحث والتطور: مع تطور المؤسسات وظهور منافسة قوية لجأت المؤسسات إلى وضع قسم مختص في تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علمياً وتضع ميزانيات كبيرة لهذا القسم لما يكتسب من أهمية كبيرة في تحقيق مستويات عالمية من الأرباح.

مساندة السياسات القائمة في البلاد: كما تساند المؤسسات في مجال الاهتمام بالبحث العلمي والتطوير التكنولوجي من خلال خطة الدولة طويلة أو متوسطة الأجل وذلك بدعم الأبحاث والدراسات الخاصة انطلاقاً من مؤسسات البحث العلمي كالجامعات.¹

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة ودورة حياتها.

خصائص المؤسسة:

- أنها وحدة إنتاجية.
- مسؤولية مالية عن نشاطها.
- هدف نشاطها تحقيق الربح.
- مركز قرار اقتصادي.
- تنشط في إطار السوق.
- وحدة اجتماعية.²

دورة حياة المؤسسة: يعتبر من التقسيمات الأكثر شيوعاً، حيث عمد إلى تقسيم حياة المؤسسة إلى أربعة مراحل وهي:

مرحلة النشأة والانطلاق: وهي مرحلة دخول السوق، وتتمثل في السنوات الأولى من تأسيس المؤسسة، وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- وجود رأس مال كاف لتأسيس المؤسسة.
- وجود السيولة.
- ارتفاع في تكاليف الإنتاج والبحث العلمي.
- القدرة على تحمل الخسائر الميدانية والمتاجرة بالملكية.
- القدرة على الحصول على مصادر تمويل طويلة الأمد.

1- عيسى خليفي، مقياس اقتصاد المؤسسة، السنة أولى تسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مكتبة المنار، ص ص 04-06.

2- منير نوري، مرجع سابق، ص 19.

- المرونة في تغيير نوع المنتجات والخدمات.

مرحلة النمو والتوسع: تعبر هذه المرحلة عن مدى الانتعاش والتوسع الذي حققته المؤسسة وأهم مميزات هذه المرحلة مايلي:

- وجود علامات تجارية.
- الدعاية والإعلان والترويج.
- زيادة الطلب على منتجات المؤسسة.
- ارتفاع المبيعات وهذا بتحقيقها لمستويات عالية.
- القدرة على التحكم في التكاليف.
- البحث عن الكفاءة وجلبها.
- العمل من أجل الحصول على مصادر تمويل قصيرة الأجل.

مرحلة النضج والاستقرار: ما يميز هذه المرحلة عن باقي العناصر مايلي:

- القدرة على المنافسة والتحكم في الأسعار.
- البحث عن أسواق جديدة لتسويق منتجاتها.
- العمل على تطوير الإنتاج.
- السمعة الجيدة التي حققتها المؤسسة.
- حسن العلاقة مع العملاء.
- القدرة على معالجة الانحرافات والتراجع إن وجد.
- ولاء العملاء للعلامة التجارية.

مرحلة التدهور والتراجع: تعبر هذه المرحلة عن الفشل الذي أصبح يهدد استقرار نشاطها وتتميز بما يلي:

- البحث عن تخفيف عدد العمال والتكاليف.
- التخلص من بعض الأنشطة المكلفة.
- التنازل عن بعض الأصول غير الضرورية وهذا لتوفير السيولة.
- التراجع في مستويات المبيعات مقارنة بالمراحل السابقة.
- مطالبة الدائنين بمستحققاتهم.¹

1-سماح صولح، محاضرات في اقتصاد المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، ص ص 10-11.

المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة.

حسب المعيار الاقتصادي: يمكن أن تعتمد لتصنيف المؤسسات وفق المعيار الاقتصادي معيارين فرعيين هما:

معيار النشاط: ويحتوي على:

المؤسسات الصناعية: وهي العاملة في مجال الصناعة ويمكن أن نجدها تقسيط فرعيًا مثل مؤسسات الصناعة الثقيلة أو الاستخراجية (مؤسسات الحديد والصلب مثلًا)، مؤسسات الصناعة التحويلية أو الخفيفة (مؤسسات النسيج مثلًا).

المؤسسات الفلاحية: وهي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض أو استصلاحها وهي تهتم بثلاثة أنواع من الأنشطة: الإنتاج الحيواني والنباتي والسمكي.

المؤسسات الخدماتية: وهي التي تهتم بأنشطة الخدمات المختلفة كالتجارة والإعلام الآلي.

معيار الحجم: يمكن قياس حجم المؤسسة بطرق مختلفة بعدد العمال برقم الأعمال، بالقيمة المضافة، بالأرباح المحققة، بقيمة التجهيزات الإنتاجية...إلا أن الغالب هو استعمال عدد العمال، رقم الأعمال والقيمة المضافة.

رقم الأعمال يعطينا فكرة عن حجم وأهمية المعاملات (الصفقات) التي تنجزها المؤسسة مع زبائنها.

المؤسسات المصغرة: وهي التي تحوي أقل من 10 عمال.

المؤسسات الصغيرة: وهي التي تضم من 10 إلى 49 عامل.

المؤسسات المتوسطة: وهي التي تضم من 50 إلى 250 عامل.

في هذه الأنواع من المؤسسات يتحمل المقاول شخصيًا وبصفة مباشرة كل المسؤوليات المالية، التقنية، الاجتماعية والتجارية مهما كان شكلها، كما يمكن أن تنمو هذه المؤسسات لتصبح مؤسسات كبيرة.

المؤسسات الكبيرة: وتضم أكثر من 250 عامل، وتركز هذه المؤسسات على اقتصاديات الحجم، أي توسيع قدرات الإنتاج لتخفيف تكلفة الوحدة الواحدة كما أنها تمتلك قدرة عالية على التفاوض مع المتعاملين معها.

لمجموعات: هي مجموعة من المؤسسات سواء كانت تجارية، صناعية أو خدماتية مرتبطة بعقد الملكية وعلى رأس هذه المجموعة الشركة الأم.

شركات متعددة الجنسيات: وهي عبارة عن مؤسسات كبيرة جدا تتمتع بالخصائص التالية:

- تزاول نشاطات تجارية وإنتاجية وتتواجد في بلدان مختلفة.
- على رأس كل فرع في بلد معين مواطن خاص، مثلا الفرع البريطاني يرأسه مواطن بريطاني.
- على مستوى المقر الأصلي للمؤسسة مديرية عامل تتكون من أشخاص من مختلف الجنسيات.
- رأس مال المؤسسة موزع على المستوى العالمي.

حسب المعيار القانوني: وفق هذا المعيار يمكن أن تميز بين المؤسسات الفردية والشركات.

المؤسسات الفردية: وهي التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة واحدة بحيث تتداخل شخصية المؤسسة مع مالكةا، وتتمثل في صغار التجار والمهنة الحرة كالأطباء والمحامين.

الشركات: هي عقد يلتزم بمقتضاه شخص أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع يستهدف الربح بتقديم حصته من مال أو عمل لاقتسام ما قد ينشأ عن هذا المشروع من ربح أو خسارة.¹

حسب ملكية رأس المال:

المؤسسات الخاصة: وهي التي تعود ملكيتها لخواص يملكون حق اتخاذ القرار، ويمكن تقسيمها إلى شركات أشخاص، شركات أموال...

المؤسسات العمومية: هي التي تعود ملكيتها للدولة، تعتبر هذه الأخيرة صاحبة القرار فيها، حيث يخضع مسيرو المؤسسات العمومية لرقابة الدولة وهم مسؤولون عن أعمالهم تجتهدا وفقا للقوانين العامة السارية المفعول، تهدف هذه المؤسسات من خلال نشاطها إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع ولا يشكل لها الربح هدفا بحد ذاته.

المؤسسات المختلطة: هي التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص.²

1- أمينة مخلفي، محاضرات حول اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 07-05.

2- أمينة مخلفي، مرجع نفسه، ص 10.

خلاصة:

باعتبار المؤسسة هي الحيز الذي يضم الإمكانيات المادية والبشرية التي تستخدم مع بعض من أجل تحقيق أهداف وخطط رسمتها وتلبية رغبات وبلوغ الأغراض أنشأت من أجلها هذه المؤسسة.

**الفصل الثالث: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الشباب
والرياضة لولاية عين الدفلى.**

المبحث الأول: نظرة عامة عن المؤسسة.

المطلب الأول: تقديم عام بمديرية الشباب والرياضة.

بعد الاستقلال أنشأت وزارة الشباب والرياضة والثقافة والسياحة هياكل غير ممرضة على مستوى كل ولاية.

بعد التقسيم الإداري لسنة 1984 الذي كان بموجبه ظهور عدة ولايات جديدة من بينها ولاية عين الدفلى حيث استفادت حينها بمؤسسة ممثلة لوزارة الشباب والرياضة على المستوى المحلي تسمى مديرية الشباب والرياضة.

سنة 1986 تحول مديرتي الشباب والرياضة والتربية تحت لواء قسم استثمار الموارد البشرية التابع للولاية إلى مصالح مختصة نتج عنها ميلاد مصلحة الشباب والرياضة.

سنة 1990 تحول جمع هذه المصالح (الشباب، الرياضة، الثقافة) إلى مديرية ترقية الشباب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 234/90 المؤرخ في 1990/07/28.

سنة 1993 تم تغيير التسمية من مديرية ترقية الشباب إلى مديرية الشباب والرياضة وكانت تتوفر آنذاك على 03 مصالح.

سنة 2006 اتساع نموذج تنظيم المديرية فأصبح هيكلها التنظيمي يشمل 04 مصالح وهي الصيغة التي تسير عليها حاليا.

المطلب الثاني: تعريف بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

هي مؤسسة ممثلة لوزارة الشباب والرياضة على المستوى الوطني ذات صيغة تنفيذية، يشرف عليها مدير تنفيذي تعمل على ترقية الحركات الجموعية للشباب والرياضة، بالإضافة إلى تعميم وتدعيم التربية البدنية والرياضية في...¹

الهيكل التنظيمي للمديرية:

مدير الشباب والرياضة: يتولى تسيير شؤون المديرية وهو الأمر بالصرف.

مصلحة التربية البدنية والرياضية: تضم ثلاث مكاتب.

1- المصدر: وثائق المؤسسة.

مكتب تطوير التربية البدنية والرياضية:

- تنفيذ مراجع ترقية وتعميم التربية البدنية والرياضية خاصة في الوسط التربوي والتكويني وإعادة التربية والوقاية بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية.

مكتب كشف المواهب الشابة الرياضية وتكوينها:

- وضع التنظيمات وأقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة وتوجيهها وتكوينها وتطوير هذه التنظيمات والأقطاب ومتابعتها وترقية الممارسات الرياضية النسوية.

مكتب الجمعيات الرياضية والتظاهرات الرياضية:

- تنظم مجال تكوين المستخدمين والتأطير الدائم والعاملين داخل الهياكل الجمعوية وتجديد المعارف وتحسين مستواهم وتأهيلهم في إطار التنظيم المعمول به.
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والجمعيات المعنية.
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بتسيير المؤسسات وهيئات الشباب والرياضة الموجودة في الولاية واستغلالها وتسييرها.

مصلحة نشاطات الشباب: تتكون من ثلاث مكاتب.

مكتب الاتصال وإعلام الشباب وأنظمة الاتصال:

- تحديد برامج تطوير إعلام الشباب واقتراح أعمال تعزيز الاتصال المؤسساتي الخاصة به والتأكد من تقويمها الدوري.
- ضبط ومتابعة تنفيذ برامج تطوير الاتصال والإعلام والإصغاء في وسط الشباب.
- العمل على حماية حقوق الشباب وترقيتها والمشاركة في تعزيز المنظومة المحلية والوطنية لترقية الطفولة.
- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب والمشاركة المتصفة بالمواطنة وترقية مبادراتهم وكذا مكافحة الآفات الاجتماعية والعنف والتهميش بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية.
- المساهمة بالاتصال مع القطاعات والهيئات المعنية في إعداد برامج عمل مرتبطة باندماج الشباب.¹

مكتب البرامج الاجتماعية والتربوية وترقية الشباب:

1- المصدر: وثائق المؤسسة.

- السهر على متابعة برامج المؤسسات والجمعيات الشبانية سواء كانت اجتماعية أو تربوية أو تسلوية.
- إعداد وتسطير برامج موحدة والتنسيق مع المؤسسات والجمعيات الثقافية.
- إعداد تقارير دورية وشهرية لمختلف التظاهرات والمناسبات باختلافها.
- المتابعة الميدانية لأنشطة المؤسسات وتقييمها.
- المشاركة في مختلف التظاهرات بالأنشطة الموجودة سواء على المستوى الولائي أو الوطني.

مكتب مشاريع الشباب وترقية الحركة الجمعوية للشباب:

- متابعة وترقية الحركة الجمعوية.
- دراسة مجمل المشاريع الجمعوية قصد تمويلها.
- متابعة ملفات جل الجمعيات والحرص على تطبيق القانون الأساسي لها.
- متابعة أنشطتها وتقييمها دوريا.
- الحرص على المشاركة في مختلف التظاهرات على المستوى الوطني والمحلي والولائي بالأنشطة.

مصلحة الاستثمارات والتجهيزات: وتضم ثلاث مكاتب.

1- مكتب المنشآت والتجهيزات الرياضية والاجتماعية التربوية:

- إعداد برامج استثمار القطاع وتنفيذها وإقامة المنشآت القاعدية والتجهيزات الرياضية والاجتماعية التربوية.
- ضمان متابعة برامج انجاز وإقامة المنشآت القاعدية والتجهيزات الرياضية والاجتماعية التربوية وتقييمها.
- اقتراح كل برنامج يهدف إلى تعزيز منشآت وتجهيزات القطاع.¹

2- مكتب الإحصائيات والبرامج والتقييم:

- إحداث بنك المعطيات المتعلقة بمديرية الشباب والرياضة.
- ترقية استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بالمديرية.
- إعداد مشاريع تطوير شبكة الإعلام الآلي لمديرية الشباب والرياضة تسييرها.

1- المصدر: وثائق المؤسسة.

- وضع الأنظمة والشبكات المرتبطة بالتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على مستوى مديرية الشباب والرياضة.

3- مكتب التقييس والصيانة:

- إعداد دراسات انجاز المنشآت القاعدية للقطاع.
- إعداد المقاييس والأنظمة التقنية لانجاز المنشآت القاعدية وتجهيزات الرياضة والشباب ومصادقتها وصيانتها.
- وضع كل نظام للخبرة ومراقبة المنشآت والتجهيزات.

مصلحة التكوين وإدارة الوسائل:

مكتب المستخدمين والتكوين:

- إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية بالاتصال مع الهياكل المعنية والسهر على تنفيذه.
- اقتراح التدابير والأعمال المتعلقة بالتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات لفائدة مستخدمي القطاع.
- اقتراح التدابير والبرامج الرامية لتطوير وتمكين الموارد البشرية.

مكتب الميزانية ومتابعة ومراقبة الإعانات ومساعدة الحركات الجمعوية:

- وضع أنظمة لتقييم ومراقبة الهياكل والهيئات والمؤسسات التابعة لاختصاصها والسهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الرياضية والشبابية.
- ضمان متابعة برامج الاستثمار وانجاز الهياكل الأساسية وكذا تقسيمها وتصديقها وصيانتها وحفظها.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمالية اللازمة لانجاز مهامها وكذا المحافظة على الممتلكات والأرشيف.

مكتب الوسائل العامة:

- وضع قواعد وإجراءات متابعة ومراقبة المساعدات والإعانات الممنوحة للحركة الجمعوية للشباب والرياضة بعنوان ميزانية الدولة.
- ضمان تسيير الأملاك العقارية للوزارة والمحافظة عليها.
- السهر على تنفيذ التدابير والوسائل الضرورية للحفاظ على أملاك القطاع وصيانتها وأمنها.

المطلب الثالث: مهام وخدمات مديرية الشباب والرياضة.

- مراقبة المؤسسات والهيكل والنشاطات التي تعمل في مجال تخصصها.
- تنمية وتنشيط ومتابعة البرامج الاجتماعية التربوية، الترفيهية، مبادلات الشباب وفضاءات التعبير.
- تطوير وتنظيم الحركة الجمعوية الشبانية والرياضية وكذا هيكلها.
- السهر على الاستغلال الحسن للمؤسسات والمنشآت المتواجدة على مستوى مديرية الشباب والرياضة.
- تنمية سياسة تنظيم الوقت الحر للشباب بإعطاء المؤسسات الشبانية مكانتها الاجتماعية اللائقة.
- تنظيم مختلف المسابقات الوطنية لاكتشاف المواهب الشابة.
- انجاز نشرات ومطويات في مختلف مواضيع الشباب.

المبحث الثاني: تحليل أداة الدراسة.

المطلب الأول: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة.

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين التطورات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة، والتي غزت جميع المجالات وأصبحت وسيلة مهمة في حياة الأفراد والمؤسسات حيث يصعب التخلي عنها وذلك لأنها موجودة أينما حلوا، فقد تعددت الآراء الواصفة لهذه التكنولوجيا الحديثة باعتبارها الوسائل والتقنيات الحديثة التي تسهل عملية نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد، فمن بين التسميات التي أطلقت عليها نذكر: ثورة في مجال المعلومات، الموجة الثالثة باعتبار أن البشرية في سيرورتها مرت بمراحل ثلاث، مرحلة الزراعة، الصناعة، المعلوماتية والتكنولوجيا، في حين أن هناك من أطلق عليها تسمية عصر التكنولوجيا.

والتكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل "مجملة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها، وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجمعات"¹.

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب وجهة نظر العاملين في مؤسسة مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى وذلك من خلال إجرائنا مقابلة معهم، فقد قدم تسعة عاملين من أصل عشرة

1-اسماعيل زياد، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإنتاج الإعلاني المطبوع، دراسة ميدانية للوكالة الوطنية للاتصال والإعلان الخارجي، مجلة الإعلام والمجتمع، العدد الأول، جوان 2017، ص 103.

تعريفًا لها ففهمهم من أجاب قائلًا أنها (مجموعة الوسائل والأجهزة وأنظمة المعلومات الحديثة)¹، أما آخر فقد أضاف أنها (كافة الآليات التقنية الحديثة المستعملة في الاتصالات الخلوية واللاخلوية ووسائل الإعلام السمعية والبصرية)² ، كما أجاب أحد العاملين قائلًا (هي كل الوسائل التكنولوجية المستعملة في عملية التواصل "شبكة التواصل الاجتماعي: الفيسبوك، الواتساب، الفايبر، والتويتتر" وغيرها)³.

كما تطرقنا إلى معرفة أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتواجدة في المؤسسة وذلك بحكم أن متطلبات العمل تحتم بضرورة استخدام هذه التكنولوجيات فقد اتفق أربع عاملين على أنها تتمثل في (الانترنت، الهاتف، الفاكس)⁴ ، بينما يرى عامل آخر أنها تتمثل في (الانترنت، الهاتف الثابت، الفاكس، الحواسيب، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني)⁵.

أما بخصوص حديثنا عن نوع من أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتمثل في جهاز الحاسوب والذي يعتبر من أهم الانجازات التي حققتها التكنولوجيا فهو يتيح إمكانية تخزين المعلومات وتنظيمها وأيضًا معالجتها كما أنه يوفر الوقت والجهد لذا أردنا معرفة أجيال الحاسوب الموجودة في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى فكانت إجابة عاملين بأن هناك معظم الأجيال (يوجد في المديرية الجيل الأول والثاني والثالث والرابع)⁶ ، أما احد العاملين فقال أنه (يوجد الجيل الرابع P4)⁷ ، في حين أنه هناك من قال أنه يوجد الأجيال المتوسطة وما يثبت ذلك قول أحد المبحوثين من خلال إجرائنا معه المقابلة (يوجد في المديرية الأجيال المتوسطة)⁸ ، كما أضاف أحد أفراد العينة قائلًا (تستخدم المؤسسة الجيل الرابع للحاسوب P4، وبعض الحواسيب المحمولة)⁹.

1-مقابلة مع السيد جمال بودرار، ملحق إداري رئيسي، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 09:00.

2-مقابلة مع السيدة سميحة حوايجي، عون إدارة في إطار الإدماج المهني، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/24، 10:00.

3-مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، رئيس مكتب الإعلام والاتصال، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 11:45.

4-مقابلة مع السيد يحيى حمتات، رئيس مكتب الموارد البشرية والتكوين، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 09:30.

5-مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، مقابلة سبق ذكرها.

6-مقابلة مع السيد كريم بسكري، وثاقي، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/24، 14:30.

7-مقابلة مع السيد نور الدين مساس، رئيس مكتب المنافسات والتظاهرات الرياضية، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 10:45.

8-مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، مقابلة سبق ذكرها.

9-مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، عون إداري رئيسي، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/24، 09:00.

تعد شبكة الانترنت من أهم النتائج التي توصل إليها التطور العلمي، فقد شغلت هذه الوسيلة العديد من الباحثين وذلك من أجل إيجاد صيغة مشتركة لتسميتها، فمنهم من وصفها بالعنكبوت العالمية، ومنهم من سماها شبكة الشبكات، وكذا شبكة ما بعد الشبكات، كما وصفها البعض بالمجرة الالكترونية، وذلك لأنها شبكة عالمية تربط العديد من الشبكات مع بعضها البعض يستطيع أي شخص الوصول إليها والاستفادة من منافعها، والتي هي بمثابة خدمات ولمعرفة ما تقدمه الشبكة من خدمات بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى طرحنا الاستفسار على عمال المديرية، حيث اتفق كل العاملين على أن شبكة الانترنت تقدم العديد من الخدمات والتي يستفيدون منها في المديرية حيث أنها تتمثل في خدمة الشبكة العنكبوتية التي تسهل المهام المتعلقة بالوظيفة وكذا كسب وتبليغ المعلومات وأيضا التواصل عبر خدمة البريد الالكتروني من خلال إرسال واستقبال الملفات الإدارية من طرف الوصاية في وقت قصير وكذا توفير الجهد وضمان سرية المعلومات، وما يؤكد ذلك قول أحد العاملين (تقدم الانترنت خدمة البريد الالكتروني التي تسهل المهام المتعلقة بالوظيفة)¹، كما أضاف آخر قائلا (تستعمل الشبكة في إرسال واستقبال الملفات الإدارية من طرف الوصاية)².

وحتى تتم العملية الاتصالية داخل مديريةية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى بكل سهولة ودون حدوث عوائق وذلك لضمان نقل وتبادل أحسن للرسائل وفي أقل وقت ممكن، فإن المديرية توفر شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق وهذا عن طريق شبكة الانترنت، لهذا أردنا معرفة دور هذه الشبكة في المديرية، حيث أجاب كل أفراد العينة بأن الانترنت تسهل العمل وتحسن أداء العاملين من خلال سرعة نشر المعلومات وإيصالها بتكاليف أقل، توفير الجهد والوقت، وهذا ما دلت عليه إجابة أحد العاملين قائلا (تسهل العمل بين الموظفين وأيضا الإعلام والتوجيه وضبط المواعيد الخاصة بالاجتماعات)³، كما أضاف آخر قائلا (نقل المعلومات بصفة سريعة بين المصالح وتقليل الوقت وربح التكاليف)⁴.

المطلب الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

لقد غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة حياة العديد من الأفراد والمنشآت كما لم يعد من السهل الاستغناء عنها وذلك لأنها غزت جميع المجالات دون استثناء فنجدها اليوم في السياسة،

1-مقابلة مع السيد محمد داودي، رئيس مصلحة نشاطات الشباب، مديريةية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/24، 14:00.

2-مقابلة مع السيد حمزة سعادو، مساعد مهندس في الإعلام الألي، مديريةية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 11:00.

3- مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة ذكرها.

الاجتماع، الثقافة، الدين، المجال العسكري... وغيرها من المجالات التي عجز الإنسان عن الوصول إليها، فكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا زادت استمراريته واستخدامها وبالتالي تطورها، فوسائل الاتصال تعد ضرورية في المؤسسة لأن الاتصال يمثل أحد الدعائم الأساسية والمهمة والتي بواسطتها يستطيع الأفراد تحقيق التفاهم والتعاون فيما بينهم وأيضا يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى إليها، لهذا حاولنا معرفة الوسيلة الاتصالية التي يفضل عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى استخدامها أثناء أدائهم لوظيفتهم فقد أجاب أغلب العاملين بأنهم يفضلون استخدام الهاتف لأنه الوسيلة الأنسب والأسرع، في حين يفضل آخر استعمال البريد الالكتروني وما يؤكد ذلك قوله (أفضل استخدام البريد الالكتروني)¹، كما يرى مبحوث آخر بقوله (أفضل الاتصال الشخصي المباشر رغم أنه يستغرق وقت في التنقل بين مصالح المديرية ومكاتبها إلا أنه أكثر نجاعة وشفافية في إيصال المعلومات والأنسب اجتماعيا لزيادة اللحمة بين الموظفين وتقوية العلاقة والثقة بينهم وذلك لتفادي العزلة والتهميش وإقصاء الكفاءات)².

تعمل المؤسسة على تحقيق أهدافها والغرض الذي أنشأت لأجله وذلك لحماية نفسها من الزوال ولضمان استمراريته تستعمل مجموعة من الوسائل من أجل تفادي جميع الأخطار التي قد تتعرض إليها وحول هذا أردنا معرفة الأهداف التي تسعى إليها من خلال استخدامها للتكنولوجيات الحديثة، حيث أجاب أفراد العينة بأن الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في مواكبة التطور ومسايرة الأحداث وما يثبت ذلك قول أحد العاملين بأن (المؤسسة تسعى إلى مواكبة التطور ومسايرة الأحداث الراهنة من أجل الوصول إلى الريادة)³، في حين أضاف آخر قائلا أنها (تسعى إلى تنفيذ المخططات والاستراتيجيات وأيضا التحكم في التكنولوجيا)⁴، كما أضاف البعض الآخر أنها (تهدف المؤسسة إلى وضع قاعدة بيانات ورقمنة الملفات وتأمينها)⁵، وفي ذات السياق قال أحد المبحوثين (أن المؤسسة تهدف إلى تسهيل عملية انتقال المعلومات وأيضا توفير الوقت والجهد وتفادي حدوث الأخطاء في إيصال المعلومات إضافة إلى الدقة في التنفيذ)⁶، وأما حديثنا عن إمكانية المديرية من مضاعفة استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة فقد اتفق أربعة عاملين على أنه لا يمكن مضاعفة استخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسة وذلك بقولهم (غير ممكن في

1- مقابلة مع السيد أحمد داودي، مقابلة سبق ذكرها.

2- مقابلة مع السيد يحيى حمتات، مقابلة سبق ذكرها.

3- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، مقابلة سبق ذكرها.

5- مقابلة مع السيد حمزة سعادو، مقابلة سبق ذكرها.

6- مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، مقابلة سبق ذكرها.

الوقت الحاضر وذلك بسبب قلة الإمكانيات¹، غير أن الباقي رحبوا بالفكرة من خلال قولهم (بالطبع، لما لا)²، وبخصوص استفسارنا إذا كان يتم استخدام شبكة الاكسترنانت بين المديرية والمؤسسات الأخرى فقد أجاب أغلبهم أنه يتم استخدام هذه الشبكة من طرف المديرية مع المؤسسات الأخرى، وما يثبت صحة ذلك قولهم تستخدم المديرية شبكة الاكسترنانت مع الوزارة الوصية وبعض الشركاء الاجتماعيين، في حين أجاب آخر (يتم استخدام الشبكة مع بعض المؤسسات مثل الولاية والوزارة)³.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

يعتبر موضوع الأداء من أهم المواضيع في وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة فنجاح أي منظمة مرتبط بمدى كفاءة وفاعلية مواردها البشرية إذ تنوعت التعاريف التي تناولت الأداء الوظيفي وهي تختلف من فرد لآخر كل حسب مكانته الاجتماعية والوظيفية وتوجهاته الفكرية وفي هذا الصدد عرف سبع عاملين من أصل عشرة الأداء حيث كانت إجابة أحد العاملين بأن الأداء هو (الجهد أو الطاقة التي يبذلها الموظف في أداء مهامه بشكل جدي داخل المؤسسة)⁴، بينما عرفه آخرون بأنه (كل الطرق والوسائل التي تساعد على تحقيق أهداف العمل)⁵، في حين اتفق البقية على أنه (المردود الشخصي أو الفردي الفعلي الذي يؤديه الموظف خلال ساعات الدوام أو تأدية المهام)⁶، ومن هذا المنطلق يتضح أن الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وأداء المهام المكونة لوظيفة الفرد إذ يعكس الكيفية التي يشبع أو يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وهي النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة.

يعتبر الأداء الوظيفي عنصرا أساسيا لتقييم المورد البشري لهذا هو عدة أنواع تصنف حسب معايير خاصة ومضبوطة كمعيار الشمولية، الوظيفة... ، ووفقا لتصريحات المبحوثين فإن أنواع الأداء الغالبة في مديرية الشباب والرياضة هي: (أداء جزئي حسب الوظيفة)⁷، والأداء الجزئي هو الذي يتم على مستوى المصالح أو المكاتب كل مكتب حسب وظيفته والمهام المنوطة به، في حين يرى آخرون أن أنواع الأداء تكمن في (أداء فردي)⁸، يقتصر على

1- مقابلة مع السيد أمحمد داودي، مقابلة سبق ذكرها.

2- مقابلة مع السيد حمزة سعادو، مقابلة سبق ذكرها.

3- مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، مقابلة سبق ذكرها.

5- مقابلة مع السيدة سميحة حوايجي، مقابلة سبق ذكرها.

6- مقابلة مع السيد بن يوسف شباب، مقابلة سبق ذكرها.

7- مقابلة مع السيد محمد فقير، عون إداري رئيسي، مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى، 2020/08/25، 30/14.

8- مقابلة مع السيد كريم بسكري، مقابلة سبق ذكرها.

الموظف ومؤهلاته وخبراته، (أداء جماعي)¹ تقوم به الجماعة من خلال تضافر جهود كل العمال وهو إلى حد ما يشبه الأداء الكلي والذي يتطلب تلاحم جميع مصالح المؤسسة، من أجل بلوغ أهدافها وهو لا يتحقق إلا بأداء جزئي فردي.

يعد الأداء سلوكا وظيفيا هادفا يقوم به العامل، لانجاز الأعمال المكلف بها، وبمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إما كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا، وهذا يتوقف على عدة عوامل منها الايجابية والسلبية، ونظرا لتعريفات مبحثنا فإن الأداء يتأثر ب: "ظروف العمل"²، حيث تنعكس الظروف المحيطة بالعامل في المؤسسة بدرجة كبيرة على أداء موظفيها وما مدى تقبلهم لبيئة العمل التي يعملون بها، وقد قسم أحد العمال ظروف العمل إلى (عامل مادي وعامل معنوي)³ إذ يعد العامل المادي من أهم الركائز المسيطرة على الأداء فالإضاءة المناسبة، درجة الحرارة، التهوية، والضوضاء، الاهتزاز، النظافة، الوقاية، ووضع الفرد أثناء تأدية عمله، كل هذه الظروف تؤثر على العامل ودرجة إنتاجه ومدى ارتياحه ورضاه عن الوظيفة، وغيابها أو نقصها يؤدي إلى ارتفاع مؤشر الغضب، الإضراب، كثرة الشكاوي...، أما الجانب المعنوي فهو يقتصر على الحالة النفسية والإنسانية وكلما كان طموحا شغوقا بعمله كلما شعر بالانتماء إليه وزادت قدرته على العمل بالإضافة إلى إمكانية تأسيسه لعلاقات وروابط مع زملائه في العمل وخلق جو من الود والمعاملة الطيبة يساعد في تحسين الأداء، بينما أكد عامل آخر بالمديرية أن (التكوين المتواصل)⁴ يزيد من قدرات ومؤهلات الموظف على أداء عمله لذلك فإن وجود نظام فعال لتدريب وتعليم الموظفين من المؤشرات الهامة التي تساعد على تحسين أداء المؤسسة ككل حيث وجود كوادر أكفاء في مجال نشاطها يتميزون بالمهارة والفعالية والخبرة والحنكة في تنفيذ المهام وتسيير شؤون العمل، لذلك مستوى الأداء يتوقف على كفاءة العنصر البشري الذي يمكن إخضاعه للتكوين المستمر حتى أنه في بعض الأنظمة التكوين يساهم في الترقية، قال أحد العمال (المهارات المكتسبة من طرف العمال فعالة في التأثير على الأداء)⁵، يقصد بها المهارات الوظيفية التي تتعلق بشؤون العمل مثل طريقة الانجاز، القدرة على الانجاز، فهم الوظيفة، بالإضافة إلى المهارات الفكرية "توجهاته، آرائه، تطلعاته"، ومدى قدرة الموظف على استخدام الأدوات والأجهزة العلمية، مهارات التواصل... أي كل ما يمتلكه الموظف من

1- مقابلة مع السيد محمد فقير، مقابلة سبق ذكرها.

2- مقابلة مع السيد جمال بودرار، مقابلة سبق ذكرها.

3- مقابلة مع السيد كريم بسكري، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة سبق ذكرها.

5- مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، مقابلة سبق ذكرها.

مواهب ومكتسبات يمكن أن يوظفها في مهمته داخل المؤسسة، وفي هذا الصدد قال بعض العمال أن (نقص التحفيز)¹ لا يساعد على صقل مهارات الموظف في وظيفته لأنه يحتاج إلى حافظ أو دافع يشجعه على أداء مهامه بأكمل وجه فالتحفيز من أهم أساليب تأمين التزام العاملين بأهداف المؤسسة لهذا يؤدي فشلها في استحداث واستخدام أنظمة التحفيز والمكافآت إلى اخفاقها، بينما يحدث عكس ذلك إن أولته أهمية كبيرة لأنه يزيد بالدرجة الأولى من مردودية المؤسسة، ونوعية وكمية العمل المنجز، كما أن (عدم توفير المناصب والعمل في إطار الإدماج المهني)² ينعكس سلبا على الأداء فالعامل يحتاج إلى الاستقرار في وظيفته والشعور بالانتماء لها لأن العمل في وظيفة مؤقتة لا يولي احتياجاته باعتبار الأجر منخفض، ولا يمكنه الاستفادة من إجراءات النقل، الترقية، التحفيز، المكافآت...، وهو ما يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي فمعروف على الفئة التي تعمل في إطار الإدماج المهني أنها فئة تعمل كثيرا وتقضب قليلا، بسبب (نقص الوسائل)³ صعوبات وعوائق أثناء مزاولة المهنة فاعتبار العصر الحالي عصر التطور يتعذر على العامل العمل من خلال الأساليب التقليدية التي تستغرق الوقت والجهد فعدم توفر آلات الإنتاج المتطورة والتكنولوجيات الحديثة "الحواسيب، الهواتف، الشبكات"، المصاعد الكهربائية، يخلق نوعا من النفور لدى العمال والتهرب من أداء واجباتهم (تأثر ضغوط العمل على أداء الموظفين)⁴، الضغوط هي تجربة ذاتية تحدث للفرد جراء المواقف والحالات التي يتعرض لها في مجال عمله من مسبباتها خلل في نظام الاتصالات خاصة بين الرؤساء والمرؤوسين، غياب لغة الحوار الشخصية السلبية للفرد، اختلاف الوظيفة مع التأهيل العلمي للعامل، غموض الوظيفة "عدم قدرة العامل على فهم متطلبات وظيفته"، زيادة ساعات العمل ومن نتائجها: فقدان الرغبة في العمل، انخفاض الروح المعنوية للعاملين وتنامي الإحساس بالقلق، الاكتئاب، زيادة معدلات الغياب، ترك العمل، تدني مستوى الإنتاج وانخفاض الأداء.

أصبح الأداء المتميز والمبدع هو ما يحكم على نجاح أي مؤسسة لذلك وجب الاهتمام بقدرات موظفيها وتشجيعهم على تنمية كفاءاتهم وحسن أدائهم لأعمالهم الذي يكون بإتباع العديد من الإجراءات ذكر البعض منها مبحثنا أثناء مقابلتنا معهم وهي "التحفيز والتكنولوجيا الحديثة" هو ما أكده أحد العمال في تصريحه (لتحسين الأداء يجب مساندة أحدث التكنولوجيات مع

1- مقابلة مع السيد كريم بسكري، مقابلة سبق ذكرها.

2- مقابلة مع السيدة سميحة حوايجي، مقابلة سبق ذكرها.

3- مقابلة مع السيد محمد فقير، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة سبق ذكرها.

إدماج عامل التحفيز¹ لأن توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساعد على سرعة انتقال وتوفير المعلومات بالإضافة إلى الدقة في انجاز المعلومات وتطوير نظام الاتصال في المؤسسة كل هذه العوامل تساعد في ارتفاع الأداء دون أن نقصي الحاجة إلى التحفيز العمال وتشجيعهم على القيام بواجباتهم ويكون من خلال رفع الأجور، العلاوات السنوية، المكافآت، الترقيّة، إشراك العاملين في الإدارة، التأمين الصحي والتعويضات...، كما أن (التكوين المتواصل)² من خلال قيام العمال بدورات تدريبية تعليمية من أجل تنمية مهاراتهم ومواكبة كل التطورات المتعلقة بالوظيفة.

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

ساهمت الوسائل والتقنيات الحديثة في سرعة انتقال المعلومات نظرا لتمييزها بخاصية تجاوزها حدود الزمان والمكان، فأصبح الموظف اليوم قادرا على إيصال المعلومات المتمثلة في الآراء والاقتراحات، التعليمات، والقرارات، سواء بين الرؤساء والمرؤوسين أو بين المرؤوسين في بعضهم البعض دون الاعتماد على الطرق القديمة كالتنقل لمسافات طويلة لذلك هذه الوسائل والتقنيات أعطت فرصة (التواصل مع كل الأفراد)³ في وقت قياسي وإمكانية إرسال الملفات والتقارير عبر تقنية البريد الإلكتروني لذلك فإن سرعة انتقال المعلومات ينتج عنه (ربح الوقت في أداء مصالح المؤسسة)⁴، و(اتساع رقعة الاستفادة من المعلومات)⁵، (نجاحة الأداء الوظيفي وتحسين التسيير داخل المؤسسة)⁶.

حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واضح من عمل المؤسسة فهي تساعد على حسن التسيير وانضباط العمال بقوانين وأخلاقيات المهنة، كما تنمي مهارات الموظف وتزيد من مكتسباته وقدراته العملية، فسرعة انتقال المعلومة وتطوير عملية الاتصال والتفاعل بين أطرافها شجع الموظف على أداء مهامه بدقة وجودة عالية في ظروف يسودها الرضا الوظيفي والتعاون مع الجماعة، وهو ما تسعى المؤسسة إلى تحقيقه لذلك فاستخدام التكنولوجيا في المؤسسة أسهم في تطويرها وتقديمها وهو ما أكده أحد المبحوثين بقوله (بالتأكيد تغيرت الأمور

1- مقابلة مع السيد يحيى حمات، مقابلة سبق ذكرها.

2- مقابلة مع السيد أحمد داودي، مقابلة سبق ذكرها.

3- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة سبق ذكرها.

4- مقابلة مع السيد عبد الوهاب خلاص، مقابلة سبق ذكرها.

5- مقابلة مع السيد محمد فقير، مقابلة سبق ذكرها.

6- مقابلة مع السيد حمزة سعادو، مقابلة سبق ذكرها.

إلى الأحسن والأهم هو تسهيل عملية التواصل¹، إضافة إلى إجابة مبحوث آخر بقوله (أكد ويجب مسايرة العصر خاصة في الوسائل الحديثة)².

تلعب تكنولوجيا الاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا وهاما في تحسين إنتاجية المؤسسات الإدارية سواء العامة أو الخاصة لذا نجد أن استخدامها ساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المنشودة هذا ما تثبته إجابة المبحوثين (نعم بالطبع)³ وأضاف أحد العمال قائلًا (أكد)⁴ كما أضاف آخر (بنسبة كبيرة)⁵، وقد ساهمت في رفع مستوى الأداء الوظيفي، تحسين القرارات، تسهيل وتبسيط الإجراءات، الاستخدام الأمثل للقوى العاملة، تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة، وهذا ما أكدته إجابة أحد المبحوثين بقوله (ساهمت تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة)⁶.

- 1- مقابلة مع السيد بن يوسف شيباب، مقابلة سبق ذكرها.
- 2- مقابلة مع السيد يحيى حمتات، مقابلة سبق ذكرها.
- 3- مقابلة مع السيد نور الدين مساس، مقابلة سبق ذكرها.
- 4- مقابلة مع السيد محمد فقير، مقابلة سبق ذكرها.
- 5- مقابلة مع السيد حمزة سعادو، مقابلة سبق ذكرها.
- 6- مقابلة مع السيد أمحمد داودي، مقابلة سبق ذكرها.

استنتاجات عامة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى وانطلاقاً من إجابات العمال على أسئلة المقابلة استخلصنا النتائج التالية:

أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في كافة المعلومات والأجهزة والأنظمة الحديثة التي تسهل عملية التواصل ونقل وتبادل المعلومات في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.
- معرفة أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتواجدة في مديرية الشباب والرياضة والتي تتمثل في: شبكة الانترنت، الهاتف، إضافة إلى جهاز الحاسوب وذلك حسب طبيعة استخدام كل مصلحة.

- وجود مختلف أجيال الحاسوب في مديرية الشباب والرياضة، وهي "الجيل الأول، الثاني، الثالث، الرابع، والخامس".

- تقدم شبكة الانترنت عدة خدمات في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى حيث اتفق عمال المديرية على خدمة البريد الإلكتروني، والشبكة العنكبوتية.
- مديرية الشباب والرياضة تتوفر على شبكة خاصة بها وهي شبكة الانترنت حيث لها دور كبير في تسهيل العمل وتحسين الأداء وأيضا سرعة نشر المعلومات، ربح التكاليف، رفع كفاءة عملية الاتصال، تنسيق العمل...

مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

- الهاتف هو الوسيلة الاتصالية الأنسب والأسرع التي يفضل العمال استخدامها أثناء أدائهم لمهامهم في مديرية الشباب والرياضة يليها البريد الإلكتروني، ثم الاتصال الشخصي المباشر.
- تسعى المؤسسة من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحقيق أهدافها المتمثلة في مواكبة التطور ومسيرة الأحداث، التحكم في التكنولوجيا، وتنفيذ مخططاتها واستراتيجياتها.

- بإمكان المديرية مضاعفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك حسب إجابة أغلب العاملين.

- يتم استخدام شبكة الاكسترنات بين مؤسسة مديرية الشباب والرياضة والمؤسسات الأخرى المتمثلة في الوزارة الوصية، الولاية، ومختلف الشركاء الاجتماعيين.

أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة:

- إن دراسة الأداء الوظيفي تتطلب دراسة المورد البشري فهو يعبر عن الجهد المبذول في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

- أنواع الأداء الغالبة في مديرية الشباب والرياضة هي الأداء الفردي والجماعي.
- يتأثر الأفراد في المؤسسة بعدة عوامل منها الايجابية (توفير الجانب المادي والمعنوي، المهارات المكتسبة، التكوين المتواصل)، وعوامل سلبية (نقص المناصب، نقص التحفيز، نقص الوسائل، ضغوط العمل).
- لتحسين الأداء يجب اتخاذ عدة إجراءات منها: التحفيز، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التكوين المتواصل.
- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى:**
- تساهم الوسائل والتقنيات الحديثة في سرعة انتقال المعلومات لأنها تتميز بالسرعة، الدقة، اللامكانية واللازمانية.
- حسنت تكنولوجيا الاتصال من عمل المؤسسة من خلال توفير الوقت والجهد، جودة الإنتاج والأداء، تحسين طرق الاتصال.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة لأن استخدامها كان من أجل تذليل الصعوبات التي تواجه الموظف أثناء تأدية مهامه.

خاتمة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية التي اختصت بها مذكرتنا والتي شملت على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، حيث أصبح لزاما على المؤسسات عامة، استحداث انظمتها الإدارية وإدراج تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنواعها المختلفة في منظومتها لما تلعبه هذه الأخيرة من دور هام في تفعيل أنشطتها الاتصالية وتوفير المعلومات بالإضافة إلى رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين وتحسينه باعتباره عنصرا ضروريا لتنمية وترقية المؤسسات وهذا ما ينعكس على جودة ونوعية الخدمات المقدمة وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة المتعلقة بالنمو والاستمرارية.

ومن هذا المنطلق اتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة حتمية لا بد من توفيرها واستخدامها في المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- إبراهيم بعزيز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011.
- إبراهيم نصير السنوسي، مقدمة للانترنت، د ط، مكتب التدريب، جامعة سبها، 2015.
- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2011/هـ1431م.
- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- بشير العلاق، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري.
- بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، د ط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
- حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، د ط، 2000/هـ1420م.
- حميد الطائي، بشير العلاق، أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوري.
- حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور "إداري-تكنولوجي"، د ط، 2013/هـ1434.
- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، د ط، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005.
- رفيقة حروش، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط1، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- عادل مجيد عيدان العادلي، حسن وليد حسين عباس، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2016/هـ1437م.
- عامر قندبلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية، د ط، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية وميدانية"، د ط، المكتبة الجامعي الحديث، دون بلد، أفريل 2005.
- عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، د ط، اليازوري للنشر والتوزيع، الجزائر.

- عبيدة صبطي، فكري لطيف متولي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1422هـ/2002م.
- عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.
- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- ماهر عودة الشمالي، محمد عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1436هـ/2015م.
- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2008.
- محمد عثمان الأمين النوري، تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ج1، ط1، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 1428هـ/2007م.
- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، د ط، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
- المنجد في اللغة والأعلام، ط45، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2012.
- منير نوري، تسيير الموارد البشرية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.
- مورس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصب للنشر، الجزائر، 2006/2004.
- مؤمن عبد العزيز عبد الحميد، محمد السيد بشير محمد، العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2010.

الرسائل والمذكرات:

- باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، دراسة حالة: البنك الموريتاني للتجارة الدولية، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010.
- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف، ورقة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2013/2012.
- حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة مقدمة إلى كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية كجزء مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، البحرين، 2014.
- حورية بلعويذات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، قسنطينة، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.
- خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، شعبة علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012/2011.
- رانيا جاسر أبو عوض، واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية السياسة والدراسات العليا، جامعة الأقصى فلسطين، 1436هـ/2015م.
- سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العملي للمناطق الجافة، عمر البرناوي، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.

- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- سمية ديميش، التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل واستشراف واقتصاد، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2011.
- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد باتنة، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.
- طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.
- عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
- عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمركز المجارف والرافعات (CPG)، قسنطينة، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- غانم فتيحة، وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص رسم السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2017/2018.
- فاطمة طويهري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2.
- كمال بطاش، دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تفعيل العمل التشريعي، دراسة حالة المجلس الشعبي الوطني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام

- والاتصال، تخصص تسيير المؤسسات الإعلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإعلام، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2010/2009.
- محمد إسماعيل ياسين، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في تطوير شكل ومضمون الصحف الفلسطينية اليومية، دراسة ميدانية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحافة، قسم الصحافة، كلية الأدب، الجامعة الإسلامية، غزة، 1436هـ/2015م.
- محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص: دعوة وإعلام، قسم أصول الدين، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009/2008.
- محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- محمد زميت، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، دراسة حالة عينة من المصارف الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2015/2014.
- محمد علاوة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي نموذجاً، دراسة وصفية تحليلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011/2010.
- محمود بوقطف، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.
- منير نوري، نعيمة بارك، مداح عرابي الحاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد، التوصيات والمتطلبات، جامعية حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة اتصالات فلسطينية من وجهة نظر العاملين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة، 2010هـ/1431م.

- نعيمة برنس، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت في عصر المعلومات، دراسة نظرية ميدانية في قسم الأخبار بالقناة الأرضية للتلفزيون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال فرع صحافة مكتوبة وسمعية وبصرية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.
- نهى محمد ميلاد الحمامي، إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا، 2016.
- هناء عبداوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

المجلات:

- أحمد زرنوح، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجيا الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 3، جامعة زيان عاشور الجلفة، ديسمبر 2017.
- أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الأداء والاقتصاد، العدد 3، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018.
- آدم رحمون، زهرة شريف، الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 7، العدد 28، جانفي 2018.
- أمينة بومالي، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، كلية علوم الإعلام والاتصال، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد 09، ديسمبر 2017.
- سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، دراسة حالة لمؤسسة بريد الجزائر وكالة -أم البواقي- مخبر الأبحاث والدراسات الاقتصادية، جامعة سوق أهراس، الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 05، العدد 2، ديسمبر 2018.
- سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، قسم الإعلام، كلية الأدب والعلوم الإنسانية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول والثاني، 2010.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

- عبد الرحمن سوامية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القبقة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ديسمبر 2015.
- كريمة شعبان، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 3، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، المدرسة العليا للصحافة وعلوم الإعلام، جوان 2015.
- محمد بن شهيدة، تأثير الانترنت في التحصيل العلمي لدى طلاب علم المكتبات، جامعة ابن خلدون تيارت نموذجاً، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 08، أغسطس 2019.
- مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد 6، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- نوال مغزيلي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الأول، يناير 2018.

المحاضرات:

- أمينة مخلفي، محاضرات حول اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- خير الدين حجار خرفان، محاضرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سنة ثانية إعلام واتصال، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الأغواط، 2017/2018.
- سماح صولح، محاضرات في اقتصاد المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018.
- عبد الحميد بلعباس، محاضرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس إعلام واتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2018.
- عيسى خليفي، مقياس اقتصاد المؤسسة، السنة أولى تسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مكتبة المنار.
- فضيلة زواري، محاضرات في تسيير المؤسسات، تخصص الإدارة التسويقية، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد بوقره، بومرداس، 2015.
- فوزي محيريق، محاضرات في اقتصاد المؤسسة موجهة لطلبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمد لخضر، الوادي، 2015.
- محمد لمين بونيف، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مطبوعات بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2014/2015.

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

المواقع الالكترونية:

- مجالات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، « Nessma » ،
www.almrsal.com ، 2020-07-08 ، 13:50.
- منير بركاني، كل ما يخص الأداء الوظيفي، 2020/2015 ،
<https://www.Tadwin.com> ، 13 أوت 2020 ، 19:07.
- ميترير كاني (كل ما يخص الأداء الوظيفي: مفهوم، أهمية، محددات وأبعاد)
<https://www.Tadwin.com> ، 13 أوت 2020 ، 19:07.



دليل المقابلة:

التاريخ: 2020/08/...

الاسم واللقب: ...

المكان: ...

المنصب: ...

المحور الأول: أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة.

س1: ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنسبة للمؤسسة؟

ج1:

س2: ما هي أنواع تكنولوجيا الاتصال المتواجدة في المؤسسة؟

ج2:

س3: ما هي أجيال الحاسوب الموجودة بمؤسستكم؟

ج3:

س4: ما هي خدمات شبكة الانترنت في المؤسسة؟

ج4:

س5: ما هو دور الانترنت في المؤسسة؟

ج5:

المحور الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

س1: ما هي الوسائل الاتصالية التي تفضلون استخدامها أثناء أدائكم للوظيفة

ج1:

س2: ما هي الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

ج2:.....
.....

س3: هل يمكن مضاعفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

ج3:.....
.....

س4: هل يتم استخدام شبكة الإنترنت بين مؤسساتكم والمؤسسات الأخرى ؟

ج4:.....
.....

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

س1: ما المقصود بالأداء الوظيفي في المؤسسة ؟

ج1:.....
.....

س2: ما هي أنواع الأداء الغالبة في المؤسسة ؟

ج2:.....
.....

س3: ما هي العوامل المؤثرة على أداء العاملين ؟

ج3:.....
.....

س4: إذا وجدت عوامل أخرى تؤثر على أداء العاملين سلباً، ما هي الإجراءات المتبعة لتغيير الوضع (أي طرق تحسين الأداء) ؟

ج4:.....
.....

المحور الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى.

س1: كيف ساهمت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة في سرعة انتقال المعلومات ؟

ج1:.....

س2: هل حسنت هذه التكنولوجيا من عمل المؤسسة؟

ج2:.....

س3: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة؟

ج3:.....

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
38	أهم الفروقات بين الانترنت والانترانت	1

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
31	وحدة المعالجة المركزية للحاسوب	1
59	علاقة الصراع التنظيمي بأداء العاملين	2

الصفحة	فهرس الدراسة
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	الملخص
	خطة الدراسة
أ - ب	مقدمة
	الخطوات المنهجية للدراسة
09-08	إشكالية الدراسة
11-09	تحديد المفاهيم
12	أسباب اختيار الموضوع
12	أهمية الدراسة
12	أهداف الدراسة
14-12	منهج وأداة الدراسة
15-14	مجتمع البحث وأسلوب اختيار العينة
18-15	الدراسات السابقة

	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي في المؤسسة
46-20	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
20	تمهيد
24-21	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهميتها
28-25	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها
42-29	المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
45-42	المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال ومزاياها وعيوبها
46	خلاصة
67-47	المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي
47	تمهيد
51-48	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته
55-51	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي ومظاهره وعناصره
61-55	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ومعاييرها
66-61	المطلب الرابع: تقييم الأداء الوظيفي وأهدافه
64-62	- طرق تقييم الأداء وفوائده
66-64	- إجراءات التحسين والعوامل المؤثرة فيه
67	خلاصة

75-68	المبحث الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في المؤسسة
68	تمهيد
71-69	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة وأهدافها
72-71	المطلب الثاني: خصائص المؤسسة ودورة حياتها
74-73	المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة
75	خلاصة
	الفصل الثالث: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى
81-77	المبحث الأول: نظرة عامة عن المؤسسة
77	المطلب الأول: تقديم عام بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى
80-77	المطلب الثاني: التعريف بمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى
81	المطلب الثالث: مهام وخدمات مديرية الشباب والرياضة
89-81	المبحث الثاني: تحليل أداة الدراسة
83-81	المطلب الأول: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة
85-83	المطلب الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة
88-85	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة
89-88	المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية الشباب والرياضة لولاية عين الدفلى

91-90	استنتاجات عامة
92	خاتمة
100-93	قائمة المصادر والمراجع
03-01	الملاحق
04	فهرس الجداول
04	فهرس الأشكال
08-05	فهرس الدراسة