جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة أداء مؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطلبة:

-توات عبد الله
- مصطفى عمور

تحت إشراف الأستاذ:

- د/ نبيل شايب

السنة الجامعية 2018/2019

جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة أداء مؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطلبة:

- توات عبد الله
- مصطفى عمور

تحت إشراف الأستاذ:

- د/ نبيل شايب

السنة الجامعية 2018/2019

شكر وعرفان

الحمد لله الواحد الأحد والفضل للذي خلق السماوات بغير عمد ، ورزق الرزق ولم ينسى احد ، اللهم لك الحمد حتى ترضى ، ولك الحمد إذا رضيت ، ولك الحمد بعد الرضا ، ولك الحمد على كل حال .

نتقدم بتشكراتنا الخالصة إلى كل من لم يبخل علينا بنصائحه القيمة وإرشاداته

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الخالص والتقدير الكبير إلى موظفي جامعة " **يحي فارس** " بالمدية ونخص بالذكر "**كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية**" كل باسمه وكافة الأساتذة وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد وكل من مد لنا يـد العون من أجل إتمام هذا العمل.

اللهم اجزي لهم الجزاء والعطاء ووفقهم إلى ما تحب وترضى انك سميع مجيب.

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على محمد اشرف المرسلين والسائرين في نهجه إلى يوم الدين .

اهدي هذا العمل المتواضع ....

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها ولم أجد الكلمات لوصفها ووصف فضلها ومكانتها في قلبي ، فلو كان عمرها بيدي لزدته ولو كان فيه فنائي ، أمي الغالية أطال الله في عمرها .

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان سندي المتين وأنيسي المعين ومثلي الأعلى في الحياة ، أبي الغالي أطال الله في عمره .

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله وأطال في عمرهم مع تمنياتي لهم بالتوفيق والنجاح في حياتهم .

إلى كل الأهل والأقارب .

إلى كل زملائي والى كل طلبة السنة الثانية ماستر .

إلى كل من هم في ذاكرتي ولم اذكرهم في مذكرتي .

توات عبد الله

الإهداء

-بسم الله الرحمن الرحيم و به نستعين

بداية، أحمد اللّـه سبحانه على ما أنعم علي من فضلـه

ثم أقدم تشكراتـي خالصـة طيّبـة إلـى الأستـاذ المشـرف

شايب نبيل على مرافقتـه لـي طـوال فتـرة انجـاز البحـث، علـى صبـره، علـى نصائحـه القيّمـة، علـى تواضعـه وتفهمـه

كمـا أقـدم تشكراتـي إلـى:

إلى الأساتذة الذين رافقوني طيلة سنوات الدراسة وكانوا منبع علمي وزادي

الذي لا ينضخ ولـم يبخـلوا علينـا بشـيء،

إلى العائلة الكريمة كبيرا وصغيرا والى كل من ساندني طيلة سنوات الدراسة

كما ارجوا ان يكون عملنا هذا خالصا لوجه الله وان يوفقني لخير العلم وخير العمل.

"مصطفى عمور "

خطة الدراسة

مقدمة

اولا :الاطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2-أسباب اختيار الموضوع

3-أهمية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5-مجتمع البحث وعينة الدراسة

6- المنهج وأدوات البحث

7- حدود الدراسة (المجال الزماني والمكاني)

8- تحديد المصطلحات والمفاهيم

9- الدراسات السابقة

ثانيا : الاطار النظري

الفصل الأول : ادارة العلاقات العامة في البيئة الاتصالية الجديدة

تمهيد

المبحث الاول : مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني : تطبيقات العلاقات العامة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

المبحث الثالث : استخدام المؤسسة لدعائم الاتصال الجديدة

خاتمة الفصل

الفصل الثاني : فعالية جودة الخدمة والاداء المهني

تمهيد

خطة الدراسة

المبحث الاول : مدخل عام لجودة الخدمة والأداء المهني

المبحث الثاني : عوامل وخصائص مقاييس الاداء

المبحث الثالث : مستوى الاداء وعلاقته بالمستوى الوظيفي

خاتمة الفصل

ثالثا : الإطار التطبيقي

الفصل الثالث : التحليل الكمي و الكيفي لبيانات الدراسة

تمهيد

المبحث الاول : تقديم عام لجامعة المدية (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية)

المبحث الثاني : تحليل بيانات الدراسة حسب الجداول البسيطة

المبحث الثالث : القراءة الكمية و الكيفية لبيانات الدراسة وفق الجداول المركبة

النتائج الجزئية للدراسة حسب المحاور

الاستنتاجات العامة

خاتمة

مقدمة:

مقدمة

مقدمة :

يشهد العالم اليوم تطورات كبيرة و متسارعة لتكنولوجيا الاتصال و ادواتها ، كان من اولى بوادرها توقعات Alvin toffer سنة 1970 في كتابه صدمة المستقبل future shockوالتي اتضح فيما بعد انها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوم بعد يوم ،ونشهد ملامحها في تغيير نمط حياتنا وسلوكياتنا وأفكارنا وعلاقاتنا وقيمنا وإدارة أنشطتنا ،ولا ندري ما لذي ستحدثه هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة ،التي نصطلح عليها تسمية " التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال Ntic" من تغييرات في مستقبل البشرية .

إن التطور المتسارع للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد القى بظلاله على جميع مناحي الحياة البشرية بالنظر إلى قدرتها على تجاوز عقبة الزمان والمكان خاصة منها الانترنت والانترانت ،التي تطرح خدمات اتصالية ومعلوماتية افتراضية عديدة ،وتقدم حلولا واقعية لقطاعات عديدة ، كالصحة والمواصلات والتعليم والخدمات وادارة اعمالها وغيرها .

ولعل القطاعات التعليمية هي اكبر المستفيدين مما توفره هذه الوسائل من بينها الجامعة حيث انها تسعى الى توظيفها بشكل اكبر وذلك من اجل رفع قدراتها و تسهيل عمل الادارة وضمان جودة جميع انشطتها ، والاستفادة من المزايا التي توفرها في التخطيط والتنظيم والتنسيق والمراقبة ، كما اصبحت هذه المؤسسات تتسابق نحو امتلاك آخر ما توصلت اليه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر .

ان ادخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تم في ظل تحولات على كل الاصعدة المختلفة والتي تشهدها المؤسسات الجزائرية ،ورغم ان هناك مؤسسات كثيرة قامت بإدخال هذه التكنولوجيات إلا انه لوحظ وجود مستوى متفاوت في استخدام هذه الوسائل واستخدامها ، رغم ما تتيح من خدمات تضمن

التسيير الجيد لها ، وهو ما يستدعي منا تسليط الضوء على الواقع الفعلي لاستخدام هذه الوسائل ومستوى مساهمتها في مشاركة حقيقية للمستخدمين .

ومن اجل ذلك كان عنوان بحثنا هو " دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة أداء مؤسسات التعليم العالي "وقد كان صوب بحثنا نحو كلية العلوم الانسانية والاجتماعية " جامعة يحي فارس المدية "

02 ولتحقيق هذا ارتأينا تقسيم البحث إلى ثلاثة أقسام: القسم الأول يخص الاطار المنهجي للدراسة، أين تم طرح الاشكالية وتم ارفاقها بمجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تعتبر النقاط الأساسية التي ركزت عليها الدراسة، واستعرضنا الدوافع أو الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع الذي بين أيدينا، كما تطرقنا إلى المنهج والأدوات التي استخدمناها في الدراسة مع تحديد مجتمع البحث وعينة وأهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات والمفاهيم، والدراسات السابقة، ثم انتقمنا للاطار النظري الذي يحتوي على فصلين:

الفصل الاول بعنوان ادارة برامج العلاقات العامة في البيئة الاتصالية يحتوي على ثلاث مباحث ، المبحث الاول تناولنا مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال وفي المبحث الثاني تناولنا تطبيقات العلاقات العامة وتكنولوجي الاتصال الحديثة في المؤسسة اما المبحث الثالث تناولنا استخدام المؤسسة لدعائم الاتصال الجديدة .

اما الفصل الثاني فتناولنا فيه فعالية جودة الخدمة الاداء المهني ، يحتوي كذلك على ثلاث مباحث ، المبحث الاول مدخل عام لجودة الاداء ، والمبحث الثاني تناولنا فيه العوامل البيئية المؤثرة على الاداء اما المبحث الثالث فتناولنا فيه مستوى الاداء وعلاقته بالمستوى الوظيفي ،كما تجدر الاشارة إلى أن الفصلين مسبوقين بتمهيد مبسط ومتبوعين بخاتمة تخص كل مضمون فصل على حدى.

أما القسم الثالث فخصصناه للاطار التطبيقي للدراسة الذي ابتدأناه بتقديم عام لميدان البحث(جامعة يحي فارس بالمدية تناولنا فيه تعريفا لها ، نشأتها ، وتخصصاتها ، خاصة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية التي تعتبر ميدان الدراسة المطلوب كل هذا تلاه التحميل الكمي والكيفي للبيانات المجموعة عن طريق الاستبيان، ليتبع في الأخير بنتائج الدراسة التي بين أيدينا، وخاتمة للدراسة.

الاطار المنهجي:

1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها :

شهد العصر الحالي تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الإعلام والاتصال عرف بثورة الاتصال الخامسة ، التي نتج عنها ظهور اجهزة الهاتف المدمجة والحاسبات الآلية ذات القدرات التخزينية العالية ، والمعالجة السريعة والدقيقة للمعلومات خاصة بعد دمجها بالأنترنت وقواعد المعطيات ، والتي اصبحت توفر خيارات اعلامية واتصالية متجددة وتنافسية .

ونظرا لعمق هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال ، فقد زادت الحاجة اليها من قبل المؤسسات على اختلافها ، واصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيات الحديثة في منظوماتها المختلفة سعيا منها الى تحسين جودة ادائها ، وادراكا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم الحاصل لمواكبة المؤسسات المختلفة خاصة الخدماتية منها والتي تشهد وتيرة متسارعة في تفعيل هاته التكنولوجيات الحديثة ، والانتقال من مرحلة الجهد والتكاليف الى مرحلة الاختصار وتحسين الخدمة وهو ما استفادت منه المؤسسات في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تشهده البشرية.

والجامعة كصرح علمي اصبحت تولد فرص عمل وهي من القطاعات المجتمعية التي توظف كم هائل من العاملين ويترتب عنهم جهد بدني وفكري وكل ذلك مرتبط ببيئة عمل تختلف من مؤسسة الى اخرى ، ومواكبة للتطورات الحاصلة في الكثير من مؤسسات اصبح لزاما على الجامعة توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة من اجل تحسين ادائها خاصة في ظل ما توفره هاته التكنولوجيات من وقت وجهد كيف لا والعالم كله اصبح يعتمد على هاته التكنولوجيات وهو الحال بالنسبة للجامعات الجزائرية وجامعة يحي فارس بالمدية على وجه الخصوص .

ان تحسين اداء المؤسسة قائم على مشاركة العمال في تسيير المؤسسة ومتابعة الاعمال وذلك لضمان تهيئة الجميع نحو قبول اختيارات المؤسسة ونشاطاتها والمساهمة بصورة اكبر في تنفيذها ولعل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل عاملا مهما في تفعيل هذا الواقع الايجابي وتسريع حدوث المتغيرات المرجوة، غير ان تحقيق مشاركة هؤلاء العمال يتطلب خلق روح العمل وحس الملكية والمبادرة لديهم وترقية العمل التعاوني لتحقيق الاهداف المشتركة وتطوير قدرات الموظفين والاستثمار في تطوير مهاراتهم حتى تبقى المؤسسة قادرة على تقديم الافضل ومواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في شتى المجالات .

مما سبق سنحاول بحث هذا الموضوع واسقاط محتوى البحث على جامعة يحي فارس بالمدية ،وعلى ضوء هاته المتغيرات ارتأينا في دراستنا طرح الاشكال التالي :

كيف تسهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء الوظيفي بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الثلاثي الاول لسنة 2019 ؟

وسنحاول الاجابة على التساؤل التالي من خلال الاسئلة الفرعية التالية :

1 – ماهي طبيعة الفوائد التي توفرها تكنولوجيات الاتصال الحديثة للمستخدمين الاداريين ؟

2– ما مدى ممارسة المستخدمين الإداريين لأنشطتهم في ظل تكنولوجيات الاتصال الحديثة ؟

3– هل هناك تفاوت في الاستفادة من تكنولوجيات الاتصال الحديثة تبعا للمتغيرات الشخصية ؟

4– كيف تسهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين جودة اداء المؤسسة ؟

2–أسباب اختيار الموضوع :

من بين اسباب التي دفعتنا الى اختيار الموضوع نذكر :

1 – الطموح شخصي للإسهام في مثل هذه الدراسات العلمية

2– الرغبة الشخصية المتأتية من اهتماماتنا بتطبيقات التكنولوجيات الحديثة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

3 – نقص الدراسات الاكاديمية التي تهتم بالبحث في تكنولوجيات الاتصال الحديثة ، ومدى التزام مؤسسات التعليم العالي بتطبيقها في الجزائر

4 – التعرف على واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية

3- أهمية الدراسة :

تأتي هذه الدراسة في انها تعتبر اضافة علمية لقطاع المؤسسات في الجزائر خاصة الجامعات والمعاهد والمدارس وذلك لتنمية وعي القادة الاداريين والعمال في المؤسسات والجامعات بالدور الذي تقوم به تكنولوجيات الاتصال الحديثة في دعم العملية النوعية ، وتنمية رووح المبادرة والانتماء ، واسهامهم في تفعيل الاتصال وزيادة مستوى التنسيق داخل المؤسسة وخارجها ، عبر تخزين ومعالجة وبث المعلومات بصورة سريعة ودقيقة ومنظمة ، كما تأتي اهمية الموضوع من الاعتبارات التالية :

1-التطور الهائل في مجال تكنولوجيات الاتصال الحديثة وتزايد دورها وتطبيقاتها خصوصا في المؤسسات

2-نقص الاستغلال الامثل للتقنيات والتجهيزات في المؤسسات الجزائرية ، واقتصار الاعتماد عليها في بعض الاعمال البسيطة كالحفظ والطباعة ، رغم توفرها بأعداد كبيرة وحداثتها

3- المعارضة التي تواجه توظيف تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية والجامعات الجزائرية على وجه الخصوص، وذلك من طرف القادة الاداريين والعمال

4- اهمية استطلاعية تكشف عن واقع البنية التحتية للتكنولوجيات الحديثة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، ومدى اعتمادها في دعم الادارة الجيدة وتحسين جودة اداء العاملين بالكلية

5- الاهتمام العالمي بالتكنولوجيات الحديثة ومدى اسهامها في تحسين جودة اداء المؤسسات المختلفة .

4-أهداف الدراسة :

نسعى من خلال دراستنا الى تحقيق جملة من الاهداف، نوجزها فيما يلي :

1-الكشف عن دور بعض العوامل الشخصية في تباين الاستفادة من تكنولوجيات الاتصال الحديثة في دعم جودة أداء كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

2- الكشف عن دور بعض العوامل الثقافية في التأثير على استخدام الافراد لتكنولوجيات الاتصال الحديثة

3- محاولة زيادة وعي القادة الاداريين وجميع العمال بأهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للاتصال من خلال ابراز دورها في العملية الادارية ، ومساهمتها في الحد من التعقيدات في بيئة العمل داخل المؤسسة .

4- التعرف على العوامل التي تعيق تفعيل دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

5- التعرف على مدى دعم ثقافة المؤسسة ، ومواكبتها للتغيرات الحاصلة

6- الوصول الى تقييم مدى جدية التزام كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بتطبيق هذه التكنولوجيات ومواكبة التطور الحاصل في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

- **العينة** : هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي[1].

5- مجتمع البحث وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع البحث في" مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة ، تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى ، والتي يجرى عليها البحث التقصي"[2] ومن اجل دراسة واقع تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الجزائرية وكذا مساهمتها في تحسين جودة أداء المؤسسات الجزائرية و جامعة يحي فارس بالمدية ، فقد اخترنا مجتمع البحث المتمثل في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية الكائن مقرها بحي عين الذهب وهي كلية ذات مجموعة من التخصصات المختلفة ، تمتلك سمعة جيدة بين الجامعات الجزائرية والعربية ، وتحوز على مجموعة من الكفاءات العالية قصد مواكبة التطور الحاصل والرقي بالتحصيل العلمي للطلبة الى أعلى المستويات ، ما يحتم عليها مسايرة التكنولوجيات المتسارعة الحديثة وتوظيفها بفعالية للحفاظ على مكانتها والرقي بالكلية وكذا الجامعة الى مصاف المراتب الاولى في تصنيف الجامعات الجزائرية والعربية وحتى العالمية ، وهو ما يفرض على الكلية الاهتمام بتوظيف هاته التكنولوجيات واستغلال مزايا تكنولوجيات الاتصال الحديثة في جميع تخصصاتها المشكلة لها وهذا العامل يساعدنا في دراستنا هذه باعتبار تكنولوجيات الاتصال الحديثة عنصرا مهما ترتكز عليه

[1] محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقمة مبيضين :**منهجية البحث العلمي**، دار وائل لمنشر، ط 1، عمان، دون سنة نشر ص90.

[2] موريس انجرس :**منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون ، الجزائر، دار القصبة للنشر 2006،ص298.

الدراسة ،وقد اخترنا في دراستنا عينة قصدية متمثلة في موظفي ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية من اجل ان نجري دراستنا .

ولعل اهم ما قادنا الى اجراء الدراسة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية هو انها تتوفر على مجموعة من التكنولوجيات الحديثة المتنوعة ، ما يسهل علينا استكشاف موضوعنا المتمثل في دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة أداء كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية وهو ما يوفر علينا امكانية المتابعة الميدانية .

6- منهج الدراسة :

يتطلب البحث العلمي الاعتماد على منهج واضح ومحدد لمعالجة الموضوع بطريقة سلمية تضمن الى حد بعيد دقة النتائج المتوصل اليها في البحث ،ويعرف المنهج العلمي بانه " الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد والاجراءات والخطوات المنظمة التي توجه سير العمل البحث ، وتحدد عملياته حتى يصل الباحث الى نتيجة " [1]

وقد اخترانا " **المنهج المسحي** " ، لأن " المسح يشجع على التعبير الكمي على الظواهر وتناولها احصائيا ، وبالتالي امكانية اختصار الفروض والوصول الى نتائج موضوعية

وهو يتميز بمجموعة من الخصائص مقارنة بالمناهج الاخرى المعتمدة في البحث العلمي ، حيث انه : يركز على وحدة محددة ، في الحاضر زمانا ومكانا ، يتولى وصفها وتحليلها وتفسيرها ، فهو مجرد حصر وجرد لما هو قائم فعلا ، او هو مجرد وصف للأوضاع الحالية للوحدة محل الدراسة ، ولكنه يتجاوز ذلك في عملية التحليل والتفسير والمقارنة للوضع الحاضر ببعض المستويات ، واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات التي توجه العمل وتعمل على الإصلاح لاحقا كما " يعتبر ايضا الشكل الرئيسي والمعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي ، او تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب الاتصال بمفرداتها . مما يوفر جانبا كبيرا من الوقت والنفقات والجهد المبذول من خلال خطوات منهجية وموضوعية "[2]

1 سمير محمد حسين : **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ** ، القاهرة ، كلية الاعلام بجامعة 1986، ص 127

2 احمد بدر : **مناهج البحث في الاتصال والراي العام والإعلام الدولي** ، القاهرة ، دار القباء ، 1997، ص117

7- حدود الدراسة : (المجال الزماني والمكاني للدراسة) : حيث اجرينا هذه الدراسة على عينة من موظفي جامعة يحي فارس (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية)الكائن مقرها بحي عين الذهب وسط مدينة المدية وذلك خلال السنة الجامعية 2018،2019.

8-أدوات الدراسة : الاستمارة

وتعتبر من أكثر وسائل جمع البيانات استخداما في الدراسات المسحية ، وذلك لإمكانية استعمالها في جمع المعلومات عن موضوع معين من عدد كبير من الأفراد . وهي عبارة عن "مجموعة من الخطوات المنظمة التي تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة، وتنتهي باستقبال الاستمارات من المبحوثين بعد استيفاء هذه البيانات فيها[1]."

ويعرفه أحمد بن مرسلي على أنه: "من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستعمل في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل البوح بها والاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل المرشد المتضمن لسلسلة أسئلة، والتي تقدم إلى المبحوث، وفق تصور معين، ومحدد الموضوعات قصد الحصول على معلومات خاصة بالبحث في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في إجراء مقارنات رقمية للحصول على ما هو بصدد البحث عنه وفي شكل معلومات كيفية تعت عن مواقف وآراء المبحوثين من قضية معينة [2]."

وقد صممنا لهذا الغرض استمارة بحثية مكونة من أربع محاور على علاقة مباشرة بتساؤلات الدراسة وأهدافها ثم قمنا بتعديل بعض الأسئلة بعد تحكيمها، حيث تم تجريب استمارة البحث بتوزيعها على 47فرادا في المؤسسة يمثلون مختلف الفئات السوسيومهنية .

حيث حاولنا من خلال ذلك، التعرف على ملاءمة الأسئلة ومدا تغطيتها لمجال البحث. و في هذا الإطار فقد طلبنا من المبحوثين تقديم آرائهم حول الاستمارة و ما إذا كانت واضحة أو مبهمة بالنسبة إليهم، و ذكر اقتراحاتهم أو توجيهاتهم في حال اللزوم. و قد أظهرت الإجابات الأولية تفهم أغلب المبحوثين للأسئلة المطروحة، و إجابتهم عنها دون وجود صعوبات تذكر، حسب ما أفادنا به هؤلاء عند جمع الاستمارات

[1] إحسان محمد الحسن :**الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، الطبعة الثانية، دار الطليعة للنشر، بيروت ،1996ص.
[2] احمد بن مرسلي :**مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**: ديوان المطبوعات الجامعية،، الجزائر 2003. ص ص 220،221

الأولية. وعلى هذا الأساس قمنا بتوزيع الاستمارات النهائية على المبحوثين وعددها 47استمارة ابتداء من 20ماي 2019 ثم إعادة سحبها ابتداء من 22ماي 2019 .

1-الملاحظة بالمشاركة :يكوون للباحث فيها دور ايجابي وفعال بمعنى أنو يقوم بنفس الدور ويشارك أفراد الدراسة في سلوكياتهم وممارساتهم المراد دراستها، مثال ذلك أن يعيش الباحث مع السجناء وكأنه سجين منيم دون أن يعرفوا ذلك، ولملاحظة بالمشاركة ايجابيات كثيرة ولها سلبيات ومخاطر بخاصة عندما تعرف عينة الدراسة أن الباحث يجري دراسة عليها، يتغير سلوكيا غالبا ،[1]وتم توظيف الملاحظة بالمشاركة في دراستنا من خلال الاحتكاك المباشر بموظفي ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

9-تحديد المفاهيم :

تعد عملية تحديد المفاهيم من الخطوات الاساسية للبحث العلمي ، وهي تستدعي دقة متناهية من الاجرائية والتمحيص، حيث يضبط الموضوع بتحديد المفاهيم فيه، هذا التحديد يكون من

ناحيتين :" يبدأ أولا بتحديد الاطار النظري "[2] بإعطاء تعريف شائع مجمع عليه من قبل الباحثين حول المفهوم . ثم " تحديد معاناه الاجرائي المستخدم في البحث "[3]من خلال تعريف انطلاقا من الدراسة التطبيقية او الميدانية ، وترتكز هذه الدراسة على عدة مفاهيم اساسية هي :

تكنولوجيا الاتصال الحديثة: قبل التطرق الى تحديد المفهوم لابد من التحديد الدقيق لمعاني ، بمعنى فن ، صنع، او تقني. ، technoكل من **التكنولوجيا** ، كلمة مكونة من مقطعين ،

logis اي مذهب ، علم ، نظرية .فاذا اجتمع اللفظان في كلمة واحدة نجد ان كل فن او صنعة لابد ان يؤطرها علم او نظرية علمية معينة [4]

[1] مصطفى عميان ربحي :**البحث العممي، أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته**، بيت الأفكار الدولية، دون طبعة، الأردن، دون سنة نشر، ص.

[2] احمد بن مرسلي : **مناهج البحث العلمي في بحوث الاعلام ولاتصال** ، ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2003،ص84

[3] المرجع نفسه ، ص84

[4] مؤيد سعيد السالم : **نظرية المنظمة الهيكل والتصميم** . الطبعة الثانية عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ،2005، ص95

ان مصطلح **التكنولوجيا** مصطلح انجلوسكسوني خالص ولا يوجد له مقابل باللغة الفرنسية : مصطلح التكنولوجيا الفرنسي هو ترجمة غير سليمة للمصطلح الأنجلوسكسوني الذي يحدده القاموس الفلسفي " لا لوند " جاء في القاموس الفلسفي لا لوند ان " التكنولوجيا هي مجموع العمليات التقنية في عمومتيها وفي علاقتها بالحضارة " .

–techniques dans ce qu'ils ont de général et dans L'étude des procédés leur rapport à la civilisation.

فالمرجعية الأنجلو سكسونية تحدد– اذن– التكنولوجيا في كونها مجموع تقنيات لها ارتباط عام بحضارة ما وهو تحديد عملي و اجرائي ، لكنه يطرح قضايا اشكالية كثيرة اهمها ، انه يوسع الفضاء لدرجة يجعل الفنون والآداب والشعر وغيرها تقنيات ، شأنها في ذلك شأن العلوم الدقيقة ، بمعنى انه لا يحدد التكنولوجيا في تقنيات فقط ، ولكن في كونها ايضا معلومات ومعارف وابتكارات ينتجها مجتمع وحضارة ما في محيط ما وفي زمن ما فالتكنولوجيا –اذن – هي تقنيات لكنها تحمل سمة المجتمع والحضارة والعصر الذي انتجها .

ان التكنولوجيا هي ،الأدوات والاساليب والادوات المستخدمة لنقل او تحويل المدخلات التنظيمية الى مخرجات، ووفقا للعالم ،" كاندوالا " فإن التكنولوجيا هي التطبيق والاستخدام العلمي المنظم للمعرفة الانسانية في المجالات او المهام العملية .....

ووفقا للمحتوى المؤسساتي ، يمكن النظر للتكنولوجيا على انها احد المتغيرات الهيكلية لأنها تؤثر – وبشكل مباشر ومستمر – في علاقات الافراد بالمؤسسة فالمكائن سواء كانت بسيطة او معقدة ، تؤثر في قدرات الافراد الذاتية ومعنوياتهم وعلى مواردهم سلبا وإيجابا كما تؤثر في نظم الاتصال ايضا [1]

فيما يعرفها علي حبيش على انها " دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين ، واقامة الرسائل اللازمة لإنتاجه . حيث ان التكنولوجيا بصفة عامة هي الديناميكية المتطورة او مجموعة

[1] مؤيد سعيد **سالم :نظرية المنظمة. الهيكل والتصميم** ، المرجع السابق. ص ص 95 96

من الطرق او مجموعة من المعا رف التي تفترض فيها القدرة على حل مشكلات الانسان المعقدة والمتداخلة ، والتي تشكل الاطار المبدئي للإنسان " [1]

ويمكن ان نعرف تكنولوجيا الاتصال على انها تلك الوسائل المادية التقنية التي تتضمن جملة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة التي تتضمن جمع ونقل ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها وتسهيل تبادلها بين الأفراد الفاعلين والمؤسسة .

9- الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى: دراسة للباحث شمس ضيات خلفلاوي (2009) بعنوان " فرص تجسيد مجتمع المعلومات داخل المؤسسة "، عرضها في المؤتمر الدولي حول الاعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة ...لعالم جديد بجامعة البحرين ، بالبحرين ، هي دراسة وصفية تحاول التعرف على واقع مجتمع المعلومات من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال من طرف الاطراف الفاعلين في الجامعة ، وعن مدى استغلالهم اياها في ممارساتهم اليومية وعن الظروف المحيطة بهذا الاستعمال ، واستعمل الباحث اداة المقابلة في جمع البيانات ، واكنت العينة مكونة من 30 عاملا بجامعة بجي مختار بعنابة ، وقد تووصل الباحث من خلال هذه الدراسة بانه اصبح من الضروري التأكيد على المشروعات المبنية على ادارة المعلومات التي اصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها داخل الجامعة ، ولكن لابد من التأكيد على ان فعالية هذه الادارة لا تتم الا من خلال مدخلين اساسين هما :

- المدخل القائم على التكنولوجيا : والذي يركز على التطرق لأنظمة المعلومات ، وكذلك تكنولوجيا المعلومات.

- المدخل القائم على الافراد : حيث تجدر الاشارة هنا الى اهمية الافراد في تجديد وانشاء المعلومات والمعرفة ، والتي تفوق القدرة التكنولوجية في تجميع المعلومات وتصنيفها واسترجاعها واعادة استخدامها [2].

[1] صلاح سالم، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامن القومي** ،الطبعة الأولى، عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية،20، ص 59

[2] **:** شمس ضيات خلفلاوي ، **دراسة بعنوان " فرص تجسيد مجتمع المعلومات داخل المؤسسة "**، عرضها في المؤتمر الدولي حول الاعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة ...لعالم جديد بجامعة البحرين ، بالبحرين 2009.

-الدراسة الثانية :

دراسة يسري محمد حسين 2010 (بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية) دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد -العراق ، حيث ترمي هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى ، وقد طبق هذه الدراسة علي عينة مكونة من 50شخص من الأفراد العملين في فندق السدير ، حيث استخدم في هذا البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات اللازمة ،فضلا عن المقابلات الشخصية ، وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في اختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، والارتباط و الاختبارات F و I لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد حيث توصلت الدراسة إلى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة أثر بين المتغيرين ،وأشارت الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث سيدر ،وانخفاض كفاءة ومهارات الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون بين العاملين والمؤسسات محل البحث في بناء قواعد بيانات كما توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات [1].

الدراسة الثالثة : دراسة العربي عطية 2012 (تحت عنوان" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية) دراسة ميدانية في جامعة ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية و كفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61 موظف دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه

[1] يسري محمد حسين دراسة ، (بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية) دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد –العراق،2010.

الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام. [1]

[1] العربي عطية تحت عنوان" **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين** " في الأجهزة الحكومية المحلية) دراسة ميدانية في جامعة ورقلة.2012.

الاطار النظري:

الفصل الاول : ادارة برامج العلاقات العامة في البيئة الاتصالية

تمهيد :

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال وعلى مدى السنوات القليلة الماضية مما أدى إلى ظهور تغييرات نوعية في العديد من أوجه الحياة و بوتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، وقد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و غيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كماً و نوعاً.

وكان الأساس في ثورة الاتصالات و هو التلاقي و التزاوج الذي تم بين عتاد و أجهزة الكمبيوتر و البرمجيات و كذا شبكات الاتصالات، وعلى مدى نصف القرن العشرين و بداية الألفية الثالثة ارتقت هذه التكنولوجيا خلال سلسلة من النقلات النوعية صوب الأصغر و الأسرع و الأكفأ، و الأسهل استخداما.

ويعيش العالم اليوم مرحلة جديدة حيث تمثل تكنولوجيا الاتصال أحد أهم مظاهر هذه الثورة، فهي تؤدي دوراً أساسياً في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة، حيث تم من خلالها إزالة حواجز الزمان والمكان، كما يجمع الدارسون و المتخصصون على أن إنشاء شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق إذ استطاع الإنسان من خلاله أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بشاشة الكترونية صغيرة، وبذلك أصبح الاتصال الإلكتروني وتبادل الأخبار في أقصر وقت و بأقل التكاليف من الحقائق الملموسة التي تمثل إحدى المقومات الأساسية للنمو التكنولوجي لأي مجتمع، و خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية، و الهاتف النقال ،كل هذا وضع المؤسسات أمام تحد جديد ألا و هو امتلاك تكنولوجيا الاتصال والتحكم فيها .

ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل و الذي تم تقسيمه إلى ثلاث عناوين رئيسية، أولها يستعرض المفاهيم و التعاريف التي لها علاقة بالتكنولوجيا و الاتصال الهادف، أما العنوان الرئيسي الثاني فقد جاء ليربط بين ما تم التطرق له في العنوان الذي يسبقه أي التطرق لمفهوم تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا والاتصال المؤسساتي وأهم خصائصها كما تم تناول كل من موضوع تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الجديدة و التأثيرات وتطبيقات هذه التكنولوجيات، و أخيراً تطرق العنوان الرئيسي الثالث لهذا الفصل إلى موضوع البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و من ثم دعائم الاتصال الجديدة او استعمالات ، ثم انتهى لأبرز الآثار المترتبة عن هذا الاستعمال و التطبيق.

المبحث الاول : مدخل عام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال

قبل التطرق و الخوض في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع و ذلك بتناول كل مصطلح على حدا رغم تداخل بعضها ببعض، وعليه سنتطرق لكل من المصطلحات التالية التكنولوجيا و المعلومات و الاتصال.

ماهية التكنولوجيا : تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمنظمات و الإدارات بل حتى الحكومات و أصبح مفهومها مرتبط بتطور و تقدم المجتمعات، فهي تعتبر الأداة الأكثر مساهمة و بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة، و في هذا الجزء سوف نتناول المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا و كذا مختلف التعاريف لها ثم نعرج على مراحل تطورها ثم أهم أنواعها و في الأخير أهميتها و دورها الاستراتيجي في المنظمة.

مفهوم التكنولوجيا :تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعاً و استخداماً في عصرنا– حتى من قبل المواطن العادي– مما زاد في اللبس و الغموض اللذين يكتنفانه. حتى أصبح له معاني كثيرة و مفاهيم مختلفة ومتناقضة حسب مستخدم اللفظ. [1] فقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح إلا أنه ما زال الغموض يشوبه إلى حد كبير، فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه.

ومن ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا) (Technologieإلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما) (Technoوتعني التشغيل الصناعي، و الثاني) (Logosأي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي ". [2] كما يلاحظ أنه هناك اختلاط– خاصة في اللغة الفرنسية – بين لفظ تقنية Technique و لفظ تكنولوجيا Technologie و الأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبيا، و التقنية هو الأسلوب (أو الطريقة) الذي يستخدمه الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي "علم الفنون و المهن" La science des arts et métiers و دراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات و المعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.[3]

و يعرف المعجم) (Websterالتكنولوجيا أيضا بأنه" اللغة التقنية، و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر و رفاهيتهم. أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود ".[4]

---

[1] محمود علم الدين ، **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري** ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990، ص15

[2] محمد الصيرفي ، **ادارة تكنولوجيا المعلومات** ، الطبعة الاولى، دار الفكر الجزائري ، الاسكندرية ، 2009، ص13

[3] محمود علم الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص ص16،17

[4] غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان ،2007ص22

و هناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع "[1]

كما تم تعريفها على أنها " دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، و هي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية"[2]

نجد أن تعريف التكنولوجيا يتراوح بين (الاستخدام العام للمعرفة) إلى (عالم الفنون الصناعية) و الأدوات بما فيها الآلية(و لكنها تشمل أيضا الأدوات العقلية مثل لغات)العقول المبرمجة(و التحليل المعاصر و التقنيات الرياضية والتطبيقات المنظمة للمعرفة العلمية على المهام العملية بل يوجد من عرف التكنولوجيا بأنها (قواعد نمو المستقبل).[3]

من خلال ما جاء في هذه التعاريف يلاحظ بأن هناك بعض هذه التعاريف ركزت على الجانب المادي و الذي يشمل جميع الآلات و المعدات و كذلك الإنشاءات الهندسية و الفنية المختلفة من جهة و أهملت الجانب الثاني الذي ركزت عليه تعاريف أخرى ألا و هو الجانب الفكري و الذي يضم مجموعة الأسس المعرفية و التقنية والمنهجية التي هي وراء إنتاج الجانب المادي، و أفضل التعاريف هي الشاملة التي لم تمل الجانبين معاً و أوضحت بأن الجانبين و العنصرين معاً يمتزجان و يتداخلان و يتكاملان و بينت بأن غياب أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر بصفة منفردة.

---

[1] جمال أبو شنب، **العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن**، دار المعرفة الجامعية، مصر، ، 1999ص.28

[2] علي غربي و يمينة نزار، **التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال**، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2002،ص.17

[3] عزت محمد جرادات و صادق إبراهيم عودة، **العلم و التكنولوجيا و التنمية**، الطبعة الأولى، دار صفا، عمان، 2007،ص 137

تعرف على أنها الأجهزة المادية، والبرمجيات التي تربط المكونات، والعناصر المختلفة لعتاد الحاسوب، وتحويل البيانات من موقع إلى آخر.

وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف، والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات، والوسائل المادية والتنظيمية، والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها، وانتاجها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات[1]

تظهر تكنولوجيا الاتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية و اللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات، وتحليل مضامينها، واتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة.

يعرفها الكاتب معالي فهمي خيضر بأن: "تكنولوجيات الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل، وتخزين المعلومات في شكل الكتروني. وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات."

إجرائيا:

ومن خلال ما تم التطرق اليه نجد أن التكنولوجيا الاتصال تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات اتصال، وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في اجهزة الاتصال من هاتف، فاكس، إنترنيت...، و ذلك بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخدماتية.

[1] عبد المجيد شكري، **تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون**، الطبعة الأولى، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996، ص11.

- **مفهوم الأداء:**

- 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 قياس على أساس نتائج الفرد.

ويعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين.[1]

- **وهناك تعريف أخر:** الأداء يعني تأدية أو القيام بعمل وجهد أو نشاط ن طرف فرد أو فريق أو مؤسسة من اجل تحقيق هدف معين، حيث يتم الحكم عليه في الأخير بأنه جيد، كفء. كما نجد أن هذا التعريف يربط الأداء بالفعالية والكفاءة، والواقع أن جل الدراسات تحاول ربط الأداء بالفعالية والكفاءة سواء على المستوى الاستراتيجي أو على المستوى التشغيلي حيث أنه لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة التي تمكنت من بلوغ أهدافها بشكل جيد، إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد مقارنة بمثيلاتها.[2]

- الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.[3]

---

[1] راوية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية:رؤوس مستقبلية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط: 2001، ص 25.
[2] عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية**، العدد الأول، 2001، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 88.
[3] محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديد، الإسكندرية، 2003، ص 219.

- **ويعرفه عاشور على أنه:** قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد، ونمط الأداء.[1]

- **تعريف اجرائي** : وعرف الأداء بأنه المسئوليات والواجبات والنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفء المدرب القيام بها.

المطلب الثاني : نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال :

مرَت التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية، عبر مراحل تطور تاريخية امتدت لمدة طويلة من الزمن و أهمها:

المرحلة 01: ثورة اللغة:

بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر عن صياغة لرغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم، و المعاني المشتركة من اجل التواصل مع باقي أجناس البشر ، ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له، فاستخدم الصوت، والرموز ، والإشارات[2]

المرحلة 2:ثورة الكتابة :

من خلال الرموز و الإشارات توصل الإنسان إلى الكتابة بالحروف الهجائية، وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي

[1] عاشور احمد صقر، **السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية**، الإسكندرية، 2005، ص ص 25-26.
[2] محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية)**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،ط1، 2005،ص21

منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة، وبالتالي إنقاذها من الضياع، خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة[1]

المرحلة3: ثورة الطباعة

بدأت هذه الثورة عندما اخترع الألماني جوتنبورغ المطبعة في القرن الخامس عشر، لتنقل بذلك المجتمعات الإنسانية إلى عهد جديد من الاتصال و التواصل ، و أتاح بذلك للغة المكتوبة قدرا كبيرا من الانتشار بعد إن انتشرت الطباعة في أوروبا، ومنها إلى العالم كله[2]

المرحلة 4 :ثورة الاتصالات السلكية و اللاسلكية

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتخطي حاجز المكان والمسافة ، لكن في المقابل ضلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز ، حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن 19عشر،فظهر التلغراف، ثم التلفزيون، ثم الراديو، فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية، ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجل، وتحفظ، وتجمد اللحظة المرئية المنقضية ، وتطورت إلى السينما لتحرر تلك الصور الثابتة وتمنحها الحركة ، ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل وقائعها ، كانت الثورة الرابعة هي ثورة الكهرباء و الكهرومغناطيسية و اللا مكان و اللازمان.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيات الاتصال الحديثة :

لقد سمحت تكنولوجيات الاتصال الحديثة بأن يخرج كل فرد أو مؤسسة من موقعه الاجتماعي الذي يحتله في المجتمع الحقيقي، ويلتحق بتجمعات جديدة تقوم على أساس نظام رقمي وتجمعات لغوية تشغل فضاء

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال و نظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007، ص100،

[2] -المرجع نفسه ،حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد،،ص100

الانترنت، وهو ما أطلق عليها التجمعات السيبيرية ، ونجد ذلك مجسدا خاصة في البريد الالكتروني والمنتديات، ويضمن ذلك السرية وحرية المستقبل الذي يقوم بتسيير وتسيير استهلاكه[1]

إن ما ينبغي التأكيد عليه، هو أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد غيرت كثيرا من المفاهيم، فلم تعد المفارقة في جوهرها قائمة بين القوي والضعيف ماديا ، ولا بين من يملك و من لا يملك، لكن حقيقة بين المبطئ وبين المسرع، كما لم يعد الحديث عن الأمية بمفهومها التقليدي ، بل عن الأمية الرقمية والتكنولوجية، وفي مستوى متقدم الحديث عن أمية رشادة الاستعمال، لا إمكانية التشغيل والاستعمال فحسب، كما لم تعد الساحة الفكرية تستوعب الحديث عن المجتمع الزراعي ولا الصناعي، إنما أضحى الحديث مركزا حول مجتمع المعلومات ، بل عن المجتمع الرقمي والافتراضي. وعليه ، فإن الواقع اليوم يثبت – وبقوة – أن الهوة الحقيقية لم تعد بين قوى متباينة اقتصاديا أو سياسيا فحسب، بل بين اللذين يملكون التكنولوجيا الاتصالية وبين من لا يملكونها ، بين من يوظفونها توظيفا عمليا ويطوعونها لخدمة مجالات التنمية، وبين من يملكونها عبثيتها دون الاستخدام الجيد لها، ومن هذا المنطلق طرحت عدة إشكالات والتي منها مشكلة الفجوة الرقمية التي خلقتها ثورة المعلومات والاتصالات .

إن هذه الهوة تقاس بمدى توافر أسس المعرفة بكل ما هو رقمي، حيث يستند ذلك إلى تكنولوجيا المعلومات ودرجة الارتباط بالشبكة العالمية، وتوافر طرق المعلومات السريعة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات، وهي الأسس التي أصبحت تحكم جميع مناحي الحياة وأساليب أداء الأعمال. وانعكس ذلك على تطور الشركات و المؤسسات الجديدة التي تؤسس يوميا لممارسة أعمالها عبر الانترنت، ومنها مؤسسات الدوت كوم ، وإطلاق المبادلات التجارية الالكترونية وإقامة الحكومات الالكترونية. [2]

ولعل أبرز السمات التي تتصف بها تكنولوجيات الاتصال الحديثة هي:

---

[1] مليكة هارون : **الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال**، مرجع سابق، ص . 139

[2] يوشول فائزة وآخرون : **واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر** ، مجلة الباحث ، عدد ، 05جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، ،2007، 124 ص

1- التفاعلية: l'interactivité:

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنيين هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظي مشاركين بدلا من مصادر وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، المشاركين...

2- اللا جماهيرية dé massification :

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

3- اللا تزامنية :A synchronisation :

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الالكتروني؛ ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

4- قابلية التحرك أو الحركيةMobilité :

فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى أخر أثناء حركته...

5- قابلية التحويل convertibilité : و هي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس.

6-قابلية التوصيلconnectivité : وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعة كبرى من أجهزة أخرى، يغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.

7-الشيوع أو الانتشارubiquité : و نعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على انها ترف ثم تتحول إلى ضرورة...وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة التزام لكل الأطراف المعنية. وفي رأي "ألفين توفلير " Tofler Alvinأن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقصي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

8-الكونية: Globalisation :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على ألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم[1]

لقد نجحت تكنولوجيات الاتصال الحديثة – ولأول مرة – في تحقيق المعادلة الصعبة، ونعني بذلك نجاحها في أن تجمع بين الأكفأ أو أعلى قدرة، وبين الأرخص والأكثر سهولة في الاستخدام .

[1] حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين**: تكنولوجيات المعلومات والاتصال**، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، مصر ،2000 ص ص 314،316

المبحث الثاني : تطبيقات العلاقات العامة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

المطلب الثاني : واقع تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية:

أصبح لا يخفى على أحد اليوم الدور المتعاظم الذي تلعبه الوسائل التكنولوجية في تحسين ظروف العمل والإنتاج وتحسين الأداء للمؤسسات عبر العالم.

وقد أضحت معظم المنظمات تستخدم الحاسبات الآلية في أداء أعمالها المتنوعة ، فقد حل الكمبيوتر محل الآلة الكاتبة والمطبعة التقليدية والأرشيف الورقي ورسامي الخرائط واللوحات الهندسية، كما ارتبطت هذه الحواسيب عن طريق الاتصالات بشبكات المعلومات ومنها الانترنت على وجه التحديد، و أصبحت المؤسسات تنشئ شبكات كمبيوتر محلية خاصة بأنشطتها وإدارتها.

و أصبحت الانترنت تؤثر تأثيرا إيجابيا على المنظمات التي ترتبط بها وتوظفها لأداء مهامها المختلفة، وفي هذا الصدد صار يؤثر على أي منظمة تستخدم تكنولوجيا الشبكات مجموعة من المتغيرات الخارجية النابعة من البيئة المحيطة بها ، مما حتم عليها التعامل معها حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها التي تسعى لتحقيقها حتى يكون أداؤها فعالا.[1]

وحتى تقوم المؤسسة بمراقبة محيطها بشكل جيد ، وبكفاءة مهنية تضمن السير الحسن لمختلف نشاطاتها سواء الإدارية أو الإنتاجية ، لابد لها من استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي تمكنها من جمع المعلومات والمعرفة من المصادر المتاحة لها ، وذلك حتى تكون قراراتها سليمة وصائبة.

في الجزائر؛ وكغيرها من دول العالم فقد شهدت إدخال تجهيزات تقنية واتصالية جديدة مواكبة لما يحصل من تغيرات لكن السؤال المطروح هو: ما مدى إسهام هذه التكنولوجيات في تطوير المؤسسة الجزائرية؟

---

[1] أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي – نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل** ، دار الفكر العربي، القاهرة ،2005،ص،373

غير أنه، و إن كان لا يمكن تجاهل المجهودات المتعددة التي قامت بها الجزائر نحو إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد وجميع مناحي الحياة، و إن كان استعمال الانترنت كتكنولوجيا إعلام واتصال يتعمم أكثر فأكثر، إلا أن آثاره العملية خصوصا على التنمية يبقى محدودا جدا، فهذا القطاع لا يمثل سوى واحد المائة (1%) من الناتج المحلي الخام، كما أن انتشار فضاءات الانترنت العمومية في الجزائر لم يكن له لحد الآن دور في التلاحم الذي ينتج عن الاندماج الموفق للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأنشطة المختلفة. والواقع أن هذه التكنولوجيات هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محدودين، وهذا غير كاف لإنتاج اقتصادي وثقافي وفكري ومعرفي فعال.[1] إننا نجد في معظم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هذه التجهيزات الإعلامية، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الكفاءات الضرورية لاستعمالها، وحتى البرامج الجديدة المناسبة للظروف وللتقنيات الحالية، وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غيابا للاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها. فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة ،1969 إلا أن هذا الحل بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة المعلوماتية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة.

أما الأنظمة الحديثة، فأغلب المؤسسات تملك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية محوسبة بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهازا خاصا بالتنظيم والإعلام الآلي، و المحاسبة العامة خاصة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد[2]. إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تملك أجهزة وأنظمة وإعلام آلي، أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المخزونات. كما أن

[1] بوشول فائزة وآخرون ، مرجع سابق ، ص ،131

[2] ناصر دادي عدون : **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، دراسة نظرية وتطبيقية، مرجع سابق، ص ص، 167،166

متخذي القرارات في المستويين الاستراتيجي والعملي لا يستعملون جهاز الكمبيوتر في أعمالهم اليومية إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا [1]، والأكيد ، أن الإرادة وحدها لا تكفي ، كما أن توفير المعدات التكنولوجية أيضا لا يكفي ، إنما يتوجب خلق بيئة معلوماتية ، بل وثقافة تكنولوجية مسايرة لعصر التحولات الكبرى الذي نعيشه.

إن الواقع الجزائري يثبت أن الاندماج التكنولوجي والمعلوماتي سواء على مستوى الأفراد، أو على مستوى المؤسسات – وهو ما يهمنا في هذا المقام – يصطدم في كل مرة بجملة من العوائق المتعددة التي تحول دون تحقيقه .

المطلب الثاني : العلاقات العامة والتكنولوجيا :

الحديث عن إدارة العلاقات العامة عبر الانترنت يدفعنا أولا للحديث عن إدارة العلاقات العامة في الواقع فهي تعتبر من بين أهم الإدارات التي لها أهمية كبيرة داخل المؤسسة فهي تقوم بمختلف العمليات الاتصالية، ويعتبر الاتصال الإداري من بين العمليات المستمرة بمعنى أنه لا يقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المؤسسة وإنما يصاحب المؤسسة منذ تأسيسها، ومع التطور السريع الذي تشهده البشرية وبدخول التكنولوجيا إلى المؤسسة تطورت عملية الاتصال الإداري داخل المؤسسة لتطبق الجانب الالكتروني في كل العمليات الاتصالية منها إدارة العلاقات العامة التي وظفت الوسائل الالكترونية منها الانترنت في مجال اتصالها حيث تتمثل أهداف الاتصال الإداري الكتروني بصفة عامة في:[2]

- تقليل تكلفة إجراءات الإدارة و ما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع جمهورها.

---

1 المرجع نفسه ، ص .168

2 عماد بوقلاشي، **الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية**، مذكرة ماجيستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2011/2010ص90

- إلغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن وفي أي وقت كان.
- تحسين الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات.

هذا بالنسبة لأهداف الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة، ولأن العلاقات العامة تسعى من خلال كل نشاطاتها إلى تحقيق الأهداف التالية بنسبة لكل من الجمهور الداخلي والخارجي:

بالنسبة للجمهور الداخلي[1]:

- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات التي ترى الإدارة ضرورة توفرها لديهم.
- تعريف العاملين بحقيقة ما يحدث داخل المؤسسة.
- إشعار كل عامل أو موظف بقيمة العمل الذي يقوم به.
- توصيل أفكار وتوجيهات الإدارة العليا إلى العاملين.
- تنشيط التعاون بين أعضاء الجمهور الداخلي للمؤسسة.
- كسب ثقة الجمهور الداخلي للحصول على تأييدهم ومساعدتهم . بالنسبة للجمهور الخارجي للمؤسسة [2]:
- تحقيق سمعة طيبة للمؤسسة وتدعيم صورتها الذهنية لدى مختلف فئات الجماهير التي تتعامل معها ولدى المجتمع.
- مساعدة الجمهور على تكوين رأي صحيح وذلك بمده بكافة المعلومات.
- العمل على كسب ثقة الجمهور الخارجي.
- تحسين علاقة المؤسسة بالمجتمع.

---

[1] كريمة إبراهيم، العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية، مذكرة ماجيستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2005/2004ص40 .

[2] كريمة إبراهيم، العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية، مذكرة ماجيستير، غير منشورة، جامعة الجزائر،ص،48

– زيادة فرص التفاهم المتبادل و الانسجام بين المؤسسة والجماهير.

[شرح سياسات المؤسسة وأهدافها وتزويد أفراد الجمهور بكافة المعلومات والبيانات التي يحتاجون إليها عن المؤسسة وعن نشاطها.

– الرد على كافة أخبار الكاذبة أو غير صحيحة تنشر عن المؤسسة أو عن قياداتها أو عن نشاطاتها من خلال المراقبة المستمرة.

وبناء على أهداف الاتصال الإداري الالكتروني وأهداف العلاقات العامة بنسبة للجمهورالداخلي والخارجي فإن أهداف العلاقات العامة عبر الانترنت تتمثل في النقاط التالية:

– تقليص وتسهيل فترات الاتصال، حيث ساهمة الانترنت في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية بسرعة هائلة وفي الوقت المناسب.

– ضمان أعلى درجة الكفاءة والفاعلية في نقل الرسائل بوضوح مع تقليص حالات التشويش.

– تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصال بين طرفي الاتصال في الوقت الذي يؤدي إلى مساعدة كليهما إلى تحقيق أهدافهما المختلفة.

– تقليص التكاليف والحد من الأعباء المالية المترتبة على العملية الاتصالية مما يساعد في تفعيل عملية الاتصال باستمرار.

– تقليص الشكاوي المرتبطة بسوء فهم محتوى الرسالة الاتصالية، ما يعني التقليص من تكاليف معالجة الشكاوي.

_ التغذية الراجعة الفورية مما يسهل تدارك الأمور بكل سهولة وأريحية.

_ رفع من كفاءة العمل من خلال تسهيل عملية الاتصال بين المستويات الإدارية داخل

المؤسسة.

وتوفر الانترنت اليوم فرصا عظيمة لتوظيف المهارات الإبداعية للعاملين في مجال لعلاقات العامة، كما أن هناك الكثير من الإرشادات التي يمكن تطبيقها لخدمة مثل هذه لمهارات الإبداعية وتوظيفها للمساعدة في ممارسة العلاقات العامة بشكل أفضل في حقبة لانترنت إذ تنقسم عملية إدارة وتعزيز العلاقات العامة عبر الانترنت إلى أربعة مستويات هي [1]:

-**المحتوى** : يقدر جمهور الانترنت المحتوى الثري للغاية، فالأساس في الوجود على شبكة الوب هو جودة المعلومات المقدمة والجهد المبذول من أجل التأكيد لزائري الموقع بأنه يمكنهم الوثوق في المعلومات بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الموقع وتصفحه بمنتهى البساطة ويمكن أن تشمل هذه المعلومات على ملخصات وخلفيات عامة وتفسيرات ومعلومات حول المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة جنبا جنب مع الترفيه والمتعة.

-**الوسيلة(الوصول إلى الموقع)**: التي يمكن من خلالها الوصول إلى المعلومات فالقائم على العلاقات العامة يمكنه أن يساعد في عملية جذب متصفحي الشبكة وتوفير بعض المميزات للمستخدم من خلال منافع متبادلة عبر الانترنت، لزيارة أحد الموقع على الانترنت يذهب المستخدم إلى مواقع يعرفها جيدا أو يستخدم إحدى آليات البحث، بالإضافة إلى ذلك يقوم باستخدام المعلومات ووجهات النظر الخاصة بمستخدمي الانترنت الآخرين) خلال لمناقشات) كما يستخدم نصوص الإحالة من مواقع إلى آخر.

وضمان المحتوى الثري معروف في بيئة الشبكة يعني زيارة المزيد من الأشخاص للموقع والتعامل مع المؤسسة التي تعمل بها، وهذا يعني أنك تصل إلى الجمهور من خلال الانترنت وتوفر الحافز لزائر الموقع

[1] 36-بوباح عالية ، دور الانترنت في مجال التسويق، مذكرة ماجيستير،غير منشورة جامعة منتوري قسنطينة . 2010/2011،ص،121

كي تتولد داخله الرغبة في البحث عن المؤسسة أيضا وتزداد إمكانية الوصول إلى الموقع عندما يكون هناك انجذاب متبادل بين الأطراف.

-**الأشخاص (الجمهور)** : الذين يستخدمون الانترنت وهم المتأثرون في الماضي كانت المعلومات التي يتم بثها تنتقل من متلقي إلى أخر ببطء، هذا إذا انتقلت أساسا، وكان الأمر يتم شفهيا فقط أما في عالم الانترنت فيمكن للجميع أن يشاهدوا كل الأشياء التي يهتمون بها، ويختارون من الذي يستقبلون منه المعلومات بالإضافة إلى ذلك يمكنهم أن ينشروا المعلومات ويمكن أن تكون متاحة للملايين من الأشخاص في جميع أنحاء العالم عن طريق قائمة المناقشات. عندما تخاطب المؤسسة جماهير الانترنت، فإنها قد ترغب في وضع المؤثرات المختلفة على هؤلاء الجماهير في الاعتبار، فالأشخاص الذين يستخدمون الانترنت يظهرون حماسا كبيرا نحو منتج أو معلومات معينة من خلال النقر بزر الماوس أو من خلال مناقشة أو تعليق عبر الشبكة.

-طبيعة العلاقة مع هؤلاء المتأثرين وهذه العلاقة هي التي تخلق التعاطف مع المؤسسة إن العلاقة بين أي مؤسسة والجمهور الذي تستهدفه تقوي أو تضعف من خلال الحاجات والمنافع والاعتقادات المتبادلة، وهذا لا يعني أن التفاعل بينهما ليس له تأثير متبادل على كل منهما.

إن العلاقة بين أي مؤسسة والجمهور الذي تستهدفه تقوى أو تضعف من خلال الحاجات والمنافع والاعتقادات المتبادلة، وهذا لا يعني أن التفاعل بينهما ليس له تأثير متبادل على كل منهما.

إن معرفة اهتمامات مستخدم الانترنت و آماله والأشياء التي تحفزه يزيد من فرصة إنشاء علاقات ثقة وسمعة جيدة، وهذه العلاقة تشمل ثراء المحتوى وا ٍمكانية الوصول بالنسبة للمحتوى والجمهور المتصل بهذا المحتوى والعلاقة الوثيقة بالثقافة عبر الشبكة أو خارجها التي تخلق التعاطف لتلبية احتياجات الجمهور والمؤسسة.

في المؤتمر الثالث للانترنت والمجتمع الذي يعقد كل عامين ، ألح البروفيسور kollock إلى الحاجة إلى إنشاء تجمعات ومجتمعات تتخذ الثقة أساسا لها، وذلك بجانب العناصر والأساسيات الأخرى، وقد جاء على لسانه "نحتاج إلى بناء الثقة، ووجود آلية للمساءلة " وقد صاغ العلاقات بين عمليات التبادل الحر للمعلومات في رؤية مفادها الآتي : " عندما يقرر أحد الأشخاص الدخول في تعامل مع شخص آخر تكون سمعة الثاني هي مصدر المعلومات التي يمكن أن تخفض من عدم التأكد وتقود عملية اتخاذ قرار منح هذا الشخص الثقة من عدمه[1] "

المطلب الثالث: اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها

لقد كان لانتشار وتطور تكنولوجيات الاتصال الحديثة الأثر البالغ على جميع القطاعات عموما، والمؤسسات بمختلف أنواعها خصوصا، وأصبحت هذه الأخيرة لا تقوى على القيام بنشاطاتها دون اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة للاتصال، وفيما يلي سنتطرق إلى ابرز تلك التكنولوجيات، أشكالها، استخداماتها[2]:

1-جهاز الحاسوب:

يعتبر الحاسب الالكتروني" وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم بيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات، وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها واجراء المقارنات المنطقية عليها. ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة[3] . "

وعليه فيمكن القول أن الحاسب الالكتروني يقوم باستلام بيانات أولية، يعالجها، ويجهزها، ويقدمها في شكل مخرجات منطقية.

1

2 -محمد شوقي شادي، **الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات**، دار النهضة للنشر، بيروت،1983،ص 16

3 مرجع سبق ذكره ، محمد شوقي شادي، ص ،16

مكونات الحاسوب:

*وحدة التشغيل.

*وحدة التخزين الداخلية.

*الوحدة الحسابية.

*وحدات رصد النتائج المستخرجة من الحاسب.

*وحدة التغذية بالمعلومات.

*وحدات التخزين الخارجية: والتي تكون في شكل اسطوانات، اشرطة.

ولقد مر الحاسب خلال مراحل تشكله تاريخيا بعدة مراحل، حيث يرجع تاريخ صناعته إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، وبالتحديد في الولايات المتحدة الأمريكية، التي قامت بصناعة أول حاسوب الكتروني " **eniac**"من مميزاته كبر حجمه، وتعقد مكوناته[1].

خصائصه:

– سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة اثناء تنفيذ وادارة البيانات.

– قلة الاخطاء اذا كانت الرقابة جيدة على مدخلاته.

– قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي اثبتت من خلال الممارسات أنها اقل بكثير من الحصول عليها يدويا[2] .

[1] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة ، ص468
سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص468
[2] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة**، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة ، ص468

– مرونة الحاسوب من حيث تحمله في حالة النمو السريع لعبء أكبر دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية، بين جهازين، تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى ألاف الكيلومترات، وعن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل المستقبل)، وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم ، وقد ساعدت هذه الأجهزة على توافر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم، عندما يواجه احدهما صعوبة في الذهاب إلى المدرسة كالمرض في المستشفيات...

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو أن المستخدم يستخدم الأجهزة، وهي ثابتة بحيث لا يمكن إجراء الاتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة (إلا إذا جهز الهاتف بمنظومة وصلة لاسلكية قصيرة المدى 20 –100متر)، لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية، بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة، عن طريق كابل فانه متوفر للاتصال والاستقبال على مدار الساعة، دون التأثير بقوة التغطية أو الظروف الأخرى، إضافة إلى تكلفته المنخفضة، كما يمكن استخدام وصلة الهاتف الثابت أيضا للاتصال بالأنترنت، وبتكلفة منخفضة .[1]

شبكة الإنترنت:

هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الالكترونية حول العالم، مرتبطة ببعضها البعض والتي نتج عنها ارسال كم هائل من الرسائل الالكترونية فيما بينها بلمح البصر، وكذا تبادل الملفات،

[1] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص468

والصور، والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع هذه الأنماط من المعلومات، تم تسميته بالنسيج العالمي.

كما يمكن تعريفها على أنها شبكة من الحاسبات الالكترونية، سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع، والأحجام، ترتبط مع بعضها البعض، عن طريق بروتوكولات تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات.[1]

تاريخها:

في عام ،1950وفي أوج الحرب الباردة، دخل القلق لوزارة الدفاع الأمريكية حول ما سيحدث لأنظمة الاتصالات القومية عند حدوث حرب نووية ، كان واضحا أن نظام الاتصالات سوف يكون حيويا في حالة حدوث حرب عالمية ، ولكن كان من المؤكد ان الصراع النووي سيقضي عمليا على نظام الاتصالات الموجود عام ، 1962ووصف "**بول باران** "وهو باحث يعمل لحساب الحكومة حلا للمشكلة في مقال بعنوان "حول شبكات الاتصالات الموزعة"، قد اقترح نظاما من الحواسب المتصلة ببعض يشمل كافة الولايات المتحدة، وذلك باستخدام شبكة لامركزية، بحيث تولف بقية العقد اتصالاتها ديناميكيا إذا دمرت بعض العقد. نوقش الاقتراح وتم تطويره وتوسيعه من قبل العاملين في حقل الحوسبة ، وفي عام1969 أطلقت أول شبكة لتبديل الطرود من قبل وكالة الأبحاث المتقدمة ARPAالتابعة للبنتاغون[2].

وقد دعيت ARPA.NETضمت هذه الشبكة أربعة مراكز أبحاث جامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس،ومعهد أبحاث ستانفورد، و جامعة كاليفورنيا في سانتاباربارا، وجامعة أوتا.

توسعت شبكة ARPA –NETلتضم في نهاية عام 1971حوالي 15عقدة وفي نهاية 1972 أصبحت تضم 40عقدة، كما ظهرت مجموعة عمل تربط الشبكاتGROUP INTERNET

[1] محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط،1دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية المتحدة،،2001،ص178

[2] 2غلب عوض النواسية، الإنترنت والنشر الالكتروني(الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية،) ط 1، دار الصفاء للنشر، الأردن، ،2011ص.27

WORKINGالتي انحصرت مهمتها في تأسيس بروتوكولات للنظم التي بدأت تنمو بسرعة كبيرة بفضل كونها لامركزية، كان من السهل على مديري النظام إضافة الحواسيب لشبكة ARPA، NET وكل ما يتطلبه الأمر هو خط هاتفي وأجهزة قليلة العدد وبروتوكول NCPمجاني.

خلال بضعة سنوات أصبح هناك أكثر من مئة حاسوب ضخم مرتبط بالشبكة التي عبرت البحار، وسرعان ما أصبحت ARPA NETمكانا لتبادل المعلومات و الأفكار، وقد كان التعاون بين العلماء والمدرسين هو المجال الأكثر شيوعا للنظام ،و أصبحت الرغبة لدى الآخرين للارتباط بالشبكة ولم يكن مستغربا ا ناول تطبيق رئيسي طور للاستخدام على الشبكة كان البريد الالكتروني الذي طور RAY TOMLINSOEN ومن خلاله استطاع الباحثون المرتبطون بالشبكة تأسيس اتصال مستقل في1972،مع كل فرد على الشبكة في العالم، واستطاعوا تبادل الأفكار، والأبحاث، والمعلومات بسرعة وسهولة، مع إضافة إمكانية إرسال البريد إلى عدة أشخاص معا، وبعدها ظهر ما يعرف بلوائح البريد، وبدأ المستثمرون يتناقشون حول المزيد من الموضوعات في هذا المجال و هكذا تطورت الإنترنت.[1]

خدمات الانترنت :

-تبادل النصوص والرسائل مع ملايين الاشخاص داخل الإدارات والمؤسسات.

- استرجاع برامج، صور، وثائق، خرائط، فهارس...من آلاف الأماكن والمخازن في جميع أنحاء العالم.

-استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعاون والتواصل بين الأفراد والمؤسسات في مكان واحد أو في قارات مختلفة

-استكمال بعض الأعمال التقليدية كالمراسلات السريعة.

[1] -ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام ، أساسيات الإنترنت، سلسلة الرضا للمعلومات، دار الرضا للنشر، ط1،2000 ،ص، 12

وقد دخلت خدمات الإنترنت وتطبيقاتها في أمور عديدة من أبرزها ما يلي:

خدمة البريد الالكتروني، القوائم البريدية، الاخباريات، مجموعات النقاش، الحوار والمحادثة، الدخول عن بعد، خدمة نقل الملفات، شبكة الويب العالمية، خدمة "غوفر"، مؤتمرات الفيديو، خدمة البحث عن المعلومات، البحث عن الملفات والوثائق، البحث عن اشخاص، تصفح الملفات، البحث عن اللعب والترفيه، مزاولة الاعمال على الأنترنت، خدمة الارشفة، خدمة الاتصال الصوتي، خدمة التسويق.،...[1]

وفي ما يلي شرح موجز لاهم الخدمات التي أفرزتها الإنترنت:

*البريد الالكتروني: وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية، ولاستخدامها يشترط وجود برنامج–بريد الكتروني– عنوان بريد الكتروني المرسل اليه. يساهم في إرسال الرسائل، وقواعد البيانات، والصور، والتسجيلات الصوتية، والبرامج...

*الدردشة: كتابة وتبادل الرسائل والمعلومات في اتصال حي مباشر يشبه البريد الالكتروني التقليدي وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.

*خدمة البحث: أو التقصي فمعظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية، تسمح لك بالسؤال عن المعلومات وهو ما يعرف بخدمة التقصي. [2]

[1] -مرجع سبق ذكره -ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام- ص.13
[2] عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر، مطبعة الانتصار للنشر، القاهرة، 2001،ص.49

***نظام الفهرسة** :نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة لإرسال واستقبال الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت، دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص فواتير البريد والتليفون.

المبحث الثالث : استخدام المؤسسة لدعائم الاتصال الجديدة

المطلب الاول :إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة

إن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة تعتبر الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات، والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات، والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة ، وذلك عن طريق تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات في شكل معطيات موحدة، وبثها بسرعة في كل أنحاء العالم باستعمال الانترنت. فالمؤسسة التقليدية القائمة على المبدأ التايلوري تحولت اليوم إلى مؤسسة شبكية (Entreprise Réseau،)وتحولت أيضا وثائقها المكتوبة إلى سيرورات

رقمية باعتماد أسلوب العمل عبر الشبكة[1] .

إن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتطور الشبكات، جعلت من النظام الهرمي في المؤسسات شكلا غير ملائم لأنماط التسيير، حيث هذا النمط الجديد متحرر من قيود المكان والزمان.

ويرى "بيار شاب ينياك " Pierre Chapignac " أن كل شيء يفيد أن تزايد مكانة المعلومة، ومع التكنولوجيات سيفضي إلى تحول بنيوي من شأنه أن يغير النظام الاجتماعي والاقتصادي، كما ازم أن الاقتصاد– والذي تمثل المؤسسات أهم خيوطه – لم يعد يتمحور حول المهارات العملية و الإنتاجية ، وإنما

[1] ين بريكة عبد الوهاب ، ين العركي زينب : **أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**، مرجع سابق ،ص . 246

حول الذكاء والفكر الخلاق، مع ما يعنيه ذلك من توفر القدرة على معالجة المعلومات والابتكار والتصور والتنظيم والتكيف [1]

والواضح وفق عالم تكنولوجيا الاتصال ، أن مخطط النمو التقليدي القائم على الإنتاج وتوزيع المواد المصنعة ، بالتالي خلق فرص التشغيل قد أثبت قصوره ومحدوديته ، ذلك أن النمط الحديث للمجتمعات قد أفرز أشكالا جديدة من المبادلات وصيغا جديدة مغايرة وأشكالا غير معهودة من المقايضة [2] .

وعليه، فقد أصبح الاستثمار في الانترنت وما توفره يشكل مصدرا جديدا لإحداث الوفرة في التكلفة ورفع الكفاءة الإنتاجية ، كما أن التجارة العالمية تزايد استعمالها على صعيد المنافسة ، فقد أضحت هذه التكنولوجيات تقدم – وبكفاءة – طرقا جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات، وبالتالي تحقق مكاسب اقتصادية نظرا لأنها تحسن من قدرات كل القطاعات في حيازة ومعالجة ونشر واستخدام المعلومات.[3]

المطلب الثاني : متطلبات ادماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

ان إدماج تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسات يحتاج إلى متطلبات متعددة نوجزها فيما يلي:

أ- متطلبات إدارية و تنظيمية و بشرية:

-الحد من بيروقراطية العمل المكتبي و تبسيط إجراءات العمل.

-تطبيق الأساليب الحديثة و المعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.

---

[1] رضا النجار، جمال الدين ناجي: **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مرجع سابق، ص .23

[2] المرجع نفسه ، ص،23

[3] حاج عيسى آمال ، هواري معراج : **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادي الجزائرية ،** الملتقى الوطني الأول حول
" المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد ، من 23 -22أفريل ، 2003ص .

-إتاحة الفرصة للترقية و تنمية الكفاءات و تنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

-تدعيم و تأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة كلل.

-تنمية نظام فعال للمزايا و الأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على إخراج كل ما لديهم من إبداعات و طاقات.

-الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة في التقييم على أساس فرق العمل.

-تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد و الإصرار في تبني تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها.

ب- متطلبات فنية :

-العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات و معاملات المنظمة، مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة.

-توافر البرامج التدريبية التي تسعي لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير و الابتكار و الإيداع و التحكم في أصول و تطبيقات الحاسب.

-ضرورة توافر القدرة الفنية لدي العاملين للاستخدام و تشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد.

-أن تحقق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات توقعات مستخدميها فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام وكذلك العمليات التطبيقية.

-الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ت – متطلبات اجتماعية و نفسية:

–السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور و أهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات.

–العمل يروح الفريق و تدعيم روح المعاونة و المساندة.

–ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد و العاملين نحو تطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

–دعم و تنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة و إمدادهم بالدعم المعنوي[1].

–القدرة على التآلف مع أدوات اكتساب المعرفة و طرق الوصول إلى المعلومات[2].

–زيادة قدرات العاملين على التعلم و حثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ث – متطلبات مالية:

–توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال ال تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بحسب متطلبات كل جهة إدارية.

–القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.

–اعتماد دراسات الجدوى المالية و الاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد.

والحقيقة ، أن تسريع وتيرة الانخراط في الانترنت وكافة قطاعات تقنية المعلومات ضرورة ملحة يفرضها عالم جديد تحكمه شبكة المعلومات في الال الاقتصادي نتيجة لتوسع قدرة الكومبيوترات بأنواعها المختلفة ، وازدياد سرعة التشغيل والاندماج بين أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال.

المطلب الثالث : عوائق ادماج تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تسيير المؤسسة

[1] بوشول فائزة وآخرون ، **واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر** ، مرج سابق ،ص، 124

[2] المرجع نفسه ، ص،125

1- **عوائق تنظيمية** : وتتضمن:

أ-غياب مشاركة حقيقية: يتوقف إحداث التغيير بالدرجة الأولى على قبول العاملين وتعاونهم لإتاحة الفرصة لنجاحه. لذى، فإن عدم إشراك الأفراد في التغيير والذي تمثل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أحد مظاهره يمثل أحد أسباب فشل التغيير.

و في المؤسسات الجزائرية مظاهر عديدة لرفض التغيير ترجع في أحيان كثيرة إلى عدم وضوح أبعاده ونتائجه لدى العمال، وقد يبدو لهم أنه يمثل تهديدا لأمنهم أو إضرارا بمصالحهم ، وهي تظهر في صورة مقاومة علنية أو مقاومة سرية، فالمقاومة السرية تتجسد في مظاهر عديدة يمكن أن تظهر في قلة التفاهم والتحاور مع المسؤولين و زملاء العمل، المماطلة وانخفاض الأداء الفردي. أما المقاومة العلنية فتتجسد في مظاهر عديدة أهمها الغيابات المستمرة، عدم احترام مواقيت العمل ورفض أداء بعض الأعمال وغيرها. وقد تصل إلى المشاركة في الإضراب عند إحساس العامل بوجود ضرر ما ينجم عن هذا التغيير.

ب -المركزية التنظيمية: عندما يتسم التنظيم بالمركزية الزائدة، حيث يتعين أن تجتاز الرسالة الصادرة عن الموظف الصغير مستويات تنظيمية عديدة قبل أن تصل إلى الرئيس الأعلى، ثم تهبط بالاستجابة من أعلى لأسفل عبر هذه المستويات.

إن تعدد هذه المستويات لاّ يطيل فقط من وقت الاتصال، لكنه يعرض الرسالة للتشويه. فكل مستوى قد يضيف إليها أو يحذف منها أو يمزجها بتفسيراته الخاصة .[1]

ت -عدم توفر القدرات البشرية وضعف التكوين : وذلك للأسباب التالية:

-ندرة الصفوة على قيادة مسيرة التصنيع و استيعاب التكنولوجيا المنقولة و تطويعها.

-ندرة العمالة الماهرة القادرة على استيعاب التكنولوجيات المنقولة.

[1] حمد سيّد مصطفى : **إدارة السلوك التنظيمي**، مرجع سابق، ص .374

-ضعف الاهتمام بتدريب العاملين داخل المؤسسات أو خارجها "خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة، رغم وجود إمكانيات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات التي لديها معاهد تكوين تابعة لها. [1]

ث- عدم تلاؤمها مع أنماط التسيير المعتمدة: إن توفر أجهزة الإعلام الآلي في بعض المؤسسات الجزائرية لا يعني لدى مسيريها لا أدوات مساعدة للتسيير، و لا تقنيات حديثة مكلفة ومفيدة بشكل كبير يجب استعمالها. بل بالعكس، قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة، ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في التسيير، نظرا لعدم الاهتمام الموضوع أو لقدم الأنظمة المتوفرة، دون العمل على تغييرها وتحديثها للاستفادة منها.[2]

عوائق ثقافية :

أ -عدم توافق التكنولوجيات المنقولة مع النواحي الاجتماعية و الثقافية للمؤسسة:

تؤثر القيم الاجتماعية و الثقافية السائدة في المؤسسة على سلوك الأفراد العاملين مما يفرض دراسة هذه النواحي. و نجد أن غالبية الدراسات و البحوث قد ركزت على ة ثلاث محاور و هي كما يلي:

-العوامل الاجتماعية و الثقافية المتعلقة بالدول النامية و التي تؤثر على الاستيعاب التكنولوجي.

-الاختلافات الثقافية بين مديري الشركات بالفروع متعددة الجنسية و بين العاملين المحليين.

-التركيز على نظام للإدارة متعدد الثقافات و التركيز أيضا على المدير العالمي. [3]

---

[1] ناصر دادي عدون : **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، مرجع سابق، ص .168

[2] المرجع نفسه، ص .167

[3] احمد سيد مصطفى ، ادارة السلوك التنظيمي ، مرجع سبق ذكره ،ص،ص،76،77

خلاصة الفصل :

من خلال تعرضنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في المؤسسة نستنتج ان المؤسسة تسعى من خلال تطبيق التكنولوجيات الى تحسين ادائها والوصول الى اداء متميز يضمن لها المنافسة والاستمرارية في تقديم خدمة جيدة ، ومستوى متميز ولكن ورغم ذلك فلا يمكن ان نغفل على ان هاته التكنولوجيات والتي لابد ان توظف على احسن وجه وذلك بالتكوين الامثل للعاملين ، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال هاته التكنولوجيات من اجل الاستمرارية في تحسين الاداء الامثل والجيد ، خاصة مع التطور المتسارع والتعقيدات التي قد تواجه مستعملي هاته الوسائل ، رغم محدودية المؤسسة في استعمال وتوظيف هاته الوسائل .

الفصل الثاني : فعالية جودة الخدمة والاداء المهني

- تمهيد

المبحث الاول : مدخل عام لجودة الاداء

المبحث الثاني : عوامل وخصائص مقاييس الاداء

المبحث الثالث : مستوى الاداء وعلاقته بالمستوى الوظيفي

- خاتمة الفصل

الفصل الثاني : فعالية جودة الخدة والاداء الوظيفي

تمهيد :

يعتبر العنصر البشري هو الدعامة الرئيسية لنجاح المؤسسات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام والعمل على استخدامه، أي الاستخدام الفعال. خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المؤسسات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق حل واحد هو تحسين مستوى أداء العاملين.

المبحث الأول : مدخل عام لجودة الأداء

المطلب الاول : مفاهيم حول الاداء الوظيفي

هناك بعض المصطلحات ذات العلاقة بمفهوم الأداء نذكر منها :

الكفاءة: إن الكفاءة تعني القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة، (أي قدر من الناتج والمخرجات في زمن محدد)، والجودة والتكلفة أي الوصول إلى الأهداف المسطرة من خلال استخدام موارد المنظمة المتاحة بشكل أمثل يتطلب بلوغ الكفاءة وزيادتها بحسن استغلال الموارد المتاحة دون إهدار[1].

وهناك بعض المصطلحات ذات العلاقة بمفهوم الأداء:

– **الكفاءة:** إن الكفاءة تعني القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة،

(أي قدر من الناتج والمخرجات في زمن محدد)، والجودة والتكلفة أي الوصول إلى الأهداف المسطرة من خلال استخدام موارد المنظمة المتاحة بشكل أمثل يتطلب بلوغ الكفاءة وزيادتها بحسن استغلال الموارد المتاحة دون إهدار. [2]

– **الفعالية:** تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة بمعنى أخر هل يحسن العاملون وفرق العمل والمديرون أداء ما يجب أن يؤدى لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة أخرى تؤدى دون داعي أو مبرر؟

وتقاس الفعالية انطلاقا من أهداف المؤسسة.

– **الإنتاجية:** وتتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلا والوسائل المستخدمة لبلوغها، ففي مقياس أداء فرد أو قسم أو إدارة ، أي هي تعبير عن قدر الناتج المحقق من استخدام قدر معين من المدخلات أو الموارد في فترة زمنية محددة.

---

[1] احمد سيد مصطفى، **المدير وتحديات العولمة**. دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، مصر، 2001، ص ص 67، 68، 69.

[2] المرجع نفسه

– **الأهداف:** تعرف أنها " تعبيرات محددة عما ترغب المنظمة في تحقيقه خلال فترة زمنية محددة، أي هناك أهداف بعيدة المدى (استراتيجية)، وأهداف أخرى مرحلية أو قصيرة المدى، وللهدف مجموعة خصائص:

- الواقعية: أي يمكن بلوغه وتحقيقه.
- أن يكون كميا قابلا للقياس مما يسهل عملية التقييم ومع ذلك يمكن أن تكون بعض الأهداف نوعية غير كمية مثل هدف تحسين صورة المنظمة.
- أن يركز على النتيجة المستهدفة وليس على كيفية بلوغها.
- أن ينسجم مع الأهداف الوظيفية الأخرى للمنظمة.
- أن يصلح أساسا لتنظيم الأنشطة اللازمة لبلوغها

02) تصنيف الأداء: توجد عدة تصنيفات للأداء ولعل هذا يعود كما أشرنا في البداية لاختلاف اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الأداء استنادا إلى عدة معايير، ومن أهم هذه المعايير، معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية والمعيار الوظيفي:

أولا: حسب معيار مصدر الأداء:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

الأداء الداخلي: وينتج من تفاعل مختلف أداء الأنظمة الفرعية للمؤسسة، أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي أداء الموارد البشرية في المنظمة، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية.

الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة وقد يعود بنتائج إيجابية على المؤسسة مثل: قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب تحسين الأوضاع الاقتصادية، وقد تنعكس سلبا على المؤسسة أيضا وهي لا تتحكم فيه كما هو الحال للأداء الداخلي.

ثانيا: حسب معيار الشمولية:

يمكن تقسيم هذا المعيار إلى أداء كلي وأداء جزئي:

الأداء الكلي: يتجسد في الانجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحققها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة.

الأداء الجزئي: ويقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحققها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة كالاستمرارية والنمو والربحية[1]

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية في المؤسسة وهي الإنتاج، المالية، التسويق، والموارد البشرية. ويتم تقسيم الأداء إلى:

أداء الوظيفة المالية: تتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي وتحقيق المردودية والربح العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة.

أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى تموقعها.

أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة.

أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وهذا الأداء يبنى على الكفاءات واختيار ذوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب.[2]

---

[1] عمر محمد تومي الشبيلي، **علم النفس الإداري**، الدار العربية للكتب، طرابلس، 1988، ص 56.
[2] عبد المليك المزهودة ، مرجع نفسه، ص 89.

03) أبعاد الأداء:

نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

الجهد المبذول.

كمية الجهد.

نمط الأداء.

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

الجهد المبذول: يعني مستوى بعض أنواع الأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة بالأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.[1]

[1] محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص ص 219، 220

المبحث الثاني : عوامل وخصائص مقاييس الاداء

المطلب الاول : العوامل البيئية المؤثرة على الأداء

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، بالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار ، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها في الحقيقة موجودة فعلا، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء.



الشكل رقم (1) يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء.[1]

[1] محمد راوية، **إدارة الموارد البشرية**: رؤية مستقبلية، القاهرة، الدار الجامعية للطبع والنشر، 2010، ص ص 211،212.

المطلب الثاني: أهمية قياس الأداء

تكمن أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم كما يساعدهم في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.

تقييم المشرفين والمديرين: حيث يساعد الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء العمل ا لذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: يعني أن قياس الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المادية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين وإنقاصها، كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

مقياس أو معيار: إن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا مقبولا في تقييم سياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.

تقديم المشورة: إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين ككل التدريب داخل المؤسسة وخارجها، وبمعنى أخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزا للتطوير الشخصي ومقياسا له.

يعتبر متطلبا للمعرفة الشخصية والاطلاع: إذن إن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهم أثناء عملية القياس، إذ أن العامل بعد أن يعرف الكثير عن من يرأسه.

اكتشاف الاحتياجات التدريبية: إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن المكافآت التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير الأزمة.[1]

المطلب الثالث : خصائص مقاييس الاداء

[1] الهيتي خالد، **إدارة الموارد البشرية**: مدخل استراتيجي أعمال، دار وائل للنشر، الاردن، 2004، ص 26.

يشترط في المقياس مهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه، ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص التالية:

الصدق: أي أن العوامل الداخلية يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان، وهناك حالتان يكون فيهما المقياس غير صادق وهي:

في حالة احتواء المقياس على عوامل أساسية وهذا النوع من الخطأ يعرف بقصور المقياس.

في حالة احتوائه على مؤثرات خارجة عن إرادة الفرد وهذا النوع من الخطأ يعرف بتلوث المقياس.

ثبات المقياس: يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقاييس ثابتة عندما يكون أداؤه ثابتا، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف دراجات أو مستويات أدائه فان ذلك ليس عيبا فيه وإنما حالة طبيعية.

التمييز: ونعني بها درجة حساسية المقاييس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فنميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

سهولة استخدام المقياس: ونعني به وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.[1]

المبحث الثالث : مستوى الأداء وعلاقته بالمستوى الوظيفي

المطلب الاول :الرضا الوظيفي ومستوى الأداء

من القضايا الجدلية التي أثارت نقاشا حادا هو دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء والإنجاز، وقد كان الاعتقاد السائد في الماضي بان الموظف الذي يكون راضيا عن عمله يكون أكثر إنتاجية، ولكن الدراسات الحديثة لم تكشف عن وجود علاقة حقيقية واضحة بين الرضا الوظيفي والأداء، والتي أثارت اهتمام وفضول المزيد من الباحثين الذين أجروا الدراسات المكثفة حول الموضوع، وكشفت هذه الدراسات عن نتائج متضاربة وعن علاقة معقدة ليست باتجاه واحد أي بمعنى أخر أن الرضا الوظيفي بسبب الأداء، وان الإنجاز العالي يساعد على الرضا الوظيفي.

[1] الهيتي خالد، مرجع سابق، ص ص 203،204.

وبالإضافة إلى العلاقة بين الرضى الوظيفي والأداء، فقد اهتمت الأبحاث و الدراسات بعلاقة الرضا مع دوران العمل، والتغيب، والتأخر عن الدوام فالموظف الأكثر رضا لا يميل إلى ترك عمله، والموظف الأقل رضا يكون لديه ميل نحو ترك عمله. وبالنسبة للتغيب فقد بينت الدراسات وجود علاقة عكسية أيضا، فالموظف الذي يتمتع بدرجة اكبر من الرضا يميل لان يكون غيابه قليلا ، وفيما يتعلق بالتأخر عن الدوام ، فقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية أيضا، فالموظف غير الراضي عن عمله يظهر عدم رضاه من خلال التأخر.[1]

[1] حسين حريم، **السلوك التنظيم " سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال"**، الطبعة الثالثة، 2009، دار حامد للنسر، عمان، ص ص ص 91،93،94.

المبحث الثاني : علاقة الاداء بالرضا الوظيفي

إن الفكر الإداري خلص بثلاث اتجاهات أساسية وهي:

الأول: يرى بان الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء.

الثاني: يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا.

الثالث: يرى أن الرضا هو نتيجة حصول العامل على المكافأة العادلة التي بدورها ضرورة قيام العامل بأداء معين.

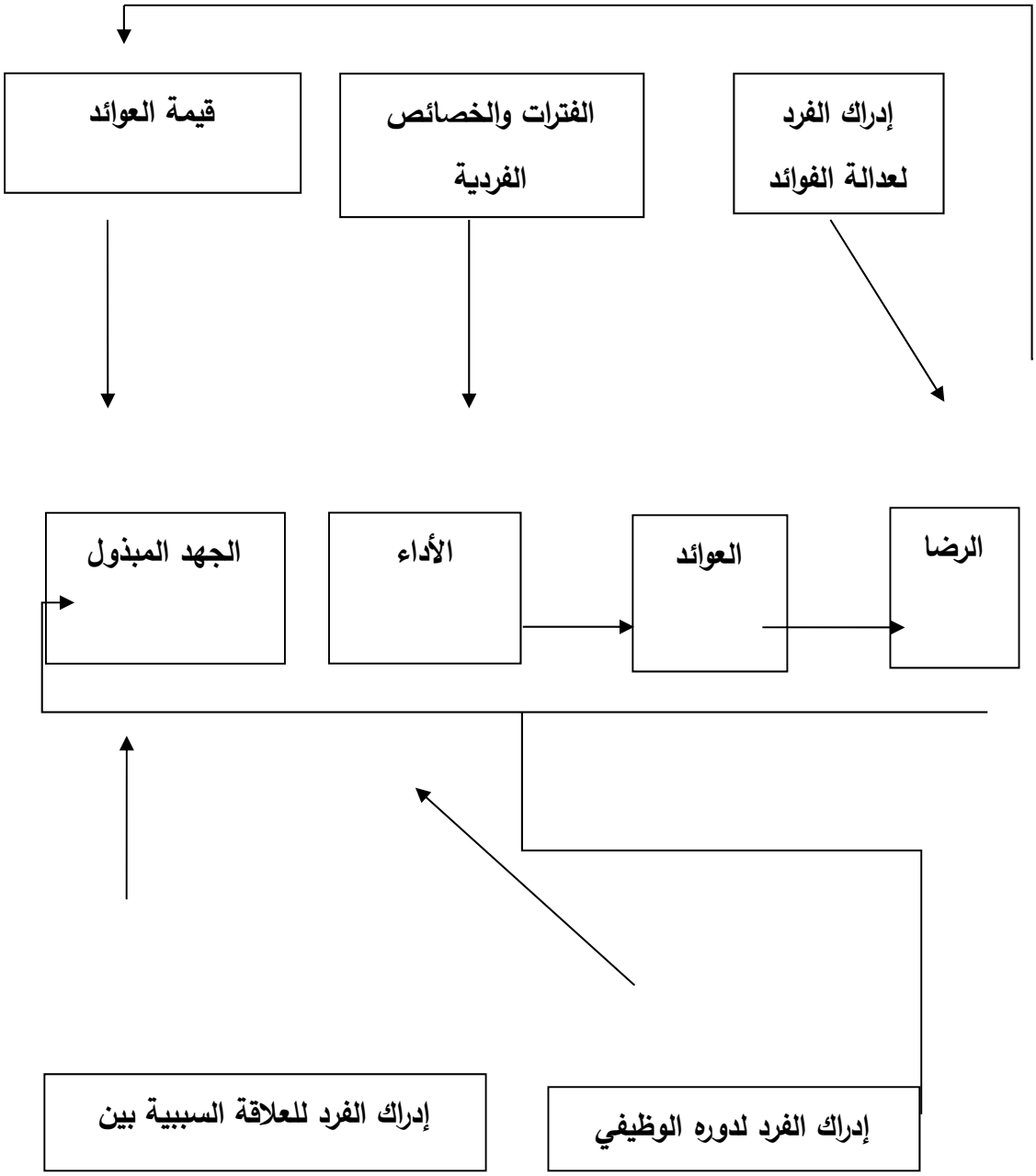
الاتجاه الأول: لقد أقام كتاب وباحثو العلاقات الانسانية في الإدارة بتقييم العلاقة ليس باعتبارها مجرد علاقة بين متغيرين (الأداء والرضا)، وإنما باعتبارهما علاقة سببية بين الرضا كمتغير سببي والأداء كمتغير الأثر في النتيجة وهم يبرروه هذه العلاقة في صورة بسيطة تقوم على فكرة أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن العمل يزداد امتنانه للوظيفة وللمنظمة فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه.

الاتجاه الثاني: لقد قام باحثون، " برفيد و كروكيت" باستعراض وتقييم نتائج الدراسات عن الأداء والرضا حتى عام 1995، وصولا إلى استنتاج للمفاهيم ، الذي كان كتاب العلاقات الإنسانية منهمكين في نشرها وتأكيدها.[1]

وهو أن العلاقة بين الرضا والأداء لا يمكن أن توجد في حالة واحدة هي عندما يكون أداء الفرد محققا لحصول الفرد على حوافز ذات قيمة بالنسبة له، أي عندما يكون الأداء هو المسار الذي يحقق له أهدافا هامة ذات قيمة ومنفعة، وأن العلاقة بين الأداء والرضا قد تكون شرطية إذا وجدت، أي عندما تعطى الحوافز العمل بناء على الأداء الفعلي للفرد، وفي هذه المسالة يكون الرضا هو نتيجة الأداء حيث أن الإشباعات التي تحققها الحوافز التي يحصل عليها الفرد تصبح أثر لمستي الأداء المحقق من الفرد.

الاتجاه الثالث: يرى بان الأداء يكون وفق نموذج الجهد المبذول في العمل ومتفاعلا مع العوائد ودرجة توقع الفرد لحصوله عليها، إذ ما يبذل الجهد المطلوب، فبالتالي الرضا يعتبر محددا مباشرا للأداء الحي للجهد المبذول، وكذلك يتحدد بناء على قيمة ما يحصل عليه الفرد من الأداء.

[1] عادل الحسن، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة الشباب بالجامعة**، عمان، الأردن، 1988، ص 466.



الشكل رقم 02:يمثل نموذج "بورتر و لوبر" العلاقة بين الرضا والأداء.

وخلاصة القول أن الرضا العالي والأداء العالي قد ينتجان من نفس الأسباب، وان الرضى عن العمل والأداء قد يرتبطان، ولكن العلاقة بينهما قد تكون علاقة غير مباشرة.[1]

المطلب الثالث : صعوبات ومشاكل تقييم الاداء

صعوبات ومشاكل تقييم الأداء:

تواجه عملية تقييم الأداء بعض الصعوبات والمشاكل التي تحول دون تحقيق فعالية تقييم الأداء وموضوعية نتائجها، ومن أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي :

صعوبات تتعلق بالمشرفين:

أن المشرفين قد لا يعرفون جيدا ما يقوم بت العاملون.

قد لا يكن لديهم معايير واضحة لقياس أداء العاملين الذي يؤدي إلى تقييمات غير سليمة.

التردد في إعطاء تقييمات للعاملين، لاسيما إذا كانت سلبية.

أن المشرفين يقعون في الأخطاء أثناء تقييمهم التي تطرقنا إليها من قبل.

صعوبات تتعلق بالمرؤوس:

عدم معرفة العامل ما هو المطلوب منه.

عدم قدرة العامل على أداء ما هو مطلوب منه.

عدم فهم العامل لنظام التقييم.

شعور العامل بالظلم وعدم الأمان.

الأقدمية في العمل.[2]

[1] راوية محمد حس، **السلوك في المنظمات**، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 180.
[2] مصطفى شاويش، نفس المرجع السابق، ص 167.

خلاصة الفصل :

من خلال تعرضنا للأداء نستنتج أن المؤسسة مهما كان نوعها تسعى إلى الوصول إلى الأداء المتميز الذي يضمن لها البقاء و الاستمرارية، ولا يميز ذلك إلا بالاهتمام بالأبعاد التالية: الكفاءة، الفعالية، الجودة، والتنافسية، إلا أن تحقيق مستوى أداء متميز وحده لا يكفي لضمان بقاء ونمو المؤسسة بل على المؤسسة أن تتعداه إلى الأداء التنظيمي والاجتماعي اللذين من شانهما أن يساعدا في بلوغ مستوى أداء معتبر ومتميز، وباعتبار أن المؤسسة مجموعة من الأفراد أو العاملين يمارسون نشاطات مختلفة تؤدي في مجموعها إلى تجسيد الهدف الذي أنشئت من أجله المؤسسة. فيتوجب على المؤسسة تجسيد الطرق الناجعة لتقييم أداء العاملين حيث يتم مقارنتها بالأداء المطلوب من خلال معايير موضوعية ثم محاولة استخراج المشاكل والصعوبات التي تواجهها المؤسسة، سواء من داخلها أو خارجها، والقيام بالإجراءات الصحيحة، وهناك عدة طرق للتقييم، لذا على إدارة المؤسسة أن تختار الطريقة المناسبة للوقوف في وجه هذه الصعوبات والمشاكل التي قد تتحول إلى سبب انخفاض جودة الأداء والآثار المترتبة عنه.

الاطار التطبيقي:

الفصل الثالث :الإطار التطبيقي

الفصل الثالث : التحليل الكمي و الكيفي لبيانات الدراسة

تمهيد

المبحث الاول : تقديم عام لجامعة المدية (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية)

المبحث الثاني : تحليل بيانات الدراسة حسب الجداول البسيطة

المبحث الثالث : القراءة الكمية و الكيفية لبيانات الدراسة وفق الجداول المركبة

النتائج الجزئية للدراسة حسب المحاور

تمهيد :

بعدما تناولنا في الاطار المنهجي جوانب أولية عن المشكلة ومهدنا لها من خلال تساؤل عام ليكون هذا التساؤل محورا للمبحث، وبعد ما تطرقنا في الاطار النظري لجوانب النظرية للبحث والتي يجب علينا معرفتها قبل الولوج في غمار البحث آخذين في الجانب النظري فصلين كل فصل مقسم إلى أربع مباحث، وكل مبحث يزيل اللبس عن جانب معين من جوانب البحث، يأتي بعدها الجانب التطبيقي للدراسة الذي يخص الموضوع الذي بين أيدينا الموسوم ب: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة اداء مؤسسات التعليم العالي "جامعة المدية " انموذجا ، طبقت الدراسة على عينة من موظفي ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، بجامعة يحي فارس بالمدية ، وسنتناول في هذا الجانب تعريف عام بجامعة المدية إضافة إلى التعريف ، ليليها مباشرة عرض وتحميل لبيانات الاستبيان الموزع على عينة من موظفي ذات الكلية .

المبحث الاول : تقديم عام لجامعة المدية (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية)

تعريف الجامعة :

لم يعط الباحثون تعريف محددا لمفهوم الجامعة فكل مجتمع وعبر المراحل التاريخية المختلفة ، ينشئ ويشيد جامعاته ومن ثم يوكل اليها جملة من الوظائف التي تؤديها والاهداف التي تسعى الى تحقيقها بناء على ما تقتضي مشاكلها وطموحاتها ووفقا للتوجه السياسي والاقتصادي فان الجامعة في المجتمعات الليبرالية ليست نفسها في البلدان الاشتراكية .

من جملة التعاريف المتعلقة بمفهوم الجامعة " انها المصدر الاساسي للخبرة والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والفنون ، مهما كانت اساليب التكوين وادواته ، فان المهمة الاولى للجامعة ينبغي ان تكون دائما هي التوصيل الخلاق للمعرفة الانسانية في مجالاتها النظرية والتطبيقية ، وتهيئة الظروف الموضوعية لتنمية الخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها ان يحقق المجتمع اي تنمية حقيقة في الميادين الاخرى .[1] كما تعرف الجامعة على انها " مجتمع علمي يهتم بالبحث عن الحقيقية ووظائفها الاساسية والتي تتمثل في التعليم والبحث العلمي والمجتمع الذي يحيط بها " [2]

[1] محمد العربي ولد خليفة ، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 1989،ص177

[2] احمد ملجم ، ازمات التعليم العالي ، دار الفكر العربي، بيروت ، 1999، ص21

والجامعة على حد تعبير علي احمد راشد " ليست مكانا لتلقي التعليم فقط وانما بيئة ورسالة "[1]

اما" رامون راسيا ما نسو" فيعرف الجامعة بانها " مؤسسة او مجموعة اشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين ، تستعمل وسائل وتنسق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما لمعرفة عليا " [2]

بالنسبة للمشرع الجزائري ووفقا للمرسوم (رقم 83-544 المؤرخ في 1983/09/24من الجريدة الرسمية)يعرف الجامعة على انها مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تساهم في تعميم نشر المعارف واعدادها ، وتطويرها ، وتكوين الاطارات اللازمة لتنمية البلاد " وقد اخضعت الجامعة لوصاية الدولة وخدمة الاهداف المحددة .

[1] سامي سلطي عريف ، الجامعة والبحث العلمي ،دار الفكر للطباعة والنشر ، 2001 ،ص27

[2] فضيل دليو، وآخرون ، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة ، مخبر علم الاجتماع والاتصال ، جامعة قسنطينة الجزائر ،2006

المبحث الثاني : تحليل بيانات الدراسة حسب الجداول البسيطة

المحور الأول :البيانات الأولية

1 –**متغير الجنس** :ان توزيع أفراد العينة حسب الجنس قد جاء طبقا لنوع العينة المؤخوذة– عينة قصدية– حيث تعاملنا مع المستخدمين الذين يمارسون نشاطا إداريا ، و يظهر الجدول التالي نتائج توزيع العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	%40
انثى	24	%60
المجموع	40	%100

يتبين من خلال نتائج الجدول أن أفراد العينة يتوزعون بالتفاوت بين الذكور و الإناث ، حيث أن عدد الذكور هو 16أي ما يمثل 40%بينما عدد الإناث 24%أي ما يمثل نسبة 60%.

وعليه فإننا نلاحظ ان الاناث يمثلون تقريبا ضعف نسبة الذكور وهذا التفاوت راجع الى الراتب الشهري الذي يتقاضاه الذكور مقارنة بالبنات حسب رئي فئة كبيرة من المجتمع

الجدول 2- تحليل البيانات وفق متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من23سنة الى 30 سنة	12	%30
من 31سنة الى40 سنة	16	%40
من41سنة الى 45سنة	12	%30
المجموع	40	%100

2-متغير السن :لقد تم تقسيم سن المبحوثين إلى ثلاثة فئات متساوية وهي: من 23سنة الى30سنة، من 31 – 40سنة ، من41 – 45سنة.

يتبين من خلال الجدول السابق ان فئة 31- 40سنة تمثل اكبر عينة وذلك بتفاوت نسبي صغير بنسبة40% وبتفاوت نسبي غير كبير عن العينة المتبقية ، فيما تليها العينة من 23-30سنة وكذا 41-45سنة بنسبة متساوية لكل فئة أي ما يعادل 30% لكل فئة على التوالي .

ويمكن تفسير هذه التقسيمات العمرية بتراجع معدل التوظيف بالمؤسسة في السنوات الأخيرة، التي شهدت دخول المؤسسة مرحلة جديدة وما تبعها من تخفيض عدد الموظفين عبر الإحالة على التقاعد المبكر من جهة، وكذا عامل التشبيب ف قطاعات الدولة و إتباع أساليب علمية في تحديد الاحتياجات من الوظائف من جهة أخرى، على خلاف ما كان سابقا أين كانت هناك عشوائية في التوظيف يتم فيها مراعاة الجانب الاجتماعي وكذا السن على حساب عوامل أخرى.

جدول 03: يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	04	%10
جامعي	32	%80
تكوين متخصص	04	%10
المجموع	40	%100

نقصد بهذا المتغير الدرجة العلمية التي وصل إليها المبحوث، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مستويات وهي: المستوى الثانوي، المستوى الجامعي، وكذا فئة التكوين المتخصص واستبعدت فئة مستوى الابتدائي والمتوسط لأن التوظيف في الإدارة يتطلب على الأقل المستوى ثانوي .

يتبين من خلال الجدول التالي ان ذوي المستوى الجامعي يمثلون النسبة الاكبر مقارنة بالفئات الاخرى ب32 فردا أي ما يعادل 80% تليها الفئات الاخرى بنسب متساوية أي افراد 04 بمستوى ثانوي وكذا 04 افراد بتكوين متخصص ما يعادل 10% لكل فئة منهما ، ونفسر هذا التوزيع بشروط التي وضعتها ادارة التوظيف في الجامعة بالاعتماد على اصحاب المستوى الجامعي بدرجة اولى من اجل الرفع من مستوى الاداء وكذا اعطاء فرص اكثر لخريجي الجامعات.

جدول 04: حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
من سنة الى 05 سنوات	10	%25
من06الى 12سنة	26	%65
من 13سنة – اقل من 20سنة	02	%05
اكثر من 21سنة	02	%05
المجموع	40	%100

نقصد بهذا المتغير الخبرة المهنية الذي اكتسبها المبحوث من خلال نشاطه في المؤسسة محل الدراسة وقد صنفت الى اربع فئات : من سنة الى 5سنوات ، ومن 06 سنوات الى 12سنة ومن 13 الى 20 سنة ، ومن 21 أو اكثر .

يتبن من خلال نتائج الجدول ان افراد العينة اللذين يملكون خبرة بين 06 – 12 سنة يمثلون النسبة الاكبر بالعدد ،26 فردا أي ما يعادل 65 % تليها الفئة من 06-12سنة خبرة ب10 افراد أي ما يعادل 25% وفي المرتبة الثالثة الفئة 13- الى اقل من 20سنة خبرة وكذا فئة اكثر من 21 سنة خبرة على التوالي بنسبة 05% ، ان نقص المستخدمين لفئة اكثر من 21 سنة مرده الى اقبال عدد من الموظفين على التقاعد المبكر وكذا سياسة المؤسسة والدولة على تشبيب القطاع خاصة في الوظيفي والخدمة بالجامعات الجزائرية بالاعتماد على فئة الشباب واصحاب المستوى التعليمي العالي .

– المبحث الثاني : القراءة الكمية والكيفية لجداول الدراسة وفق الجداول المركبة

المتغير / الاجابة	من سنة – 5 سنوات		من 06 – من 12 سنة		من 13–اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الإنترنت	0	0,0%	18	%69.2	02	100%	0	0,0%	02	50%
الإنترانت	08	80%	08	,8%03	0	0,0%	02	100%	18	45%
الهاتف	02	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	02	5%
الفاكس	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

تحليل بيانات المحور الثاني (طبيعة المزايا التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة)

جدول 05 : يمثل عينة من المبحوثين اللذين يستعملون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة .

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بان 80%من الموظفين الاداريين تتراوح سنوات خبرتهم بين 13 الى 20 سنة يستخدمون الانترنت للاتصال ، بمعدل 69،2% بينما الموظفين الذين يمتلكون خبرة من 13 الى اقل من 20سنة يستخدمون الانترنت بمعدل 100% في حين ان نسبة 80% من الموظفين ذوي خبرة من سنة الى 05 سنوات يستعملون الأنترانت ،فيما يقابلهم 100% من فئة اكثر من 21 سنة خبرة ، وبدرجة اخرى نجد ان نسبة 20 %من الموظفين يستخدمون الهاتف كوسيلة للاتصال داخل المؤسسة

ويمكن تفسير نتائج الجدول التالي على ان نسبة كبيرة من الموظفين تستخدم الانترانت كأكثر وسيلة استخداما من بين وسائل الاتصال الاخرى المتوفرة داخل المؤسسة ، نظرا لعدم الحاجة اليها من طرف غالبية الموظفين ،او لأن ادارة المؤسسة لا ترى فيها ضرورة ملحة من اجل توفيرها لجميع الموظفين.

جدول 06: يمثل عينة من المبحوثين اللذين يحتوي مكتبهم على جهاز كمبيوتر

المتغير / الاجابة	من سنةالى5سنوات		من 06 إلى أقل من 12سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	10	100%	20	76,9%	0	0,0%	02	100%	32	80%
لا	0	0,0%	06	23,1%	02	100%	0	0,0%	08	20%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا ان فئة الموظفين من 06 الى اقل من 12 سنة يحتلون النسبة الاعلى من حيث انهم اجابوا "بنعم " لاحتواء مكتبهم على جهاز كمبيوتر بنسبة 76% ، تليها فئة من سنة الى 05 سنوات بتكرار 10 ونسبة 100% وكذلك فئة اكثر من 21 سنة خبرة بتكرار 02 ونسبة 100% فيما تحتل الفئة الثانية من الموظفين اللذين اجابوا ب " لا " لعدم احتواء مكتبهم على جهاز كمبيوتر بنسبة 23،1% ، وتكرار 06 تليها فئة من 13 الى 20 سنة خبرة مهنية بتكرار 02 ونسبة 100% فكانت النتائج النهائية كالاتي : 80% اجابوا ب "نعم " لاحتواء مكتبهم على جهاز كمبيوتر وبتكرار 32 تليها الفئة الثانية اللذين اجابوا ب "لا" بتكرار 08 التي تمثل نسبة 20% .

وعليه فإننا نلاحظ ان الخبرة المهنية والاقدمية في العمل قد تكون عاملا بالنسبة لإدارة المؤسسة من اجل ترقية الموظفين وتحسين ظروف عملهم وتوفير لهم الوسائل التكنولوجية اللازمة مثل الكمبيوتر من اجل الرقي بالعمل الوظيفي وتحسين ظروف عمل الموظف الذي يعود بدوره بإيجابيات عديدة على جودة اداء المؤسسة .

جدول رقم 07 : يمثل عينة من المبحوثين المتاحة لهم الأنترنت في المكتب.

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	10	100%	18	69,2%	02	100%	02	100%	32	80%
احيانا	0	0,0%	04	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
غير متوفر	0	0,0%	04	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
المجموع	10	100%	26	100,0%	02	100%	02	100%	40	100%

يتضح من خلال الجدول التالي دراسة على عينة من الموظفين الموصول مكتبهم بالأنترنت ، وتظهر النسب متفاوتة بعض الشيء ،حيث اجابت فئة الموظفين ذوي الخبرة المهنية من 06 سنوات الى اقل من 12 سنة ب"دائما "بنسبة 69،2% ، بتكرار 18 موظفا تليها فئة الموظفين ذوي الخبرة المهنية من نفس الفئة السابقة وبإجابة " احيانا " و "غير متوفر" بالتساوي و بنسبة 15،4% على التولي، فيما اجبت فئة الموظفين ذوي الخبرة المهنية من سنة الى 05 سنوات بالإجابة "دائما" بتكرار 10 ونسبة 100% ، وكانت اجابات الموظفين من اللذين اجابوا ب "دائما " و "غير متوفر" من الفئة ذوي الخبرة المهنية اكثر من 21سنة بتكرار 02 ونسبة 100% فكانت النسب النهائية كالتالي : 80% اكدوا استعمالهم الدائم للأنترنت في المكتب بتكرار32 موظفا ، بينما 10% اجابوا ب" أحيانا " و"غير متوفر" بتكرار 04 لكل فئة .

ومنه نلاحظ تفاوت في ربط الموظفين بتكنولوجيا الانترنت اماكن عملهم ، ويرجع ذلك التفاوت الى عدم ضرورة الموظفين وحاجتهم الى استعمال الانترنت في المكاتب الا في حالات معية مثل فترة

الامتحانات التي تشهد اعمال مضاعفة على الإدارة ما يستدعي توفير كل الامكانات المتاحة من اجل تحسين وتيرة العمل وكذا الاداء المهني .

جدول 08 : يمثل عينة من الموظفين اللذين سئلوا عن رأيهم في استعمال الانترنت والانترانت .

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 05 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سهلة نوعا ما	10	%010	22	84,6%	0	0,0%	02	100%	34	85%
معقدة	0	0,0%	04	15,4%	02	100%	0	0,0%	06	15%
لا ادري	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن السن له علاقة بدرجة تعقيد الوسيلة– الانترنت والأنترنيت ، حيث أن المبحوثين من الفئة العمرية من 06إلى 12سنة يرون أن استعمال الانترنت والأنترنيت سهل نوعا ما بنسبة 84،6بالمئة وكذا 100% بالنسبة للفئة من سنة الى 05 سنوات و100% من فئة اكثر من 21 سنة خبرة مهنية بنسبة نهائية تقدر85 % ومعقدة بنسبة 15،4 % بالنسبة الفئة العمرية من 06الى 12سنة بنسبة نهائية تقدر15% وعند جمع نسبتي "سهل نوعا ما" و" معقدة" لكل فئة نجد أن فئة من 06الى اقل من 12 هي أكبر فئة عمرية للمبحوثين تعتبر أن استعمال الانترنت والأنترنيت سهل بنسبة 84،6بالمئة.

وعليه نستنتج أن الأفراد الأصغر سنا بالمؤسسة هم أكثر اتجاها إلى اعتبار أن استعمال الانترنت

والأنترنيت سهل، وهذا يمكن أن يفسر بأن هؤلاء ينتمون إلى فئة الشباب وقد عاصروا ظهور الانترنت وانتشارها وأمكنهم في هذه السن أن يتعرفوا على هذه الوسائل وأن يستخدموها أكثر من غيرهم ومن ثم لا يجدون تعقيدات في استعمال هاتين الوسيلتين.

جدول 09: ما نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت والإنترانت

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيدة	10	100%	22	84,6%	02	100%	02	100%	36	90%
مقبولة	0	0,0%	2	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	10%
سيئة	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
لا أدري	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	0%01	02	100%	02	100%	40	100%

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان فئة من 06 الى اقل من 12 سنة تمثل النسبة الاعلى من الموظفين اللذين اجابوا بان الخدمة التي تقدمها الانترنت والانترانت جيدة بنسبة 84،6% تليها فئة من سنة الى 05 سنوات وكذا فئة اكثر من 21 سنة بمجموع تكرارات 36 لكل الفئات ونسبة 90% ، فيما اجاب فئة من 06 الى 12 سنة بنسبة 15،4 % وبنسبة نهائية تساوي 10%بالنسبة للإجابة الثانية .

ومنه نستطيع القول ان فئة الشباب هي الفئة الاكثر استعمالا وميولا للأنترنت واستعمالاتها وربما يرجع ذلك الى مواكبتهم ومعايشتهم للتكنولوجيات الحديثة اكثر من سابقيهم من الموفين الإداريين ذوي الاسبقية والخبرة المهنية الأكبر.

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اق من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
خدمة البريد	0	0,0%	02	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	02	5,0%
الاطلاع على موقع المؤسسة	10	100%	26	92,3%	02	100%	02	100%	38	95%
المجموع	10	100%	28	%001	02	100%	02	100%	40	100%

جدول 10: ماذا توفر لك الانترنت في العمل

يتضح لنا من خلال الجدول ان اجابات المبحوثين تمحورت حول استعمال الانترنت في خدمة البريد الالكتروني عند فئة الموظفين من 13 الى اقل من 20 سنة بنسبة 7،7% وبنسبة اجمالية قدرت 5% ،في المقابل نجد ان نفس الفئة تستعمل موقع المؤسسة بنسبة 92،3% وفئة من سنة الى اقل من 06سنوات بنسبة 100% وبعشرة تكرارات تليها فئة اكثر من 21 سنة خبرة مهنية بنسبة 100% وتكرارين أي بنسبة اجمالية تقدر ب 95%، فيما انعدمت الاجابة عن ما اذا كان الموظفون يستعملون

الانترنت لخدمة البريد الصوتي. نستنتج ان اكثر الموظفين يستعملون موقع المؤسسة اكثر من البريد الالكتروني وبفارق كبير جدا ، وذلك راجع الى حاجتهم الى معرفة كل جديد يخصهم ، وذلك يكون عبر موقع المؤسسة وليس البريد الالكتروني ، وتبقى ثقافة الاقبال على الوسائط الجديدة والمواقع الالكترونية محدودة ، مقارنة بما يجب ان تكون عليه نتحدث هنا على المؤسسة وطرق تواصلها مع الموظفين ..

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	08	80%	24	92,3%	02	100%	02	100%	36	90%
لا	02	20%	02	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

جدول 11: هل استخدام الانترنت يوفر مزايا لمؤسستكم.

نلاحظ من خلال الجدول ان الفئة من 06الى اقل من 12هم الفئة الاكثر الاجابة "نعم "بنسبة 92،3 % ونسبة 7،7 من نفس الفئة اجابوا ب "لا" تليها الفئة من سنة الى 5سنوات اجابوا "بنعم " بنسبة 80% تليها نفس الفئة من اللذين اجابوا "لا" بنسبة 20% وفئة اكثر من 23 سنة اجبوا بنعم و لا بنفس النسبة 100% لتكون النسبة النهائية لأفراد العينة اللذين اجابوا بأن الانترنت توفر مزايا للمؤسسة 90% ونسبة 10% للعينة اللذين اجابوا بان الانترنت لا توفر مزايا للمؤسسة .

نستنتج ان الفرق واضح كما هو مبين في الجدول ويرجع ذلك الى ان تكنولوجيا الانترنت اصبحت ضرورة لابد منها في المؤسسة لأنها توفر مزايا مختلفة ، اضافة الى توفير الوقت والجهد ، وذلك يعود بالإيجاب على المؤسسة دون شك .

جدول 12: هل غير البريد الالكتروني طريقة اتصالك بزملائك ؟

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	0	0,0%	2	15,4%	1	100%	1	100%	4	20%
لا	5	100%	11	84,6%	0	0,0%	0	0,0%	16	80%
المجموع	5	100%	13	100%	1	100%	1	100%	20	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84%من أفراد العينة يرون أن بريد المؤسسة الالكتروني لم يغير طرق الاتصال بين المستخدمين من فئة 6الى 12سنة خبرة مهنية ، فيما ترى نسبة 15،4% من نفس الفئة أنه غير طرق الاتصال بينهم، فيما ترة فئة من سنة الى 05سنوات ان البريد الالكتروني لم يغير من طريقة اتصالهم بزملائهم ،فيما اجاب مبحوث واحد من فئة اكثر من 21سنة بنعم ونفسه من نفس الفئة ب "لا" لتكون النسبة النهائية من الفئات التي اجابت بنعم ب20% والفئات المتبقية اجابت بنعم بنسبة 80% .

إلا أننا نلاحظ بالمقابل أن أفراد العينة الذين يرون أن البريد الالكتروني قد غير طرق الاتصال بين المستخدمين قليلة مقارنة بالفئات الاخرى التي ترى ان البريد الالكتروني لم يغير من طريقة اتصالهم ببعضهم ويرجع ذلك الى الاعتماد على طرق اخرى في تواصلهم مع بعضهم باستعمال تكنولوجيات ووسائل اخرى مثل الهاتف والفاسبوك ....

فيما كانت اجابة المستخدمون للبريد الالكتروني مختلفة من شخص لآخر حسب الحاجة وكل حسب رأيه ، وجلهم امتنعوا عن الاجابة وعن سبب ، كيفية التغيير الذي احدثه استعمال البريد الالكتروني ، فمنهم من اجاب بأن البريد الالكتروني هو وسيلة آمنة يحبذها من اجل التواصل وهي امنة من اختراق

الخصوصية ، ومنهم من قال انه لابد من الاستفادة من هذه التكنولوجيات التي تمتاز بسرية نقل المعلومات وحفضها وامنها ....

المحور الثالث : ممارسة المستخدمين لأنشطتهم عبر تكنولوجيات الاتصال الحديثة

الجدول 13: يوضح تلقي الموظفين تكوينا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	0	0,0%	4	15,4%	2	100%	0	0,0%	6	15%
لا	10	100%	22	84,6%	0	0,0%	2	100%	24	85%
المجموع	10	100%	26	100%	2	100%	2	1000%	40	100%

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 84،6% لم يتلقوا تكوينا حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة ممن فئة 6الى اقل من 12 سنة خبرة مهنية ، تليها نسبة 15،4% من نفس الفئة التي تلقت تكوينا حول هاته التكنولوجيا ، فيما نفت الفئة من سنة الى 05 سنوات تلقيها أي تكوين حول هاته التكنولوجيات، تليها فئة اكثر من 21 سنة خبرة مهنية كذلك اكدت نفيها لتلقي أي تكوين حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة ، لتكون بذلك النسب النهائية لكل الفئات ، 15% تأكد تلقيها لتكوين و85% تأكد نفيها لتلقي أي تكوين حول التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

ومنه نستنتج ان اغلبية الموظفين لم يتلقوا تكوينا حول هاته التكنولوجيات بنسبة 85% وتبقى هناك فئة قليلة اقرت بتلقيها تكوينا حول هاته التكنولوجيات بنسبة 15% وهذا يعتبر امرا غير عادي بالنسبة لمؤسسة تعليمية من المفروض ان تشرف على دورات تكوينية بالنسبة للموظفين او ان تشترط على الموظفين تلقيهم تكوينا قبل الالتحاق بمسابقات التوظيف في القطاع ، وهو ما قد يسبب للمؤسسة بمشاكل من حيث استعمال هاته التكنولوجيات داخل المؤسسة ويخلق ازمات وسلبيات عديدة للمؤسسة .

الجدول 14: يوضح مكان تلقي المستخدمين لهذا التكوين

الاجابة / المتغير	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اق من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
داخل المؤسسة	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100%	2	33,3%
خارج المؤسسة	4	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	66,7%
خارج الوطن	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	4	100%	0	0,0%	0	0,0%	2	100%	6	%100

يوضح الجدول التالي ان 33،3% من فئة اكثر من 21 سنة خبرة مهنية تلقوا تكوينهم داخل المؤسسة ،فيما تلقت نفس الفئة وبنسبة 66،7% تكوينها خارج المؤسسة ولم يتلقى أي شخص تكوينه خارج الوطن .

نستنتج ان ضعف لنسبة لقت تكوينها خارج المؤسسة بنسبة 66،7% فيما تلقت نسبة 33،3% تكوينها داخل المؤسسة وهذا يدل على ان اشراف المؤسسة على تكوين الخبرات في هذا المجال يبقى نسبيا ومحدودا جدا ، ويبقى اعتماد الافراد المستخدمون لهاته التكنولوجيات على التكوين الخاص والاعتماد الشخصي والممارسة الدائمة من اجل رفع وتحسين استخدامهم لهاته التكنولوجيات .

جدول 15: يبين الجدول درجة رضا الموظفين عن التكوين الذي تلقوه

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كاف	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
غير كاف	04	100%	0	0,0%	0	0,0%	02	100%	06	100%
المجموع	04	100%	0	0,0%	0	0,0%	02	100%	06	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 04 من الأفراد الذين تلقوا تكوينا حول التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال يرون أن التكوين الذي تلقوه غير كاف بالنسبة للفئة من سنة الى 05 سنوات، فيما يقابلها 02من افراد العينة ذوي الخبرة المهنية الاكثر من 21سنة.

رغم أن هؤلاء قد تلقوا تكوينا، إلا أن أغلبهم صرحوا أن تكوينهم غير كاف، وهذا منطقي بالنظر إلى التقدم اليومي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي تتطلب التتبع والمسايرة الدائمة، فكل يوم تبادرنا هذه الوسائل بحلول أو تطبيقات جديدة ومتنوعة. كما يمكن أن يرجع ذلك إلى المستوى المتواضع للتكوين وقلة فرصه سواء التي تتيحها المؤسسة أو التي تكون خارجها.

جدول 16: يوضح مستوى تحكم المستخدمين الإداريين في التكنولوجيات الحديثة الاتصال .

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اق من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيد	0	0,0%	10	38,5%	0	0,0%	0	0,0%	10	25,0%
متوسط	10	100%	08	61,5%	02	100%	02	100%	30	75,0%
ضعيف	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان فئة من 06 الى 12 سنة خبرة مهنية هم الاكثر تحكم وبدرجات متفاوتة بين جيد ومتوسط ، حيث ان 61،5% مستواهم متوسط فيما ،38،5%يتحكون جيدا في التكنولوجيات الحديثة للاتصال، وتليها فئة من سنة الى 5سنوات مستواها بمتوسط بنسبة 100% ، وكانت اجابة الفئة من 13 الى 20 سنة بتكرارين ما يمثل 100% وهو الامر بالنسبة لفئة اكثر من 21 سنة خبرة مهنية لتكون النسب النهائية ، بنسب متفاوتة حيث ان نسبة75% مستواهم متوسط ، و25 % مستواهم جيد ولا تشر أي نسبة لفئة الضعيف بالنسبة لدرجة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

وعليه نستنتج ان نسبة كبيرة من الموظفين ذوي مستوى متوسط والمقدرة 75% فيما هناك فئة قليلة تتحكم جيدا في استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة ، وسبب هذا التفاوت الكبير هو عدم التكوين الكافي او عدم مرور الموظفين بتكوين كاف كما بيناه سابقا جع لهذا التفاوت الكبير في نسبة التحكم في هاته التكنولوجيات .

جدول 17: إذا يوضح الى أي جهة يلجأ الموظف الاداري اذا احتاج الى معلومات او مستجدات .

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موقع المؤسسة	06	60%	16	61,5%	02	100%	02	100%	26	65%
الإنترانت	02	20%	02	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
زملاء العمل	02	20%	04	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	06	15%
المسؤول المباشر	0	0,0%	04	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
المدير	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
أشخاص خارج المؤسسة	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

يتبين من خلال الجدول ان الموظف الاداري من فئة 06الى اقل 12سنة يلجأ الى موقع المؤسسة بنسبة 61،5% وتليه فئة من 1الى 5 سنوات بنسبة 60% ونسبة 100% من فئة 21 سنة فما فوق بتكرارين ، ونسبة كلية للفئات التي تعتمد على موقع المؤسسة بلغت 65%، فيما تعتمد فئة 6الى اقل من 12 سنة على نسبة 7،7% ونسبة نهائية لذات الفئة بلغت 10% ، وتعتمد فئة من سنة الى 5 سنوات على زملاء العمل بنسبة 20% ونسبة نهائية بلغت 15% ، تقابلها فئة من 6سنوات الى اقل من 12سنة تعتمد

على المسؤول المباشر بنسبة 15،4% ونسبة نهائية بلغت 10%، فيما لم يعتمد الموظفون على المدير او اشخاص من خارج المؤسسة .

نستنتج ان اغلبية الموظفين يعتمدون على موقع المؤسسة بدرجة اولى نظرا لعدة معطيات اهمها مصداقية المعلومة او الخبر ، وبنسبة بلغت 65% ، فيما يعتمد البعض على الانترنت بنسبة 7،7%، وتعتمد فئة اخرى على زملاء العمل بنسبة 15% وتتفاوت درجة الميول في اعتماد الموظفين على المستجدات والاخبار والمعلومات كل حسب قناعته واحتياجاته وضرورته وهو ما تبينه النسب من خلال الجدول السابق .

المحور الثالث : تقبل المستخدمين لإدارة انشطتهم عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الجدول 18: يوضح مدى ضرورة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة (الانترنت، الأنترانت، البريد الالكتروني) في المؤسسة

المتغير / الاجابة	من سنة إلى 5 سنوات		من 06 إلى أقل من 12 سنة		من 13 سنة إلى اقل من 20 سنة		أكثر من 21 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ضروري جدا	10	100%	22	84,6%	02	100%	02	100%	36	90%
ضروري نوعا ما	0	0,0%	04	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	04	10%
غير ضروري	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
المجموع	10	100%	26	100%	02	100%	02	100%	40	100%

يتضح من خلال الجدول فئة من 06 سنوا الى اقل من 12 ترى ان استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة ضروري جدا في المؤسسة بنسبة 84،6% تليها نفس الفئة التي اجابت بضروري نوعا ما بنسبة

15،4%،فيما ترى فئة من سنة الى 5 سنوات انه ضروري جدا ب10تكرارت وبنسبة 100% ، كما ترى فئة من 13 الى اقل من 20سنة انه ضروري بنسبة 100% وبتكرارين ، فكانت النسب النهائية 90% يرون ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضروري جدا وتليها نسبة 10% يرون انه ضروري نوعا ما .

ومنه يمكن القول ان هذا التفاوت راجع الى طبيعة الوظيفة والنشاط ، ومدى ضرورة الموظفين لاستخدامهم لهاته التكنولوجيات (الانترنت والانترانت ، والبريد الالكتروني) والتي يبدو ان غالبيتهم يرون انه ضروري جدا نظرا لحاجتهم الى هاته التكنولوجيات والتي حسنت من ادائهم الوظيفي من خلال الاستعمال الامثل لها وتوفير المؤسسة لهاته التكنولوجيات على الوجه المطلوب .

نتائج الدراسة:

1- إن المستخدمين ذوي المستوى التعليمي الجامعي أكثر اعتقادا في سهولة استخدام كل من الانترنت والأنترنيت بالمؤسسة نظرا لما يتمتعون به من إمكانيات فكرية وقدرات عقلية تجعلهم قادرين على التحكم بصورة جيدة في هذه الوسائل.

2 – إن المستخدمين الأصغر سنّا بالمؤسسة أكثر اتجاها إلى أن استخدام كل من الانترنت والأنترنيت سهل، نظرا لأنهم قد عاصروا تطور هذه الوسائل وهم في مرحلة الشباب، حيث يتابعون في هذه السن المبكرة مختلف التجديدات خاصة التقنية منها.

3 – إن عددا كبيرا من المستخدمين الإداريين موصولون بالأنترنت في مكاتبهم حيث وصلت النسبة إلى أكثر من 50% فيما نسبة 45% تستعمل الانترانت.

4- إن أجهزة الإعلام الآلي تتوفر بالمؤسسة في عدد كبير من المكاتب تقريبا حيث وصلت إلى نسبة 70بالمئة، إلا أننا لاحظنا أن استخدامها في التطبيقات القاعدية للمعلوماتية كالكتابة والطباعة و معالجة النصوص لا زال يحتل المرتبة الأولى، رغم أن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات لا ينحصر في التطبيقات القاعدية، بل فيما توفره من خدمات تضمن التواصل بين المستخدمين، وانتقال المعلومات بسهولة بينهم وتحسن من ادائهم الوظيفي.

5 – يتجه غالبية المستخدمين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية إلى أن التطبيقات التي تطرحها كل من الانترنت والأنترنيت سهلة الاستخدام وغير معقدة ويمكن التعامل معها دون مواجهة صعوبات كبيرة، إذ أن معظم التطبيقات التي تطرحها تماثل تلك الموجودة على خدمة الانترنت العادية تقريبا.

6 – إن أمن المعلومات الموجودة على هذه الوسائل أو المتداولة بين المستخدمين يفرض على مستعمليها توخي الحذر من إمكانية تسرب هذه المعلومات إلى أطراف خارجية، وعدم التعامل مع أفراد لا يعرف هوياتهم أو لا ينتمون إلى المؤسسة، حيث أن ذلك من شأنه التسبب في خسائر للمؤسسة.

رغم أن هذه الأجهزة مزودة بمنظومة حماية (firewalls) ضد الاختراق والسرقة و تضمن أمن المعلومات، إلا أنها قد تكون عرضة لبرامج اختراق قوية تمر عبر الشبكة عند الدخول إلى مواقع الكترونية غير آمنة، أو عند وصل الجهاز بمرفقات معلوماتية (قرص مضغوط، مفتاح معلوماتي clé USB...بالفيروسات أو ملفات تجسس، ما يؤثر على ذاكرة الكمبيوتر وسرعته أو يعطل بعض التطبيقات المعلوماتية، أو يدمر الملفات المرجعية والوثائق الموجودة على الأجهزة، والتي قد يكون بعضها

ثمينا ولا يمكن استرجاعه، ويمكن أن يسبب لها خسائر غير متوقعة.

7- بينت لنا الدراسة من خلال مسح شامل لأفراد العينة ان غالبية المستخدمين الإداريين على وعي بنوعية الخدمة التي تقدمها الشبكة (انترنت+ إنترانت) والمزايا العديدة أهمها خدمة بريد المؤسسة، والاطلاع على موقع المؤسسة الالكتروني، وبعض المواقع المصنفة كمواقع مفيدة. هذه الأخيرة توفر معلومات آنية وسريعة للإطارات بالمؤسسة.

8 – تقوم المؤسسة بحجب الاتصال بالمواقع غير آمنة، مواقع الجنس، التسلية، الدردشة) ومنع التحميل من بعض المواقع و الروابط المهولة، وذلك لحصر استخدام هذه الوسائل من طرف إطاراتها في دعم وتحسين الأداء من جهة، وتجنب تضييع الوقت أو وقوع أخطار غير محسوبة.

9 – بالنسبة للأنترانت، فان نسبة كبيرة جدا من المستخدمين يرون انها توفر مزايا للمؤسسة، حيث وصلت النسبة إلى 90بالمئة.

10 – إن استعمال الأنترانت كان له أثر ايجابي فيما يخص سرعة الأداء، توفير الوقت، دقة النتائج، تقليل التكاليف، تسهيل الاتصال و إمكانية مناقشة بعض القرارات ومواكبة التطورات.

11 – إ ن غالبية المستخدمين لا يستعملون بريد المؤسسة الالكتروني، حيث وصلت النسبة إلى 20بالمئة، وذلك راجع إلى غياب ثقافة استعمال هذه الخدمة لدى هؤلاء، وإن كان يضمن سهولة الاتصال، وقلة الأخطاء، و سرية نقل المعلومات وسرعتها، ويقلص الحاجة إلى الاتصال المواجهي، إلا أنه بالمقابل لم يؤثر في أنماط الاتصال السائدة في المؤسسة، فهو غير معمم بعد على كل المصالح، حيث لا يتمكن عدد كبير من المستخدمين الإداريين من استعماله.

12 – إن الذين يتوجهون إلى تلقي تكوين حول NTICقد بلغت نسبتهم 15بالمئة، وهم غالبا من فئة أعوان التنفيذ، ومن ذوي المستوى التعليمي الثانوي، ومن ذوي الخبرة المهنية من 06الى 12سنة. وهم يتوجهون إلى متابعة هذا التكوين نظرا لرغبتهم في تحسين مستواهم في هذا المجال، وتغطية نقص تكوينهم الأكاديمي، إلا أن تكوينهم غالبا ما يقتصر على تطبيقات الإعلام الآلي البسيطة و برامجه القاعدية.

13-إن عددا كبيرا من المستخدمين الذين تلقوا تكوينا قد تابعوه خارج المؤسسة – وصلت نسبتهم إلى 66،7%. فالمؤسسة لا تعتبر أن التكوين في هذا المجال ذو أولوية، رغم توجه المؤسسة إلى إدماج هذه التكنولوجيات في نشاطاتها، فيما تنظم برامج سنوية للتكوين في مجلات أخرى بالشراكة مع مؤسسات

تكوين وطنية متخصصة، كما تخصص دورات تكوينية خارج الوطن في بعض التخصصات الأخرى.

14-إن أكثر من نصف هؤلاء قد تلقوا تكوينهم في السنوات الخمس الأخيرة، مما يدل على متابعتهم للمستجدات التي تطرحها هذه التكنولوجيات، وجدة معلوماتهم التي أخذوها رغم كونها قاعدية.

15- تشير الدراسة الى ان جل العينة المبحوثة يعتبرون أن تكوينهم غير كاف، وهذا راجع إلى التطور اليومي الذي تشهده هذه التكنولوجيات من جهة، و اقتصار تكوينهم على تطبيقات الإعلام الآلي البسيطة من جهة أخرى، كما انهم لم يستفيدوا من دورات متخصصة في هذا المجال بالمؤسسة.

16-اكدت العينة المبحوثة ان بريد المؤسسة وموقعها الالكترونيين يعتبران مصدرين مهمين لمعلومات المستخدمين، إذ يوفران منظومة معلومات مهمة لهؤلاء زيادة على المصادر الأساسية المباشرة التي يلجؤون إليها للحصول على المعلومات .

01 الملخـص:

تتناول هذه المذكرة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة اداء مؤسسات التعليم العالي ، وهي عبارة عن دراسة ميدانية أجريت بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية على عيّنة قصدية تتكون من 47مستخدما إداريا، حيث اعتمدنا المنهج المسحي في وصف وتحليل الظاهرة، و سعينا الى كشف عن مدى مساهمة تكنولوجيات الاتصال الحديثة خصوصا الانترنت و الأنترنيت في تحسسين جودة اداء مؤسسات التعليم العالي (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، و التعرف على تأثير العوامل الشخصية و الثقافية في كيفية استخدام هذه الوسائل. وقد انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: **كيف تسهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين جودة الاداء الوظيفي لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس بالمدية خلال الثلاثي الأول من 2014 ؟**

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال دراستنا الميدانية كما يلي :

1- إن المستخدمين ذوي المستوى التعليمي الجامعي أكثر اعتقادا في سهولة استخدام كل من الانترنت والأنترنيت بالمؤسسة نظرا لما يتمتعون به من إمكانيات فكرية وقدرات عقلية تجعلهم قادرين على التحكم بصورة جيدة في هذه الوسائل.

2 – إن المستخدمين الأصغر سنّا بالمؤسسة أكثر اتجاها إلى أن استخدام كل من الانترنت والأنترنيت سهل، نظرا لأنهم قد عاصروا تطور هذه الوسائل وهم في مرحلة الشباب، حيث يتابعون في هذه السن المبكرة مختلف التجديدات خاصة التقنية منها.

3 – إن عددا كبيرا من المستخدمين الإداريين موصولون بالأنترنت في مكاتبهم حيث وصلت النسبة إلى أكثر من 50% فيما نسبة 45% تستعمل الانترانت.

4- إن أجهزة الإعلام الآلي تتوفر بالمؤسسة في عدد كبير من المكاتب تقريبا حيث وصلت إلى نسبة 70بالمئة، إلا أننا لاحظنا أن استخدامها في التطبيقات القاعدية للمعلوماتية كالكتابة والطباعة و معالجة النصوص لا زال يحتل المرتبة الأولى، رغم أن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات لا ينحصر في التطبيقات القاعدية، بل فيما توفره من خدمات تضمن التواصل بين المستخدمين، وانتقال المعلومات بسهولة بينهم وتحسن من ادائهم الوظيفي.

5 – يتجه غالبية المستخدمين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية إلى أن التطبيقات التي تطرحها كل من الانترنت والأنترنيت سهلة الاستخدام وغير معقدة ويمكن التعامل معها دون مواجهة صعوبات كبيرة، إذ أن معظم التطبيقات التي تطرحها تماثل تلك الموجودة على خدمة الانترنت العادية تقريبا.

6 – إن أمن المعلومات الموجودة على هذه الوسائل أو المتداولة بين المستخدمين يفرض على مستعمليها توخي الحذر من إمكانية تسرب هذه المعلومات إلى أطراف خارجية، وعدم التعامل مع أفراد لا يعرف هوياتهم أو لا ينتمون إلى المؤسسة، حيث أن ذلك من شأنه التسبب في خسائر للمؤسسة.

رغم أن هذه الأجهزة مزودة بمنظومة حماية (firewalls) ضد الاختراق والسرقة و تضمن أمن المعلومات، إلا أنها قد تكون عرضة لبرامج اختراق قوية تمر عبر الشبكة عند الدخول إلى مواقع الكترونية غير آمنة، أو عند وصل الجهاز بمرفقات معلوماتية (قرص مضغوط، مفتاح معلوماتي clé USB...)بالفيروسات أو ملفات تجسس، ما يؤثر على ذاكرة الكمبيوتر وسرعته أو يعطل بعض التطبيقات المعلوماتية، أو يدمر الملفات المرجعية والوثائق الموجودة على الأجهزة، والتي قد يكون بعضها ثمينا ولا يمكن استرجاعه، ويمكن أن يسبب لها خسائر غير متوقعة.

7- بينت لنا الدراسة من خلال مسح شامل لأفراد العينة ان غالبية المستخدمين الإداريين على وعي بنوعية الخدمة التي تقدمها الشبكة (انترنت+ إنترانت) والمزايا العديدة أهمها خدمة بريد المؤسسة،

والاطلاع على موقع المؤسسة الالكتروني، وبعض المواقع المصنفة كمواقع مفيدة. هذه الأخيرة توفر معلومات آنية وسريعة للإطارات بالمؤسسة.

8 – تقوم المؤسسة بحجب الاتصال بالمواقع غير آمنة، ، التسلية، الدردشة) ومنع التحميل من بعض المواقع و الروابط المهولة، وذلك لحصر استخدام هذه الوسائل من طرف إطاراتها في دعم وتحسين الأداء من جهة، وتجنب تضييع الوقت أو وقوع أخطار غير محسوبة.

9 – بالنسبة للأنترانت، فان نسبة كبيرة جدا من المستخدمين يرون انها توفر مزايا للمؤسسة، حيث وصلت النسبة إلى 90بالمئة.

10 – إن استعمال الأنترانت كان له أثر ايجابي فيما يخص سرعة الأداء، توفير الوقت، دقة النتائج، تقليل التكاليف، تسهيل الاتصال و إمكانية مناقشة بعض القرارات ومواكبة التطورات.

11 – إ ن غالبية المستخدمين لا يستعملون بريد المؤسسة الالكتروني، حيث وصلت النسبة إلى 20بالمئة، وذلك راجع إلى غياب ثقافة استعمال هذه الخدمة لدى هؤلاء، وإن كان يضمن سهولة الاتصال، وقلة الأخطاء، و سرية نقل المعلومات وسرعتها، ويقلص الحاجة إلى الاتصال المواجهي، إلا أنه بالمقابل لم يؤثر في أنماط الاتصال السائدة في المؤسسة، فهو غير معمم بعد على كل المصالح، حيث لا يتمكن عدد كبير من المستخدمين الإداريين من استعماله.

12 – إن الذين يتوجهون إلى تلقي تكوين حول NTICقد بلغت نسبتهم 15بالمئة، وهم غالبا من فئة أعوان التنفيذ، ومن ذوي المستوى التعليمي الثانوي، ومن ذوي الخبرة المهنية من 06الى 12سنة. وهم يتوجهون إلى متابعة هذا التكوين نظرا لرغبتهم في تحسين مستواهم في هذا المجال، وتغطية نقص تكوينهم الأكاديمي، إلا أن تكوينهم غالبا ما يقتصر على تطبيقات الإعلام الآلي البسيطة و برامجه القاعدية.

13–إن عددا كبيرا من المستخدمين الذين تلقوا تكوينا قد تابعوه خارج المؤسسة – وصلت نسبتهم إلى

66،7%. فالمؤسسة لا تعتبر أن التكوين في هذا المجال ذو أولوية، رغم توجه المؤسسة إلى إدماج هذه التكنولوجيات في نشاطاتها، فيما تنظم برامج سنوية للتكوين في مجلات أخرى بالشراكة مع مؤسسات تكوين وطنية متخصصة، كما تخصص دورات تكوينية خارج الوطن في بعض التخصصات الأخرى.

14-إن أكثر من نصف هؤلاء قد تلقوا تكوينهم في السنوات الخمس الأخيرة، مما يدل على متابعتهم للمستجدات التي تطرحها هذه التكنولوجيات، وجدة معلوماتهم التي أخذوها رغم كونها قاعدية.

15- تشير الدراسة الى ان جل العينة المبحوثة يعتبرون أن تكوينهم غير كاف، وهذا راجع إلى التطور اليومي الذي تشهده هذه التكنولوجيات من جهة، و اقتصار تكوينهم على تطبيقات الإعلام الآلي البسيطة من جهة أخرى، كما انهم لم يستفيدوا من دورات متخصصة في هذا المجال بالمؤسسة.

16-اكدت العينة المبحوثة ان بريد المؤسسة وموقعها الالكترونيين يعتبران مصدرين مهمين لمعلومات المستخدمين، إذ يوفران منظومة معلومات مهمة لهؤلاء زيادة على المصادر الأساسية المباشرة التي يلجؤون إليها للحصول على المعلومات .

خاتمة:

الخاتمة:

تناولت دراستنا بالمعالجة والتحليل موضوعا جديدا في مجال دراسات الاتصال في المؤسسات ، حيث كشفت عن دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة خصوصا الانترنت والإنترانت والكمبيوتر في تحسين جودة الاداء في المؤسسات ومؤسسات التعليم العالي على وجه الخصوص (جامعة المدية).

وقد سمحت الدراسة بإعطاء فكرة كافية عن واقع استخدام هذه التكنولوجيات –التي أصبحت ضرورة تعتمد عليها المؤسسة من اجل تحسين جودة ادائها ، من خلال الكشف عن درجة توافرها ومستوى استغلالها ، إلى جانب التعرف على بعض العوامل المؤثرة في كيفية استخدامها و التي تتباين لدى الأفراد ، وهي مرتبطة بمتغيرات شخصية، سوسيوثقافية و أخرى تنظيمية.

و قد توصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات تدعم مشاركة المستخدمين في إدارة مؤسستهم بالشكل المطلوب، رغم ان أجهزة الإعلام الآلي لا تزال مهمتها الأساسيّة هي الكتابة ومعالجة النصوص، أما الانترنت فهي متوفرة نسبيا لدى أغلبهم لاعتبارات أمنية وأخرى احترازية ، وهم إلى جانب ذلك يعانون من ضعف التحكم فيها بفعل نقص التكوين والممارسة.

بالمقابل، فإن المؤسسة لها استراتيجية واضحة في توصيل مستخدميها بالإنترانت رغم أن أكثر من نصفهم موصولين بها حاليا. فمشكل التباعد الجغرافي لبعض المصالح يبقى عائقا أساسيا، ما جعل المؤسسة تسعى إلى اكتساب تكنولوجيا جديدة لاسلكية لتجاوز هذا العائق، مما سيسمح قريبا بتوصيل عدد أكبر من المستخدمين.

و يبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي اهتمت بمجال تكنولوجيات الاتصال الحديثة ، التي لا يزال يطرح تطورها وتنامي دورها –خاصة بالنسبة لأداء المؤسسات – في محاولات متجددة لإثرائها بدراسات أخرى.

قائمة المراجع:

قائمة المراجع

- **الكتب:**

1. أبـو شـنب جمـال ، العلـم والتكنولوجيـا والمجتمـع منـذ البدايـة وحتـى الآن، دار المعرفـة الجامعية، مصر ، 1999.
2. إحسان محمد الحسن :الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، الطبعة الثانية، بيروت، دار الطليعة للنشر، 1996.
3. احمد بن مرسلي :مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ،: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2003.
4. أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي – نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل ، دار الفكر العربي، القاهرة ،2005.
5. احمد ملجم ، ازمات التعليم العالي ، دار الفكر العربي، بيروت ، 1999.
6. انجرس موريس :منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون ، الجزائر، دار القصبة للنشر 2006.
7. بدر احمد : مناهج البحث في الاتصال والراي العام والإعلام الدولي ، دار القباء ، القاهرة ، 1997.
8. حريم حسين ، السلوك التنظيم " سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال"، الطبعة الثالثة، دار حامد للنسر، عمان، 2009.
9. الحسن عادل ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة الشباب بالجامعة، عمان، الأردن، 1988.
10. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ،2007.
11. خالد الهيتي ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي أعمال، دار وائل للنشر، الاردن، 2004.
12. راوية محمد ، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر ،القاهرة، ، 2010.

13. راوية محمد حس، السلوك في المنظمات، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.

14. سالم صلاح ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامن القومي ،الطبعة الأولى، عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية.

15. سامي سلطي عريف ، الجامعة والبحث العلمي ،دار الفكر للطباعة والنشر ، 2001.

16. سمير محمد حسين : بحوث الإعلام الأسس والمبادئ ، ، كلية الاعلام بجامعة القاهرة ،1986.

17. سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة.

18. الصيرفي محمد ، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الاولى، دار الفكر الجزائري ، الاسكندرية ، 2009.

19. عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر، مطبعة الانتصار للنشر، القاهرة، 2001.

20. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، الطبعة الأولى، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة،، 1996.

21. عزت محمد جرادات و صادق إبراهيم عودة، العلم و التكنولوجيا و التنمية، الطبعة الأولى، دار صفا، عمان، ،2007.

22. علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990.

23. عماد بوقلاشي ، الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2011/2010

24. غربي علي و نزار يمينة ، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري ، قسنطينة، ،2002.

25. غلب عوض النواسية، الإنترنت والنشر الالكتروني(الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية،) ط 1، دار الصفاء للنشر، الأردن.2005.

26. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت، 1983.

27. غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2000.

28. فضيل دليو ، وآخرون ، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة ، مخبر علم الاجتماع والاتصال ، جامعة قسنطينة الجزائر ،2006.

29. ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام ، أساسيات الإنترنت، سلسلة الرضا للمعلومات، دار الرضا للنشر، ط،2000.

30. محفوظ محمد ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية)، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، ،2005.

31. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.

32. محمد عمر الشبيلي تومي ، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتب، طرابلس، 1988

33. محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط،1دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة،2001.

34. مؤيد سعيد السالم : نظرية المنظمة الهيكل والتصميم . الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،2005.

35. ناصر دادي عدون : الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة ، الجزائر ،2004.

36. النجار رضا ، ناجي جمال الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال الفرص الجديدة المتاحة لوسائل الإعلام **و الاتصال** بالمغرب العربي ، الجولة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات ، تونس، أكتوبر. 2005.

37. ولد خليفة محمد العربي ، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 1989.

قائمة المراجع

- **مذكرات:**

1. عالية بوباح ، دور الانترنت في مجال التسويق، مذكرة ماجستير، غير منشورة جامعة منثوري قسنطينة . 2010/2011.
2. كريمة ابراهيم ، العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2004/2005.
3. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت،1983.

- **المجلات:**

1. بوشول فائزة وآخرون : واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر ، مجلة الباحث ، عدد 5، 2007.
2. عبد الوهاب ين بريكة ، زينب ين العركي : أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد 7، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2002.

- **الملتقيات:**

1. آمال حاج عيسى ، معراج هواري: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادي الجزائرية ، الملتقى الوطني الأول حول" المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد ، من 23 –22أفريل،2003
2. عبد المليك المزهودة ، الاداء بين الكفاءة والفعالية ،مجلة العلوم الانسانية، العدد الاول ،جامعة بسكرة ، الجزائر.

الدراسات السابقة :

1–يسري محمد حسين دراسة ، (بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية) دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد –العراق،2010.

2–[1] : شمس ضيات خلفلاوي ، دراسة بعنوان " فرص تجسيد مجتمع المعلومات داخل المؤسسة "، عرضها في المؤتمر الدولي حول الاعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة ...لعالم جديد بجامعة البحرين ، بالبحرين 2009.

3– محمد حسين دراسة يسرى ، (بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية) دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد –العراق،2010.

4-العربي عطية تحت عنوان" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية) دراسة ميدانية في جامعة ورقلة.2012.

فهرس الجداول:

فهرس الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	63
02	تحليل البيانات وفق متغير السن	64
03	تحليل البيانات وفق المستوى التعليمي	65
04	تحليل البيانات حسب الخبرة المهنية	65
05	يمثل عينة من المبحوثين اللذين يستعملون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	67
06	يمثل عينة من المبحوثين اللذين يحتوي مكتبهم على جهاز كمبيوتر	68
07	يمثل عينة من المبحوثين اللذين يحتوي مكتبهم على الانترانت	69
08	يمثل عينة من الموظفين اللذين سئلوا عن رأيهم في استعمال الانترنت والانترانت	70
09	ما نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت والإنترانت	71
10	ماذا توفر لك الانترنت في العمل	72
11	هل استخدام الانترنت يوفر مزايا لمؤسستكم	73
12	هل غير البريد الالكتروني طريقة اتصالك بزملائك	74
13	يوضح تلقي الموظفين تكوينا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة	75
14	يوضح مكان تلقي المستخدمين لهذا التكوين	76
15	يوضح درجة رضى الموظفين	77
16	يوضح مستوى تحكم المستخدمين الإداريين في التكنولوجيات الحديثة الاتصال	78
17	يوضح الى أي جهة يلجأ الموظف الاداري اذا احتاج الى معلومات او مستجدات	79
18	يوضح مدى ضرورة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة (الانترنت، الأنترانت، البريد الالكتروني) في المؤسسة	81

الفهرس:

الملاحق:

الملحق رقم 01: الاستمارة

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث:

بعد التحية والتقدير

في اطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال الموسومة ب: **دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة اداء مؤسسات التعليم العالي "دراسة حالة لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المدية "**، نرجو من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة بعناية على هذه الاستمارة ووضع علامة (×) أمام الخانة المناسبة، ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع خالص التقدير والشكر لتعاونكم ومساهمتكم في انجاز هذه الدراسة.

من إعداد الطالبين:

- مصطفى عمور
- توات عبد الله

إشراف الأستاذ:

د/ نبيل شايب

السنة الجامعية 2019/2018.

المحور الأول : البيانات الشخصية

01.الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

02.السن : من23 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 45 سنة ☐

03. المستوى التعليمي ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين متخصص ☐

04.الرتبة المهنية

:.....

05. ماهي خبرتك المهنية : من سنة الى 05 سنوات ☐ من 06 إلى أقل من 12 سنة ☐

من 13 إلى أقل من 20 سنة ☐ اكثر من 21سنة ☐

المحور الثاني : طبيعة المزايا التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة

06.ماهي وسائل تكنولوجيا الاتصال التي تستخدمها:

الانترنت ☐ الانترانت ☐ الهاتف ☐ الفاكس ☐

07. هل يتوفر مكتبتك على جهاز كمبيوتر: نعم ☐ لا ☐

08 . هل الوصول للأنترانت L'internet متاح لك في مكتبك:

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ غير متوفر ☐

09. هل الوصول للأنترانت L'intranet متاح لك في مكتبك :

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ غير ☐

10. ما رؤيتك في استعمال الانترنت و الانترانت :

سهلة ☐ سهلة نوع ما ☐ معقدة ☐ لا ادري ☐

11. ما نوعية الخدمة التي تقدمها الانترنت و الانترانت :

جيدة ☐ مقبولة ☐ سيئة ☐ لا ادري ☐

12. ماذا توفر لك الانترنت في العمل :

خدمة البريد ☐ التحاور الصوتي مع المسؤولين ☐ الاطلاع على موقع المؤسسة ☐

13. هل استخدام الانترنت يوفر مزايا لمؤسستكم :

☐ نعم ☐ لا

14. إذا كانت الإجابة بـ نعم فما المزايا التي تقدمها الانترانت في مجال عملك:

سرعة الاداء وتوفير الوقت ☐ الدقة في النتائج ☐ قلة التكلفة وتوفير الجهد ☐

سهولة الاتصال بالآخرين ☐ مناقشة بعض القرارات مع الاخرين ☐ مواكبة التطورات في مجال العمل ☐

15. هل تستخدم البريد الإلكتروني للمؤسسة (e-mail) في العمل :

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ لأستخدمه ☐

16. هل غير البريد الإلكتروني طريقة اتصالك بزملاء العمل :

نعم ☐ لا ☐

في كلت الحالتين كيف ؟

.....

.....

المحور الثالث : ممارسة المستخدمين لأنشطتهم عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

17. هل سبق أن تلقيت تكوينا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

18. ماهي سنة أخر تكوين تلقيته حولها

.....

19. أين تلقيت هذا التكوين :

داخل المؤسسة ☐ خارج المؤسسة ☐ خارج الوطن ☐

20. هل التكوين الذي تلقيته كاف أو غير كاف ؟

كاف ☐ غير كاف ☐

- إذا كانت الإجابة بـ (غير كاف) فهل ذلك راجع إلى أن :

هذا المجال يتطلب تكوينا مستمرا ☐ لأن وظيفتي تتطلب مهارات متعددة ☐

- لم استفد من دورات تكوينية متخصصة ☐

21. كيف تقيم مستواك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

- إذا كان مستواك جيد فهل يرجع ذلك إلى :

إجراء دورات تدريبية ☐ مجهودات شخصية ☐

الاستعانة بزملاء عمل ☐ الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة ☐

22. إذا احتجت لمعلومات أو مستجدات تخص العمل ، فهل تلجأ إلى :

موقع المؤسسة ☐ الانترانت ☐ زملاء العمل ☐ المسؤول المباشر ☐

المدير ☐ أشخاص خارج المؤسسة ☐

المحور الرابع : تقبل المستخدمين لإدارة أنشطتهم عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أسباب المقاومة إن وجدت :

23. هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة (الانترنت ، الأنترانت ، البريد الالكتروني)

ضروري جدا ☐ ضروري نوعا ما ☐ غير ضروري ☐

24. برأيك كيف نشجع العمال على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بطريقة جيدة ؟

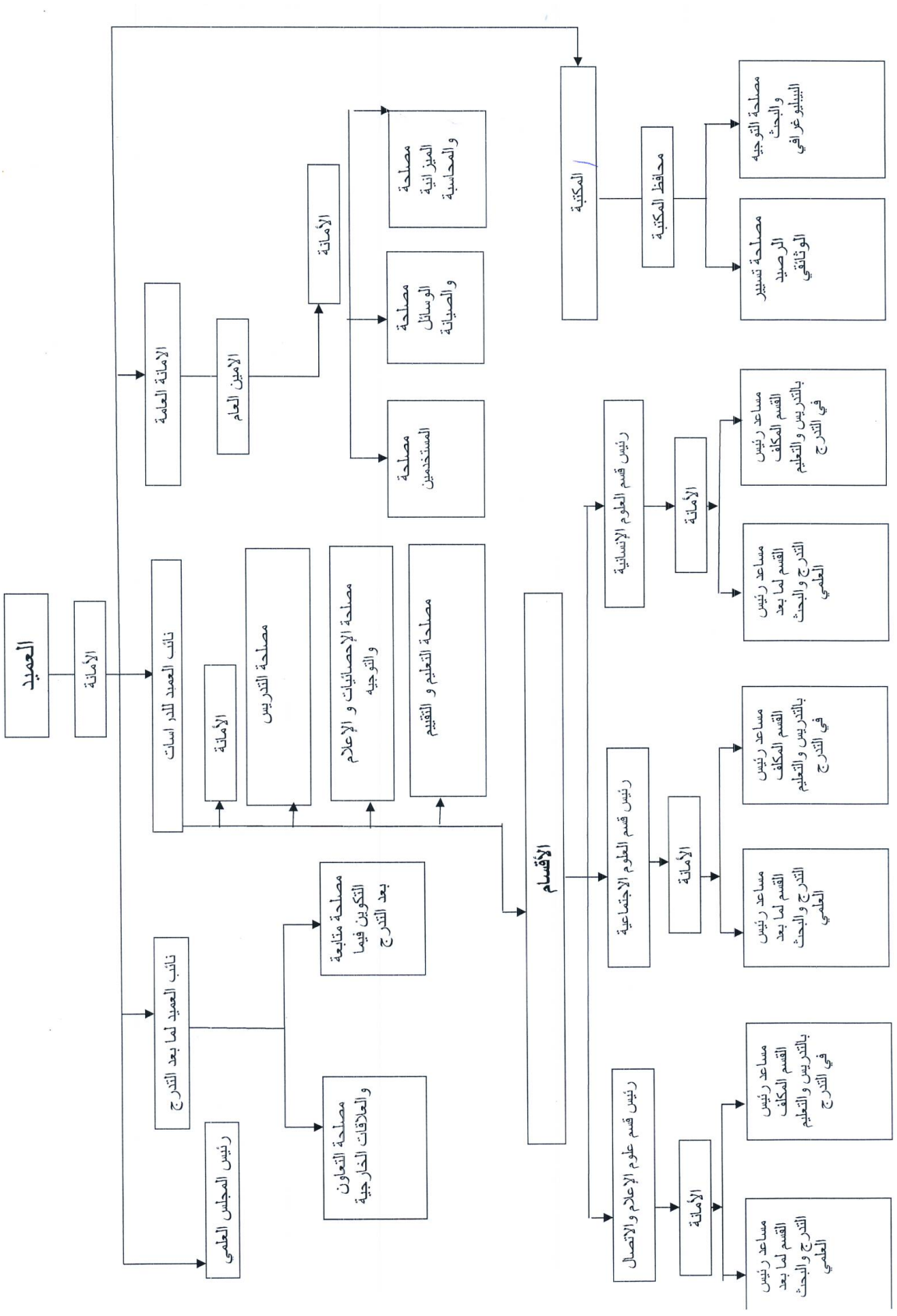
.....

.....

.....

شكرا جزيلا لتجاوبك معنا

الملحق رقم 02: يمثل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية



الفهرس

العنوان	الصفحة
مقدمة	**أ ب ت**
1) الإطار المنهجي:	**04**
1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	04
2- أسباب اختيار الموضوع	05
3- أهمية الدراسة	05
4- أهداف الدراسة	06
5- مجتمع البحث وعينة الدراسة	07
6- المنهج وأدوات البحث	08
7- حدود الدراسة (المجال الزماني والمكاني)	09
8- تحديد المصطلحات والمفاهيم	10
9- الدراسات السابقة	12
2) الإطار النظري:	
الفصل الأول : ادارة العلاقات العامة في البيئة الاتصالية الجديدة	**15**
تمهيد	15
المبحث الأول : مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال	16
المبحث الثاني : تطبيقات العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	26
المبحث الثالث : استخدام المؤسسة لدعائم الاتصال الجديدة	39
خاتمة الفصل	45
الفصل الثاني: فعالية جودة الخدمة والاداء المهني	**46**
تمهيد	47
المبحث الأول : مدخل عام لجودة الخدمة والاداء المهني	48
المبحث الثاني : عوامل وخصائص مقاييس الاداء	52
المبحث الثالث: مستوى الاداء وعلاقته بالمستوى الوظيفي	54
خاتمة الفصل	**59**
3) الإطار التطبيقي:	**60**

الفهرس

تمهيد	**61**
المبحث الأول: تقديم شامل لميدان البحث	62
المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة حسب الجداول البسيطة	63
المبحث الثالث: القراءة الكمية والكيفية لبيانات الدراسة حسب الجداول المركبة	66
النتائج الجزئية الدراسة حسب المحاور	**82**
خاتمة	**85**
قائمة المراجع	**90**
فهرس الجداول	**92**
الفهرس	**94**
ملاحق	**100**