جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

عنوان المذكرة

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية الجزائرية.

دراسة حالة لديوان مؤسسات الشباب"ODEJ" لولاية المدية في الفترة الممتدة من18فيفري إلى 14ماي 2019

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطلبة:

- بن سعيدان حياة.
- حسناوي فوزية بسمة.

الأستاذ المشرف:

- د. موسلي نادية

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير للأستاذة الدكتور :نادية موسلي على توجيهاتها العلمية القيمة ودعمها المعنوي الكبير.

جزيل الشكر والعرفان لكل من علّمنا حرفا .....أساتذتنا الأفاضل

نشكر موظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية الذين ساعدونا في إجراء هذه الدراسة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا وشجعنا ماديا ومعنويا لإتمام هذا العمل.

اهداء

الى كل من أحب



الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح حياتي و سبب نجاحي الذي يعجز اللسان عن وصفها و يمتلئ القلب بحبها ، إلى الصدر الحنون و القلب الرفيق إلى ما أملك في هذه الدنيا الطاهرة الوفية و الملاك الصافية لله سبحانه و تعالى أمي الحبيبة

إلى الإنسان الذي سعى جاهدا على تربيتي و تعليمي و توجيهي أبي الغالي.

إلى إخوتي الأعزاء و رمز مفخرتي.

إلى زميلتي التي ساعدتني في إعداد المذكرة: حياة

إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم ذاكرتي.

بسمة

ملخص الدراسة:

تكمن أهداف هذه الدراسة في التعرف على مدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة انطلاقا من أهم وسائل الاتصال المستخدمة (جهاز الحاسوب والفاكس والانترنت، الإكسترانت، الأنترانت، الهاتف)، واثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة العمومية وعلى مدى مساهمتها في تحسين أداء الموظفين ورفع من جودة أدائهم، وتحسين من إنتاجية العمل في المؤسسات العمومية .

اتخذنا ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية حيز لدراستنا، معتمدين على منهج دراسة حالة في عملية جمع البيانات والمعلومات بواسطة الأدوات البحثية المتمثلة في المقابلة والاستبيان، إضافة إلى أننا اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

استعرضت الدراسة في الجانب النظري على ثلاثة فصول، تناولنا فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاداء الوظيفي، بالاضافة الى العلاقة القائمة بينهما، و**انتهت الدراسة باستنتاجات نذكر منها:**

- إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية، حسنت وساهمت في الرفع من أداء الموظفين وبالتالي أثرت على المؤسسة ككل

- يمكن القول أن المؤسسة العمومية الجزائرية نجحت نوعا ما في استخدام هذه التقنيات الحديثة، لكن لازالت تعاني من نقائص في التطبيق والاستخدام الفعلي لهذه التقنيات وسببها عدم استخدام كل الموظفين لها وعدم توظيف شبكة الاكسترانت والانترانت، بالإضافة إلى عدم حرصها على توعية الموظفين بأهمية ودور التكنولوجيا في رفع أدائهم.

Résumé

Les objectifs de cette étude porte sur le fait de connaitre l'étendue ou l'impact de l'utilisation effective et réelle de la technologie se rapportant aux transmissions modernes et ce à partir des moyens de communication utilisés tels que (ordinateur, fax, Internet, extranet, intranet, téléphone), pour ce faire et dans le but de démontrer l'effet qu'entraine l'utilisation de ces moyens au niveau des entreprises publiques et son impact sur le développement de leur productivité, nous avons pris comme échantillon l'office des entreprises de la wilaya de Médéa.

En effet, pour mener à bien notre analyse nous nous sommes appuyés sur l'opération de collecte des données et des informations à partir des moyens des recherches tels que les entrevues, le questionnaire, et le étude globale, notre étude a entamé un ensemble des concepts théoriques des nouvelles technologies de communication et leur pratiques au sein de l'entreprise publique outre sur le fonctionnement des techniques modernes

A la fin de de notre étude on a conclu que :

- L'utilisation des nouvelles technologies de communication dans les entreprises publiques a contribué d'améliorer et augmenter la- performance des fonctionnaires donc sur l'entreprise d'une façon générale, et la communication joue un rôle primordiale sur la productivité de l'entreprise.
- Enfin, nous estimons que l'entreprise publique algérienne a su tirer de cette technologie de faon timide du fait de la méconnaissance de l'application de ces techniques nouvelles par la majorité des fonctionnaires. l'entreprise publique doit élargir l'utilisation de cette technologie et l'étendre à l'ensemble du personnel et insister sur son importance.

مقدمة.

I.الإطار المنهجي

1- الإشكالية.

2- التساؤلات.

3- أسباب إختيار الموضوع.

4- أهمية الدراسة.

5- أهداف الدراسة.

6- حدود الدراسة.

7- منهج الدراسة.

8- أدوات الدراسة.

9- مجتمع الدراسة.

10- الدراسات السابقة وحدود الاستفادة منها.

11- تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة .

I. الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية.

المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية.

المطلب الثاني: أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي .

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: محددات الداء الوظيفي.

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني : مراحل تقييم الأداء الوظيفي و طرقه .

المطلب الثالث : أهداف تقييم الأداء الوظيفي .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: الاتصال و أثره على الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: التكنولوجيا واثرها على الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: ارتباط وانعكاس تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: ارتباط تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة العمومية.

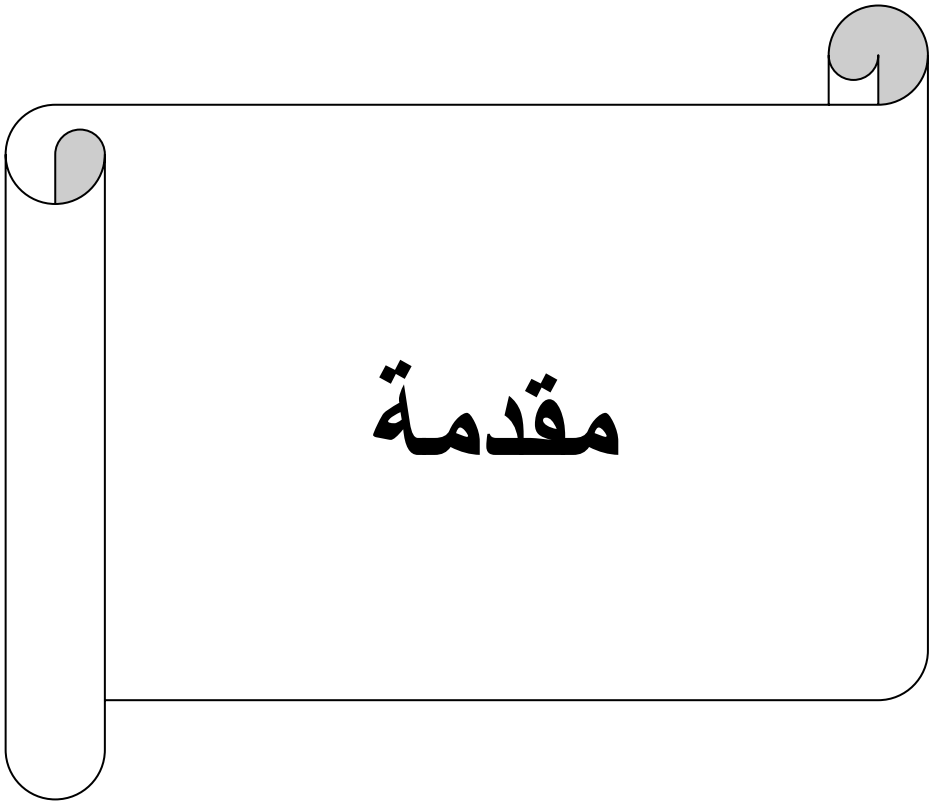
II. الإطار التطبيقي

المبحث الأول: البطاقة الفنية لديوان مؤسسات الشباب.

المبحث الثاني: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفق للجداول البسيطة.

المبحث الثالث: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفقا للجداول المركبة.

- نتائج الدراسة.
- خاتمة.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.


مقدمة

مقدمة:

تشهد المؤسسات في الوقت الحالي نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في انشطتها نتيجة التطورات السريعة في البيئة المحيطة، خاصة التكنولوجية منها، ان هذه التحولات اثبتت بالضرورة ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى نشاط المؤسسات العمومية الجزائرية كشكل من اشكال التجديد، وقد استفادت هذه المؤسسات من فرص التي اتاحتها تقنيات الاتصال الحديثة في ميدان العمل، حيث اصبحت تواجه شكلا جديدا من التنظيم وتسريع وتسهيل الخدمة، ونتج عن هذا الوضع توفير الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة لتلبية احتياجات العمل لذلك ازداد الاهتمام بالمورد البشري في ظل تطور تكنولوجيات الاتصال.

ان العنصر البشري في المؤسسة العمومية، هو المحرك الاساسي لها، لذلك اصبح من الضروري ان تفرض نفسها على المؤسسات في رفع الاداء الوظيفي لديها والرفع من كفاءتهم، وهذا يكون بالاستغلال الامثل لهذه التكنولوجيات الحديثة، حيث نجد المؤسسات العمومية تعمل على الرقي بأداء موظفيها من خلال تخصيص ميزانيات ضخمة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم.

برزت التحديات التي فرضتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مختلف المؤسسات العمومية من خلال سعيها لكسب هذا السلاح الاستراتيجي واستعماله في مختلف اعمالها، اذ تمثل تنمية اداء الموظفين احدى اهم مجالات تطبيق تقنيات الاتصال الحديثة بالمؤسسة، ومدى مساهمة هذه التكنولوجيات في الرفع من اداء العنصر البشري، ومدى التطبيق الفعلي لهذه الوسائل الحديثة من طرف المؤسسات العمومية الجزائرية.

لهذا نحاول في هذه الدراسة – دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الاداء الوظيفي للمؤسسة العمومية الجزائرية– في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية "Odej"* نموذجا، بحيث ركزنا فيها على

* ODEJ :Office Des Établissement Des Jeunes.

اهم التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في المؤسسة المدروسة، واثرها على اداء الموظفين ومساهمتها في الرفع من ادائهم.

في اطار هذه الابعاد تتبلور مشكلة الدراسة والتي جاءت في ثلاثة فصول نظرية واطار تطبيقي، انطلاقا من الاطار المنهجي الذي يشمل اشكالية الدراسة، تساؤلاتها، اسباب اختيار الموضوع، اهداف واهمية الموضوع، حدود الدراسة، منهج الدراسة، ادوات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الدراسات السابقة، كما تطرقنا الى تحديد المفاهيم و المصطلحات.

اما في الاطار النظري تناولنا ثلاثة فصول، الفصل الاول الخاص بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث قسمناه الى مبحثين، المبحث الاول بعنوان ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمبحث الثاني بعنوان اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية، اما الفصل الثاني الخاص بالأداء الوظيفي، قسمناه الى مبحثين، المبحث الاول بعنوان ماهية الاداء الوظيفي والمبحث الثاني خاص بتقييم الاداء الوظيفي، اما الفصل الثالث بعنوان الاداء الوظيفي في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسمناه الى مبحثين، المبحث الاول تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي، والمبحث الثاني ارتباط وانعكاس تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي.

اما في الاطار التطبيقي تناولنا فيه ثلاث مباحث ، المبحث الأول خاص بالبطاقة الفنية للمؤسسة ، المبحث الثاني بعنوان القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفق الجداول البسيطة ، المبحث الثالث بعنوان القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفق الجداول المركبة ، وصولا إلى نتائج الدراسة ،لتكون آخر مرحلة خاتمة الدراسة.

الإطار المنهجي

للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة عاملا محفزا للمؤسسات الباحثة عن المنافسة و التميز في خدماتها و عن الكفاءة و الفعالية الإدارية، حيث أحدثت هذه الأخيرة تطورات عميقة في كافة الميادين، هذا ما حفز المؤسسات العمومية على إدخالها في سيرورة العمل من أجل مواكبة التطورات لإثبات وجودها و صيانة كيانها.

شهدت بيئة المؤسسات العمومية تطورات سريعة وجذرية و لاسيما على مستوى اتصالاتها و الذي حتم عليها الاستعانة بوسائل و تكنولوجيات تضمن اتصالا أسرع و أقوى، لهذا دخلت هذه الوسائل الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات العمومية و التي حولت طريقة سير العمل

و ساهمت في جعلها من مؤسسات عمومية تقليدية إلى مؤسسات تعتمد على طرق التسيير العصري، وتقدم خدماتها إلى كل الأفراد في كل وقت و في كل مكان، كم غيرت التقنية الحديثة في مضامين ووظائف العملية الإدارية (تخطيط و تنظيم و رقابة و اتخاذ القرارات)، ولم تعد هذه المؤسسات بحاجة إلى إنفاق الكثير من الأموال للقيام بالإعلانات أو استطلاعات الرأي، أو إرسال و تبادل المعلومات أو التنقل لمسافات طويلة من أجل القيام بالاجتماعات، والتغيير في طرق الاتصال مع الموظفين باستعمال أحدث الطرق و التكنولوجيات منها البريد، و الانترانت.

مما لاشك فيه أن نجاح المؤسسة يتوقف على مدى تهيئة الأفراد و جعلهم أكثر مرونة للتماشي مع العصر و متطلباته فالموارد البشرية من أهم الموارد بالنسبة للمؤسسة، حيث تشكل العنصر الرئيسي للعمل، الذي لا يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها بدونه، و عليها أن تسعى جاهدة للاهتمام به والاستثمار في تنمية الموارد البشرية و كفاءتها لتكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وتساعدها على مواجهة التغيرات و التحديات و الاهتمام بما هو جديد خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي انعكس استخدامها على الأداء الوظيفي للمؤسسة الذي يعتبر بمثابة المحرك الأساسي لنشاطاتها، فالأداء العالي و الجيد

للموظفين هو نتاج الجهد الذي قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين ، و الوصول إلى أهداف مسطرة و تحقيقها، و منه استغلال الأفراد لتكنولوجيا الاتصال بشكل جيد يعطي للمؤسسة التميز في الخدمات التي تقدمها.

هذا ما جعل المؤسسات العمومية تعمل على مواكبة التكنولوجيات الحديثة من أجل تحقيق مستويات عالية من الأداء، و ترشيد استخدام الموارد البشرية لهذه التقنيات بهدف تحقيق خدمات بجودة عالية.

بعد إدخال المؤسسات العمومية التكنولوجيا ظهرت ضرورة و أهمية الكشف عن النجاح و مدى استخدام التكنولوجيات الحديثة في تأثيرها على الأداء الموظفين في هذه المؤسسات و دورها في رفع إنتاجية العمل و أداء الموظفين.

من ضمن المؤسسات العمومية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على الأداء الوظيفي، ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

جاءت دراستنا للكشف عن العلاقة القائمة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

منه نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع أداء موظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية كنموذج عن المؤسسة العمومية الجزائرية ؟.

2- التساؤلات:

و للإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية ؟

- كيف غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أساليب عمل موظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية؟.

- كيف يتم تقييم أداء الموظفين في ديوان المؤسسات الشباب لولاية المدية ؟.

3- أسباب اختيار الموضوع :

أ- أسباب ذاتية:

- كون الموضوع يندرج ضمن تخصصنا اتصال و علاقات العامة.

- الميول العلمي لمواضيع التكنولوجيا الحديثة و دورها في قطاع العمل.

- فضولنا للتقرب من مقر ديوان مؤسسات الشباب " odej" لولاية المدية والتعرف على دور التكنولوجيا الاتصال في تفعيل الأداء للموظفين.

ب- الأسباب الموضوعية:

- تدعيم الدراسات حول دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.

- معرفة مدى قدرة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء الموظفين بالمؤسسة العمومية.

- معرفة مدى تكيف و استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال من طرف موظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

- التعرف على الصعوبات التي يواجهها الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز **دور تكنولوجيا الاتصال في استمرارية و تطور المؤسسة العمومية** ، بحيث يظهر نقاط قوة و ضعف المؤسسة و هذا طبعا لا يمكن الوصول إليه إلا **بالاهتمام بالجانب البشري** لهذا تأتي هذه الدراسة **للكشف عن مدى نجاح المؤسسة العمومية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال** و أثرها على أدائها و تقديم و تقييم واقعي لمدى تحقيق هذه التكنولوجيا **للأداء العالي للموظفين** ، ومنه **الكشف عن دور ديوان مؤسسات الشباب في توظيف هذه التقنيات و رفع مستوى أداء موظفها ، ومنه يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية بصفة عامة.**

5- أهداف الدراسة:

تكمن أهداف هذه الدراسة في التعرف على مدى **الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الحديثة** انطلاقا من أهم وسائل الاتصال التي تستخدم (جهاز الحاسوب، الفاكس، الانترنت، الإكسترانت، الأنترنيت و الهاتف)، و **اثر** هذا الاستخدام على مستوى **أداء المؤسسة المدروسة** على مدى مساهمتها في تحسين أداء الموظفين و رفع من جودة أدائهم، وتحسين من إنتاجية العمل في المؤسسات العمومية ، كما **نهدف من دراستنا التعرف على كيفية تقييم أداء الموظفين** في ديوان مؤسسات الشباب و الوقوف على واجب القصور التي يعاني منها الموظفين في **صعوبة استخدام** تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تؤثر بدورها على أدائهم.

6- حدود الدراسة:

تحددت حدود الدراسة بمجالات الآتية:

1- **المجال البشري:** شملت الدراسة موظفي ديوان مؤسسات الشباب " **Odej**" بالمدية البالغ عددهم 45 موظف.

2- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة داخل ديوان مؤسسات الشباب بولاية المدية بحي بوزيان بشارع جيش التحرير وسط مدينة المدية.

3- **المجال الزمني:** يتمثل المجال الزماني في الفترة الممتدة من 18 فيفري 2019 إلى فترة 14 ماي 2019.

7- منهج الدراسة:

إن منهج و طرق البحث تختلف باختلاف مواضيع الدراسة و أهدافها، و الدقة في البحث العلمي تفرض على الباحث أن يختار منهجا ملائما لموضوع بحثه، و قد يستعين الباحث بأكثر من منهج واحد في دراسة ظاهرو معينة ، لذلك تحديد المنهج يعتبر خطوة هامة و جد ضرورية.

(فالمنهج هو الطريق المؤدية للعلم إلى التقدم من مجرد الشك و التصور و الوهم إلى حقائق موثوق فيها و نتائج سلمية و موضوعية).[1]

ومن هذا المنطلق فان المنهج المستخدم في دراستنا، هو منهج " **دراسة الحالة** ".

منهج دراسة الحالة يعرفه "**مروان عبد المجيد**": **<< هو الذي يهتم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بدراسة الظواهر و الحالات الفردية بموقف واحد ؛ فيأخذ الفرد كوحدة للدراسة المفضلة بغرض الوصول إلى تعميمات تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة لها >> .**[2]

« يهدف إلى التعرف على خصائص و مضمون حالة أو ظاهرة واحدة بصورة مفصلة و دقيقة ومن ثم جمع المعلومات المفصلة و الدقيقة عنها و تحليل المعلومات التي تم جمعها بطريقة علمية و موضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة» [3].

[1] – أحمد بدر : "**علوم الإعلام ؛ البحث العلمي ؛ المناهج ؛ التطبيقات** "، دار القباء الحديثة للنشر و التوزيع ، القاهرة ،2008 ، ص 17.

[2] – مروان عبد المجيد ابراهيم: " **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**"، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ؛ ص 133.

[3]– مصطفى ربحي عليان: " **مناهج و أساليب البحث العلمي** " ، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000 ، ص 46.

قد استخدمنا هذا المنهج لدراسة معمقة لحالة " ديوان مؤسسات الشباب " odej" من خلال استطلاع الموظفين و معرفة آرائهم حول تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بآدائهم.

ذلك لتناسبها مع طبيعة الدراسة وأهدافها، كما استفدنا من هذا المنهج كونه يفيد في التشخيص و يمكننا من أن نكون نظرة شاملة عن الحالة التي ندرسها و الحالات المشابهة لها، و للإجابة عن المشكلة المطروحة.

8 – أدوات الدراسة:

تعد الأدوات البحثية من ضروريات أي بحث و الإلمام بها ضروري لأي باحث فهي تعبر بمنطقية عن المنهج البحثي و تضمن دلالات هامة بدونها لا يستقيم تحليل البحث.

بالنسبة لدراستنا فقد استعنا بالأدوات التالية:

1- الإستبيان: << هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة و التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات التي تتطلب الحصول على المعلومات أو المعتقدات أو التصورات أو آراء الأفراد، ومن أهم ما يتميز به الاستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث >> .[1]

الغرض من استخدامنا للاستبيان أنه أكثر تناسب لموضوعنا قصد الحصول على معلومات دقيقة، و حتى نثري موضوع دراستنا أكثر.

تنوعت استمارة الاستبيان بين الأسئلة المغلقة و المفتوحة، حيث انتظمت هذه الأسئلة في 4 محاور تجيب عن تساؤلات الدراسة و هي:

[1] – محمد عبيدات و آخرون: " **منهجية البحث العلمي ، القواعد، المراحل و التطبيقات** "، ط2 ، دار وائل للنشر و التوزيع ،عمان، 1999 ،ص 57.

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية.

المحور الثاني: يتضمن تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

المحور الثالث: يشتمل أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين.

المحور الرابع: يتعلق بتقييم أداء الموظفين داخل المؤسسة.

بعد إنجاز و تنظيم أسئلة الاستمارة و محاورها، تم عرضها على أستاذين*، بهدف تحكيمها و معرفة جوانب النقص فيها و مدى مطابقتها لأهداف و تساؤلات الدراسة، و قد تم أخذ انتقاداتهم بنظر الاعتبار لتصميم الاستمارة النهائية.

2- المقابلة: يعرفها أحمد بن مرسلي: **<<أنها عملية تتم بين الباحث و شخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلال أسئلة و يتم تسجيل إجابة تلك الأسئلة المطروحة، أو هي حوار لفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة و بين مجموعة من المبحوثين للحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء و الاتجاهات و الإدراكات >> .**[1]

ونوع المقابلة التي استخدمناها في دراستنا هي المقابلة المقننة « **وهي التي تكون اسئلتها وتسلسل طرح هذه الاسئلة محددين مسبقا من قبل الباحث وبالتالي فان الأسئلة نفسها تطرح في كل مقابلة وفي الغالب بحسب التسلسل نفسه، حيث يكون لدى الباحث قائمة من الاسئلة او الموضوعات التي ستتم مناقشتها**»[2]

*حكمت من طرف الأستاذ " **شاكر فزاني** "، أستاذ محاضر أ، بجامعة المدية في04 ماي 2019 ، على ساعة 12.30 .

*حكمت من طرف الأستاذ " **بن ناولة محمد** " ،أستاذ مساعد ب ، بجامعة المدية في 30 أفريل 2019 على ساعة 10 صباحا

[1] – أحمد بن مرسلي : " **مناهج البحث في علوم الاعلام و الاتصال** " ، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر، 2007 ، ص 2013.

[2] - محمد عبيدات و آخرون:" مرجع سبق ذكره"، ص 58.

الهدف من استخدامنا للمقابلة هو الحصول على البيانات التي نريدها بالإضافة إلى التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة، كما أفادتنا بإجراء مقابلات مع مسئولين كبار في المؤسسة، ومنه الحصول على معلومات دقيقة و واضحة تخدم موضوع بحثنا.

ومن اجل الحصول على المعلومات المرادة و الدقيقة فإننا استعنا ب "**استمارة المقابلة** " التي هي عبارة عن: **<< أداة لجمع المعطيات تبنى من أجل أن نسأل شخص أو مجموعة صغيرة >>**[1].

ركزت استمارة المقابلة*على محورين أساسيين:

المحور الأول: خاص بتكنولوجيا الاتصال داخل ديوان مؤسسات الشباب " ODEj".

المحور الثاني: خاص بالأداء الوظيفي في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

حيث وزعت على مجموعة صغيرة من الموظفين:

- **السيد حمزة غربي:** "مدير ديوان مؤسسات الشباب".
- **السيدة زكية بطاهر:**" رئيسة مصلحة الإدارة و الوسائل".
- **السيد رمضان تيطراوي:** "رئيس فرع الاعلام والاتصال ".
- **السيد محمد بالجوهر:** "رئيس مصلحة التنشيط و الاتصال".
- **السيد ياسين دحماني:** "رئيس فرع الأنشطة التربوية و مبادلات الشباب و الحياة الجمعوية ".
- **السيدة مريم غرايبي:** "رئيسة فرع الموارد البشرية".
- **السيد زين الدين اسكندر:** "رئيس فرع السمعي البصري".

[1]– احمد بن مرسلي: " مرجع سبق ذكره"، ص 2013.

*انظر استمارة المقابلة في الملاحق .

8- مجتمع الدراسة

8-1 مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية **<< على انه مجموعة منتهية ، أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا و التي ترتكز عليها الملاحظات، و هو مجموعة العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث >>.**[1]

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا، كافة الموظفين الإداريين المتواجدين بديوان مؤسسات الشباب بولاية المدية "**ODEJ** " و الذي يبلغ عددهم (45) موظف.

تناسبا مع طبيعة الموضوع اعتمدنا على اسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ككل، وهذا لصغر حجم المجتمع الاصلي للدراسة، وايضا لكون مجتمع الدراسة غير مشتت في اماكن بعيدة يصعب الوصول اليها.

<<يستخدم الباحثين "أسلوب المسح الشامل " لكل مفردات مجتمع الدراسة عندما يكون المجتمع صغير الحجم، أي أن الباحث لديه من الوقت و الجهد و الإمكانيات المادية للقيام بعملية دراسة ومسح كل مفردات مجتمع الدراسة، فإذا كان المجتمع صغير يجب على الباحث القيام بمسح كل مفرداته دون اللجوء إلى أسلوب العينات>>. [2]

تمثلت بيانات المبحوثين في (الجنس، الخبرة المهنية، الوظيفة، المستوى التعليمي، السن)، فهذه البيانات لها تأثير في تغيير مجرى البحث، حيث يمكن أن تؤثر على إجابات المبحوثين على الأسئلة، وجمع هذه البيانات يساعد على فهم و تقدير البيانات الأخرى.

لذلك تم تغطية مجتمع الدراسة ككل، وقدر ب45 موظف (رئيس قسم، رئيس مصلحة، موظف، عون إداري).

---

1 – موريس انجرس : "**منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية** " ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون ، دار القصبة للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2004 ، ص204.

2– محمد الفاتح حمدي:" **منهجية البحث في علوم الاعلام و الاتصال ، دروس نظرية و تطبيقية**" ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2017، ص 102.

9- الدراسات السابقة و حدود الاستفادة منها

1- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

لحسين نعمان علي الشريف بعنوان **<< أثر المسالة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة >>**، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، 2013.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول **المسألة الإدارية و المنظمات بأداء أفعال و أنشطة يتم تحميلهم المسؤولية و استجوابهم على انجاز الأفعال و محاسبة الموظفين على أدائهم و انجازهم للواجبات التي يتوجب عليهم انجازها.**

على ضوء ما ذكر صاغ الباحث الإشكالية في التساؤل التالي:

- ما أثر المسألة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة؟ [1].

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المسألة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي في قطاع غزة.

قام الباحث باستخدام **المنهج الوصفي التحليلي**، لأنه يعتمد على دراسة الواقع كما هو و وصفه بشكل دقيق و التعبير عنه كما و كيفيا، و اقتضت طبيعة البحث استخدام **الاستبانة** كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية و طبقت على **عينة عشوائية طبقية** مكونة من (320) موظفا إداريا بنسبة 40 بالمائة من مجتمع الدراسة المكون من 800 موظف إداري، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

[1]- حسين نعمان علي الشريف:" **أثر المسالة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي** " ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، 2013، ص 06.

أظهرت **نتائج الدراسة** وجود مفهوم المسألة الإدارية ومعرفته لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية و التعليم بقطاع غزة، كما بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسألة الإدارية و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي، و أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين كل من الانضباط الوظيفي، العمل و الإنجاز، الأخلاقيات الوظيفية العامة، المجال الإنساني، الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي في قطاع غزة.

تعتبر هذه الدراسة جزء من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر المسألة الإدارية على الأداء الوظيفي، في حين موضوعنا حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي، لهذا دراستنا تعتبر جزء من هذه الدراسة، و تختلف دراستنا عن هذه الدراسة أنها لم توظف التساؤلات الفرعية بينما نحن وظفنا التساؤلات الفرعية بالإضافة إلى الترتيب المنهجي يختلف نوعا ما.

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في الإجراءات المنهجية حيث تندرج كل منهما حول الدراسات الوصفية، **مجال الاستفادة** من هذه الدراسة من خلال الجزء المتعلق بقياس الأداء الوظيفي و الجزء المتعلق بالأداء الوظيفي في المؤسسات، و الاستفادة من الاستبانة و الاطار المنهجي، وبعض متغيرات الأداء، و أيضا تكوين صورة مبدئية عن العلاقة بين تكنولوجيات الحديثة و الأداء و الوظيفي، كما استفدنا أيضا في إعداد الإطار النظري عن تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بالأداء الوظيفي.

- الدراسة الثانية:

للطالبة "**لبنى عبد الله العلاوين**" وهي بعنوان **<< تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية ؛ مؤسسة إذاعة و التلفزيون الأردنية نموذجا >>**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الآداب، قسم الإعلام، نيسان 2009 .

تمحورت **إشكالية** هذه الدراسة حول التساؤلات التالية:

– ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟.

– ما مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لأنشطة و أداء المؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال ؟.

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة الدراسة، حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال و أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية وفقا للخصائص الديموغرافية المتمثلة ب (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، و المسمى الوظيفي) ؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على أنشطة و أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية، متمثلا بمجالات(التخطيط، التنظيم، المتابعة، و التقويم، و اتخاذ القرار، و الموارد البشرية، و الإنتاجية، و كفاءة الأداء) ؟ .[1]

تم استخدام المنهج الوصفي لهذه الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي

أما بالنسبة لأدوات الدراسة تمثلت في **الإستبانة**، اعتمادا على مادة علمية نظرية تتعلق بتكنولوجيا الاتصال و المعلومات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية ، وعلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة.

أما عينة الدراسة لجأت الباحثة إلى اختيار عينة كلا من الجنسين باستخدام طريقة **العينة الطبقية العشوائية** و بشكل تناسبي، بنسبة بلغت 25 بالمائة، حيث بلغت عينة الدراسة 350 بالمائة موظفا و موظفة، 132 موظفة 158 موظفة.

استخلصت الدراسة إلى نتائج منها:

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية، بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الأداء ككل، تعزى لخصائص (النوع الاجتماعي، العمر، و الخبرة).

[1]– لبنى عبد الله العلاوين : " **تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية** " مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية ؛مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام ؛ جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ؛ كلية الآداب ؛ قسم الإعلام ؛ الأردن ؛ 2009 ، ص 05.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (x = 0،05)، بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الأداء ككل ، نعزى إلى متغير (المؤهل العلمي)، و لصالح حملة شهادة (الدبلوم المتوسط فما دون.

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (x = 0،01) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال التخطيط.

يتمثل **مجال الاستفادة** من هذه الدراسة بالرجوع إلى ما توصلت إليه في أثر تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء داخل المؤسسة، و أيضا استفادتنا من الجانب النظري الخاص بتكنولوجيا الاتصال، حيث ركزت على أثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء في المؤسسات الإعلامية، و الدور الذي تساهم به في تطوير الأداء بالمؤسسات، و أيضا على الأهمية التي تحظى تكنولوجيا الاتصال في رفع المؤسسات، وأيضا سلطت هذه الدراسة الضوء على مدى تفاعل العاملين مع وسائل الاتصال الحديثة، كما استفدنا من التوصيات و المقترحات لهذه الدراسة خاصة المقترح الذي يدعو إلى زيادة الوعي لدى العاملين عن مفهوم تكنولوجيا الاتصال لأن هذه التقنية لها أثر فعال على أداء المؤسسات، ومنه فإن هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا نوعا ما، إلا أن دراستنا تتناول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية و ليس للمؤسسة الإعلامية.

2- الدراسات الجزائرية:

– الدراسة الأولى:

للطالب" **بوعطيط جلال الدين** " وهي بعنوان **<< الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي >>**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس و العلوم التربية و الأرطفونيا.

تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ؟.

تنطلق الدراسة من التساؤلات التالية:

– ما هو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث ؟.

– هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسة البحث و الأداء الوظيفي للعمال المنفذين؟.

هل للمتغيرات التالية: السن الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز ؟ .[1]

وقد اعتمد في تناول الموضوع على **المنهج الوصفي**، و مجتمع الدراسة تكون من (120) فردا، و قد اخذ نسبة 25 بمائة كعينة من المجتمع الأصلي و بالتالي عينة البحث تتكون من (49) عامل منفذ تم اختيارهم **بالطريقة العشوائية**.

أما أداة الدراسة قام الباحث بالاعتماد على **الاستمارة** لتماشيها مع طبيعة الموضوع.

واستخلصت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها:

– تم الكشف عن وجود نمطي للاتصال النازل و الصاعد داخل مؤسسة سونلغاز و أهمية كل نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة و انسياب المعلومات بين الإدارة و العمال.

– تم الوصول إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسط بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

– كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسط بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

يتمثل مجال الاستفادة من هذه الدراسة في كونها تتشابه مع دراستنا ، حيث تناولت هذه الدراسة الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، بينما دراستنا تنصب حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية، و بهذا **مجال الاستفادة** منها في الجانب النظري الخاص بالأداء

[1]– بوعطيط جلال الدين : "**الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي**"، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، جامعة المنتوري محمود ، قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم النفس و العلوم التربوية و الأرطفونيا ، الجزائر ؛2008 – 2009 . ص 07.

الوظيفي، حيث تناول الباحث نقاط مهمة، مثل كيفية تقييم الأداء الوظيفي و إجراءات تحسين مستوى الأداء بالإضافة إلى عدة عناصر تخدم الموضوع، كما قام الباحث من خلال التوصيات باقتراح زيادة تطوير قدرات العمال من خلال تكييف و ترقية العمليات التكوينية و التدريبية في مجال الاتصال و بما أن دراستنا تتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة دفع بنا هذا إلى معرفة هل هناك دورات تكوينية للموظفين لاستخدام هذه التكنولوجيا.

- **الدراسة الثانية:**

لحمزان احسن وهي بعنوان **<< الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال>>**، دراسة مسحية لعينة من الصحفيين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر03، سنة 2014 – 2015.

تدور **إشكالية** هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في دورها في عالم الإعلام و الاتصال، ودورها في خلق ممارسات صحفية جديدة من حيث تطوير صناعة الأخبار و المعلومات.

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث الإشكالية في التساؤل الآتي:

كيف يستخدم الصحفيون الجزائريون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في ممارسة المهنة الصحفية، و ما هو أثر ذلك الاستخدام على أدائهم الإعلامي؟، وقد تفرع عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي[1]:

- **تساؤلات الجانب النظري:**

- ماهي طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في مجال الإعلام ؟.
- ما هي تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المجال الإعلامي ؟.
- ما هي سياسة الجزائر في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ؟.

[1]- حمزان أحسن: " **الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال** " ، دراسة مسحية لعينة من الصحفيين؛مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال؛جامعة الجزائر03 ، سنة 2014 – 2015 ، ص 06.

– ما هو مفهوم الأداء الإعلامي في العوامل المؤثرة فيه ؟.

– **تساؤلات الجانب التطبيقي:**

– ما هي عادات و أنماط استخدام الصحفيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في حياتهم العامة؟.

– كيف يستخدم الصحفيون الجزائريون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ممارسة العمل الصحفي؟.

– ماذا عن تكوين الصحفيين في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ؟

– ما هو أثر استخدام الصحفيين الجزائريين لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات على أدائهم الإعلامي ؟.

– هل يؤثر متغير القطاع العمومي و الخاص على الداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ؟.[1]

استعان الباحث في دراسته على **المنهج المسحي** لجمع البيانات الميدانية الخاصة بمجتمع البحث ،كما اعتمد على **المنهج الإحصائي** لتحليل البيانات المجتمعة، أما مجتمع البحث لهذه الدراسة الذي يتشكل من مجموع الصحفيين الجزائريين، وقد غطت الدراسة العينة الغير الاحتمالية ضمن العينة **الحصصية**.

ومن أجل جمع البيانات، استعان الباحث بأداة **الإستبيان** يشمل (59) سؤالا.

تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، بينما نحن ندرس في موضوعنا دور تكنولوجيا الاتصال في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسات العمومية الجزائرية ، لذا تعتبر دراستنا جزء من هذه الدراسة.

أما **مجال استفادتنا** منها فكانت بأخذ بعض المعلومات من الجانب النظري و إتباع بعض الخطوات في الجانب التطبيقي و المنهجي و تخطي بعض الأخطاء التي كان من الممكن الوقوع فيها، ومعرفة بعض الجوانب منها.

– إعطاء مؤشر لزيادة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية.

[1]– حمزان أحسن :" **مرجع سبق ذكره**"، ص 07.

– التعرف على دوافع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وبيان العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي.

3- الدراسة الأجنبية:

دراسة **Naharuddin et sadegie (2013)** بعنوان: " **العوامل البيئية للعمل التي تؤثر على أداء الموظفين ؛ دراسة حالة على ميازو ماليزيا**".

Factors of work place Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل في بيئة العمل التي يمكن أن تؤثر في أداء الموظفين في شركة ميازو في ماليزيا، و التعرف على أثر الدعم و السلوك الإشرافي و بيئة العمل المادية و المساعدات المقدمة للموظفين في الأداء الوظيفي لهم، و تمثلت عينة الدراسة في (200) موظف وتم استخدام **الاستبانة** كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان أهمها:

– وجود علاقة ذات دلالة بين بيئة العمل المادية و المساعدات المتقدمة بالعمل في الأداء الوظيفي للموظفين في شركة ميازو الماليزية.

– عدم وجود علاقة ذات دلالة بين الدعم و السلوك الإشرافي في الأداء الوظيفي للموظفين بالمؤسسة.

و في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصت بضرورة عمل المشرفين في شركة ميازو الماليزية على تحسين الرقابة اتجاه المرؤوسين، لأجل خلق علاقة ايجابية بين المشرفين و الموظفين[1].

[1] –Naharuddin et sadegie : **Factors of work place Environment that Affect Employees Performance**: A Case Study of Miyazu Malaysia . 2013.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية من حيث متغير الأداء الوظيفي ومن حيث أداة الدراسة، بينما تختلفان فقد تمت دراستنا في بيئة عربية أما دراسة السابقة في بيئة أجنبية و الاختلاف ايضا من حيث العينة.

أما **مجال الاستفادة من الدراسة:**

- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة و تحديد الأساليب اللائقة.

10- تحديد المفاهيم و المصطلحات:

1- مفهوم الاتصال:

- الاتصال لغة:

<<مشتقة من أصلها اللاتيني" COMMUNIS" و معناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال، فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.

- الاتصال اصطلاحا:

هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مساعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات و اتجاه تسير فيه، وهدف تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فيه ويؤثر فيه >>.[1]

- التعريف الاجرائي للاتصال:

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات بين الموظفين فيما بينهم أو بين الموظفين و المسؤولين داخل ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

[1]- محمد جمال الغار: " **معجم المصطلحات الإعلامية** "، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، 2014، ص 07.

2- مفهوم التكنولوجيا:

- التكنولوجيا لغة:

<< كلمة التكنولوجيا كلمة معربة، وما يقابلها في اللغة العربية، هو مصطلح "تقنية "، وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما "**تكنيك**" معناه الطريقة أو الوسيلة و" **لوجي**" التي تعني العلم و بالتالي يكون معنى التكنولوجيا "علم الوسيلة " الذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.

- التكنولوجيا اصطلاحا:

<<يقصد بها اقتناء أو تخزين و تجهيز المعلومات في مختلف صورها و مجالات حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية، أو ممغنطة و بثها باستخدام الحاسبات الالكترونية و وسائل و أجهزة الاتصال **>>**.[1]

- التعريف الإجرائي للتكنولوجيا:

هي الآليات الحديثة التي وجدت لمساعدة الموظفين في انجاز عملهم في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

3- تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

<<هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات من خلال الحاسبات الالكترونية، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب و أخيرا نشر هذه المواد الاتصالية و نقلها من مكان إلى آخر و تبادلها **>>**.[2]

---

[1]- حديد يوسف، براهمة نصيرة : "**تكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية** "، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 17 جامعة جيجل ، الجزائر ، 2014 ، ص 262.

[2]- نفس المرجع السابق، ص ص 261، 262 .

- التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال:

هي كل التكنولوجيات الحديثة التي تساهم في تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية، وتتمثل في جهاز الحاسوب وشبكة الانترنيت، الانترانت، و الاكسترانت.

3- مفهوم الأداء:

- الأداء لغة:

<<هو مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "**Teprofrom**"، و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "**performe**" و الذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

- الأداء اصطلاحا:

هو درجة بلوغ حفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المخططة بكفاءة وفعالية فهو سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من الداخل الفرد فقط، و لكنه نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به >>. [1]

- التعريف الإجرائي للأداء:

هو مقدار الجهد و النشاطات أو المسؤوليات و الخدمات التي يتم انجازها من طرف الموظفين لتحقيق أهدف ديوان مؤسسات الشباب.

5- تعريف الأداء الوظيفي:

<<الأداء الوظيفي هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية و استغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

[1]- طيب كشرود عمار: " **معجم مصطلحات علم النفس الصناعي و التنظيمي للإدارة** "، ط1 ، جامعة قريويش بن غازي، ليبيا، 1994 ، ص 295.

كما يعرفه **أحمد صرايرة**، بأنه نشاط يمكن الموظف من انجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح، و بالاستخدام المعقول للموارد >>.[1]

- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف داخل ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية من اجل تحقيق أهدف معينة.

6- مفهوم المؤسسة العمومية:

- المؤسسة لغة:

<< يقصد بالمؤسسة لغة، جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية، يقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية >>.[2]

أما كلمة عمومية فهي من فعل عم، عموما، يقال عم المطر أي شملها، و عم القوم بالعطية أي شملهم و عمم ضد خصص و العام خلافا للخاص، يقال جاء القوم عامة أي جميعا>>.[3]

- المؤسسة اصطلاحا:

<< يعرفها جورج فلاكوس: المؤسسة العمومية شخص معنوي من أشخاص القانون العام غير ذلك الشخص الإقليمي >>.[4]

- التعريف الإجرائي للمؤسسة العمومية:

هي مؤسسة عامة مملوكة من طرف الدولة، والمؤسسة العمومية في دراستنا هي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

---

[1]- الشيخ الداوي : " **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء** "، مجلة الباحث، العدد 07،جامعة الجزائر، 2010، ص 218 .

[2]- المنجد في اللغة العربية، الطبعة الحادية و الثلاثون ، بيروت، دار المشرق، 1991 ، ص 10.

[3]- المرجع نفسه، ص 528.

[4]-حماد محمد الشطا: " **تطور وظيفة الدولة (نظرية المؤسسات العمومية)** "، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1987، ص 60.

الإطار النظري

للدراسة.

تمهيد:

تحظى تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأهمية بالغة في بيئة العمل، مما جعلها تدخل ضمن البنية التحتية للعديد من المؤسسات العمومية، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة، وذلك لإدراكها لما لي التجديد وفاعلية المبتكرات دور في تحسين أداءها والرقي بها إلى أعلي المستويات.

إن تكيف المؤسسات العمومية الجزائرية مع المبتكرات الجديدة حتمية لا بد منها، إذ قامت هذه المؤسسات بإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، وقد جعلت هذه التكنولوجيا عملية نقل وتبادل المعلومات و البيانات عملية سهلة و تتم بسرعة وفعالية، وأصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما تعتبر هذه التقنيات الحديثة بتعدد أشكالها من جهاز الحاسوب، منظومة الشبكات(أنترنيت، انترنيت، و اكسترانت) موردا أساسيا في تفعيل العمليات الإدارية، ومنه سنحاول في هذا الفصل تقديم مفهومها وإبراز خصائصها ووظائفها، كما سنتعرف على أهم أشكال هذه التقنيات الحديثة في المؤسسات العمومية والآثار المترتبة عن استخدامها بالمؤسسة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعد تكنولوجيا الاتصال كالقلب النابض في مختلف المؤسسات، إذ تساهم في توجيه وتنفيذ مختلف العمليات الإدارية، وعليه نستهل هذا المبحث لنقدم مفهوم لتقنيات الحديثة للاتصال، مرورا لوظائفها وخصائصها التي كانت سبب في انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

قبل أن نعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة نحدد ماهية التكنولوجيا عموما، فالشيء الحديث في التكنولوجيا هو اللفظ ذاته، أما الاتصال فهو ظاهرة قديمة قدم الإنسان.

ا/ التكنولوجيا:

من ناحية **المدلول اللغوي**،« يرجع أصل كلمة تكنولوجيا Technology إلى كلمة يونانية وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول "Techno" ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني "logy"ويعني علم أو دراسة، ومن هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي وهي علم التشغيل الصناعي»[1]،«أو هي توظيف العلم لخدمة مختلف مناحي الحياة التطبيقية»[2].

هذا التعريف اعتبر التكنولوجيا معارف وتطبيقات علمية، على عكس بعض التعريفات التي ترى التكنولوجيا عبارة عن آلات و وسائل، فقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها:« مجموعة الآلات والآليات والأنظمة و وسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب»[3].

[1]- محمد الصيرفي: "**إدارة تكنولوجيا المعلومات**"، ط1، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2009، ص13.

[2]- أمل محمد خطاب: "**تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في تطوير الأداء الصحفي**"، ط1، دار العلم العربي، القاهرة، 2010، ص48.

[3]–محمد الزعبي: "**التغيير الاجتماعي**"، دار الطليعة، القاهرة، 1998،ص85.

أما **اصطلاحا:** يمكن تعريفها « كل المعارف و المنتجات و العمليات و الأدوات و طرق العمل والنظم المستخدمة في إيجاد السلع و الخدمات، وبهذا المعنى هي طريقة عمل الأشياء أو هي التطبيق العلمي للمعرفة في ميدان العمل»[1].

يعرف **قاموس اوكسفورد** التكنولوجيا:« بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية و كذلك باعتبارها تطبيقا للعلم، وهي العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة و الصناعة أثناء التطبيق العملي»[2].

كما عرفت بأنها:« الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذلك التاريخية»[3].

نجد أن هذا التعريف ركز على التكنولوجيا من الناحية المادية المتمثلة في المعدات والتجهيزات، وأهمل الجزء الغير مادي المتمثل في طرق التشغيل والاستخدام.

ب/ الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول تقديم أهم التعاريف التي احاطة بمفهوم الاتصال.

[1]- طاهر محسن:**" الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل "**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص540.

[2]– محمد الهاشمي:**" تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري"**، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ،2012، ص ص 44،45.

[3]– سمير عبده: "**العرب والتكنولوجيا**"، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981،ص 120.

من ناحية **المدلول اللغوي:** وردت كلمة "الاتصال" في قاموس المحيط ولسان العرب، « على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه و"بلغه" ويعني أيضا "المواصلات والبلاغ»[1].

« يرجع أصل كلمة "اتصال" إلى كلمة لاتينية ومعناها "مشترك" أو "عام"، وبالتالي فان الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما»[2].

ويعرف الاتصال **اصطلاحا** على انه:« العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات(عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين(مستقبلي الرسالة). ويرى الباحث" جورج لندبرج" أن كلمة " اتصال" "تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز»[3].

تتفق هذه التعريفات على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشمل التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل الرسالة.

عرف **أحمد ماهر** الاتصال بأنه:«عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر»[4].

حيث نستخلص من هذا التعريف انه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية(مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة)، كما وصف العملية بأنها مستمرة.

---

[1]– فضيل دليو : "**مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص9

[2]– حسن عماد مكاوي، ليلى حسين: "**الاتصال ونظرياته المعاصرة**"، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص23.

[3]– جيهان احمد رشتي:" **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**"، دار الفكر العربي،القاهرة،1978، ص ص 50–52.

[4]–احمد ماهر:" **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000،ص 25.

ج/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الاتصال نذكر منها:

« مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة و الأدوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات»[1].

ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في الوسائل التي تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو ما ذهبت إليه التعريفات الآتية أيضا:« تشير تكنولوجيا الاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتتمثل في الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات كما أن هناك من يعتبر مفهوم تكنولوجيا الاتصال متداخل بعض الشيء، حيث أن هذه التكنولوجيا لا تعتبر جديدة في ذاتها و ذلك لان معظمها كان موجودا و ما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استعمالها في مجالات عدة بما فيها إدارة المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيره على العمل الشبكي»[2].

كما يعرفها **سويلمر** بأنها:« الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات و الاتصالات والالكترونات المصغرة»[3].

يعرفها **عبد الباسط عبد الوهاب:**« بأنها تلك الأدوات أو المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع و إرسال وعرض المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أم مصورة أم بيانية أم مكتوبة أم

[1]–عبد الملك ردمان الدناني: **"تطور تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات "**، المكتب الجامعي الحديث، بيروت،2005 ، ص 11 .

[2]– عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن العربي: " **اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية**" ، مجلة الباحث ، عدد 07 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2002 ، ص245 .

[3] – هارون منصر:" **تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، المسائل النظرية والتطبيقية**" ، ط1، الجزائر دار الألمعية للنشر والتوزيع ، 2012 ،ص 15 .

مسموعة أم مرسومة، ليستفيد منها الفرد أو المجتمع، وذلك في اختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات ويحتاج إليها وتسهل عليه ذلك الاختيار»[1].

ورد تعريفها في **المعجم الإعلامي** بأنها:« مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد في المجتمعات»[2].

يلاحظ على هذا التعريف انه ربط تكنولوجيا الاتصال على أنها علم وتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

من خلال ما سبق من تعاريف يمكن القول بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين في المؤسسات، وتتمثل في جهاز الحاسوب وشبكة الانترنيت، الانترانت، و الاكسترانت.

[1]– عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي:" **تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها**"، ط1، دار الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص22.

[2]– محمد منير الحجاب :" **المعجم الإعلامي**"، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 166.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف أهمها:

1- « **التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكومبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، و أدى نقل البيانات رقميا إلى تحسين واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال و التخفيف من وزنها.

2- **التحول نحو الرخيص المتاح دوما:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الالكترونية فان ذلك أدى إلى تصغير المعدات و وفرتها وبالتالي رخصها.

3- **التحول من الإلكترون إلى الفوتون** : ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي»[1].

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

[1]- يوسف حديد، نصيرة براهمة:" مرجع سبق ذكره "، ص 262.

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

6- **التحول من الثابت إلى النقال**: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكومبيوتر المحمول»[1].

[1]- نفس المرجع السابق، ص 262.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1- « **التفاعلية:** أي القدرة على تبادل الأدوار بين المرسل للرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد من متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته .

2- اللاتزامنية: إن عمل وسائل الاتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة و التي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار (24سا) يوميا تجاوز بها محدودية الوقت في استقبال الرسائل والاتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء»[1].

3- قابلية التحرك والتحويل والتوصيل: فهناك وسائل اتصال كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها في أي مكان دون الحاجة إلى التواجد في مكان ثابت ولا معدات كثيرة من اجل الاتصال أو التشغيل مثل: الهاتف النقال، التلفون، السيارات أو الطائرات، والتلفون المدمج مع ساعة اليد،... وغيرها ، كثير من الوسائل الحديثة ذات التكنولوجيات العالية القدرة على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، وتحويلها من صورة إلى أخرى.

4- « **الشيوع والانتشار:** ونعني بيه تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير، ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المعقد مثل: الكومبيوتر الذي تميز بأجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا، متناول الشرائح، و متعددة الخدمات و الوظائف وهو ما يطلق عليه اسم الكومبيوتر (Multi Media)، إضافة إلى التدفق السريع والكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته»[2].

---

[1]- عبد الرحمان سوالمية:" **استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القيقبة**"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة ،الجزائر، 2015، ص 189.

[2]- نفس المرجع السابق، ص190.

5- « **الكونية:** إن التطور السريع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن ، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية، كناية عن المقدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم في التو واللحظة»[1].

6- « **اللاجماهيرية:** ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير)، أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته»[2].

[1]- عبد الفتاح عبد النبي:" **تكنولوجيا الاتصال والثقافة، بين النظرية والتطبيق**"، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 81.

[2]- محمد شطاح:" **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايديولوجيا**"، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص ص 25، 26.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية:

اتجهت الكثير من المؤسسات العمومية إلى إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية وجودة متميزة، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى أشكال وأثار هذه التقنيات الحديثة على المؤسسة العمومية.

المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة دخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها، وبغض النظر عن نشاطاتها حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات.

ومن بين أهم الأشكال المستخدمة لتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات هي:

1- جهاز الحاسوب:

1-1 مفهومه:

« الحاسب أو الكومبيوتر هو:(آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات)، فيقوم بمعالجتها وفقا لبرنامج موضوع مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة، التي تخرج (مخرجات)، في شكل من أشكال المخرجات مثل: شاشة العرض، أو في تقرير، صورة أو جداول بيانات»[1].

ويعرفه أيضا محمد شوقي على انه:« وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلم البيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات، أي انه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة

[1]- ماهر عودة الشمايلة وآخرون:" **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**"، ط1 ، دار الاحصار للنشر والتوزيع، عمان، 2014 ، ص 109 .

وتخزينها، ثم انجاز عمليات حسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة، وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة»[1].

2-1 أنواعه: يوجد عدة تقسيمات للحاسبات الالكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية، أي أن البيانات تتخزن في ذاكرتها في شكل أرقام، وإذا طلب منه استرجاعها، فسيعطيها في شكل مقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته.

- « الحاسبات التناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.

- المختلط: وهو يجمع بين الرقمي والقياسي، ويجمع بين خاصية التخزين والقياس كما أن البعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة، وحاسبات عامة، وحاسبات خاصة، وهي التي تقوم بمهام محددة، يقسمها حسب الحجم إلى صغير ومتوسط وكبيرة الحجم، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي وخارجي ومتتابع، أو غير متتابع»[2].

إن انتشار الحاسوب، في الوقت الحالي بطريقة هائلة راجعة إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص، كالسرعة الفائقة في الأداء، والكفاءة، الدقة أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة و مختلفة كإدارة المشروعات.

ومن مميزاته التي تشجع المؤسسات على استخدامه هي:

- « مرونة الحاسوب، من حيث تحمل عبئ اكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العنصر البشري.

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا احكمت الرقابة على المدخلات.

[1]- محمد شوقي الشادي:" **الحاسبات الالكترونية ونظم المعلومات**"، دار النهضة، بيروت، 1983، ص16.

[2]- نفس المرجع السابق، ص 16.

– عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا»[1].

2- الشبكات:

« حتى يتمكن الكومبيوتر من الاتصال بأخر لابد من توفر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، فالشبكة هي: الربط بين البيانات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات»[2].

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنيت، الانترانت، الاكسترانت.

2-1 شبكة الانترنيت:

2-1-1 مفهومها:

الانترنيت هي:« (شبكة الشبكات، وكما يعرفها البعض أنها شبكة طرق المواصلات السريعة، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات)، كما يعرفها "بوب نورثن" و "كاتي سميث" الانترنيت كلمة انجليزية مختزلة لعبارة " Interconnection Of Net Work" وهي تتجزأ إلى كلمتين " Interconnection " وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين " Net Work " وتعني الشبكة، وشبكة الانترنيت تعني عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع الترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات ممكن إرسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات، والصور

[1]– سعيد عامر، على محمد عبد الوهاب:" **الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة**"، ط2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998، ص468.

[2]– محمد الهادي: "**دور تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات**"، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001، ص 103.

الثابتة أو المتحركة، أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي»[1].

يمكن القول بان شبكة الانترنيت هي العمود الفقري للاتصالات في المؤسسات، والوسيلة الأكثر استعمالا، وهي عبارة عن مجموعة من آلاف شبكات الحاسوب المنظمة والممتدة عبر الكرة الأرضية بأكملها، بحيث تمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات، فهي تحتوي على مجموعة من البرامج ويستطيع مستخدم الانترنيت الاستفادة منها.

2-1-2 استخدامات شبكة الانترنيت في المؤسسات:

« أصبحت معظم المؤسسات تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنيت في أداء أعمالها لتأثيرها الايجابي على الأداء، باعتبار أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية و وافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل وحتى تقوم المؤسسات بهذا لابد من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى نتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، ومنه نجد أن شبكة الانترنيت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات شبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة»[2].

تستعمل الانترنيت في المؤسسة العمومية لربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى، كما

[1]- قويدر عبد الواحد عبد الله، بوذريع صليحة:" **الانترنيت وأثرها السلبي على العقل العربي**"، منشورات جامعة الشلف، 2008، ص 23.

[2]- حورية بولعويدات:" **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية**"، **دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، قسنطينة**"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، ص ص 86،87.

تستعمل للتسيير الالكتروني مثلا نقل الملفات وإرسال الرسائل الالكترونية لمختلف المتعاملين، وهي تضمن الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يوفر الجهد والوقت، كما تسمح للمؤسسة بنشر إعلاناتها والإشهار لخدماتها.

2-1-3 خدمات الانترنيت في المؤسسات:

- **البريد الالكتروني:** «وهو اختصار ل ELECTRONIC MAIL، وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية، ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني، وعنوان بريد الالكتروني للمرسل إليه، يمكن من خلاله إرسال رسائل وقواعد البيانات و الصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات»[1].

- « **خدمات الاتصال:** عن طريق استخدام الانترنيت تحولت العديد من المؤسسات، من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية، وساهمت في:

- الوصول إلى العميل في الموقع و أينما وجد في كل موقع و أينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية...الخ، وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات.
- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه، في أي مكان من العالم»[2].

- **خدمات المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنيت من الخدمات المبتكرة الجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والموظفين على استخدامها.

[1]- مراد شلباية وعلي فاروق:" **مقدمة إلى الانترنيت**"، دار المسيرة، الأردن، 2001، ص 21.

[2]- حورية بولعويدات: "مرجع سبق ذكره"، ص ص 88.

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

- « تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات و الأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
- توفير مكان عقد المؤتمرات، حيث يشترك كل شخص في مؤتمر معين، وهو في مكانه جالس في مكتبه.
- سهولة عقد الاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الانترنيت.
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم»[1].

2-2 شبكة الانترانت:

« أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة من مختلف العوائق و الانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات العمومية، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكومبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العالم بشكل مختلف ومتناسق، وتسمى هذه الشبكة بالأنترانت»[2].

[1]- نفس المرجع السابق، ص 89.

[2]- لامية تركي:" **دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء**"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم اجتماعية شعبة علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 28.

2-2-1 مفهومها:

« شبكة الانترانت هي: شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها ، وهذه الشبكة تستعمل بروتوكولات الانترنيت مثل:* FTP، وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة»[1]، وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة البيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال.

ومنه يمكن القول أن شبكة الانترانت هي شبكة الانترنيت المصغرة ومقتصر على مؤسسة معينة وفروعها.

2-2-2 أنواعها: تنقسم شبكة الانترانت من حيث الإمداد الجغرافي إلى قسمين:

أ- الشبكة المحلية:

« في نظام اتصال البيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلة بالاتصال كل من الأخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية، وبمعدل مرور معتدل للبيانات.

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزدوجة برامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات»[2].

و الشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال، حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة الخطية (المثالية)، الشبكة النجمية، والشبكة الحلقية.

---

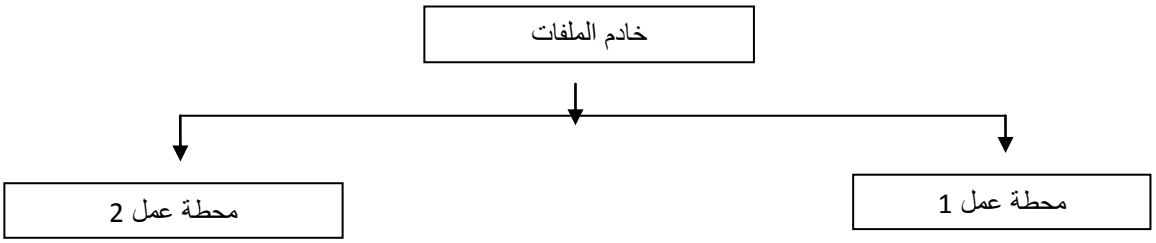
* FTP: وهو برتوكول لنقل الملفات وهو مختصر **(File transfert protocole)** وهو اللغة المتداولة في الانترنيت التي تمكن الحواسيب من الاتصال ببعضها البعض.

[1]- عبد المالك ردمان الدناني: "**الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت**"، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001، ص 62.

[2]- تامر بن يونس: "**شبكات الحاسوب**"، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994، ص ص 20،24.

- **الخطية المثالية(الخطية):** تصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على امتداد تلك المحطات كما في الشكل (1).

الشكل (1):نموذج الشبكة المحلية الخطية:



المصدر: تامر بن يونس:" شبكات الحاسوب"، دار الراتب الجامعية، بيروت،1994، ص 22.

- **النجمية:**« يتوسط مخزن الملفات، وتتفق من خلال الكوابل المتصلة بالمحطات لتكوين شكلا نجميا»[1].

الشكل (2): نموذج الشبكة المحلية النجمية:

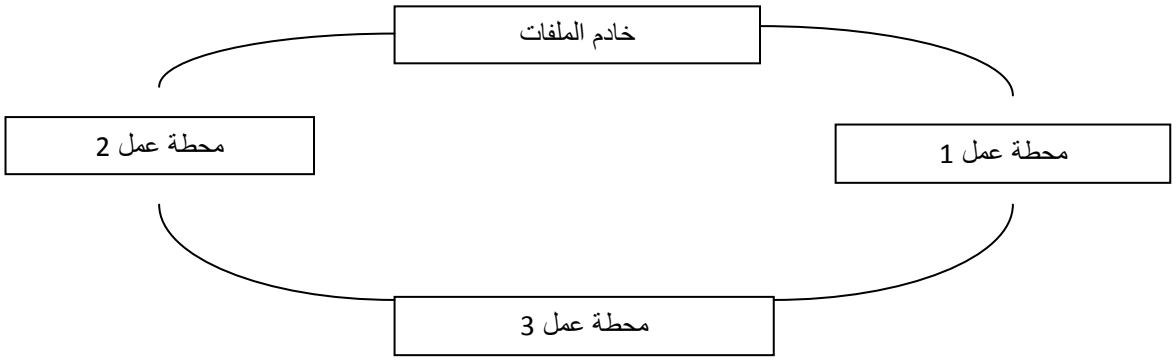


المصدر: تامر بن يونس:" شبكات الحاسوب"، دار الراتب الجامعية، بيروت،1994،ص 23.

[1]- نفس المرجع السابق، ص23.

- **الحلقية:** تتصل بجميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد، ولكن بشكل حلقي كما في الشكل.

الشكل(3): نموذج الشبكة الحلقية:



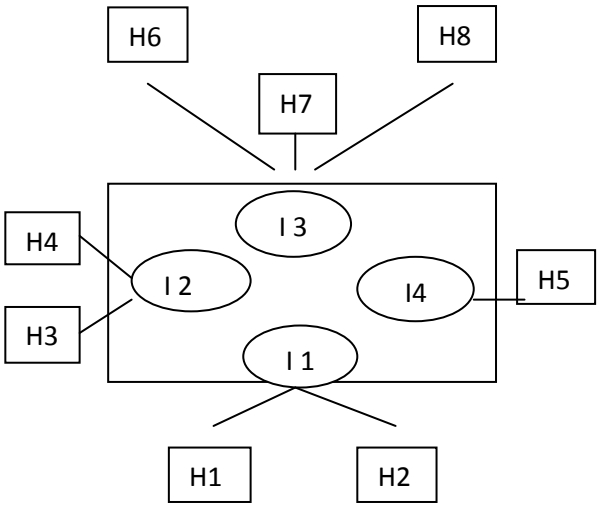
المصدر: تامر بن يونس:" شبكات الحاسوب"، دار الراتب الجامعية، بيروت،1994، ص 23.

ب- الشبكة الواسعة:

« إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود الأجهزة الخاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة»[1].

[1]- نفس المرجع السابق، ص ص 24،23.

الشكل (4): نموذج الشبكة الواسعة:



I: محطة العمل.

المصدر: تامر بن يونس:" شبكات الحاسوب"، دار الراتب الجامعية، بيروت،1994، ص 24.

2-2-3 خدمات الانترنت في المؤسسة:

توفر شبكة الانترانت العديد من الخدمات تتخلص في:

- « **<u>المشاركة في الملفات</u>**: حيث يستطيع الموظفون بالمؤسسة للحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة، ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أولا بأول.
- **<u>نقل وتحويل الملفات</u>**: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على سواء.
- **<u>المشاركة في التطبيقات</u>**: قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على احد الأجهزة، ويقوم الموظفون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة»[1].

[1]– نبيل محمد بن مرسي:" **<u>التقنيات الحديثة للمعلومات</u>**"، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، 2005، ص156.

- **البريد الالكتروني**: البريد الالكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعضهم البعض، حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة الحواسيب من مناطق متعددة.

فالأنترانت تكون فضاء للقاءات والحوار بين الأفراد في المؤسسة دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار، و بالتالي فرصة بالنسبة للمدير للاطلاع على أعمال الاجتماع آو المشاركة الفعلية دون آن يغادر محل عمله.

- « **إمكانية الاتصال عن بعد**: أصبح بإمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الالكتروني.
- **الوصول المباشر**: أي أن شبكة المعلومات الداخلية، تهدف إلى تحقيق المزايا التالية:

- توفير معلومات اكبر مما هو متاح.
- تقديم المعلومات على الخط المباشر تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع.
- إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت»[1].

إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها في جميع المؤسسات العمومية باستثناء الانترنيت، وان هذه التقنيات تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب اقدمية إدخال الشبكة والقدرة المادية للمؤسسة العمومية، وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

[1]– نفس المرجع السابق، ص157.

2-3 شبكة الاكسترانت:

2-3-1 مفهومها:« هي شبكة المؤسسة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من معلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم من هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، وذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام»[1].

2-3-2 خدمات شبكة الاكسترانت للمؤسسة:

إن خدمات شبكة الاكسترانت هي نفسها خدمات شبكة الانترنيت، ما عدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل فوائدها في:

- « **خدمات التوظيف:** تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة، بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلى الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.
- **الحصول على معطيات ديناميكية** (مساعدة تقنية، معالجة المشاكل في الوقت المحدد عن بعد).
- **الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة»**[2].

« ويمكن القول بان الاكسترانت هو ذلك الجزء من الانترانت ، يبقى الهدف المشترك بينهما هو إدارة وتسهيل عملية الاتصال وسريان المعلومات، داخل وخارج المؤسسة التي يرتكز تطورها على وجود الشبكات التي تساعد قوتها على ممارسة الأنشطة والخدمات بقدر كبير من الكفاءة»[3].

---

[1] – Anne bedel .107 نقلا عن حورية بولعويدات:" مرجع سبق ذكره"، ص

[2] –نفس المرجع السابق، ص 108.

[3] – احمد عباس:" **تكنولوجيا الإعلام والاتصال، المعرفة وتفعيل إدارة الجودة والتنافسية في منظمات الأعمال المعاصرة**"، الملتقى العلمي حول استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة، كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سعيدة ، 22-23افريل 2003، ص ص14،15.

« فشبكات الاتصال الحديثة حققت التعاضد الداخلي عن طريق شبكة الانترانت والتعاضد الخارجي عن طريق شبكة الانترنيت و الاكسترانت، وخلقت قيمة متراكمة ومتجددة ومكنت المؤسسات العمومية من التعامل الفوري مع عنصر التغيير في الوقت والمعلومات ذات العلاقة بهيكل المنافسة، ومن ثم وفرت تكنولوجيا الشبكات القدرات التقنية لتطبيق أساليب متقدمة في الإدارة في الوقت المحدد بالضبط، و إعادة هندسة الأعمال، وغيرها من المداخل و الأساليب الحديثة في العمل الإداري»[1].

ومنه تظهر استفادة المؤسسات العمومية من تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تكاليفها المنخفضة وقدرتها على الإجابة على المتطلبات المتعددة لها و التطبيقات السريعة للمعلومات، حيث تسمح بتبادل المعطيات المعلوماتية والعمل بالتعاون بين الموظفين، كما تسمح لهم للوصول إلى البيانات وعقد الاجتماعات بطرق افتراضية.

[1]– حورية بولعويدات:" مرجع سبق ذكره"، ص 101.

المطلب الثاني: أثار تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة العمومية:

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة في الانجاز و دقة و كفاءة عالية في الأداء أو المرونة في تبادل المعلومات وتداولها، جعل المؤسسات العمومية على اختلاف نشاطاتها، تعتمدها كمدخل من مدخلاتها، وهذا ما ساهم في تغيير أنماط العمل والتنظيم والاتصال.

1- التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل:

نتج عن ثورة الاتصالات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب الأداء في المؤسسات و ذلك:

1-1 « **الهياكل التنظيمية**: هناك تأثير واضحا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا و رأسيا، و الوحدات الإدارية الأساسية و النوعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبامكانه جمع الوحدات، وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فكثير من الأنشطة الإدارية يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، ويمكن الموظفون من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، واستنادا إلى هذه المتغيرات التي يحدثها الحاسوب، فان ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء أو استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة»[1].

[1]- طراد خوجة سميرة:" **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية** "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004 – 2005، ص ص29،30.

2-1 التوظيف الالكتروني:

« يعتبر التوظيف مهمة تزويد المؤسسة بأهم الموارد فيها ألا وجود المورد البشري، ويعتبر لجوء المؤسسات للتوظيف الالكتروني فرصة اكتشاف الموظفين للمؤسسة، فهو مجال للاتصال وجعل الموظفين أوفياء للمؤسسة، كما أن للتوظيف الالكتروني عدة مزايا: تسريع للإجراءات، توسيع حقل بحث متعاونين جدد وعلى المستوى العالمي، بالإضافة للتكلفة المتدنية، السرعة في الإعلان، قلة القيود يخص حجم الإعلان، أسلوب أكثر جاذبية.

ويمكن للمؤسسات اللجوء من خلال التوظيف الالكتروني لدعوة المترشح المختار لشغل المنصب الشاغر من القيام بأول خطوته في الإدارة الالكترونية عن طريق الانترنيت، حتى ولم يتم استقباله بعد في المؤسسة، وتمنح له إمكانية النفوذ إلى مجموعة من الوثائق عن طريق شبكة الانترانت للمؤسسة المطالب بملئها لإنشاء ملفه الإداري»[1].

تعتبر الانترنيت من المصادر الحديثة نسبيا في عملية استقطاب الموارد البشرية، فهناك اتجاها متزايد في نسبة المؤسسات التي تعتمد على شبكة الانترنيت في استقطاب ما يلزمها من الموارد البشرية ذات الكفاءات، من جهة أخرى هناك العديد من المواقع على شبكة الانترنيت هدفها توفير فرص عمل لطالبي الوظائف من خلال توضيح الوظائف الشاغرة وكيفية الالتحاق بها، بالإضافة إلى أن الاستقطاب عبر الانترنيت عادة ما يكون فوريا حيث الاستجابة للإعلان عن الوظائف، وقد تكون في نفس اليوم من الإعلان.

[1]- وسام مهيبل:" **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية ، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية علوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 115- 117.

ومنه يقصد بالاستقطاب الالكتروني:

« عملية اجتذاب وإغراء القوى العاملة للتقدم للشغل وظائف عن طريق شبكة الانترنيت، حيث تم مقابلة الباحثين عن العمل مع أصحاب الأعمال، سواء من خلال هذه الجهات بذاتها من خلال مواقعها على الشبكة، أو من شركات ومؤسسات متخصصة في هذا المجال»[1].

3-1 تغيرات في الإدارة:

وهو الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وهو على النحو التالي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة المعلومات، و الرقميات.
- الانتقال من إدارة النشاط الخدماتي الواقعي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- « الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي و فروق العمل.
- الانتقال من قيادة المرتكزة على المهام و الموظفين إلى القيادة المرتكزة على مزيج من التقنية والعميل.
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الانترنيت.

و منه يمكن تعريف الإدارة الالكترونية: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على المواد الكترونيا وبدون حدود، من اجل تحقيق أهداف المؤسسة»[2].

[1]- بن عنتر علي:" **إدارة الموارد البشرية، المفاهيم و الأسس و الأبعاد، الإستراتيجية**"، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 129 .

[2]- سعود بن محمد النمر:" **الإدارة العامة، الأسس و الوظائف والاتجاهات الحديثة** "، ط 7، مكتبة الشقيري، السعودية، ص ص 595-597.

2- عمليات اتخاذ القرارات:

تعرف عملية اتخاذ القرار على أنها:« عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين»[1].

« وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة، والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الانترنيت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد و المؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية القرارات أو لا مركزية القرارات، ومنه استخدام الحاسوب بشكل كبير، ويرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزية بعض عمليات صناعة القرار، و كذا بالعمليات التي سينجز عليها تخفيض في عدد الفروع و المخازن و مواقع العمل.

أما استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر وذلك لان شبكات الحاسوب الموزعة على مواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى.

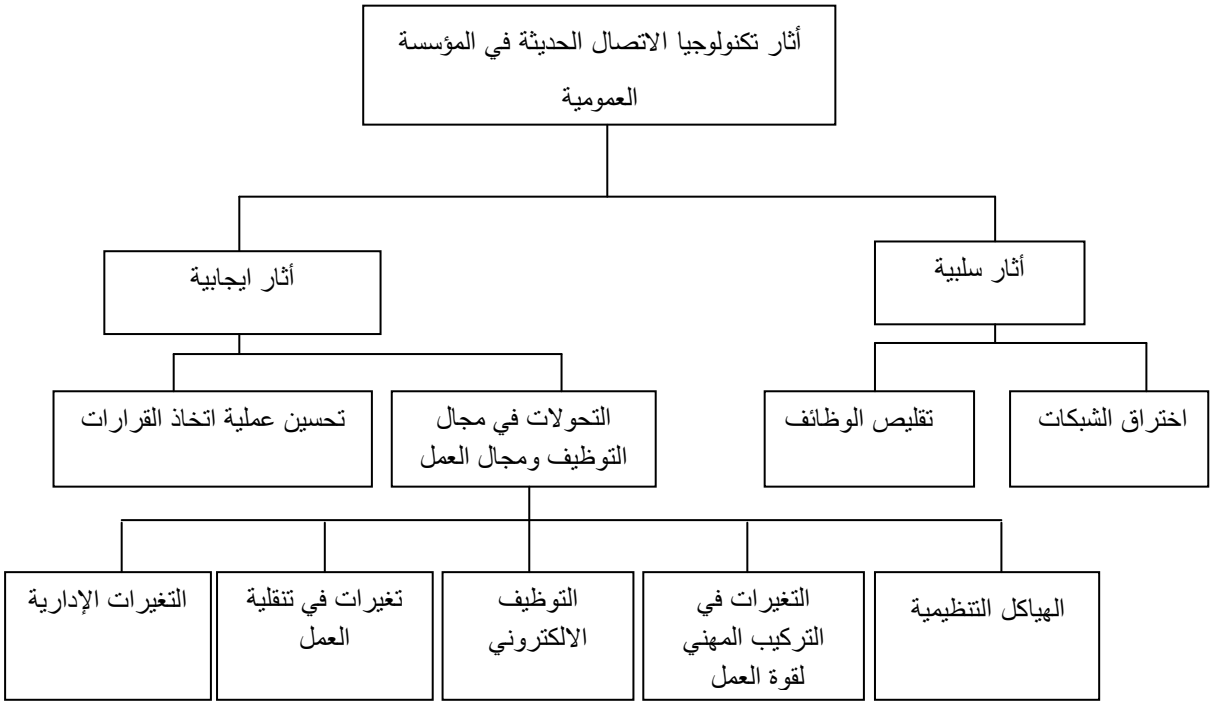
بناءا عليه فان النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع إما مركزية أو لامركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها و رؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها»[2].

فبرغم من التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات العمومية إلا أن لها أثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص التوظيف للأفراد، وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات.

[1]- محمد فهمي طلبة و آخرون:" **الحاسب ونظم المعلومات الإدارية** "، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 442.

[2]- طراد خوجة:" مرجع سبق ذكره"، ص ص 32، 33.

الشكل(5):أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية:



من استنتاج الطالبتان.

عموما يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات العمومية، فبفضلها ظهر تطور في حركية المعلومات الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني و التغير التنظيمي، و الذي حول بعمق المرور من المعلومات المكتوبة أو المنطوقة إلى المعلومات الشبكية المتداولة وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة، كما يمكن القول بان هذه التقنيات الحديثة أحدثت تغيير في طريقة العمل فأصبح بالإمكان عقد الاجتماعات عن بعد، إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية...الخ، وبهذا كان لها تأثير على أداء الموظفين، ولهذا سيكون الفصل الثاني عن الأداء الوظيفي وطرق قياسه.

تمهيد:

يعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في إدارة الموارد البشرية، فالدعامة الأساسية والقوة الفعلية لأي مؤسسة تتجسد انطلاقا من تركيبتها البشرية ذلك أن فعالية أداء هذه الأخيرة و مردوديتها مرهونان إلى حد كبير بأداء ما تعتمد عليه من قوى وموارد بشرية لذا نجد أن الشغل الشاغل للمؤسسات اليوم هو النهوض بأدائها وأداء الموظفين بها، والعمل على تطويره والوصول به إلى درجات متقدمة تكون كفيلة بتحقيق و رسم أهدافها، فغاية كل مؤسسة هو تحقيق مستويات أداء عالية تزيد من إنتاجيتها.

الأداء نشاط يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، وهو يدل على ما يتمتع به الموظفون من مهارات وقدرات وإمكانيات، ويعتبر التقييم من الوظائف الإدارية المهمة لارتباطه بمدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف، وعملية تقييم الأداء عملية مستمرة وضرورية لتقدير الجهود المبذولة والوقوف على أوجه القوة لتعزيزها، ومواطن الضعف والقصور لتصحيحها ومعالجتها، وصولا إلى تحسين النتائج وتحقيق الجودة والكفاءة في العمل.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، ذلك لأهمية العنصر البشري في المؤسسات، كما انه يعتبر احد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة الموظفين وبلوغهم مستوى الانجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة.

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، عناصره، بالاضافة الى محدداته.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي:

أولا سنقوم بتعريف الأداء ومن ثم الأداء الوظيفي:

- تعرفه وسيلة حمداوي على انه:« المستوي الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرف، و الأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين، ومديرين ومهندسين»[1].

- كما يعرفه احد الباحثين:« الأداء هو التفاعل بين السلوك و الانجاز، انه مجموع السلوك و النتائج من حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس»[2].

من خلال هذا التعريف نجد أن الأداء هو نتاج تفاعل قدرات الفرد ورغباته في العمل.

- « يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء و الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد»[3].

---

[1]– وسيلة حمداوي:" **إدارة الموارد البشرية** "، مديرية النشر الجامعية ، قسنطينة، 2004، ص 143.

[2]– عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين**"، ط1، دار وائل، الأردن، 2008، ص 205.

[3]– حسن راوية:" **إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية** "، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 25.

من خلال هذا التعريف نميز بين الأداء والجهد، فالأداء هو العمل الذي يوكل إلى الفرد، في حين الجهد هو الطاقة التي يبذلها عند قيامه بعمله.

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

- « الأداء الوظيفي هو جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات الموظفين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، واقصر وقت واقل تكلفة»[1].

يشير هذا التعريف إلى أن الأداء الوظيفي هو الجهد الذي يبذله الموظف للقيام بعمله، وانه على الرغم من امتلاك الفرد للمهارات والمعارف التي تعد ضرورية للعمل إلا أنها غير كافية لوحدها، بل يجب توفير بيئة مناسبة للعمل وكذلك الوسائل اللازمة لإنجازه في وقت قصير.

- يعرفه آخرون على انه:« قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة»[2].

- « الأداء الوظيفي هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة»[3].

تشير التعريفات السابقة إلى أن الأداء الوظيفي هو مستوى قيام الفرد بالعمل، وبناء على هذا المستوى يتحدد أداء افرد إذا كان جيدا أم لا.

---

[1]- الخليفة زياد سعيد: "**الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة و الأركان للقوات المسلحة السعودية**"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، ص 34.

[2]- العميرة محمد بن عبد العزيز: "**علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض**"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية،2003، ص 51.

[3]- إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد:" **العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقتها بمستوى أدائهم، دراسة مسحية على الموظفين في المجلس الشوري**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا، السعودية،2008، ص 38.

من خلال مجموعة التعاريف المذكورة يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا، من اجل إتمام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي:

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء الوظيفي والتي تفترض بالموظفين معرفتها و التمكن منها جيدا، ويشير كثير من الباحثين إلى إن أهميتها كما يلي:

- « **العناصر الخاضعة لسيطرة الموظف:** الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الموظف، والذي يبدأ بالقدرات و إدراك المهام، هذا يعني أن الأداء الوظيفي في وقت معين يمكن أن ينظر إليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من الجهد الذي يبذله الموظف في وظيفته والقدرات المستعملة في أدائه للوظيفة ومدى إدراكه لدوره الوظيفي و إدراك الدور ونمط الأداء والجهد المبذول، ومستوى الدقة و الجودة.
- **العناصر الخارجة عن سيطرة الموظف:** هناك عناصر ومكونات عديدة للأداء الوظيفي خارجة عن سيطرة الموظف منها ما يتعلق بالوظيفة من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة، وما تقدمه هذه الأخيرة من عمل ممتع فيه، إضافة إلى بيئته التنظيمية الداخلية حيث تؤدى الوظيفة، و التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف و وفرة الموارد و الأنظمة الإدارية كنظام الحوافز»[1].
- « **المثابرة و الوثوق:** وتشمل الجدية و التفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين» [2].

[1]– احمد صقر عاشور: "**إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996، ص 50.

[2]– العميرة محمد بن عبد العزيز: "مرجع سبق ذكره"، ص 60.

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي:

اختلف تحديد محددات الأداء الوظيفي باختلاف توجهات الباحثين و الدارسين للأداء الوظيفي وتتمثل فيما يلي:

1- المحددات الداخلية:

- « **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى اعلي معدلات عطائه في مجال عمله.

- **القدرات:** تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه، كما أنها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة، فهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء، وبما أنها كذلك فهي تعتبر من محددات الأداء الوظيفي»[1].

- **إدراك الدور:**« ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و الشعور بأهميته في أدائه»[2].

ومنه يمكن صياغة محددات الأداء الداخلية في المعادلة التالية:

محددات الأداء: الجهد * القدرات * إدراك الدور.

من خلال هذه المعادلة تتمحور محددات الأداء الوظيفي في صورة مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات ومعلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المؤسسة التي ينتمي إليها، فالأفراد عندما يبذلون جهدا ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من جهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل جهد كبير في العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح، وبنفس الشيء إذا

[1]- إبراهيم محمد المحاسنة:" **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق** "، ط 1، دار الجرير، الأردن، 2013، ص 113.

[2]- حسن راوية:" مرجع سبق ذكره"، ص 216.

كان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير هو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم ولكنه كسول ولا يبذل جهد كبير في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا.

2- المحددات الخارجية:

- « **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات و المسؤوليات و الأدوات والتوقعات المأمولة من الموظف ، إضافة إلى الطرق و الأساليب و الأدوات و المعدات المستخدمة في ممارسة الموظف لمهامه أو عمله»[1].

- « **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل مناخ في العمل، الإشراف، توفير الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية الموظف و بالتالي جودة أداءه.

- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه، كالمنافسة الخارجية، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافئات واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء الموظفين في حالة ارتفاعها، فكل متطلبات العمل تتأثر، و الكيفيات والمهارات وبيئة التنظيم تتأثر بالعوامل الخارجية سلبيا أو ايجابيا ويصب هذا التأثير النهاية على الأداء الوظيفي»[2].

من خلال ما سبق، نجد أن محددات الأداء الوظيفي هو نتاج الجهد، و الرغبة و الدافعية التي تكون لدى الفرد وتفاعلها مع ما يمتلكه من قدرات ومهارات ومعارف تساعده على أداء وظيفته، وأيضا هو نتاج

[1]- إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد:" مرجع سبق ذكره "،ص 48.

[2]- إبراهيم محمد المحاسنة:" مرجع سبق ذكره "، ص 115.

لمتطلبات العمل، البيئة التنظيمية، و البيئة الخارجية فبتفاعل كل هذه العناصر تساهم في رفع الأداء الوظيفي بكل مؤسسة.

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقييم أداء الموظفين من بين احد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم تقييم الأداء الوظيفي، مراحله وطرقه، بالاضافة الى أهدافه.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بتقييم الأداء الوظيفي:« دراسة وتحليل أداء الموظفين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم وقدراتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات اكبر وترقية لوظيفة أخرى»[1].

من خلال هذا التعريف يقصد بتقييم الأداء الوظيفي هو دراسة وتحليل وملاحظة سلوك الفرد لقياس قدراته في أداء وظيفته من اجل ترقيته لوظيفة أخرى.

كما يعرف احمد ماهر تقييم الأداء الوظيفي:« بأنه نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء الموظفين لأعمالهم»[2].

ويرى عبد الغفار حنفي بأنه:« الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد لمستوى الكفاية أو جداره، أو استحقاق معين (ممتاز ، جيد جدا ، مقبول ، ضعيف ، ضعيف جدا ...)»[3].

[1]– صلاح الدين عبد الباقي: "**إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية** "،الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 28.

[2]– احمد ماهر: "**إدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 406.

[3]– عبد الغفار حنفي:" **السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2006، ص ص 261،262.

من خلال هذا التعريف نجد بان تقييم الأداء الوظيفي هو النظام الذي يستخدمه الرئيس في تقييم أداء الموظفين بالعمل.

كما عرف بأنه:« قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما والحكم عليه وعلى قدراته واستعداده للتقدم»[1].

ويعرفه آخرون على انه:« عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقا من قبل إدارة الموارد البشرية، يتم بموجبه قياس أداء الموظفين وسلوكهم وتقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء والسلوك وتحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقا»[2].

من خلال هذا التعريف نرى بان تقييم الأداء هو نظام بموجبه يتم قياس أداء الموظفين وهذا من خلال الملاحظة المستمرة لأدائهم.

كما يعرف أيضا على انه: «عملية يتم بموجبها تقدير جهود الموظفين بطريقة منصفة وعادلة لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مدى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به»[3].

ويعرف أيضا بأنه:« محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية، وذلك كضمان أساسي لتحقيق فعالية المنظمة الآن وفي المستقبل»[4].

---

[1]– محمد سعيد سلطان: " **إدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية الجديدة لنشر، الإسكندرية، 2003، ص 294.

[2]– عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" مرجع سبق ذكره"، ص 270.

[3]– يوسف حجيم الطائي وآخرون: "**إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل**"، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006، ص 226.

[4]– خالد عبد الرحمن الهتي:" **إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي**"، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 199.

من خلال ما ورد من تعاريف يمكن القول بان عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية إدارية يتم من خلالها تقييم أداء الموظفين ومراقبة أدائهم وسلوكياتهم وتحديد نتائجها، وهي عملية ايجابية لا تسعى إلى كشف نقاط الضعف فقط بل تهتم أيضا بنقاط القوة التي جسدها الموظف أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.

المطلب الثاني: مراحل تقييم الأداء الوظيفي وطرقه:

أولا: مراحل تقييم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية معقدة تتداخل فيها الكثير من العوامل كونها تنصب على تقييم أداء العنصر البشري، لذا كان لزاما على القائمين بها أن يتبعوا مراحل وخطوات منطقية مخطط لها مسبقا كي يحقق تقييم الأداء الوظيفي أهدافه المنشودة، وعند عرض مضمون خطوات تقييم الأداء الوظيفي لابد من التوضيح في البداية الخطوات التي يتم بموجبها تخطيط ووضع نظام تقييم الأداء الوظيفي، ثم بعدها عرض الخطوات التنفيذية التي يتم من خلالها عملية التقييم.

1- خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي:

ويتم وضع هذه الخطوات التي تشكل بمجموعها نظام تقييم الأداء الوظيفي من قبل إدارة الموارد البشرية.

- « **تحديد المقاييس:** ويقصد بها وضع المعايير التي ستستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه أن أي عملية تقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء والسلوك الفعلي لتحديد مستوى الكفاءة.
- **اختيار طريقة التقييم:** هناك طرق متعددة تستخدم في عملية تقييم الأداء الوظيفي، وهذه الطرق منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث»[1].

[1]- عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة القوى البشرية** "، الشركة العربية للتسويق و التوريدات، مصر، 2008، ص ص 280،281.

- « **تحديد دورية التقييم:** يقصد بالدورية تحديد الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر على أساس أن هذه العملية مستمرة تلازم حياة الموظفين منذ تاريخ تعيينهم في المؤسسة حتى تاريخ تركهم العمل فيها، وعند تحديد الفاصل الزمني يجب أن يكون معقولا بحيث لا يكون طويلا ولا قصيرا بل معتدلا، وبوجه عام يحكم تحديد المدة أو الفاصل الزمني، ظروف العمل وطبيعته، فبعض الأعمال لا تتضح إنتاجيتها إلا بعد فترة طويلة نسبيا كأعمال البحوث»[1].
- **تحديد المقيّم:** المقيّم هو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء الفرد وسلوكه المراد أو الخاضع للتقييم، بحيث تمكنه هذه المعلومات من الحكم على مستوى كفاءته وسلوكه بشكل صحيح ودقيق، وقد وجد في الممارسة أن انسب شخص تتوفر لديه هذه المعلومات هو الرئيس المباشر بسبب اتصاله المستمر مع مرؤوسيه.
- « **تدريب المقيّم:** إن نجاح إي عملية لتقييم الأداء يتوقف إلى حد بعيد على مدى سلامة فهم قواعد وأسس هذه العملية وتطبيقاتها، لذلك أصبح من الضروري وضع البرامج التدريبية الجيدة وتخطيطها لتبصير المقيمين بكيفية التنفيذ السليم لها، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الواجب إتباعها لتحقيق أهداف التقييم، إذ لا يوجد شيء سيئ إلى سلامة التقييم أكثر من عدم مقدرة المقيم على التقييم الصحيح، لذلك أصبح موضوع تدريب المقيمين أمرا مهما»[2].
- **علنية نتائج التقييم:** يتقرر في هذه الخطوة إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع الموظفين أم لفئة منهم أم لتبقى النتائج سرية.

[1]– نفس المرجع السابق، ص280.

[2]– . احمد ماهر:" مرجع سبق ذكره"، ص 418.

- « **مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين**: تناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجرى مع الموظفين بشان شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيّم بعد تقييم أدائه، وتحديد مضمون هذه المقابلة والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه.

- **تصميم استمارة التقييم**: استمارة التقييم هي ترجمة لطريقة التقييم المتبعة في تقدير كفاءة الموظفين حيث تتضمن معلومات تتعلق باسم الفرد الذي يجري تقييمه و وظيفته، والإدارة التي يعمل فيها، ومقاييس التقييم، وهناك حقلا خاصا ليضع فيه المقيّم نقاط في الأداء والسلوك ونقاط القوة ومقترحات المقيّم من اجل تطوير الأداء، ثم تاريخ تنفيذ التقييم، وعند تصميم الاستمارة يجب مراعاة الوضوح، البساطة، وسهولة الاستخدام»[1].

ثانيا: طرق تقييم الأداء الوظيفي:

توجد عدة طرق لتقييم الأداء الوظيفي منها ما هو بسيط، ومنها ما هو معقد، منها ما يمكن استخدامه لغرض واحد، ومنها ما هو متعدد الأغراض، ونظرا لتعدد هذه الطرق فقد قام بعض الباحثين بالتمييز بينها إما وفقا لقدمها أو حداثتها، وإما وفقا للبساطة أو التعقيد في أسلوب التطبيق، وعلى العموم فان مجمل الدراسات تميز بين الطرق التقليدية والطرق الحديثة، وفيما يلي أهم هذه الطرق:

- **الطرق التقليدية**: حيث يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء أساس الطرق التقليدية، والتي تتفرع إلى عدة طرق أهمها:

– **أدوات المقارنة بين الموظفين**: وفي هذه الأدوات يقوم المقيّم بمقارنة أداء الموظف مع غيره من زملائه وثمة ثلاثة أشكال لأدوات المقارنة:

[1]– نفس المرجع السابق، ص 418.

1- « طريقة الترتيب: يكون الرئيس فكرة عامة عن أفراده، و بالتالي يمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا، وتتطلب هذه الطريقة وجود عدد محدود من الأفراد حتى يستطيع الرئيس ترتيبهم، كما تمتاز بالسهولة والبساطة، لكنها تفتقد للموضوعية ولا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي، كما أنها صعبة عند وجود عدد كبير من الأشخاص.

2- طريقة التوزيع الإجباري: تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي، ومدلول هذه الظاهرة هو أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ غالبا شكل المنحنى الطبيعي، بحيث تكون النسبة الكبرى من الموظفين الكفاءة المرتفعة أو الضعيفة، إن كيفية الحصول على ذلك الشكل تكون عن طريق كتابة أسماء الموظفين الخاضعين لعملية التقييم على بطاقات صغيرة، يطلب من المقيّم توزيع الموظفين إلى مجموعات، وذلك بعد مقارنة أدائهم بعضهم ببعض كالتالي:

المجموعة الأولى: (مجموعة ضعفاء الكفاءة) = 10%من الموظفين.

المجموعة الثانية: (مجموعة الأقل من المتوسط) = 20% من الموظفين.

المجموعة الثالثة: (مجموعة المتوسطين) = 40% من الموظفين.

المجموعة الرابعة: (مجموعة الأقل من المتوسط) = 20 % من الموظفين.

المجموعة الخامسة: (مجموعة الممتازين) = 10 % من الموظفين»[1].

3- « طريقة التمثيل البياني : يتم بموجبها حصر الفئات أو الخصائص و الواجبات التي تتطلب العمل الكفئ(المقاييس) والتي يجب أن تتوفر في الفرد لتأدية عمله بشكل جيد، ويطلب من المقيّم قياس مدى توفر هذه الصفات لديه عن طريق استخدام المقياس البياني لكل صفة والتي تقسم إلى أقسام يمثل كل منها مرتبة معينة من الكفاءة.

[1]-عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين**"، مرجع سبق ذكره، ص 276.

- **الاتجاهات الحديثة في تقييم الأداء الوظيفي:** هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة التي تحاول قياس مستوى الأداء لدى الموظفين بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات الموظف وتستند هذه الطرق على مبدأ عام مفاده" انجاز عمل نموذجي"، وفي نفس الوقت تعتمد قياس مستوى أداء الموظفين بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالية ومن أهم هذه الطرق»[1]:

1- « **طريقة الأحداث الحرجة:** تعتمد هذه الطريقة على قيام المقيّم بتسجيل الأحداث الجوهرية التي قام بها الموظف، فيتم تسجيل متى؟ وأين؟ ولماذا حدث هذا التصرف؟ ومع من؟ ويكون القرار هنا على التصرف أو السلوك الذي أظهره الموظف تجاه الحدث، وتجدر الإشارة أن الأحداث الجوهرية عبارة عن حقائق ثابتة وليست مجرد أراء غير مستندة على حقيقة مؤكدة، وهي تعتبر أعمال فعلية يقوم بها الموظف سواء كانت ذات مردود ايجابي أو سلبي، ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر و دقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظفين أثناء العمل وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءا على ذلك»[2].

2- « **الإدارة بالأهداف:** تعتبر الإدارة بالأهداف فلسفة إدارية تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوس في وضع الأهداف التي يقوم بتحقيقها واتخاذ القرارات الملائمة لذلك، و تستخدم كأسلوب لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تطبيق هذا البرنامج في المنظمة والتي تتضمن مايلي:

- يجتمع الرؤساء و المرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف والنتائج المراد تحقيقها والتي تكون عادة ضمن الإطار العام لأهداف المؤسسة.

- يشرف الرؤساء والمرؤوسين على وضع وتحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها، وهذه الأهداف يجب أن تكون واقعية ويسهل قياسها»[3].

---

[1]- عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة القوى البشرية** "، مرجع سبق ذكره، ص ص289،288.

[2]- محمد الصيرفي:" **إدارة الموارد البشرية** "، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 152.

[3]- كمال بربر:" **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**"، ط2، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2000، ص 134.

- يجتمع الرؤساء والمرؤوسين مرة أخرى لدراسة انجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعية وتقييمهم لها.

- إذا تبين من خلال عملية التقييم أن هناك نواحي ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع الحلول لها.

3- « طريقة الاختيار الإجباري: هنا يتم إعداد استمارة للتقييم تحتوي على مجموعات عديدة من العبارات، كل مجموعة تحتوي على أربع عبارات اثنتان تمثلان الصفات الغير المرغوبة ، وتتولى إدارة الموارد البشرية وضع شفرة سرية خاصة بتحديد العبارة أو الجملة التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية وهذه الشفرة لا يعرفها المقيم الذي يقوم بملأ الاستمارة، وذلك بوضع العلامة المناسبة أمام العبارة التي يجد أنها مناسبة ويتم تسليمها إلى إدارة الموارد البشرية، والتي تقوم بدورها بحل الشفرة، فإذا كانت العبارة التي اختارها المقيم بالنسبة للمرؤوسة هي التي تختارها واضعوا الشفرة تحسب في صالح المرؤوس والعكس صحيح»[1].

من خلال هذا المطلب يمكن القول انه على الرغم من كيفية التقييم إن كانت حديثة أو تقليدية فهي وسيلة تساعد الموظفين على أداء عملهم بصورة أفضل، فمن خلالها نستطيع تحديد نقاط الضعف والقصور في العمل، وهذا للعمل على معالجتها ولتحسين الأداء المستقبلي للموظفين وتدعيم مواطن القوه لديهم، وتحديد الأشخاص الذين يصلحون لعمل والذين تستطيع المؤسسة الاستغناء عنهم.

[1]-عبد الباري إبراهيم درة وآخرون: "**إدارة القوى البشرية**"، مرجع سبق ذكره، ص 292.

المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

إن عملية تقييم الأداء ما هي إلا اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمؤسسة بما يحقق أهداف محددة مسبقا وهي:

- « تقييم برامج إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
- مساعدة المؤسسة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات والقدرات المميزة.
- رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم بما يساعدهم على التقدم.
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء مرؤوسيهم.
- تطوير العلاقات الجيدة مع الموظفين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم في العمل»[1].
- « وعلى مستوى الفرد فهو يدفع الموظفين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعور الموظفين بالعدالة وبان جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار»[2].
- « يزود تقييم الأداء الوظيفي إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء الموظفين في المنظمة وما يجب عليها في عملية التخطيط ومدى احتياج الفرد لبرامج التدريب بناء على ذلك»[3].

[1]– محمد الصيرفي:" مرجع سبق ذكره "، ص 209.

[2]– خالد عبد الرحمن الهيتي:" مرجع سبق ذكره"، ص 201.

[3]– فضيل حسونة :"**إدارة الموارد البشرية**"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 271.

نستنتج بأن المؤسسات الحديثة تهدف من وراء عملية تقييم أداء الموظفين إلى الوقوف على جوانب القوة والضعف في أدائهم، ومحاولة معالجة المشاكل التي يعاني منها الموظفين في أدائهم لعملهم وهذا لرفع من مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي تحقيق هدف المؤسسة بشكل عام.

من خلال هذا الفصل تناولنا الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الموظف داخل المؤسسة، مع التطرق لمختلف جوانبه، محدداته عناصره من جهد الفرد ومتطلبات الوظيفة، كما القينا الضوء بشيء من التفصيل إلى عملية تقييم الأداء الوظيفي والتي يوصي المختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من اثر على الموظف و انعكاساتها على مستوى أدائه، تكون عملية تقييم الأداء الوظيفي ضرورة لابد منها قياس كفاءة الأداء الوظيفي و الحكم على الموظف ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية.

عموما ومن خلال كل ما تم تناوله تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في المؤسسات العمومية التي تسعى لتحقيق الميزة التنافسية، من خلال أداء أفرادها العالي والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام بالمورد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة، كما يجب على المؤسسات العمومية تحديد كل الثغرات التي تعرقل السير العادي للأعمال، ويجب أن تقوم بعملية تقييم أداء الموظفين بصفة مستمرة لتصل إلى الجودة والكفاءة في العمل.

تمهيد:

لقد جاء هذا الفصل لربط المتغير الأول في الدراسة وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي، وقمنا بإدراج هذا الفصل لتبيان العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة العمومية وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الانترانت، الانترنت، الاكسترانت)، حيث تساعد هذه التكنولوجيا في تبادل المعلومات والاتصال بين الموظفين، و الأداء الوظيفي الذي يمثل الجهد الذي يبذله الموظف في القيام بالمهام الموكلة له، بحيث يحقق الأهداف التي سطرتها المؤسسة، والتي تلعب فيها تكنولوجيا الاتصال دورا في تفعيله وتحسينه.

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي:

يعد الاتصال داخل المؤسسة من أهم العناصر التي تسهل عملية التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين فيما بينهم وحتى مع البيئة الخارجية فهو يوجه سلوك الموظفين وجهودهم، وبالتالي رفع أدائهم وأداء المؤسسة التي يعملون فيها.

يعتمد نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها على تبادل المعلومات بين أفرادها عن طريق الاتصالات، وبتوفير تقنيات الاتصال الحديثة والتي تساهم بشكل واسع في تفعيل العملية الاتصالية بين الموظفين داخل المؤسسة، كذلك رفع قدراتهم العملية من خلال اكتسابهم مهارات جديدة، من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى الاتصال والتكنولوجيا وأثرهما على الأداء الوظيفي.

المطلب الأول:الاتصال و أثره على الأداء الوظيفي:

للاتصال تأثير واضح على أداء الموظفين من منطلق أنهم يمثلون الجزء الأكبر من المؤسسة والأطراف المكونة لها، فالاتصال هو الذي يسهم في توجيه الموظفين في انجاز الأعمال الموكلة لهم، من تأثيرها على الأداء الوظيفي مايلي:

– «تلعب الاتصالات دورا هاما داخل المؤسسة، حيث أن الاتصال له دور هام جدا في المحافظة على تدفق وانسياب المعلومات داخل المؤسسة وترتفع كفاءة العمل و الأداء كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات وكانت كفاءة القاعدة عالية في الاتصالات.

– يساعد الاتصال الموظفين على مواكبة ما يستجد من التطورات تمس المنظمة وتنعكس على بيئة العمل، ويمكن من خلاله أن يعبر العاملين على اتجاهاتهم حول القضايا المختلفة و إيصال مطالبهم لصانعي القرار، وكذا إبقائه على اطلاع على النشاطات، وتوفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة.

– غياب قنوات الاتصال الفعالة بين الرؤساء والمرؤوسين، وما يترتب عليها من غياب أسس الموضوعية في التعامل مع الموظفين، وعدم ترسيخ علامات مبنية على الثقة والتقدير، وكل ذلك يؤدي إلى اثر سلبي يخلق الإحباط للموظفين، ويقلل من إنتاجهم الإبداعي، بعكس استخدام أنواع و وسائل متعددة من الاتصالات ذات كفاءة عالية، ترفع من كفاءة العامل وفعاليته، والاتصال الجيد هو الاتصال باتجاهين لأنه يتيح للموظفين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير»[1].

– « الاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء الموظف وحصوله على رضا اكبر في العمل، فالفرد يستطيع أن يتفهم عمله بصورة أفضل ويشعر بمشاركة اكبر، كما يتفهم ادوار الآخرين، مما يشجع على التعاون والتنسيق، وقد أثبتت بعض الدراسات أن للاتصال الفعال علاقة مباشرة بالرضا على العمل والأداء، ويرى بعض الباحثين أن للاتصال يساعد على تقييم الأداء وإنتاجية العمل، وتحديد معايير ومؤشرات الأداء وكذا تحفيز وزيادة حماس الموظفين للعمل»[2].

– بدون الاتصال لا يعرف الموظفين ما المطلوب منهم، ولا يمكن للمؤسسات أن تنجز أعمالها بكفاءة، فالاتصال يساعد المؤسسات على تحقيق التنسيق بين أنشطتها ويتم تحقيق التنسيق عن طريق تقاسم البيانات والحقائق، فهناك مظهر أخر للاتصالات يركز على العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص، فمثلا هي مهمة جدا لتنمية الصداقات، والحصول على ثقة وقبول الآخرين، فكلما اهتمت الإدارة بخلق بيئة عمل تسودها العلاقات الجيدة بين الموظفين، كلما زاد اهتمامهم بأدائهم.

– «يعد الاتصال كوظيفة رقابية، حيث يقوم بتوفير المعلومات للإدارة في مختلف المستويات الإدارية و الضرورية لتقييم الأداء في الوقت المناسب.

[1]– محمد الصيرفي:"**الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي**"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009، ص 19.

[2]–مريم حسين:"**سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**"، دار الجامد للنشر والتوزيع"، عمان،2004، ص ص 244،243.

– أيضا تكمن أهمية الاتصالات في المؤسسة على تحفيز وتنشيط المورد البشري ويمثل استخدام العلاقات الإنسانية وقوة دفع وتأثير على الأداء»[1].

فالاتصال له اثر كبير في رفع الأداء الوظيفي بالمؤسسة، وهذا من خلال وجود عملية اتصالية ونظام اتصالي فعال بالمؤسسة مما يساهم بصورة كبيرة في خلق بيئة عمل مشجعة ومحفزة للعمل، وتبعث في أفراد المؤسسة روح التعاون وتقوي فيهم الانتماء للمؤسسة التي يعملون بها فيتغير سلوك الموظفين إلى الأفضل مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة أدائهم الوظيفي.

[1]– بن علي مهملي:"**دور الاتصال في تفعيل الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة**"، دراسة حالة سونلغاز مديرية التوزيع لولاية غليزان، رسالة ماجستير، كلية السياسة والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر3، 2009–2010،ص ص 94،95.

المطلب الثاني: التكنولوجيا واثرها على الأداء الوظيفي:

أصبح استخدام التكنولوجيا أي التقنية الحديثة للاتصال في العمل من المقومات الأساسية لنجاح أي تنظيم إداري لذا أصبح لزاما عليها البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات، وتحافظ على بقائها واستمرارها، وتحقيق أهدافها من خلال السرعة في تبادل المعلومات التي تفيد الإدارات في انجاز عملها.

فالتكنولوجيا واستخداماتها في المؤسسة تأثير على أداء الموظفين بها،وقد أشار الكثير من الباحثين إلى هذا التأثير، فأشار البعض إلىتأثيرها السلبي وبعض الأخرإلىتأثيرها الايجابي، وذلك كمايلي:

– «يرى البعض مثل ماركس أن التكنولوجيا لها تأثيرها السلبي عندما انتقد النظام الرأسمالي إلى سيطرة الآلة على الأفراد وانعزالهم وضعف علاقاتهم الاجتماعية وبالتالي تأثير ذلك على دور الفرد داخل المؤسسة.

– يرى البعض الأخر أن التكنولوجيا تلعب دور ايجابيا، وقد تتباين هذه الآراء حول دورها في أداء الأعمال، ولكن مع ذلك لا يمكن إنكار تأثيرها الايجابي على أداء المؤسسات، فهي تساعد على السرعة في الأداء وتقليل التكاليف والمحافظة على جودة عالية في الخدمات المقدمة.

– إن تطورات التكنولوجية الحديثة تعتبر من أكثر العوامل توفيرا لوجود جو عمل ملائم مع الأفراد والمؤسسة، حيث تساهم التكنولوجيا في رفع كفاءة أداء الأفراد في المؤسسة من حيث السرعة وتقليص الهدر و الضياع في الجهود البشرية والمادية.

– تساهم التكنولوجيا في إيجاد وتحديد شبكات الاتصال بطريقة تحقق معها التلاحم المنظمي بأقصى كفاءة وفاعلية»[1].

[1]– صليحة شامي:"**المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009–2010، ص 108.

لقد أصبح استقرار المؤسسة خاضعا لمؤشرات جديدة، أحدثتها ثورتي المعلومات والاتصال، التي حملت متغيرات كثيرة فكانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهم ما اعتمدته المؤسسة لما تتمتع به من جودة عالية.

ويعتبر استخدام التكنولوجيا في المؤسسة ضرورة حتمية تقتضيها الظروف التي تمر بها المؤسسة، ويظهر التأثير الأساسي لتكنولوجيا الاتصال على الإدارة في الخدمات العامة الملتزمة بأدائها اتجاه الأفراد والمؤسسات.

- « تبسيط العلاقة بين الإدارة و الأفراد، حيث أدىإدخال التكنولوجيا إلى معالجة المعلومات وتسير اكبر عدد ممكن من الوثائق وتخزينها.
- تعتبر التكنولوجيا من أهم العوامل المؤثرة على تنمية الكفاءات البشرية وتفعيل أدائها داخل المؤسسة، فلا بد من تكييف الفرد مع هذه التكنولوجيا كالاعتماد على دورات تدريبية لتطوير المهارات و رفع كفاءة الأداء»[1].

فاستخدام التكنولوجيا في العمل من شانه تسهيل عمليات التواصل بين الرئيس والمرؤوسين، كذلك انجاز العمل بصورة فعالة، مما يسهم في رفع أداء الموظفين وكفاءتهم في العمل، وتنمية روح الإبداع لديهم وتوجيه قدراتهم إلى ما فيه نفع للمؤسسة.

[1]- بن علي مهملي:"مرجع سبق ذكره"، ص54.

المبحث الثاني: ارتباط وانعكاس تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.

سارعت المؤسسات العمومية لتهيئة الأرضية الكفيلة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال ثم استخدامها وهذا لارتباطها بالأداء الوظيفي، يهدف هذا المبحث إلى التعرف على علاقة التقنيات الحديثة للاتصال بأداء العنصر البشري، بالإضافة إلى انعكاسات هده التقنيات على المؤسسة العمومية.

المطلب الأول: ارتباط تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي:

ساهم إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسات في إعادة تعريف العديد من المهام و الإجراءات، حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق استخدام أساليب جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، و مكنت بدورها من اختصار الوقت والجهد و التكلفة كما ألغت حدود الزمان و المكان، وقد خلقت فرص غير مسبوقة في مجالات عدة، مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي.

يرى "**احمد علي حسين**" أن الارتباط بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي على النحو التالي:

- « تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمؤسسة، مما يسهم في رفع كفاءة الإدارة العليا.
- إن اهتمام المؤسسات للتوجه نحو التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يبرز زيادة الاهتمام في البحث والتطوير والتدريب الذي يساهم في بناء و تنمية القدرات الفردية.

– تسبب زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالنمو والاستمرارية و ذلك من خلال تحسين محتواها و زيادة فعالية عملياتها الإدارية داخل المؤسسة و خارجها و تحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهدف المؤسسة.

– تسبب في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تنمية عملياتها و أنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية الخدمات و تقييم التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه الخدمات»[1].

– التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة، والتقليل من استنساخ الوثائق و الأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.

– «التأثير على الجانب المعنوي لدى الموظفين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

– تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة،وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.

– التنسيق و الربط بين أعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات و المعرفة بينهم، وكذا عقد اجتماعات الكترونية... الخ، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية»[2].

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول مما يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، و بالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل، كما تساعد في تخطي القيام بالأعمال الروتينية التي تاخد وقت طويل للقيام بها، بالإضافة إلى أنها

[1]– احمد علي حسين:" **تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أثرها على أداء العاملين**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال"، جامعة القادسية كلية الإدارة و الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، بغداد، 2003–2004 ، ص ص 21، 22.

[2]– بوقلقول الهادي:" **الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة بسكرة، 8–9 مارس 2005، منشورات جامعة بسكرة،ص 295.

تقل من الأعباء الوظيفية الملقاة على المدراء، وان استخدام هذه التكنولوجيا يعود بالنفع على التنظيم والأفراد، فقد أصبح استخدام التقنية الحديثة للاتصال في العمل من المقومات الأساسية لنجاح أي تنظيم إداري للمؤسسات، و أصبح لزاما عليها البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات، وتحافظ على أدائها وعلى تدريب الموظفين بها لهذه التطورات لتحقيق أهدافها من خلال السرعة في تبادل المعلومات التي تفيد الإدارات في انجاز عملها.

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة العمومية:

أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحظى بأهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات العمومية الجزائرية، فقد سهلت عليها عمليات الاتصال، وقللت من المشاكل التي تعاني منها، خاصة التي تتعلق بالموظفين، فلطالما كان الموظفين في المؤسسات العمومية يشتكون منالضغط العمل، فقد جاءت هذه التكنولوجيا لتقلل عليهم من أعباء الأعمال الروتينية، فأصبح الموظف يقوم بها بسرعة ودقة وكفاءة وببذل جهد قليل، إلا انه على الرغم من الايجابيات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على القطاع العمومي يبقى هناك بعض النقاط السلبية و التي غالبا ما تكون نتيجة سوء أو الجهل بالاستخدام لهذه التكنولوجيا.

ا/ **<u>الانعكاسات الايجابية:</u>**

1- تساعد في توفير قوة عمل فعلية في المؤسسة.

2- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

3- تحفيز الموظفين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإتيان بأشياء جديدة تودي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء.

4- يتخطى الموظف القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة ودقة متناهية.

5- « تكاليف التعامل منخفضة، ترى العديد من المؤسسات أن التعاملات الالكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق وإنما اقل تكلفة.

6- سرعة الأداء و الأرشفة وتقليل العمل الورقي.

7- انخفاض نسبة الأخطاء الوظيفية و التقليل من الجهد المبذول في انجاز العمل.

8- تكاليف اتصال منخفضة حيث يمكن للمؤسسات تنسيق جهود الموظفين لديها بسهولة وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالة العمل في المناطق النائية»[1].

9- الارتباط و الوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم ببعضهم البعض و بأقل التكاليف الممكنة.

10- التفاعل و المرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات، كما أنها ديناميكية.

ب/ <u>الانعكاسات السلبية:</u>

1- استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها من طرف الموظفين، مما يجعلهم يهملون المهام الموكلة لهم وتقصيرهم في العمل.

2- « المخاطر الصحية نتيجة تعرض الموظفين لشاشات الكومبيوتر لساعات طويلة، فيصاب الموظف بالتعب المتكرر، الصداع، تعب العين...، وهذا كله يؤثر سلبا على أدائه الوظيفي»[2].

3- مخاطر القرصنة، فقد يتعرض البريد الالكتروني أو الموقع الالكتروني للمؤسسة إلى القرصنة فتفقد المؤسسة العمومية معلومات سرية عنها

4- في حالة انقطاع شبكة الانترنيت مثلا، تتوقف العديد من أعمال المؤسسة خاصة التي تتعلق بالصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي، تعذر إرسال رسائل الكترونية...الخ.

5- كما أن ازدواجية العمل الورقي والالكتروني في المؤسسة العمومية يسبب فوضى.

من خلال هذا المطلب يمكن القول بأن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ايجابيات على المؤسسات العمومية الجزائرية أكثر مما لها من سلبيات، فقط يجب على الموظف استغلالها بما يحقق له المنفعة في عمله.

[1]-عواطف عبد الرحمن:" **<u>الإعلام والعولمة البديلة</u>**"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 64.
[2]- نفس المرجع السابق، ص65.

من خلال هذا الفصل نستنتج بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا هاما و فعالا في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسات العمومية، فأداء العنصر البشري يعتبر محورا أساسيا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تفعيل تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة وتعزيز التفاعل بين الموظفين فيها، مما يرفع من الدافعية والرغبة في العمل ويحسن من مستوى الأداء الوظيفي.

نجد بان تكنولوجيا الاتصال لها تأثير على أداء العنصر البشري، بحيث انه كلما كانت هناك أنظمة اتصالات جيدة، يرتفع أداء الموظفين بالمؤسسة، لأنها تسهل من انتقال المعلومات و بأقل وقت ممكن، وتسهل عملية الاتصال بين الموظفين مما يساهم في رفع مستويات أدائهم الوظيفي.

الإطار التطبيقي للدراسة.

المبحث الأول:البطاقة الفنية لديوان مؤسسات الشباب.

1- التعريف بديوان مؤسسات الشباب:

يقع ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية بحي بوزيان على جانب الطريق بشارع جيش التحرير وسط مدينة المدية، حيث يحتل الديوان موقعا هاما، يشرف على 75 مؤسسة شبانية موزعة عبر التراب الولائي. طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 07 – 01 المؤرخ في 06 جانفي 2007 المتضمن تحويل مراكز إعلام وتنشيط الشباب إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية.

الديوان هو« **مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي**»[1]

« مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجمعوية: تنقسم إلى فرعين:

أ- فرع الإعلام والاتصال والمرافقة والإصغاء: يشرف على 03 خلايا:

فضاء الإعلام والاتصال والتوجيه.

خلية السمعي البصري.

خلية الإصغاء والوقاية صحة – شباب.

ب- فرع الأنشطة الاجتماعية والتربوية ومبادلات الشباب والحياة الجمعوية.

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 07 – 01 المؤرخ في 06 جانفي ، المتضمن تحويل مراكز إعلام وتنشيط الشباب إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية، الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد 07 ، 2007 "، ص 03.

يتوفر الديوان لأداء مهامه على أكثر من 72 مؤسسة شبانية تنشط تحت إشرافه و هي ملحقات تابعة له وهي:" دور الشباب – بيوت الشباب – المركبات الرياضة الجوارية – المراكز الثقافية –القاعات المتعددة الخدمات– مراكز التسلية العلمية – مخيمات الشباب.

2-1 مهام الديوان:

للديوان مهام حددها /لمرسوم التنفيذي رقم 07 – 01 المؤرخ في 06 جانفي2007، حيث بمقتضاها يتولى الديوان مهام ضمان تنفيذ برامج الإعلام والاتصال والإصغاء والتنشيط الاجتماعي والتربوي والإدماج في أوساط الشباب وكذا تسيير مؤسسات الشباب التي تشكل ممتلكاتها وصيانتها وحفظها.

– تنظيم النشاطات الاجتماعية التربوية والثقافية ونشاطات التسلية اتجاه الشباب وتنشيطها وتسييرها.

– تنظيم نشاطات الهواء الطلق والسياحة التربوية للشباب وتشجيعها.

– تنظيم تظاهرات ثقافية وعلمية.

– تقديم المساعدات التقنية للشباب لإنجاز مشاريعهم.

– المساهمة في ترقية التدابير المعدة لفائدة الطفولة .

– تشجيع لقاء الشبابي في إطار المبادلات الوطنية والدولية والزيارات ودراسات الوسط.

– وضع في متناول الشباب المعلومات التي من شانها توجيههم وتسهيل إدماجهم في الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية»[1].

[1]– وثائق مقدمة من طرف ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية، 18فيفري 2019، بدون صفحات.

«– تنظيم أعمال الوقاية العامة والتربية الصحية والإصغاء النفساني والتربية الصحية والإصغاء النفساني لفائدة الشباب وتطويرها.

– المساهمة في تطوير النشاطات الجوارية وترقية الحركة الجمعوية في أوساط الشباب ومرافقتها.

– إعداد بنك للمعطيات يحتوي على المعلومات التي من شأنها أن تهم الشباب في كل ميادين الحياة الاجتماعية ووضع نقاط الإعلام عبر كل مؤسسات الشباب.

– تنفيذ كل تدبير يمكن من تطوير الإعلام والاتصال اتجاه الشباب بالتنسيق مع القطاعات الأخرى والمؤسسات.

– ضمان سير مجموع مؤسسات ومنشآت الشباب وتسييرها وصيانتها وحفظها.

– ضمان تسيير كل منشآت الشبيبة المرتبطة بنشاطات القطاع التي قد تسندها إليها الوزارة الوصية

– تنظيم واحتضان تربصات التكوين والتجمعات.

– إعلام الشبيبة و توجيهها و تنشيطها، و بهذه الصورة فهو مكلف بتحقيق الاتصال الفعال مع المؤسسات، كما يضع تحت تصرف الشباب ما يلي:

– توفير وسائل ملائمة (معلومات) تساعد على إدماج الشباب في الميادين الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية.

– ينظم و ينشط لقاءات تربوية ترويحية ، تظاهرات ثقافية علمية و يتولى تسييرها»[1].

[1]- نفس المرجع السابق.

« بناءا على هذه البنود فإن الديوان تحت وصاية وزارة الشباب والرياضة ومهامه تتعزز بتعليمات وزارية تضفي رؤية جديدة لما يمليه الواقع المعاش في ظل التطور التكنولوجي و الثقافي و الاقتصادي الذي مس البنية الاجتماعية ناهيك عن الاحتياجات التي تفرض على القطاع أن يتجاوب معها و يسعى جاهدا إلى إيجاد سبل كفيلة للتكفل بها.

أ- **مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجمعوية:**تعتبر العصب الرئيسي للديوان، نظرا للمهام الموكلة لها، فهي تشرف من جهة على فضاء الاستقبال والتوجيه المشكل أساسا من بنك للمعلومات و خلية الإصغاء و الوقاية صحة –شباب وخلية السمعي البصري، وتتولى الإشراف والتنسيق في مختلف العمليات و الأنشطة التي تقوم بها الملحقات.

ب- فضاء الإعلام والتوجيه:

فضاء مخصص لاستقبال الشباب، يحتوي علىبنك للمعلومات موثقة ومنتظمة، يشرف عليه مربون مختصون ومختصون في الإعلام و الاتصال و تقنيون سامون في الإعلام الآلي.

المحاور الأساسية للبرنامج السنوي:

((الشغل – التكوين المهني والتمهين – التعليم – العطل والترفيه – السكن – الشباب و الرياضة – المجتمع والحياة العملية – صحة الشباب – الحركة الجمعوية – المواطنة – خلايا الإصغاء)) فالإعلام و الاتصال كمعيار أساسي في تدرج المهام يعطي له هذه الأولوية كونها تستجيب لحاجيات و انشغالات الشباب.»[1]

[1]- نفس المرجع السابق.

مهام بنك المعلومات تتحدد في:

«– توحيد منظومة الإعلام والاتصال على مستوى نقاط الإعلام في عمليتي الإعلام والاستقبال والتوجيه والترفيه وفي الرصيد المعلوماتي الموجه للشباب.

– تولي مهمة الأداء في مجال التوثيق و الإعلام و بث المعلومات، و يدخل إنشاء فضاء إعلام الشباب في إطار توسيع وتدعيم شبكة الإعلام والاتصال و تنشيط الشبابو توصيل المعلومات إلى أبعد نقطة من تراب الولاية.

- احتضان تربصات التكوين و المعارض و الملتقيات و الأبواب المفتوحة .
- ينظم أعمال الوقاية العامة و التربية الصحية و الإصغاء النفساني لفائدة الشباب ووضع 15 نقطة إصغاء على مستوى المؤسسات الشبانية .
- يطور النشاطات الجوارية و المساهمة في الحركة الجمعوية و في أوساط الشباب.
- إعداد بنك للمعطيات يحتوي على المعلومات التي يمكن أن تهم الشباب.
- إنجاز و إعداد المطويات، الدلائل، النشريات، المجلات، والوثائق حول مختلف المواضيع التي تهم الشباب.
- الإشراف ومتابعة مختلف التظاهرات المبرمجة سواء بالولاية أو عبر الملحقات.
- العمل في إطار الحركة الجمعويةوالشبانية في إعداد البرامج الثقافية والعلمية والتقنية للشباب.
- تنفيذ و تطوير الإعلام و الاتصال اتجاه الشباب بالتنسيق مع القطاعات الأخرى والمؤسسات و الهيئات، حسب الاتفاقيات المبرمة.»[1]

[1]- نفس المرجع السابق.

«ج- خلية الإصغاء و الوقاية "صحة – شباب":

يشرف على خلية الإصغاء و الوقاية صحة –شباب مختصون نفسانيون، و طبيب عام، إضافة إلى نقاط الاستماع الموزعة على المؤسسات الشبانية و هي تقدر بـ 10 خلايا للإصغاء.

يرتكز دور الخلية على الإصغاء النفسي للشباب الذين يعانون من مشاكل نفسية و اجتماعية عاطفية، جنسية، دراسية، أسرية و مساعدتهم على تجاوز تلك المشاكل من خلال الإدماج الاجتماعيوالإرشاد النفسي من خلال المقابلات الفردية والجماعية، يشرف عليها أخصائيون نفسانيون،لها14نقطة استماع موزعة على المؤسسات الشبابية.

ج- خلية السمعي البصري:

هي خلية مهمتها التغطية الإعلامية لمختلف التظاهرات الرياضية والوطنية والدينية، يؤطرها مختصون في السمعي البصري، و لها دور في حفظ و إنجاز و تسجيل كل النشاطات و العمليات التي ينجزها الديوان، و ذلك لاستغلالها و الاستفادة من مضامينها، كما تساهم في حفظ المادة الإعلامية (صور، نشاطات ..) لتكون أرشيفا هاما للديوان، وإعداد و تصميم دعائم إعلامية يمكن إحصائها كما يلي:

- المطويات - الملصقات الإشهارية - الريبورتاجات.

نشاط فضاء الإعلام:تعد مؤسسات الشباب مؤسسات ذات طابع اجتماعي تربوي وترفيهي تابعة للديوان وهي مخصصة لتنظيم أوقات فراغ الشباب يشغلها بصفة نافعة في إطار مهام الديوان.»[1]

[1]- نفس المرجع السابق.

« تهدف نقاط الإعلام باعتبارها مكملة أو نتاج بنك المعومات إلى توصيل معلومات تربوية وتكوينية تعليمية، مهنية، توجيهية، ترفيهية، صحية، رياضية و سياحية موجهة لفئات الشباب بمختلف مستوياتها الفكرية والثقافية، يشرف عليها على مستوى ديوان مؤسسات الشباب بنك المعلومات، هذا الجهاز الإعلامي مسؤول كما تطرقنا مباشرة على 74فضاء إعلامي موزع على المؤسسات الشبانية،على أن يتم الاستقبال والتوجيه والإعلام في شكل دائم حسب خصوصيات كل مؤسسة.

إن ممارسة أي نشاط أو الاستفادة من الخدمة على مستوى الديوان وملحقاته تكون مقرونة بحتمية الانخراط والاشتراك حسب الخدمة المطلوبة.

3- هياكل ديوان مؤسسات الشباب:

1- **دار الشبـاب:** مؤسسة ذات طابع اجتماعي تربوي ترفيهي تابعة للديوان، وهي مخصصة لتنظيم أوقات فراغ الشباب يشغلها بصفة نافعة في إطار مهام الديوان.

2- **قاعة المتعددة الخدمات:** مخصصة لضمان نشاطات اجتماعية تربوية وعلمية مسلية أثناء أوقات فراغهم في الوسط الريفي والحضري.

3- **بيت الشباب:**مؤسسة عمومية ذات صبغة اجتماعية تربوية تعمل على تطوير وترقية حركية الشباب والسياحة التربوية.

4- **مخيم التسلية العلمية:**هو مؤسسة ذات طابع اجتماعي تربوي لتنشيط الشباب من كل الفئات من خلال ممارسة النشاطات الثقافية و العلمية والتقنية والفنية.

5- **المركب الرياضي الجواري:**يخصص لتقديم تنشيط جواري لشباب الأحياء والمدن من خلال ممارسة النشاطات الرياضية والاجتماعية والثقافية.»[1]

[1]- نفس المرجع السابق.

6- «**مخيم الشباب:** يخصص لاستقبال الأطفال والمراهقين والشباب خلال أوقات فراغهم وتنظيم نشاطات تسلية تربوية وسياحية لفائدتهم، فممارسة أي نشاط أو الاستفادة من الخدمة على مستوى مؤسسات الشباب تكون مقرونة بالانخراط والاشتراك حسب الخدمة المطلوبة.

4- نشاطات مؤسسات الشباب: النشاطات الثقافية – التربوية – الترفيهية – الترويحية _ العلمية _ الرياضية – النشاطات النسوية.»[1]

[1]- نفس المرجع السابق.

المبحث الثاني: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفق للجداول البسيطة.

نتناول في هذا الجانب من دارستنا تحليل بيانات الدارسة الميدانية المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية لدى مجتمع الدارسة و المتمثلة في موظفي ديوان مؤسسات الشباب بالمدية استنادا للمعطيات المتحصل عليها من استمارات الاستبيان و المقابلة، كما سنتاول استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميدان الدراسة وكذا أثر الاستخدام على أداء الوظيفي لهذه المؤسسة من وجهة نظر المبحوثين.

تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي (spss) *في تفريغ البيانات وذلك على النحو التالي:

- حساب تكرار الاستجابات و نسبها على بنود الاستبيان.

- النسب المئوية وذلك في الكشف عن متغيرات الدراسة.

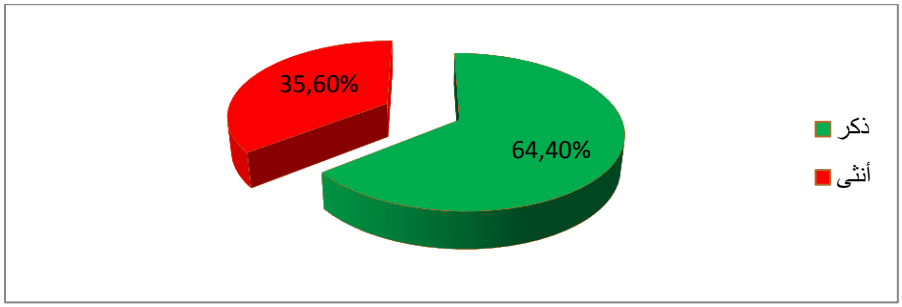
* SPSS : Sciences Social for the package statistical وهو نظام من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات و تحليلها في مجالات متعددة ، حيث يستخدم هذا النظام في إجراء تحليلات الإحصائية المختلفة من إدخال البيانات و تلخيصها و عرضها بأشكال هندسية و بيانية ، نقلا عن مطبوعة دروس للأستاذ سعد زغلول بشير" المعهد العربي للتدريب والبحوث الاحصائية"، ص 2.

- **البيانات الشخصية :**

جدول رقم (1): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	%64.4
أنثى	16	%35.6
المجموع	45	%100

الشكل(6):يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

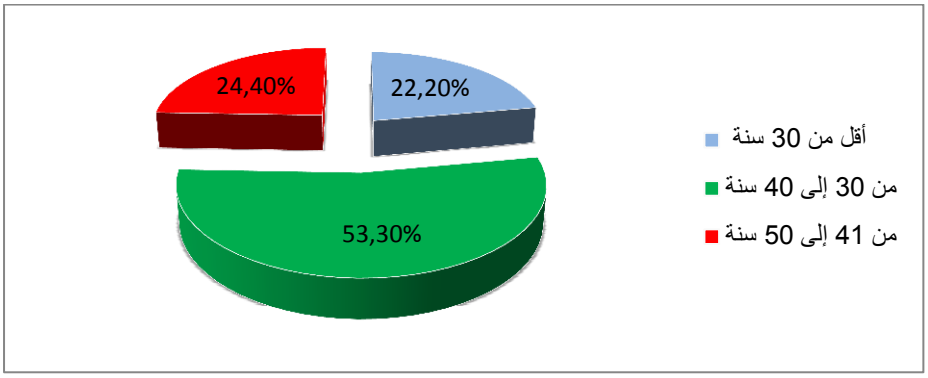


يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، فهناك اختلاف في النسب بين الذكور و الإناث، حيث قدرت نسبة الذكور ب 64.6%مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت بنسبة 35.6%،مما يدل أغلب الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب هم ذكور.

جدول رقم(2): يوضح تصنيف المبحوثين حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	%22.2
من 30 إلى 40 سنة	24	%53.3
من 41 سنة إلى 50 سنة	11	%24.4
المجموع	45	%100

الشكل(7): يوضح تصنيف المبحوثين حسب السن:

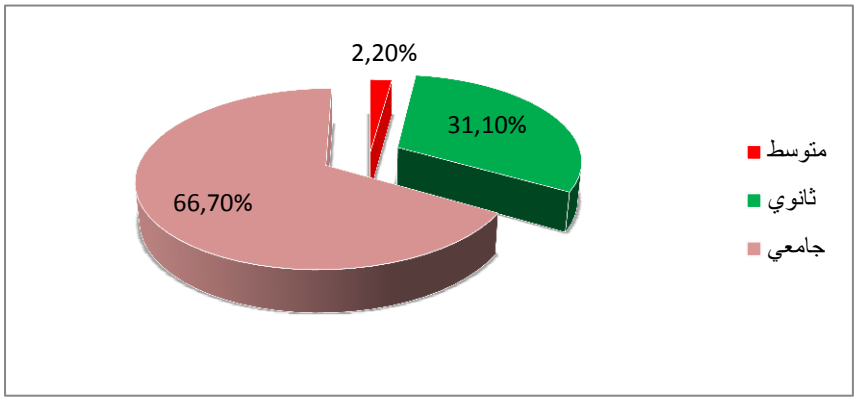


بينت النتائج أعلاه أن الموظفين أقل من 30سنة، نسبتهم لا تتجاوز 22.2%، أما الأغلبية فتمثلت في فئة الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة قدرت بنسبة 53.3%ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على مجموع الخبرات القديمة، أما المتبقية فهي تمثل الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24.4%، و منه يتبين أن موظفي المؤسسة كبار في السن و يفسر على أن المؤسسة لا تعتمد على الشباب بشكل كبير بسبب عدم فتح التوظيف في القطاع العمومي، بصورة كبيرة أو موسعة.

الجدول رقم(3): يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	1	%2.2
ثانوي	14	%31.1
جامعي	30	%66.7
المجموع	45	%100

الشكل(8): **يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين:**

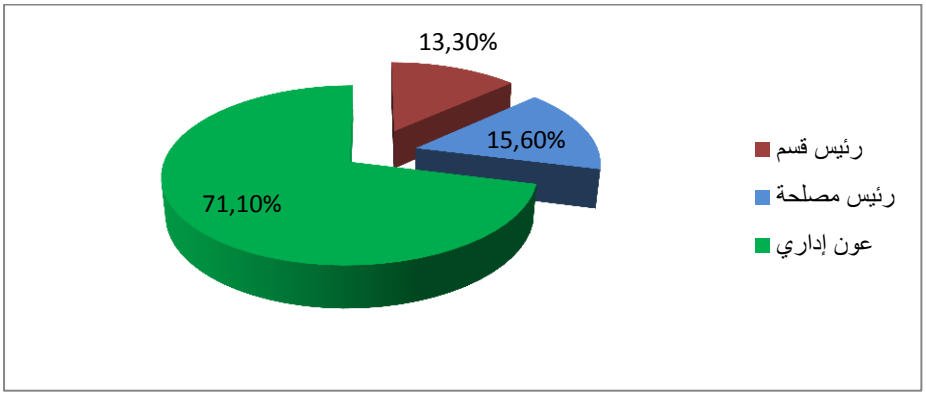


يتبين لنا من خلال الجدول بخصوص المستوى التعليمي للمبحوثين في المؤسسة، أن اغلب الموظفين لديهم مستوى جامعي قدرت النسبة ب 66.7 %، و اخفض نسبة لمستوى متوسط بنسبة 2.2%،أما البقية مستواهم ثانوي قدرت بنسبة 31.1%، هذالأن أغبية الوظائف في ديوان مؤسسة الشباب تتطلب تعليم عالي ما يجعل من المؤسسة تكتسب مؤهلات و كفاءات تعليمية.

جدول رقم(4): يوضح وظيفة المبحوثين:

الوظيفة	التكرار	النسبة
رئيس قسم	6	%13.3
رئيس مصلحة	7	%15.6
عون إداري	32	%71.1
المجموع	45	%100

الشكل(9):يوضح وظيفة المبحوثين:

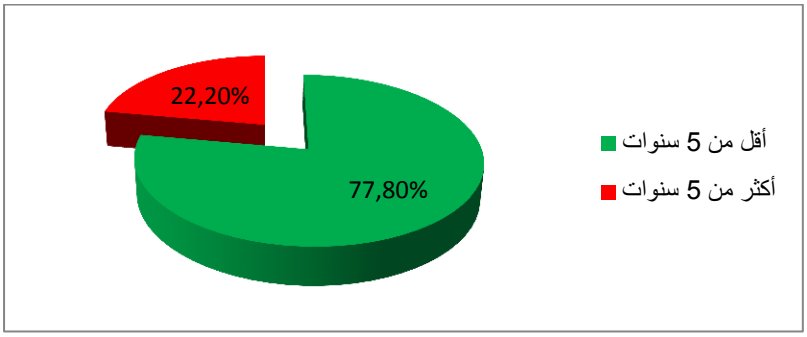


من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتضح لنا أن الأعوان الإداريين هم الأغلبية و سجلت نسبتهم ب 71.1%، وهذا يرجع لطبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإدارية نظرا لمهامهم المتعددة كمعالجة الملفات لضمان السير العادي و المنظم للمصالح الإدارية، أما المرتبة الثانية لرؤساء المصالح بنسبة 15.6% نظرا للمكانة الوظيفية لهذه الفئة في المؤسسة و خاصة أنها تتولى عمليات التسيير أما المرتبة الثالثة لفئة رؤساء الأقسام نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة و التي تتولى عملية التسيير و تنظيم العمل في المؤسسة و قدرت نسبتهم ب 13.3%.

جدول رقم(5): يوضح خبرة المبحوثين:

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	%22.2
أكثر من 5 سنوات	35	%77.8
المجموع	45	%100

الشكل(10): يوضح خبرة المبحوثين:



يتضح من خلال الجدول أن أكبر النسب كانت للموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات و قدرت النسبة ب 77.8%، فيما حصلت أقل من 5 سنوات نسبة 22.2%.

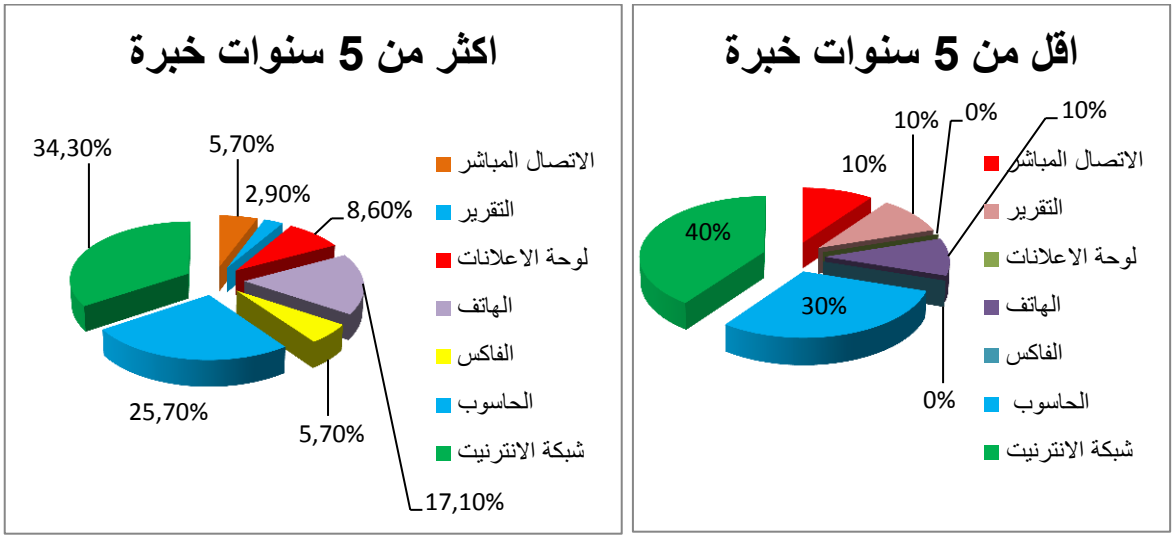
ما يفسر أن ديوان مؤسسات الشباب يعتمد على عمال أصحاب الخبرة و اغلب الموظفين لهم الأقدمية ما يجعل هذه الفئة تمتاز بالخبرة المهنية الطويلة و كسب الخبرة في العمل و الإتقان.

المبحث الثالث: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفقا للجداول المركبة.

جدول (06): يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	اقل من 5 سنوات خبرة		اكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاتصال المباشر	1	%10	2	%5.7
التقرير	1	%10	1	%2.9
لوحةالإعلانات	0	%0	3	%8.6
الهاتف	1	%10	6	%17.1
فاكس	0	%0	2	%5.7
الحاسوب	3	%30	9	%25.7
شبكة الانترنيت	4	%40	12	%34.3
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(11):**يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم:**



من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم حسب متغير الخبرة يتضح لنا ان اكبر النسب كانت للموظفين الذين يستخدمون شبكة الانترنيت حيث احتلت المرتبة الاولى فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 40%، تليها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 34.3%، وفي المرتبة الثانية نجد الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب، حيث احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 30%، واقل نسبة كانت لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 25.7%، اوفي المرتبة الثالثة نجد الموظفين الذين يستخدمون الهاتف فقد كانت النسبة الاكبر لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة ب 17.1%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 10%، وفي المرتبة الرابعة نجد الموظفين الذين يستخدمون الاتصال المباشر حيث احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة ب 10%، واصغر نسبة كانت لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة ب 5.7%، وفي نفس المرتبة نجد الموظفين الذين يستخدمون التقرير حيث احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة ب 10%، تليها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 2.9%، وفي المرتبة ما قبل الاخيرة نجد الموظفين الذين يستخدمون لوحة الاعلانات حيث احتلت اكبر نسبة فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 8.6%، وفي المرتبة الاخيرة نجد الموظفين الذين

يستخدمون الفاكس حيث ان اكبر نسبة كانت لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 5.7%، تليها فئة اقل من خمس سنوات خبرة دون تمثيل نسبي.

إن قراءة معطيات الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فبعض الوسائل يستخدمها كل الموظفين كالحاسوب، الأنترنيت، الهاتف، الفاكس فهذه الوسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية فمازال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، و كذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في المؤسسة المدروسة، و يعد جهاز الحاسوب أيضا مستخدم من طرف المبحوثين و هذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر.

كما يمكن تفسير أن لكل وسيلة دورها و تأثيرها على العمل، فلكل موظف لديه قنوات اتصال مفضلة التي تساعده في انجاز العمل المطلوب منه، ما يفسر ارتفاع استخدام بعض الوسائل عن الأخرى.

كما اتضح أن استخدام شبكة الإكسترانت و الأنترانت هي معدومة ما يدل على عدم وجودها في ديوان مؤسسات الشباب ما أكده لنا مدير ديوان مؤسسات الشباب السيد حمزة غربي،«**وهو عدم معرفة الموظفين بهذا نوع من وسائل الاتصال الحديثة** »[1]، هذا راجع لعدم استعمال المؤسسة المدروسة لهذه التقنية الحديثة، مما أدى لعدم معرفتها من طرف موظفي ديوان مؤسسات الشباب كغيره من المؤسسات العمومية .

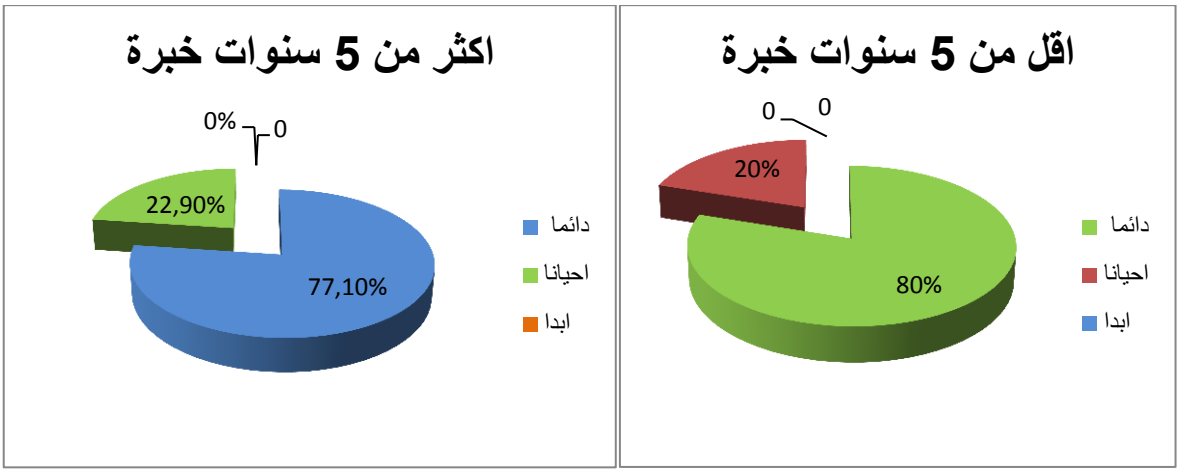
ما نستنتج على أن المؤسسة المدروسة تفتقر على هذه التكنولوجيات بالرغم من أهميتها في تسهيل أداء الموظفين ومنه الرفع من أدائهم وهذا من خلال إدارة و تسهيل عملية الاتصال و سريان المعلومات و حمايتها داخل المؤسسة بين الموظفين و خارجها أي بين المؤسسات التي تتعامل معها.

[1]– مقابلة مع السيد **حمزة غربي:** " **مدير ديوان مؤسسات الشباب بالمدية**"، بتاريخ 14ماي 2019 على ساعة 10.00 صباحا بمكتبه بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

الجدول رقم (7): يوضح استخدام الموظف لجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5سنوات خبرة		أكثر من 5سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	8	%80	27	%77.1
أحيانا	2	%20	8	%22.9
أبدا	0	%0	0	%0
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(12):**يوضح استخدام الموظف لجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة:**



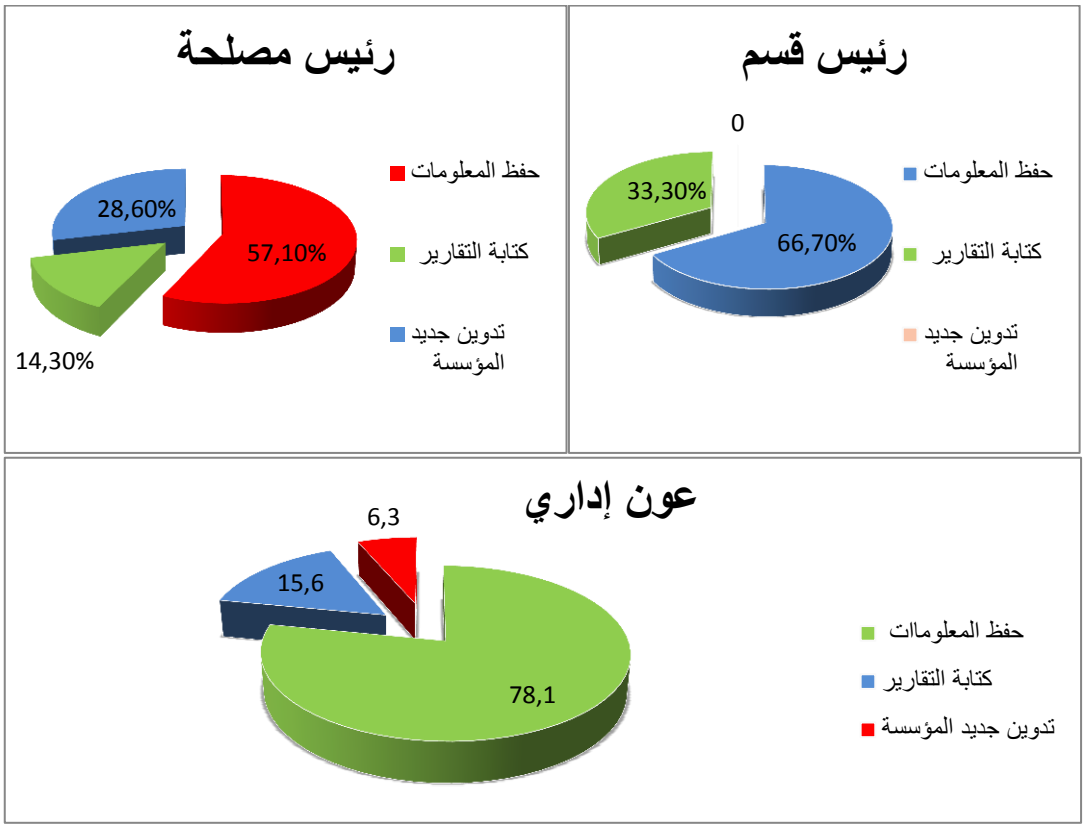
من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل مدى استخدام الموظف لجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة يتضح لنا أن فئة أكثر من 5 سنوات خبرة تحتل المرتبة الأولى من حيث استخدام جهاز الحاسوب بشكل دائم بنسبة 77.1%، أما استخدام هذه الفئة لجهاز الحاسوب أحيانا قدرت نسبتهم ب 22.9 %، لتأتي فئة أقل من 5 سنوات خبرة في المرتبة الثانية من حيث استخدام هذه التقنية بشكل دائم بنسبة 80 %، أما استخدام هذه الفئة لجهاز الحاسوب أحيانا جاء بنسبة 20%.

منه نستنتج أن استخدام الموظفين لجهاز الحاسوب كان بشكل متقارب بين فئة أكثرمن 5 سنوات الخبرة، وفئة أقل من 5 سنوات خبرة، مايدل على أهمية هذا الجهاز في أداء أعمالهم و هذا ما يعكس أهمية جهاز الحاسوب في ديوان مؤسسات الشباب، فكلما زادت أقدميه الموظف زادت مهارات و قدرة تحكمه في هذه التقنية، حيث أصبح هذا الأخير من ضروريات المؤسسة المدروسة لما يقدمه من تسهيلات للموظفين.

جدول (8): يوضح مجالات استخدام الحاسوب لدى الموظفين حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
حفظ المعلومات	4	%66.7	4	%57.1	25	%78.1
كتابة التقارير	2	%33.3	1	%14.3	5	%15.6
تدوين جديد المؤسسة	0	%0	2	%28.6	2	%6.3
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(13): يوضح مجالات استخدام الحاسوب لدى الموظفين حسب متغير الوظيفة:



من خلال الأرقام المتحصل عليها التي تبين مجالات استخدام الحاسوب لدى الموظفين حسب متغير الوظيفة يتضح لنا أكبر النسب للمبحوثين الذين يقومون بحفظ المعلومات لفئة عون إداري بنسبة 78.1%، و حلت فئة رئيس قسم المرتبة الثانية بنسبة 66.7 %، يليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 57.1%، فيما المبحوثين الذين يستخدمون جهاز الحاسوب لكتابة التقارير كانت أعلى نسبة لفئة رئيس قسم بنسبة 33.3% تليها فئة عون إداري بنسبة 15.6%، تليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 14.3%، أما المبحوثين الذين يستخدمون الجهاز في تدوين جديد المؤسسة بلغت أعلى نسبة 28.6% لفئة رئيس مصلحة تليها نسبة 6.3 %لفئة عون إداري تليها نسبة معدومة لفئة رئيس قسم.

نستنتج أن مجالات استخدام جهاز الحاسوب في ديوان مؤسسات الشباب هو للاستخدامات العادية للعمل ككتابة التقارير، حفظ البيانات و أن أغلب المبحوثين حسب وظيفتهم يقومون بهذه الأعمال الموكلة إليهم.

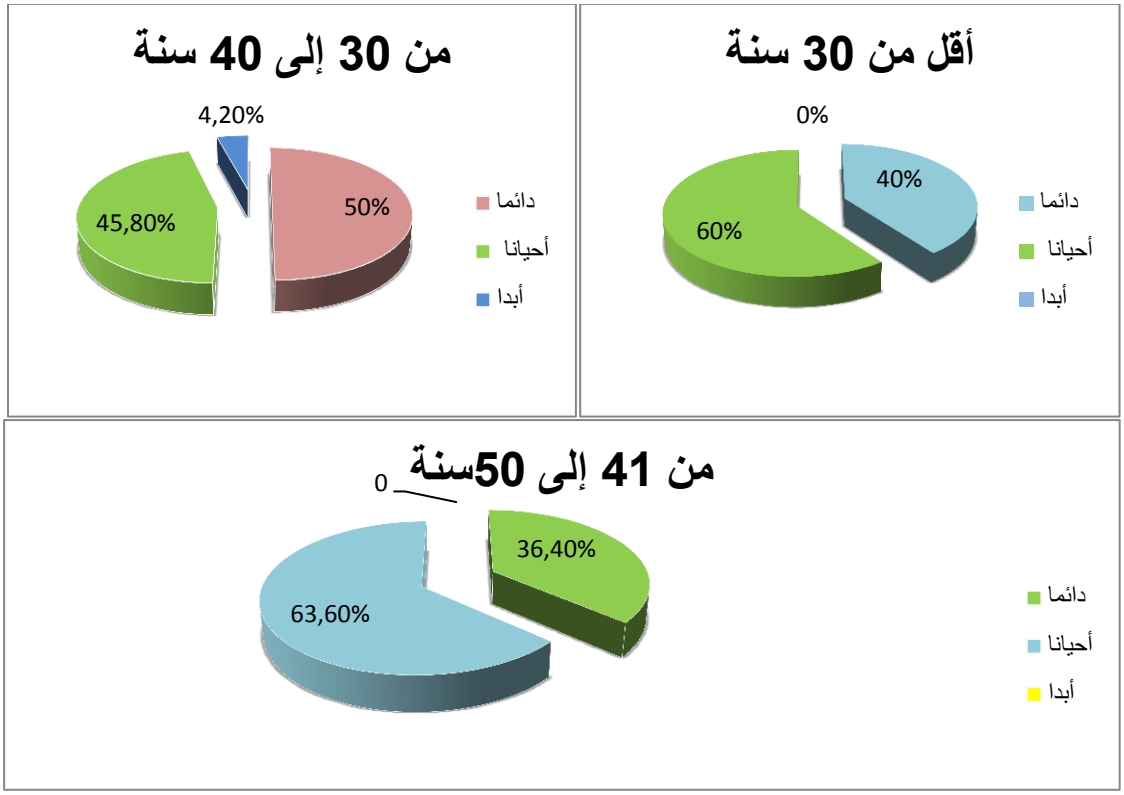
حيث أفادنا السيد **ياسين دحماني« بوجود مهام أخرى في استخدام جهاز الحاسوب تتمثل في رسم المخططات، برمجة برامج الإعلام الآلي، تصميم لوحات إعلانية، مراسلة مؤسسات أخرى، قراءة أجهزة التخزين»**[1]، فمنه يمكن تفسير استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة هي متنوعة و واسعة.

الجدول(09): يمثل استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت في عملهم حسب متغير السن:

المتغير / الإجابة	اقل من 30 سنة		من 30 إلى 40 سنة		من 41 إلى 50 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	4	%40	12	%50	4	%36.4
أحيانا	6	%60	11	%45.8	7	%63.6
أبدا	0	%0	1	%4.2	0	%0
المجموع	10	%100	24	%100	11	%100

[1]– مقابلة مع السيد **ياسين دحماني** :"**رئيس فرع الأنشطة التربوية و مبادلات الشباب و الحياة الجمعوية**"، بتاريخ 14 ماي 2019 على ساعة 11.05، بمكتبه في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

الشكل(14):يمثل استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت في عملهم حسب متغير السن:



من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت في عملهم حسب متغير السن، يتضح لنا أن اكبر النسب كانت للمبحوثين الذين يستخدمونها "أحيانا"، حيث احتلت فيها الفئة العمرية من 41الى 50 سنة اكبر نسبة بلغت 63.6%، تليها الفئة العمرية اقل من 30سنة بنسبة 60%، أما المبحوثين الذين يستخدمونها بشكل "دائم"، فقد حلت الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة أعلى نسبة، حيث بلغت 50% واقل نسبة كانت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 36.4%، أما المبحوثين الذين لا يستخدمونها "أبدا"، كانت اكبر نسبة للفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 4.2%، تليها كل من فئة اقل من 30 سنة وفئة من 41 سنة إلى 50 سنة بدون تمثيل نسبي.

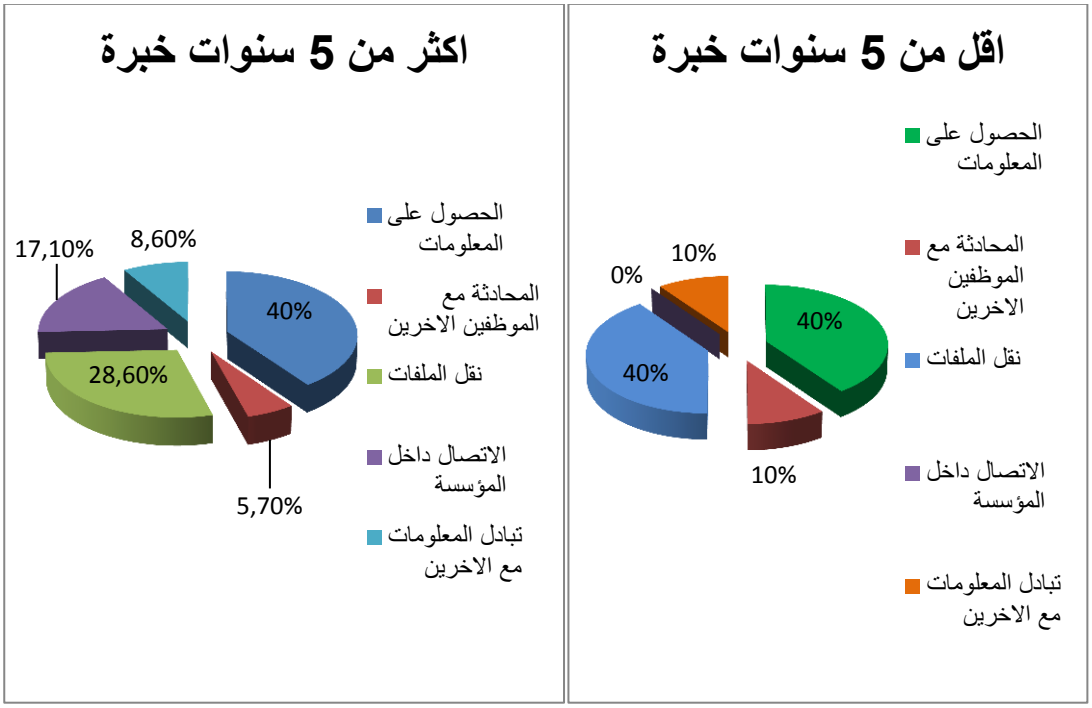
نستنتج أن شبكة الانترنيت في ديوان مؤسسات الشباب متاحة لأغلبية الموظفين، وأنهم يستعملونها بشكل معتبر، أي أنها تدخل ضمن أعمالهم اليومية، وتجدر الإشارة إلى أن استعمالها نتيجة منطقية لان

هذه الشبكة أدخلت للمؤسسة منذ أكثر من 10 سنوات، كما تمتلك المؤسسة بريدا الكترونيا منذ سنة 2010، والذي من خلاله يقوم الموظفين بإرسال واستقبال الرسائل من الوزارة الوصية و المؤسسات التي تتعامل معها، ولنتعرف أكثر على مجالات استخدام شبكة الانترنيت هذا ما سنتناوله في الجدول الموالي.

الجدول(10): يمثل مجالات استخدام شبكة الانترنيت من حيث الخبرة:

المتغير / الإجابة	اقل من 05 سنوات خبرة		اكثر من 05 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الحصول على المعلومات	4	%40	14	%40
المحادثة مع الموظفين الآخرين	1	%10	2	%5.7
نقل الملفات	4	%40	10	%28.6
الاتصال داخل المؤسسة	0	%0	6	%17.1
تبادل المعلومات مع الآخرين	1	%10	3	%8.6
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(15):يمثل مجالات استخدام شبكة الانترنيت من حيث الخبرة:



من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل مجالات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت حسب متغير الخبرة، يتضح لنا أن النسب الأكبر كانت للمبحوثين الذين يستخدمونها من اجل الحصول على المعلومات، حيث احتلت كل من فئة اقل من 05 سنوات خبرة وأكثر من 05 سنوات خبرة المرتبة الأولى بنسبة 40% ونجد في نفس المرتبة المبحوثين الذين يستخدمونها لنقل الملفات، فقد احتلت أعلى نسبة لفئة اقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 40%، واخفض نسبة لفئة أكثر من 05 سنوات خبرة بنسبة 28.6%، أما في المرتبة الثانية والوسطى نجد المبحوثين الذين يستخدمونها من اجل الاتصال داخل المؤسسة، بلغت أعلى نسبة لفئة أكثر من 05 سنوات خبرة بنسبة 17.1%، تليها فئة اقل من 05 سنوات خبرة دون تمثيل نسبي، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد المبحوثين الذين يستخدمونها من اجل المحادثة مع الموظفين الآخرين، فقد كانت النسبة الأكبر لفئة اقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 10% ، واقل نسبة لفئة أكثر من خمس سنوات خبرة بنسبة 5.7%، وفي نفس المرتبة نجد المبحوثين الذين يستخدمونها من اجل تبادل المعلومات

مع الآخرين، فقد كانت أعلى نسبة لفئة اقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 10%، والنسبة الأصغر لفئة أكثر من 05 سنوات خبرة بنسبة 8.6%.

فيما عبر آخرون أن استخدامهم لشبكة الانترنيت للاتصال بالمؤسسات الأخرى، وإرسال الرسائل عبر البريد الالكتروني، وهذا ما يبين بان شبكة الانترنيت سهلت على الموظفين عملية الاتصال فيما بينهم وبين المؤسسات التي يتعاملون معها، وأصبح وصول المعلومة لموظفين في اقل وقت وجهد، كما أفادنا **السيد رمضان تيطراوي** أن «**للمؤسسة المدروسة صفحة على موقع التواصل الاجتماعي فايس بوك Odej Medea، وأيضا يوجد صفحة لخلية اتصال المؤسسة Cellule D'écoute Odej Medea**»،[1]وضعت هذه الصفحات من اجل تبادل المعلومات بين الموظفين والمؤسسات الأخرى، كما تستخدم هذه الصفحات لعرض النشاطات المختلفة للمؤسسة، ومنه تعتبر شبكة الأنترنيت الشبكة الوحيدة التي تعتمد في المؤسسة المدروسة لتسيير شؤونها وتسهيل أدائها.

[1]– مقابلة مع السيد **رمضان تيطراوي** : " **رئيس فرع الاعلام والاتصال** " ، بتاريخ 08 ماي 2019 على الساعة 10.00 صباحا ، بمكتبه بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية .

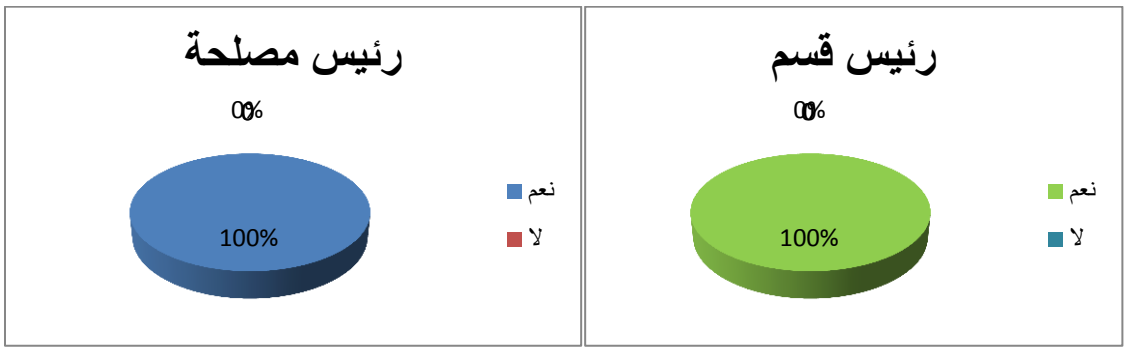
الجدول(11):يمثل إن كانت هناك معرفة مسبقة لمبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

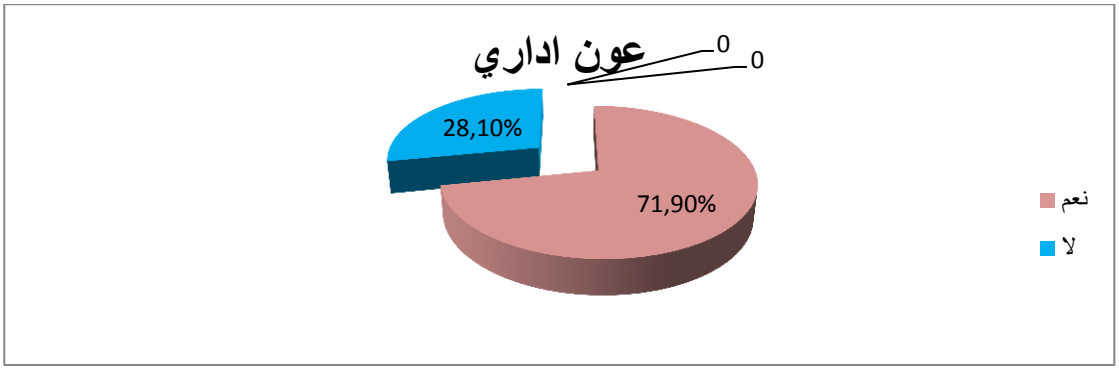
حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الاجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون اداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	6	%100	7	%100	23	%71.9
لا	0	%0	0	%0	9	%28.1
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(16): يمثل إن كانت هناك معرفة مسبقة للمبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

حسب متغير الوظيفة:





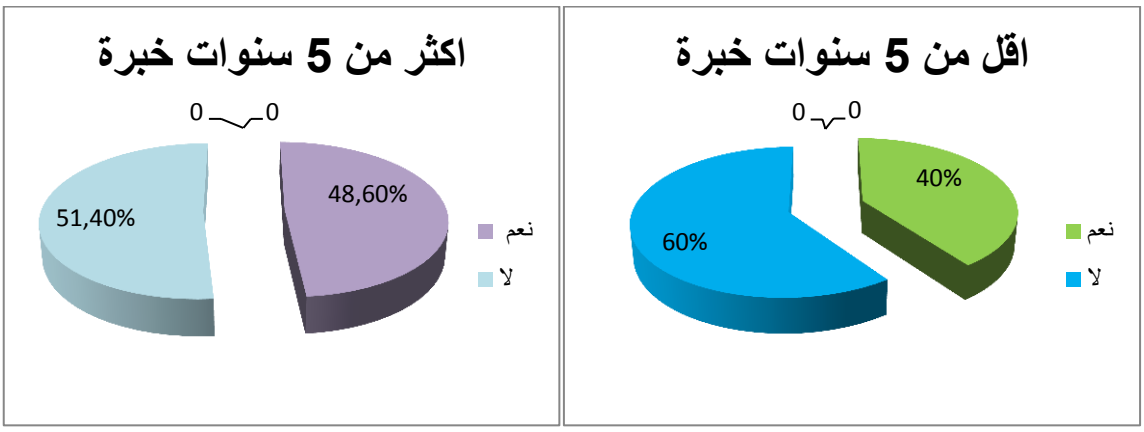
من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل المعرفة المسبقة للمبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الوظيفة، يتضح لنا ان الطليعة كانت للمبحوثين الذين لديهم معرفة مسبقة بتقنيات الحديثة للاتصال، حيث كانت اعلى نسبة لكل من رئيس قسم ورئيس مصلحة بنسبة 100%، يليهم عون اداري بنسبة 79.1%، اما المبحوثين الذين ليس لديهم معرفة مسبقة بهذه التكنولوجيا، كانت اكبر نسبة لعون اداري بنسبة 28.1%، يليها كل من رئيس قسم ورئيس مصلحة دون تمثيل نسبي.

وبهذا نستنتج أن المسؤولين عن ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية على دراية بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ولديهم معرفة مسبقة لاستخدام هذه التكنولوجيا من خارج المؤسسة وهذا أمر طبيعي لأنهم اطارات جامعية، مما يدل على اهتمامهم بتطوير قدراتهم في التحكم في استخدامها، في حين نجد نسبة من الموظفين ليس لديهم معرفة مسبقة وغالبا ما تمثل الموظفين الاكثر من 40 سنة لان التقنيات الاتصال في بدايتها لم تكن متاحة بشكل واسع كما هو الحال اليوم.

جدول (12) يوضح الصعوبات التي يوجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5سنوات خبرة		أكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	4	%40	17	%48.6
لا	6	%60	18	%51.4
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(17): يوضح الصعوبات التي يوجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثةحسب متغير الخبرة:



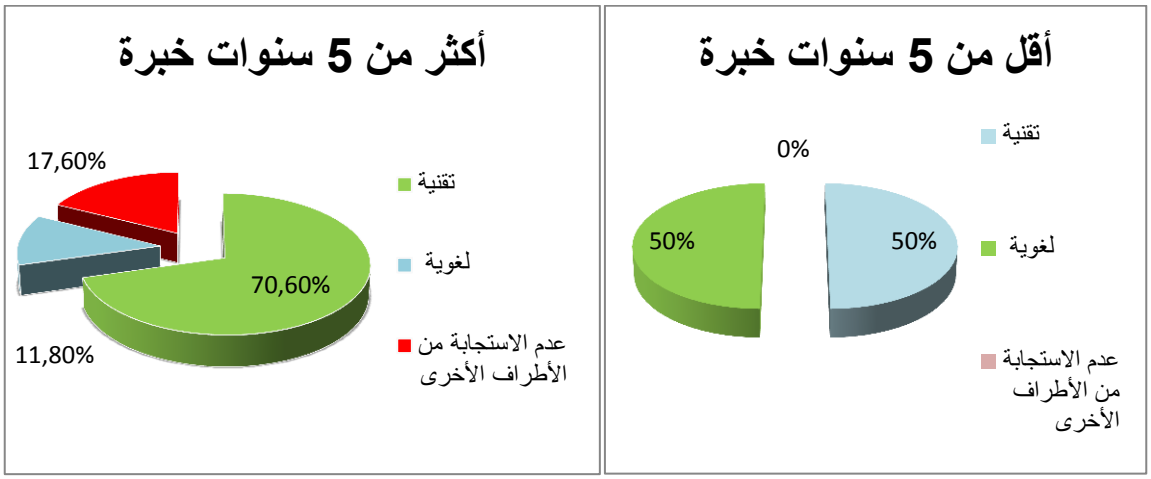
حسب نتائج الجدول أعلاه الذي يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، يتضح لنا ان النسب الاكبر كانت للموظفين الذين لا يواجهون صعوبات في

استخدامها، حيث احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اعلى نسبة بلغت 60%، تليها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة51.4%، اما الموظفين الذين يواجهون صعوبات في استخدام هذه التقنية، احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اعلى نسبة بلغت 48.6%، تليها فئة اقل من خمس سنوات خبرة بنسبة 40%. فمنه نجد أن اغلب المبحوثين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال، اما الذين يواجهون صعوبات في استخدامها هم في الغالب الموظفين الاكثر من 40 سنة لكونهم لم يحتكوا بالتكنولوجيا منذ الصغر، وايضا بسبب نقص التربصات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هذا ما يفسر لنا استخدامها بشكل محدود، و أيضا قد يرجع هذا أن المؤسسة لا تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير، و المؤسسة المدروسة غير حريصة على تخطي هذه الصعوبات التي يواجهها الموظف، والجدول الموالي يوضح طبيعة هذه الصعوبات.

جدول(13): يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الاجابة "بنعم" حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5 سنوات خبرة		أكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تقنية	2	%50	12	%70.6
لغوية	2	%50	2	%11.8
عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى	0	%0	3	%17.6
المجموع	4	%100	17	%100

الشكل(18): يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الاجابة "بنعم" حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل طبيعة الصعوبات التي يواجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الإجابة بنعم حسب متغير الخبرة يتضح لنا المرتبة الأولى للفئة الذين لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات، و أعلى نسبة كانت للصعوبة التقنية في المرتبة الأولى بنسبة 70.6%، في المرتبة الثانية عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى بنسبة 11.8%، و في المرتبة الثالثة صعوبة لغوية بنسبة 11.8%، أما فئة أقل من 5 سنوات خبرة احتلت المرتبة الثانية ، حيث طبيعة الصعوبات التقنية و لغوية قدرت بنسب متساوية قدرت ب 50%، وصعوبة عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى دون تمثيل نسبي.

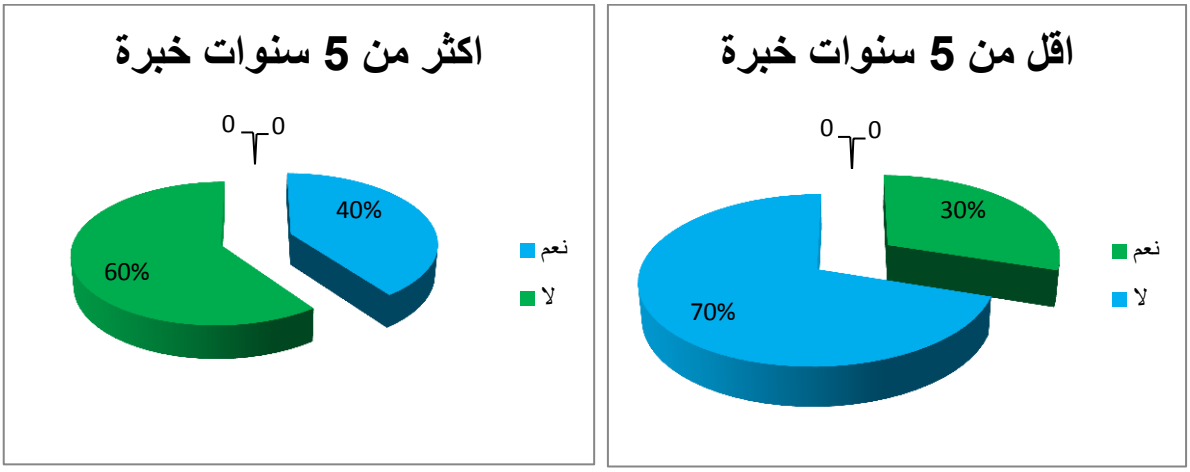
منه نستنتج اغلب الصعوبات التي يعاني منها المبحوثين تقنية، وهذا راجع للاستخدام غير الواسع للتقنيات الحديثة للاتصال خاصة للفئة العمرية اكثر من40 سنة لكونها لم تحتك بالتطورات التكنولوجية كثيرا، حيث يجب تخصيص تدريبات خاصة لهذه الفئة ويستحسن ان تكون في فترة طويلة لتتمكن من التحكم في استخدام هذه التكنولوجيات، و نجد أيضا صعوبة عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى قد يكون نتيجة الإهمال من طرف الموظفين أو عدم معرفة التعامل مع الوسائط الالكترونية لدى بعض

الموظفين مثل البريد الالكترونيE-mail و مواقع التواصل، بالإضافة إلى عدم معرفة الموظفين للشبكات الحديثة كالإكسترانت و الأنترانت باعتبار المؤسسة المدروسة لا تمتلكها، كما اشار المبحوثين بصعوبات لغوية نظرا لكون المعلومات المدونة في تقنيات الاتصال الحديثة أغلبها باللغة الفرنسية، فقد يكون السبب أن المبحوثين لم يتلقوا تدريب على هذه التكنولوجيات أو البرامج التدريبية لم تكن واضحة لها، ما يبين أنهم يعانوا من صعوبات سواء (لغوية، تقنية، عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى) في استخدامها رغم الخبرة المكتسبة لدى الموظفين، هذا ما سنبينه في الجدول الموالي.

جدول(14): يوضح استفادة الموظفين من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5سنوات خبرة		أكثر من 5سنوات خبرة	
نعم	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
	3	%30	14	%40
لا	7	%70	21	%60
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل (19): يوضح استفادة الموظفين من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول الذي يوضح استفادة الموظفين من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان اكبر النسب كانت للمبحوثين الذين لم يستفيدوا من تربصات، حيث احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اعلى نسبة بلغت 70%، تليها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 60%، اما المبحوثين الذين استفادوا من تربصات في مجال استخدام التقنيات الحديثة للاتصال، احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 40%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 30%.

نستنتج أن نسبة كبيرة من الموظفين لم يستفيدوا من أي تربص، و هذا راجع لعدم ادراك المسؤولين عن المؤسسة المدروسة بأهمية التكوينات في رفع اداء العنصر البشري وبالتالي الرفع من اداء المؤسسة وهذه التربصات من شانها ان تقلل من الصعوبات التي يواجهها الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة للاتصال.

في حين بينت النتائج بوجود نسبة معتبرة نوعا ما التي استفادت من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و هذا حسب ماتم استنتاجه من خلال ما أفادنا به **السيد رمضان**

تيطراوي<<بوجودتربصات عن طريق دورات تدريبية، اجتماعات، ملتقيات، وان الاستفادة من اي تربص يكون حسب الإمكانيات المتاحة في المؤسسة>>[1] ، كما صرح لنا السيد **زين الدين اسكندر** «**تتم هذه التربصات من طرف نوادي علمية خاصة بتطوير التكنولوجيا و العلوم يأطرها أساتذة جامعيين و تكون فترة هذه الدورات من يومين إلى 10 أيام حسب الدورة إذا كانت محلية أو وطنية** ».[2]

ومنه نجد أن ديوان مؤسسات الشباب لا تولي اهمية كبيرة في تدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات الحديثة و الاستغلال الأمثل لها من أجل تنمية و رفع أداء الموظفين وتخطي صعوبات التعامل مع هذه التكنولوجيات.

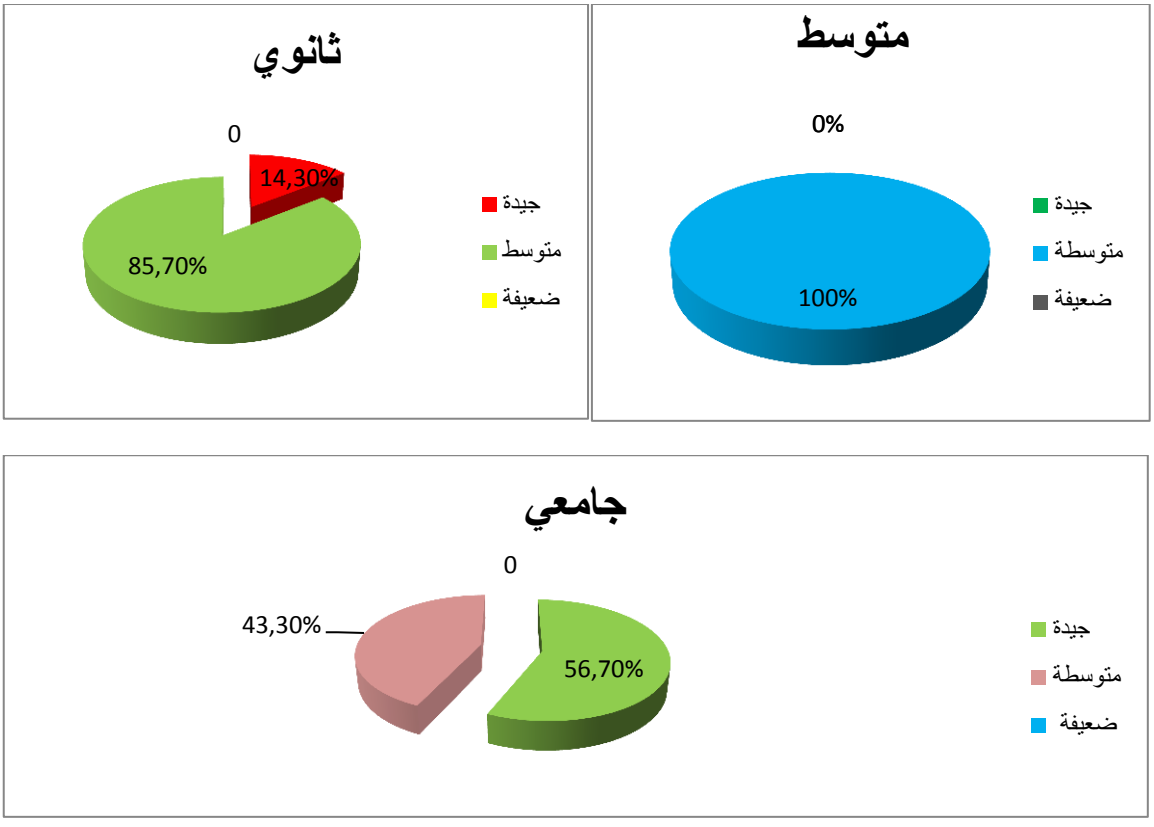
[1]مقابلة مع السيد **رمضان تيطراوي**: "**رئيس فرع الإعلام و الاتصال**"، بتاريخ 09 ماي 2019 على ساعة 10.00 صباحا، بمكتبه بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية

[2]– مقابلة مع السيد **زين الدين اسكندر** : " **رئيس فرع السمعي البصري** " ، بتاريخ 17 ماي 2019 ، على ساعة 9.00 صباحا ، بمكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية .

جدول(15): يوضح درجة تحكم الموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب حسب متغير المستوى:

المتغير / الإجابة	متوسط		ثانوي		جامعي	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيدة	0	%0	2	%14.3	17	%56.7
متوسطة	1	%100	12	%85.7	13	%43.3
ضعيفة	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	1	%100	14	%100	30	%100

الشكل (20): يوضح درجة تحكم الموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب حسب متغير المستوى:



تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه أن التحكم في تكنولوجيا الاتصال بدرجة جيدة قدرت بنسبة 56.7%، و هي أعلى نسبة لدى المبحوثين الذين لديهم مستوى جامعي تليها نسبة 14.3%لدى المستوى الثانوي، اما درجة التحكم بشكل متوسط فقد بلغت أعلى نسبة ب 100%لدى مستوى متوسط، و بنسبة 85.7% لدى مستوى ثانوي، اما المبحوثين الذين يرون ان التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب ضعيفة، فقد كانت دون تمثيل نسبي للمستويات الثلاث.

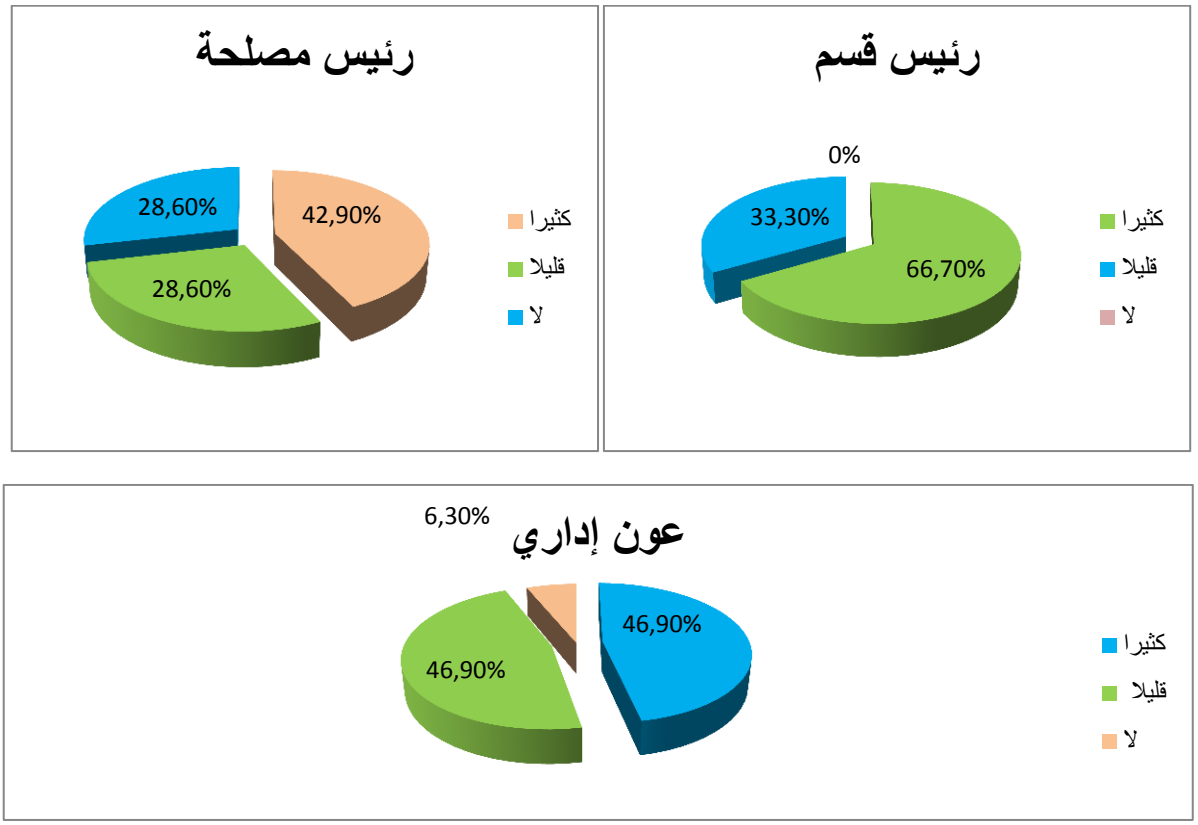
ومنه نستنتج ان التدريب في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال يطور من قدرة الموظف على التحكم بهذه التقنيات الحديثة، كما ان الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي يتحكمون بدرجة جيدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال ما يدل على أنهم أشخاص أكفاء، و أن لديهم معرفة مسبقة في مجال تكنولوجيات الاتصال وهذا راجع إلى طبيعة التكوين.

كما أن المبحوثين الذين لديهم مستوى متوسط و ثانوي لديهم القدرة في التحكم في تكنولوجيا الاتصال لكن بدرجة متوسطة ما يلزم من المسؤولين بتكثيف من الدورات التدريبة لهم للرفع من درجة تحكمهم فيها.

جدول(16): يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كثيرا	4	%66.7	3	%42.9	15	%46.9
قليلا	2	%33.3	2	%28.6	15	%46.9
لا	0	%0	2	%28.6	2	%6.3
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(21): يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الوظيفة:



من البيانات المتحصل عليها أعلاه التي تمثل رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى المؤسسة حسب الوظيفة، يتضح لنا أكبر النسب كانت للمبحوثين الذين أدلوا بوجود تجديد كثيرا، حيث احتلت وظيفة رئيس قسم المرتبة الأولى بنسبة 66.7%، المرتبة الثانية لعون إداري بنسبة 46.9%، المرتبة الثالثة لرؤساء مصلحة بنسبة42.9%،فيما المبحوثين الذين أدلو على أنها لا تتمكن من إحداث تجديد سوى القليل، فقد كانت أعلى نسبة لعون إداري بنسبة قدرت ب 46.9%،تتوسطها 33.3%لرؤساء الأقسام، أما المبحوثين الذين يرون انها لا تحدث تغيير في طريقة العمل، فقد كانت اعلى نسبة لرئيس مصلحة بلغت 28.6% أخفض نسبة لرؤساء الأقسام دون تمثيل نسبي.

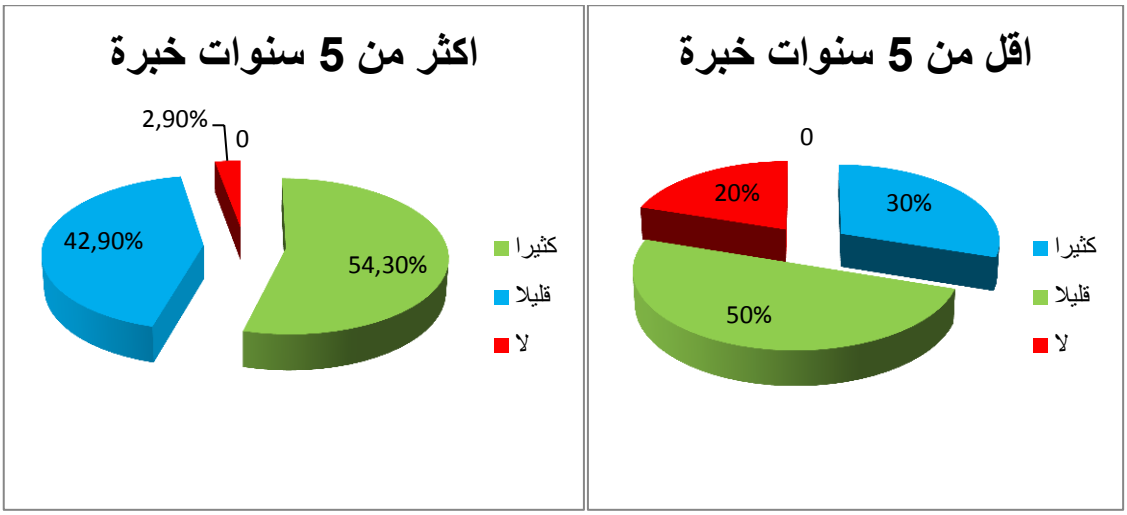
من هذه الأرقام نستنتج وجود تجديد نوع ما في طريقة العمل في المؤسسة المدروسة و منه فإن التقنيات الحديثة للاتصال تعمل على كسر الروتين في طريقة العمل، و تحسين جودة العمل داخل المؤسسة بالإضافة إلى البحث عن استخدام أساليب جديدة تتسم بالفعالية و السرعة من اجل اختصار الوقت و الجهد، كما ان التجديد في العمل يسهم في رفع أداء المؤسسة باستخدام أحدث التقنيات الحديثة في حين موظفو المؤسسة المدروسة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على حسب ما أفادتنا به السيدة **زكية بطاهر**،<< **وهذ التجديد يكون على مستوى أساليب العمل و ذلك لدورها في تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها بما يضمن عملية تسيير بطريقة فعالة و الرفع من دقة العمل>>**[1]، هذا ما سنتطرق إليه في الجدول الموالي.

[1]– مقابلة مع السيدة **زكية بطاهر**:" **رئيسة مصلحة الإدارة و الوسائل**"، بتاريخ 13 ماي 2019 على الساعة 11.00 صباحا في مكتبها، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية .

جدول(17):يبين رأي المبحوثين إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5 سنوات خبرة		أكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كثيرا	3	%30	19	%54.3
قليلا	5	%50	15	%42.9
لا	2	%20	1	%2.9
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(22): يبين رأي المبحوثين إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول اعلاه الذي يوضح راي المبحوثين حول ان كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين اداء الموظفين داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان النسب الاعلى كانت للمبحوثين الذين يرون بانها حسنت ادائهم، حيث احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت

54.3%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 30%، اما افراد العينة الذين يرون بان التقنيات الحديثة للاتصال ساهمت بشكل قليل في تحسين ادائهم، احتلت فيها فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 50%، تأتي بعدها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 42.9%، اما المبحوثين الذين يرون بانها لم تساهم في تحسين ادئهم، احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة النسبة الاكبر بلغت 20%، والنسبة الاصغر كانت لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة ب 2.9%.

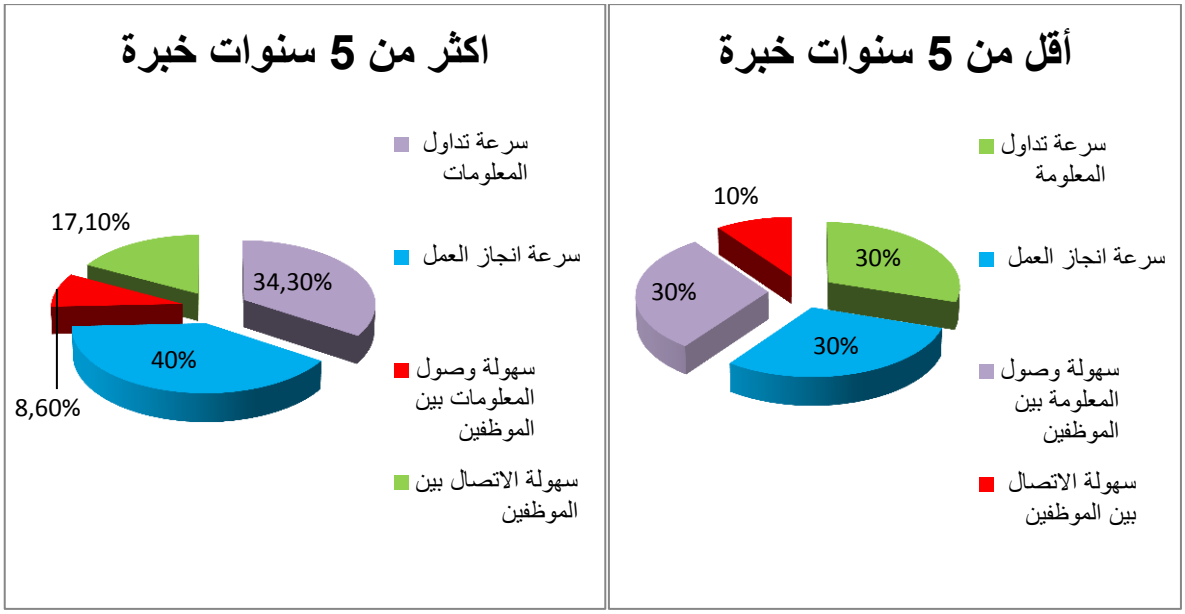
توضح بيانات الجدول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة ساهمت في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة المدروسة و منه فهذه التقنيات عملت على إعطاء تسهيلات للموظفين في ديوان مؤسسات الشباب و طورت من أدائهم، و عملت على تحسين أساليب العمل بين الوحدات الإدارية داخل المؤسسة، و توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين الموظفين، و هذا يبرز من خلال مجموعة من المظاهر التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي.

جدول(18): يوضح مظاهر تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة:

المتغير / الاجابة	أقل من 5سنوات خبرة		أكثر من 5سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سرعة تداول المعلومة	3	%30	12	%34.3
سرعة انجاز العمل	3	%30	14	%40
سهولة وصول المعلومة بين الموظفين	3	%30	3	%8.6

سهولة الاتصال بين الموظفين	1	%10	6	%17.1
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(23):يوضح مظاهر تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفيداخل المؤسسة حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول اعلاه الذي يوضح مظاهر تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان اكبر النسب كانت للمبحوثين الذين يرون بانها تساهم من سرعة انجاز العمل، حيث احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اعلى نسبة بلغت 40%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 30%، اما المبحوثين الذين يرون بانها تساهم في سرعة تداول المعلومات، فقد كانت اكبر نسبة لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 34.3%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 30%، اما المبحوثين الذين يرون بانها تساهم في سهولة وصول المعلومة بين الموظفين، فقد احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 30%، واقل نسبة لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 8.6%،

و المبحوثين الذين يرون بانها تساهم في سهولة الاتصال بين الموظفين، فقد احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 17.1%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 10%.

يمكن تفسير النتائج المتحصل عليها أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في التأثير على أداء الموظفين داخل المؤسسة، ويمكن أن نستنتج أن أداء الموظفين في مؤسسة ديوان الشباب متوسط ، وهو في تحسن نوعا ما ، نظرا لما تقدمه هذه التكنولوجيات من حيث سرعة انجاز العمل، فأداء الموظفين مرتبط بمستوى تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، فقد استنتجنا من خلال ما أفادنا به السيد **محمد بالجوهر<<أن تقيم تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة بالنسبة لهم جيدة و ممتازة ما أدى إلى رفع أداء الموظفين و ذلك بتحقيق سرعة وصول المعلومة بين الموظفين، وأيضا سرعة الاتصال فيما بينهم، كما أفادنا الموظفين أن أدائهم في تحسن خاصة إذا كان الموظفون ذوي خبرة و لهم الأقدمية في المؤسسة >>**[1].

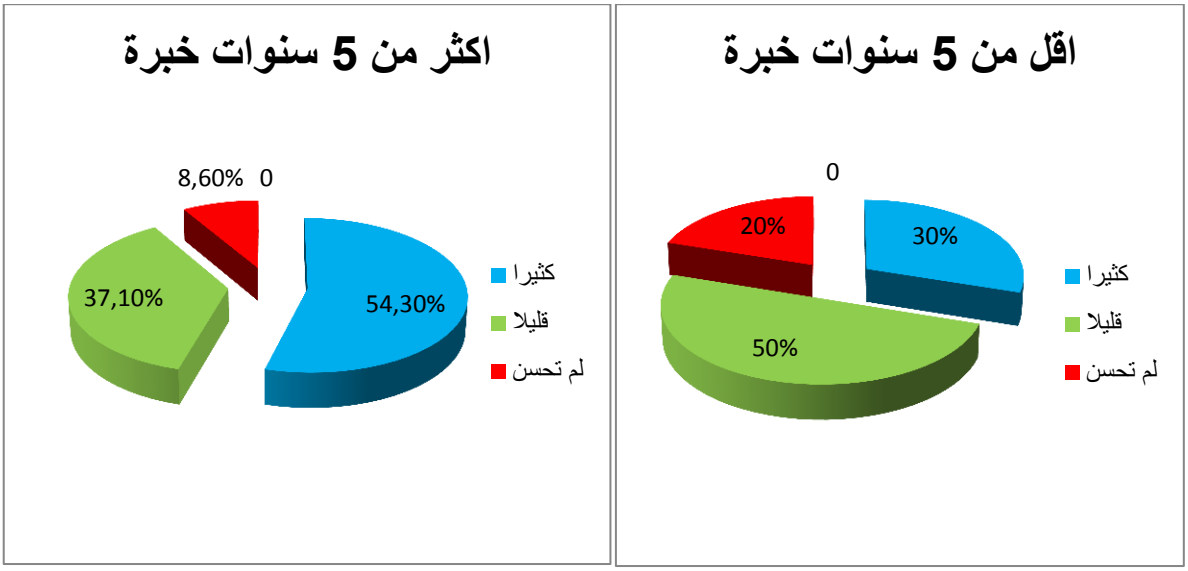
فأداء المؤسسة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يحسن من أداء الموظفين و يرفعه، بالإضافة إلى الدقة و الفعالية باستخدام هذه التقنيات مثل البريد الالكتروني، ومنه شعور الموظف بالرضى على أداء المؤسسة و أدائه خاصة، حتى ولم تكن له الأقدمية في المؤسسة.

[1]- مقابلة مع السيد محمد بالجوهر:" **رئيس مصلحة التنشيط و الاتصال**"، يوم 13ماي 2019 على ساعة 14.00 مساءا في مكتبه ، بديوان مؤسسات لولاية المدية .

جدول(19): يوضح أراء المبحوثين حول ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى انتاجية العمل حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5 سنوات خبرة		أكثر من5 سنوات	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كثيرا	3	%30	19	%54.3
قليلا	5	%50	13	%37.1
لم تحسن	2	%20	3	%8.6
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(24): يوضح أراء المبحوثين حول ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى انتاجية العمل حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول اعلاه الذي يوضح أراء المبحوثين حول ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى انتاجية العمل حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان اعلى النسب كانت للمبحوثين الذين

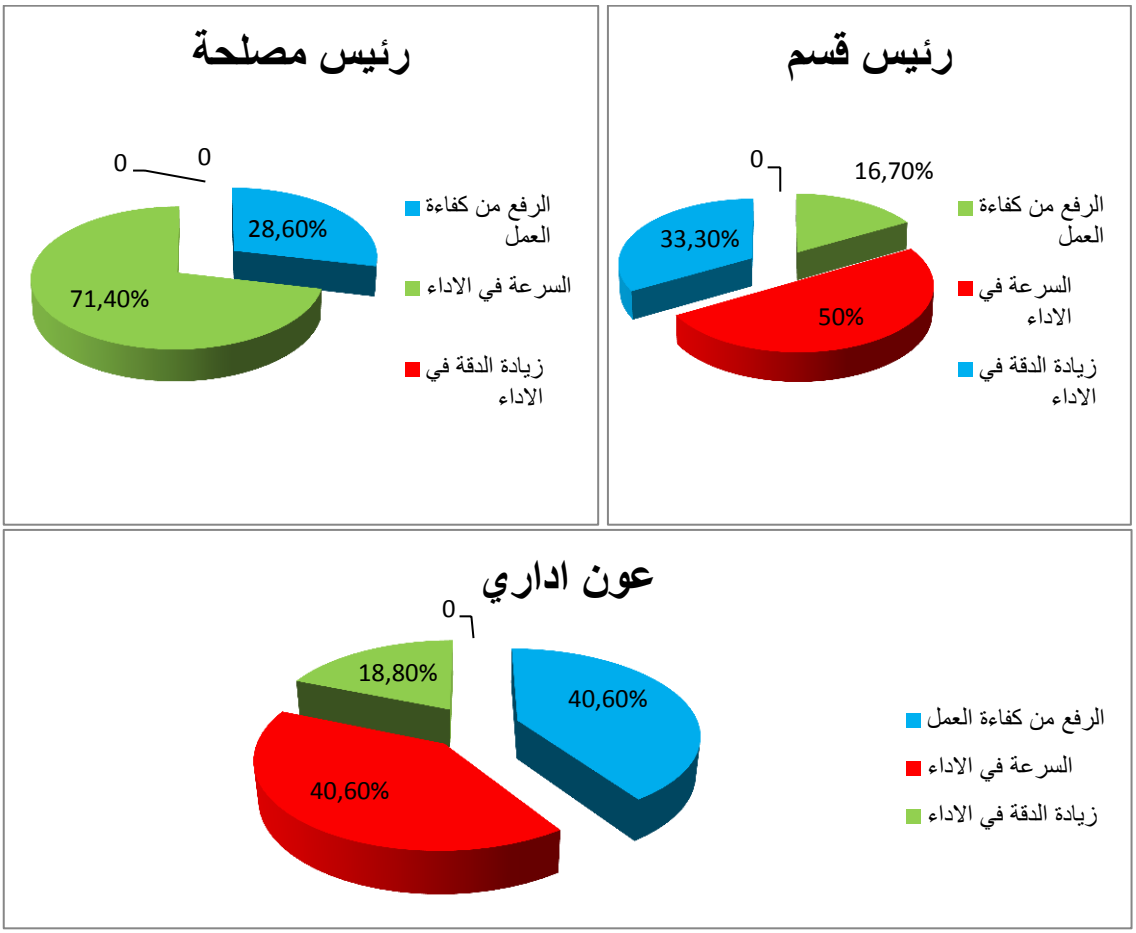
يرون بانها حسنت من مستوى الانتاجية بشكل كبير، حيث احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 54.3%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 30%، اما المبحوثين الذين يرون بانها حسنت من انتاجية العمل بشكل قليل، احتلت فيها فئة اقل من 5 سنوات خبرة اعلى نسبة بلغت 50%، تليها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 37.1%، اما المبحوثين الذين يرون بانها لم تحسن من الانتاجية في العمل، نجد اكبر نسبة لفئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 20%، واخفض نسبة لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 8.6%.

نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة تساهم في رفع مستوى الإنتاجية العمل الخاصة بين أقسام الإدارية في المؤسسة و هذا ما يدل على تحسين مستوى الأداء و توفير الجهد الموظفين و تحسين من توزيع العمل كما نجد أن حرص المؤسسة المدروسة على توفير هذه التقنيات الحديثة يساهم في التقليل من معاناة الموظف في الماضي بالرغم من انها لم توظف شبكة الاكسترانت والانترانت، حيث كان يستخدم الأساليب التقليدية (مراسلات ورقية ، تنقل الموظف للاجتماعات ...)، وبالتالي شعور الموظف بالرضى على أدائه و أداء مؤسسة.

جدول(20): يبين مظاهر تحسين إنتاجية العمل التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الرفع من كفاءة العمل	1	%16.7	2	%28.6	13	%40.6
السرعة في الأداء	3	%50	5	%71.4	13	%40.6
زيادة الدقة في الأداء	2	%33.3	0	%0	6	18.8%
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(25):يبين مظاهر تحسين إنتاجية العمل التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؛ حسب متغير الوظيفة:



من خلال المعطيات أعلاها يتبين أن أعلى النسب كانت المبحوثين الذين أفادو أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أتاحت السرعة في الأداء لإنتاجية العمل و بلغت بنسبة71.4% لفئة رئيس مصلحة، 50% لفئة رئيس قسم، 40.6% لفئة عون إداري، فيما المبحوثين الذين أفادوا بالرفع من كفاءة العمل أعلى نسبة لفئة عون إداري بنسبة 40.6%، تليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 28.6%، و أخفض نسبة لفئة رئيس قسم بنسبة 16.7%، في حين بلغت نسبة زيادة الدقة في الأداء بأعلى نسبة لفئة رؤساء الأقسام قدرت ب 33.3%، تليها فئة عون إداري بنسبة 18.8%،أما رئيس مصلحة دون تمثيل نسبي.

يمكن تفسير البيانات المتحصل عليها أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل حسب آراء المبحوثين، وهذا عن طريق تحقيق السرعة في الأداء بالنظر إلى المهام التي تنجزها تقنيات الاتصال الحديثة تتم في وقت قصير و بأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا.

كما أن هذه التقنيات الحديثة تؤثر على محيط العمل، و **<<هذا بتوفير بيئة أفضل و الزيادة من إنتاجيةالموظف>>**[1]و بالتالي يرضى الموظف على أداء مؤسسة و عن رضى أدائه و التطوير منه، خاصة إذا حققت هذه الأخيرة الدقة في الأداء، هذا ما أكده لنا مدير المؤسسة،**<<أن طريقة العمل تغيرت بفضل هذه التقنيات حتى ولو كانت هذه التغيرات نسبية و تحسنت كثيرا مما كانت عليه سابقا>>**[2]

و نظرا لانتشار و سائل الاتصال الحديثة يرى **السيد ياسين دحماني «لابد من الديوان أن يعمل على مواكبة هذه التطورات و العمل على تحديث و تفعيل هذه الوسائل لأن لازلت لحد الآن طريقة العمل داخل المؤسسة عادية بين الموظفين حتى وإن تحسنت نسبيا».**[3]

و عليه فان توظيف ديوان مؤسسات الشباب لوسائل الاتصال الحديثة المتاحة يساهم في الرفع من أداء الموظفين و العمل على رفع أداء المؤسسة و تحسين إنتاجية العمل.

---

[1]– مقابلة مع **السيدة مريم غزالي:**" **رئيس قسم موارد البشرية** "، يوم 14 ماي 2019 . على ساعة 10.00 صباحا في مكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية .

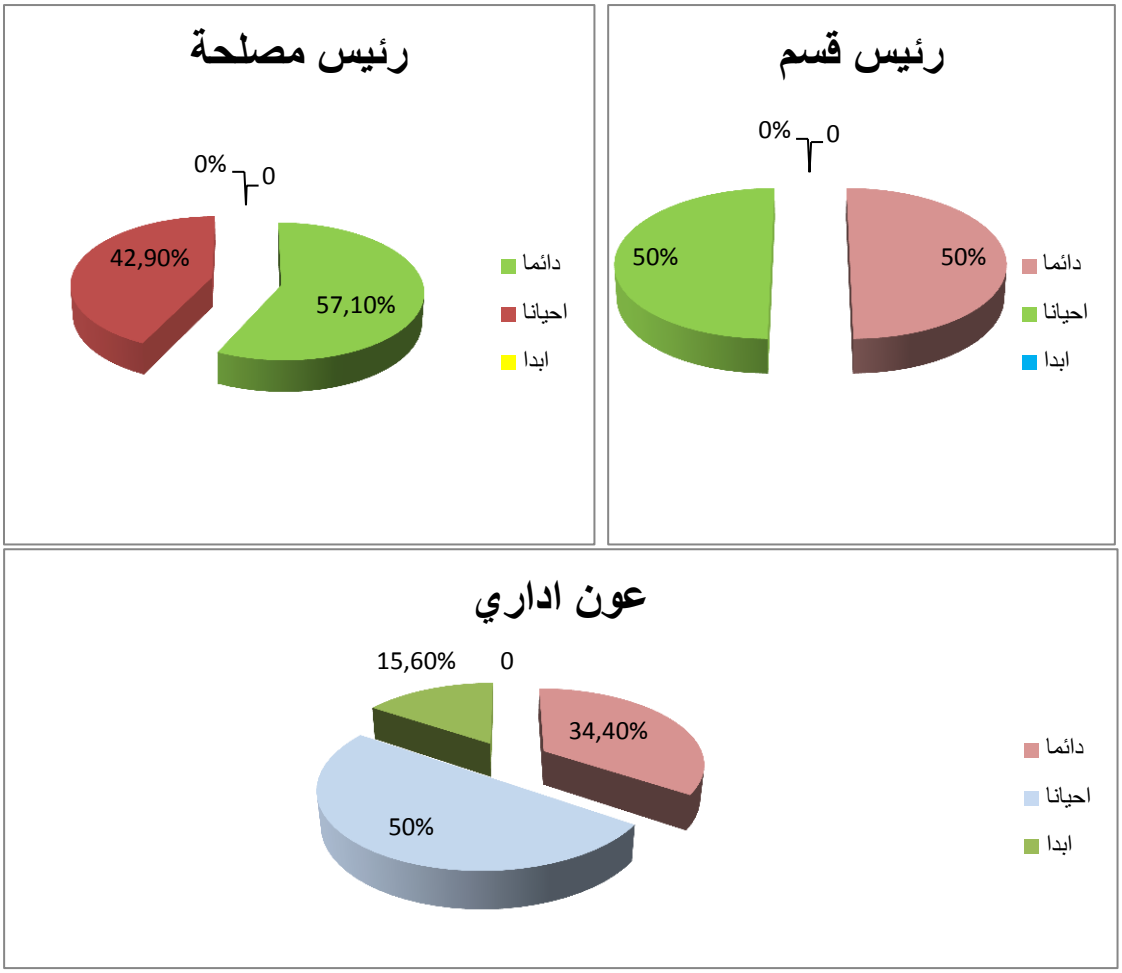
[2]– مقابلة مع السيد **حمزة غربي:**" **مدير ديوان مؤسسات الشباب بالمدية**" ، يوم 13 ماي 2019على ساعة 12.00 صباحا في مكتبه بديوان مؤسسا الشباب لولاية المدية .

[3]– مقابلة مع **السيد ياسين دحماني:**" **رئيس فرع الأنشطة ومبادلات الشباب و الحياة الجمعوية** "، يوم 15 ماي 2019. على ساعة 10.00 صباحا في مكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية .

الجدول(21): يمثل أراء المبحوثين حول إن كانت هناك عملية تقييم من إدارة المؤسسة لأدائهم الوظيفي حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	3	%50	4	%57.1	11	%34.4
أحيانا	3	%50	3	%42.9	16	%50
أبدا	0	%0	0	%0	5	%15.6
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(26):يمثل أراء المبحوثين حول إن كانت هناك عملية تقييم من إدارة المؤسسة لأدائهم الوظيفي حسب متغير الوظيفة:



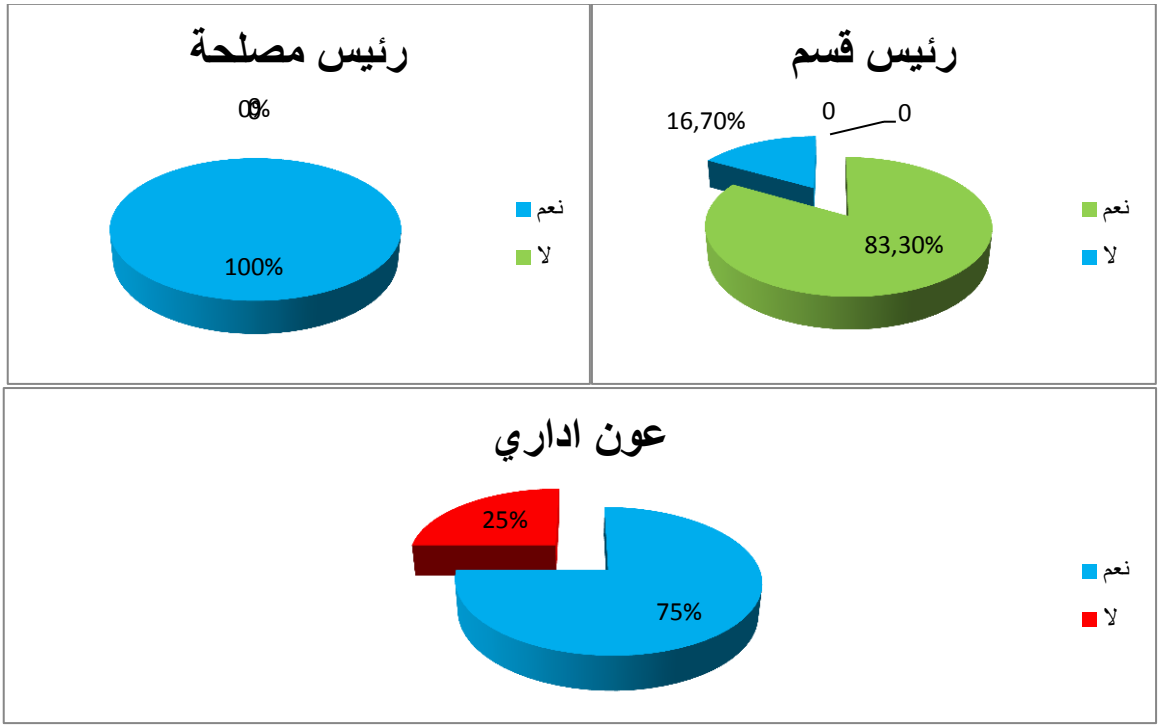
من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل أراء المبحوثين حول إن كانت هناك عملية تقييم من إدارة المؤسسة لأدائهم الوظيفي حسب متغير الوظيفة، يتضح لنا أن أعلى النسب كانت للمبحوثين الذين يتم تقييمهم بشكل دائم، حيث احتل فيها رئيس مصلحة أعلى نسبة بلغت 57.1%، يليها رئيس قسم بنسبة 50%، أما المبحوثين الذين يتم تقييمهم أحيانا، فقد حل فيها كل من رئيس قسم وعون إداري اكبر نسبة، حيث بلغت 50%لكل منهما، أما المبحوثين الذين لا يتم تقييمهم أبدا، فقد احتل فيها عون إداري النسبة الأكبر بلغت 15.6%، يليها كل من رئيس قسم و رئيس مصلحة دون تمثيل نسبي.

نستنتج أن هناك عملية تقييم لأداء الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية، والتي من شان تعزيز مواطن القوة لدى الموظف، كما تساهم في حثه على تطوير قدراته والإبداع في العمل وتمكنه من تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامه لأعماله، وعملية التقييم من شانها ان ترفع من اداء العنصر البشري، وهذا ما سنتطرق اليه في الجداول اللاحقة.

الجدول(22): يمثل تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	5	%83.3	7	%100	24	%75
لا	1	%16.7	0	%0	8	%25
المجموع	6	%100	7	%100	32	%100

الشكل(27): يمثل تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة:



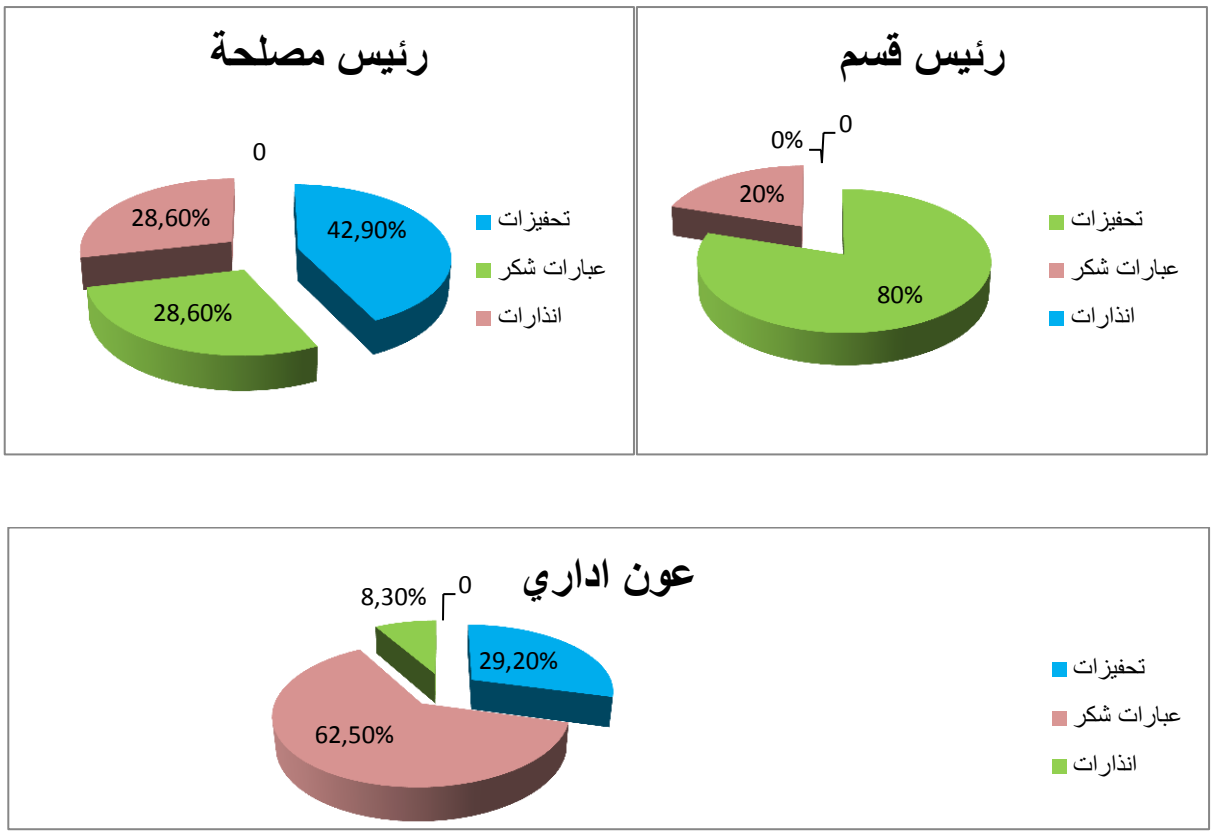
من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة، يتضح لنا أن أعلى النسب كانت للمبحوثين الذين يتم تقييمهم من قبل المشرف مباشرة بنسبة 100% بالنسبة لرئيس مصلحة، تتوسطها نسبة 83.3% بالنسبة لرئيس قسم، تليها نسبة 75% لعون إداري، أما المبحوثين الذين لا يتم تقييمهم من قبل المشرف مباشرة، فقد بلغت اكبر نسبة 25% لعون إداري، واخفض نسبة كانت لفئة رئيس مصلحة دون تمثيل نسبي.

نستنتج أن المشرفين على المؤسسة المدروسة لديهم الرغبة والاهتمام بتطوير أداء الموظفين، وهذا من خلال تقييم أدائهم بصفة مستمرة، فالموظف يزيد من قدراته ويبذل جهد اكبر في العمل عندما يحس بان هناك جهات تقوم بمراقبته وتقيم أعماله، وأيضا عملية التقييم تخلق نوع من المنافسة بين الموظفين في المؤسسة، فكل موظف يطمح لان يكون عمله أكثر دقة و يحظى بإعجاب المشرفين، ولمعرفة كيف تتم عملية التقييم بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية قمنا بإعداد الجدول الموالي.

الجدول(23): يمثل حالة الإجابة "بنعم" على تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة:

المتغير / الإجابة	رئيس قسم		رئيس مصلحة		عون إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تحفيزات	4	%80	3	%42.9	7	%29.2
عبارات شكر	1	%20	2	%28.6	15	%62.5
إنذارات	0	%0	2	%28.6	2	%8.3
المجموع	5	%100	7	%100	24	%100

الشكل(28): يمثل حالة الإجابة "بنعم" على تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة:



من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل حالة الإجابة "بنعم" على تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة، يتضح لنا ان اكبر النسب كانت للمبحوثين الذين يتم تقييمهم بتحفيزات، حيث احتل رئيس قسم اعلى نسبة بلغت 80%، اخفض نسبة لعون اداري بنسبة 29.2%، اما المبحوثين الذين يتم تقييمهم بعبارات شكر، احتل فيها عون اداري اعلى نسبة بلغت 62.5%، يليها رئيس مصلحة بنسبة 28.6%، اما المبحوثين الذين يتلقون انذارات فقد كانت النسبة الاكبر لرئيس مصلحة بنسبة 28.6%، واخفض نسبة لرئيس قسم دون تمثيل نسبي.

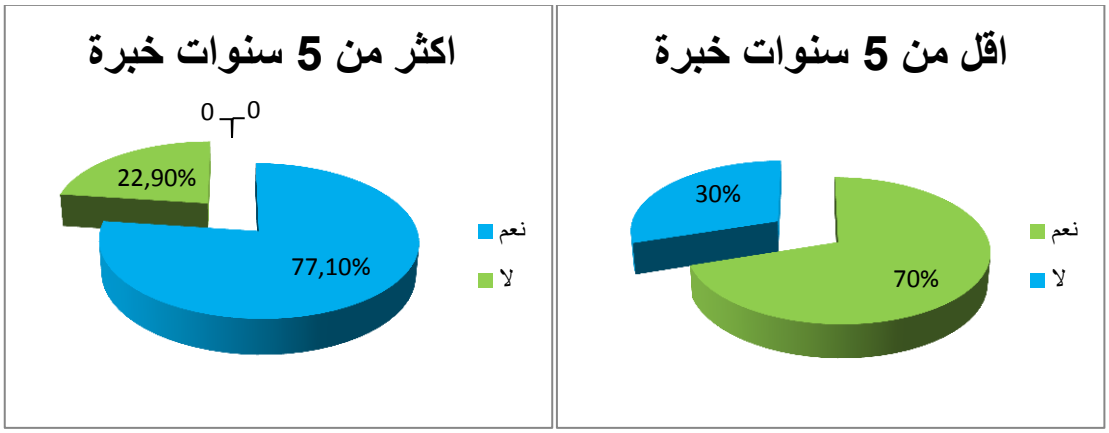
ومنه نستنتج أن هناك تشجيعات لموظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية، وعلى الرغم من بساطتها حيث تتمثل في معظم الأحيان بعبارات شكر وتقدير لمجهودات الموظف، كما ذكر بعض المبحوثين على

حالات التقييم الأخرى تتمثل في منح المردودية و التنقيط الخاص بالترقية في سلم الدرجات هذا ما يدل على تحفيز الموظف وكسبه ثقة بالنفس وفي الأعمال التي يقوم بها، وتجعله يحس بالمسؤولية تجاه المهام الموكلة إليه.

الجدول(24): يمثل أراء المبحوثين حول رضاهم عن نتائج تقييمهم حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5 سنوات خبرة		أكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	7	%70	27	%77.1
لا	3	%30	8	%22.9
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(29): يمثل أراء المبحوثين حول رضاهم عن نتائج تقييمهم حسب متغير الخبرة:



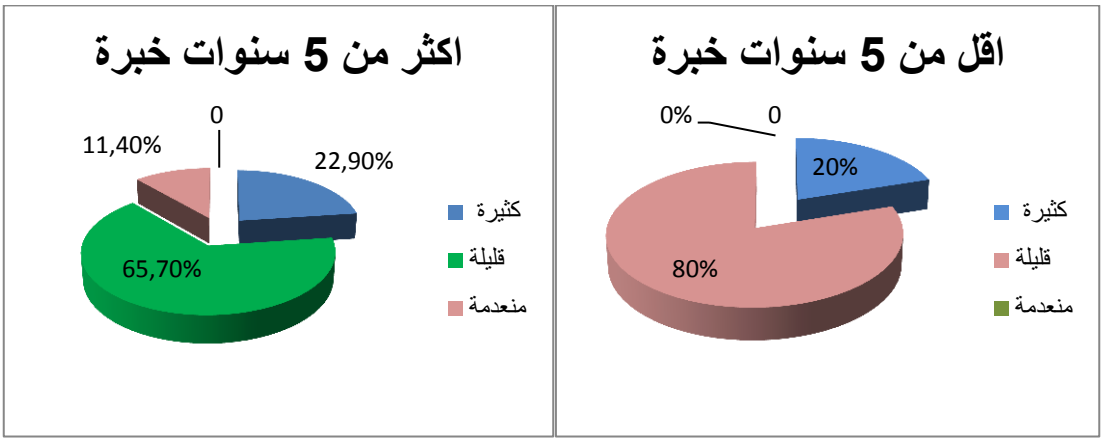
من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل أراء المبحوثين حول رضاهم عن نتائج تقييمهم حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان اعلى النسب كانت للمبحوثين الراضين عن نتائج تقييمهم، حيث احتلت فئة اكثر من 5 سنوات خبرة الطليعة بنسبة 77.1%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 70%، اما المبحوثين غير راضين عن نتائج تقييمهم، فقد احتلت فئة اقل من 5 سنوات خبرة اكبر نسبة بلغت 30%، واقل نسبة كانت لفئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 22.9%.

من خلال ما سبق نستنتج أن عملية التقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة تتم بطريقة شفافة، وهذا ما انعكس برضى أغلبية الموظفين عنها، ويدل هذا الرضا أن المقيمين يقومون بدورهم المطلوب، حيث لقوا استحسان اغلب الموظفين، ومن خلال المقابلات التي أجريناها اتضح لنا أن الموظفين غير راضين عن نتائج تقييمهم لغياب فرص الترقية للبعض في المؤسسة و كذلك لظروف العمل المادية، حيث يرون أن المجهودات التي يبذلونها اقل من الأجر الذي يتحصلون عليه.

الجدول(25): يمثل آراء المبحوثين حول إن كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	اقل من 05 سنوات خبرة		أكثر من 05 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كثيرة	2	%20	8	%22.9
قليلة	8	%80	23	%65.7
منعدمة	0	%0	4	%11.4
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(30): يمثل آراء المبحوثين حول إن كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل أراء المبحوثين حول إن كانت هناك سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة، يتضح لنا أن أعلى النسب كانت للمبحوثين الذين يرون

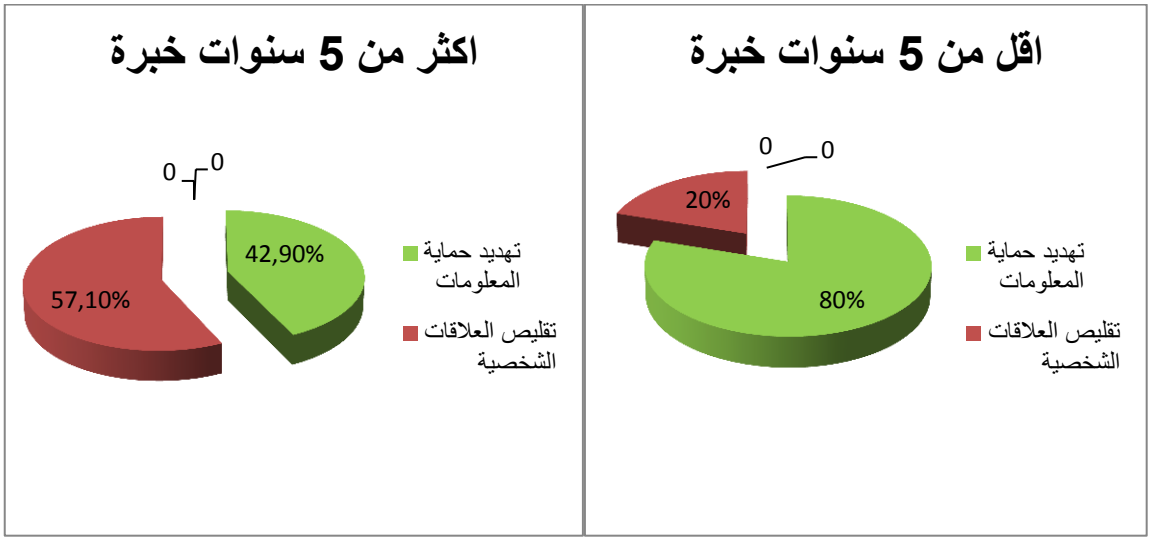
أن سلبياتها على الأداء الوظيفي قليلة، حيث احتلت فئة اقل من 05 سنوات خبرة المرتبة الأولى بنسبة 80%، تليها فئة أكثر من 05 سنوات خبرة بنسبة 65.7%، أما المبحوثين الذين يرون أن سلبياتها كثيرة فقد كانت في المرتبة الثانية واحتلت فيها فئة أكثر من 05 سنوات خبرة اكبر نسبة حيث بلغت 22.9%، تأتي بعدها فئة اقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 20%، أما المبحوثين الذين يرون أن سلبياتها على الأداء الوظيفي منعدمة، فقد كانت النسبة الأكبر لفئة أكثر من 05 سنوات خبرة بنسبة 11.4%، تليها فئة اقل من 05 سنوات خبرة دون تمثيل نسبي.

نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالرغم مما تحمله من ايجابيات على الأداء الوظيفي، إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات، لكن هذه السلبيات قليلة، ولنتعرف أكثر على طبيعة هذه السلبيات في الجدول الموالي.

الجدول(26): يمثل حالة وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة:

المتغير / الإجابة	أقل من 5 سنوات خبرة		أكثر من 5 سنوات خبرة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تهديد حماية المعلومات	8	%80	15	%42.9
تقليص العلاقات الشخصية	2	%20	20	%57.1
المجموع	10	%100	35	%100

الشكل(31): يمثل حالة وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة:



من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة، يتضح لنا ان اكبر النسب كانت للمبحوثين الذين يرون بانها تهدد حماية المعلومات، حيث بلغت اعلى نسبة لفئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 80%، تأتي بعدها فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 42.9%، اما المبحوثين الذين يرون بانها تقلص من العلاقات الشخصية، فقد احتلت اكبر نسبة فئة اكثر من 5 سنوات خبرة بنسبة 57.1%، تليها فئة اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 20%.

حيث يرى المبحوثين أنها قلصت من علاقاتهم الشخصية وحصرت تعاملاتهم مع الآلات عديمة الإحساس، في حين يرى موظفين آخرين بان لها مخاطر على صحتهم من حيث نقص البصر الذي يسببه الاستخدام المكثف لأجهزة الاتصال الحديثة، كما يعاني الموظفين الذين يعملون لساعات طويلة من آلام في الظهر، حيث صرح لنا **السيد بالجوهر «أن لهذه التكنولوجيا سلبيات أخرى تتمثل في ضياع بعض الملفات وتقلص من التعامل مع بعض الوسائل التقليدية التي تكون في بعض الأحيان أكثر**

فاعلية بالإضافة إلى إدمان الموظف على وسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعي»[1].

ومنه خروج الموظف عن عمله الموكل له و الاهتمام بهذه المواقع ما يؤدي إلى ضعف أداء المؤسسة.

[1]– مقابلة مع **السيد محمد بالجوهر**:" **رئيس مصلحة التنشيط و الاتصال**" ، بتاريخ 15 ماي 2019 على الساعة 11.00 صباحا في مكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية

نتائج الدراسة:

كشفت دراستنا والتي تدور حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الاداء الوظيفي للمؤسسة العمومية الجزائرية، ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية نموذجا على مجموعة من النتائج التي ساهمت في الاجابة على اشكالية وتساؤلات الدراسة من خلال التحليل الكمي والكيفي يمكن حصرها في مايلي:

– استنادا على النتائج المتحصل عليها نجد هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال فكانت نسبة استخدام الانترنيت والحاسوب اكبر النسب اما الوسائل الاخرى (لوحة الاعلانات، التقرير ...) تستعمل من طرف فئة قليلة.

– إن المؤسسة المدروسة تفتقر لكل من شبكة الاكسترانت والانترنت بالرغم من إدخالها شبكة الانترنيت منذ سنة 2010 ما يدل ان المؤسسة لا تكتسب اجود تكنولوجيات الاتصال باعتبار هذه الأخيرة تساعد في زيادة الكفاءة وتطور طرق العمل.

– إن تقنية جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنيت مستخدمة بكثرة من طرف الموظفين ما يعكس اهميتها وضرورتها في المؤسسات العمومية، حيث سهلت على الموظفين الاتصال فيما بينهم، لذا تعتبر من اهم الوسائل والشبكات المعتمد عليها في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

– ديوان مؤسسات الشباب كنموذج عن المؤسسات العمومية الجزائرية، غير حريصة على تكثيف من الدورات التكوينية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال، هذا ما ادى الى وجود صعوبات استخدام هذه التقنيات لدى الموظفين خاصة الاكثر من 40 سنة، وهذا لقصر فترة التكوين (10 ايام على الاكثر) .

– توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تجديد في طريقة العمل لذا تعمل ديوان مؤسسات الشباب على استخدام التقنيات الحديثة لكسر الروتين واستعمال اساليب جديدة منها الاعلانات الالكترونية، البريد الالكتروني، عقد الاجتماعات عن بعد .... ، لتحسين جودة العمل داخل المؤسسة.

– تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في الرفع من مستوى انتاجية العمل ما يدل على تحسين مستوى الاداء الوظيفي.

– إن تحسين انتاجية العمل يكون بتحقيق السرعة في الاداء والرفع من كفاءة العمل ومنه زيادة انتاجية الموظف، لذا ديوان مؤسسات الشباب بتوظيفه لتكنولوجيات الحديثة يسهم في رفع اداء المؤسسة وتحسين انتاجية الموظف.

– ان المؤسسة المدروسة تعمل على تقييم اداء الموظفين، وهذه العملية تتم عن طريق المشرف مباشرة ما يبين ان المؤسسة لها اهتمام بتطوير اداء الموظفينوهذا من اجل الرفع من قدراتهم.

– إن أغلبية الموظفين راضيين على اداء المؤسسة في ظل تكنولوجيا الاتصال، هذا ما يزيد من الكفاءة الانتاجية للمؤسسة والموظف.

– توصلت نتائج الدراسة أنه بالرغم من ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة من ايجابيات على اداء العنصر البشري وعلى المؤسسة الا انها لا تخلو من السلبيات، و منه نستنتج سلبيات هذه التقنيات على الاداء الوظيفي تتمثل في تهديد حماية المعلومات وهذا باختراق النظم والشبكات وأيضا مخاطرها على تقليص العلاقات الشخصية، بالإضافة الى ضياع بعض الملفات وادمان الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي، مما يؤدي الى اهمال وظائفه في المؤسسة وبالتالي تراجع اداء المؤسسة.

– يعمل ديوان مؤسسات الشباب على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لكن هذا لا يدل على أنها تكسب أجود التكنولوجيات، لأنها على الرغم من مواكبتها للتطورات التقنية إلا أنها لا تمتلك الإكسترانت و الأنترانت و التي بدأت تستعمل في المؤسسات العمومية الجزائرية.

– إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت من أساليب العمل لموظفين ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية بصفة خاصة والمؤسسات العمومية بصفة عامة، و هذا من أجل كسر الروتين في سيرورة العمل و تحسين جودة العمل داخل المؤسسة، بالإضافة إلى استخدام أساليب جديدة تتسم بالفعالية و السرعة في الأداء.

– عملية تقييم أداء الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب تتم بطريقة بسيطة و عادية، وهذا من خلال عبارات شكر و تقدير لمجهوداتهم بالإضافة إلى تقديم تحفيزات من خلال منحهم المردودية و الترقية في سلم تنقيط الدرجات.

نستنتج في الاخير أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية، حسنت و ساهمت في الرفع من أداء الموظفين و بالتالي أثرت على أداء المؤسسة ككل، من خلال مساهمتها في تفعيل الاتصال و التحسين من انتاجية المؤسسة و سهولة وصول المعلومة بين الموظفين، الدقة و الكفاءة في العمل و العمل على تطوير أداء المؤسسة، فبالتالي يمكن القول أن المؤسسة العمومية الجزائرية نجحت نوعا ما في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة، لكن لا زالت تعاني من نقائص في التطبيق والاستخدام و الفعلي لهذه التقنيات الحديثة و سببها عدم استخدام كل الموظفين لها و عدم توظيف المؤسسات لهذه التكنولوجيات الحديثة مثل الاكسترانت و الانترانت، بالإضافة إلى عدم حرصها على توعية الموظفين بأهمية و دور التكنولوجيا في رفع أدائهم و كذا زيادة تدريبهم و تكوينهم عليها.

خاتمة

خاتمة:

المؤسسات العمومية الجزائرية وجدت نفسها تواجه تحديات كبرى و طرق مختلفة في العمل، تستدعي منها ايجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات خاصة الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة لما لها من أثر بالغ على المؤسسة، خاصة تحسين أداء الموظفين، وتسريع عملية تبادل المعلومات على الشبكات، حيث ألقى التطور المذهل في استخدام تكنولوجيا الاتصال على تعدد أساليب هذه التكنولوجيا، إذ تمثل التقنيات الحديثة للاتصال فرصة مهمة أمام المؤسسة لمحاولة تحقيق أهدافها و تطوير طاقتها البشرية، يمكن لتقنيات الاتصال الحديثة أن تخدم وظيفة الموارد البشرية و تساهم في تفعيلها و الرفع من أدائها داخل المؤسسة، إذ أن تطور تكنولوجيا الاتصال يساعد المؤسسة على وصول المعلومات بأقل وقت وجهد.

من خلال هذا التطور في تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد الاهتمام بالمواد البشرية، وذلك لاستخدام هذه التكنولوجيا، حيث تسعى من خلالها المؤسسة العمومية إلى تحسين أداء الموظفين و انتاجيتها، ونجاح هذه المؤسسات في التطبيق و الاستخدام الفعلي لهذه التقنيات المعاصرة.

عليه يستلزم على ديوان مؤسسات الشباب التجديد المستمر لهذه التكنولوجيات بما يتناسب مع طبيعة العمل، لكي تفرض نفسها امام المؤسسات الخاصة وتحقق انتاجية عالية، وهذا يكون بتكثيف الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليستغلها الموظف بشكل كبير في عمله و بالتالي تسهل مهامه.

قائمة

المراجع

أ-قائمة المراجع بالغة العربية.

اولا: الكتب:

1. إبراهيم محمد المحاسنة:" **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق** "، ط 1، دار الجرير، الأردن، 2013.

2. أحمد بدر: "**علوم الإعلام، البحث العلمي، المناهج، التطبيقات**"، دار القباء الحديثة للنشر و التوزيع، القاهرة ،2008.

3. أحمد بن مرسلي: " **مناهج البحث في علوم الاعلام و الاتصال** " ، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2007.

4. احمد صقر عاشور:" **إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996.

5. احمد ماهر: "**إدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

6. احمد ماهر:" **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.

7. أمل محمد خطاب: "**تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في تطوير الأداء الصحفي**"، ط1، دار العلم العربي، القاهرة، 2010.

8. تامر بن يونس:" **شبكات الحاسوب**"، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994.

9. جيهان احمد رشتي:" **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**"، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978.

10.حسن عماد مكاوي، ليلى حسين: "**الاتصال ونظرياته المعاصرة**"، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.

11. حسن راوية:" **إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية** "، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.

12.حماد محمد الشطا:" **تطور وظيفة الدولة (نظرية المؤسسات العمومية)** "، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1987.

13. خالد عبد الرحمن الهتي:" **إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي**"، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

14. سعود بن محمد النمر:" **الإدارة العامة، الأسس و الوظائف والاتجاهات الحديثة** "، ط 7، مكتبة الشقيري، السعودية.

15. سعيد عامر، على محمد عبد الوهاب:" **الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة**"، ط2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998.

16. سمير عبده: "**العرب والتكنولوجيا**"، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981.

17. صلاح الدين عبد الباقي: "**إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية** "،الدار الجامعية، مصر، 2000.

18. صلاح الدين عبد الباقي: "**إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية** "،الدار الجامعية، مصر، 2000.

19. طاهر محسن:" **الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل** "، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2007.

20. طيب كشرود عمار: " **معجم مصطلحات علم النفس الصناعي و التنظيمي للإدارة** "، ط1 ، جامعة قريويش بن غازي، ليبيا، 1994.

21. عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة القوى البشرية** "، الشركة العربية للتسويق و التوريدات، مصر، 2008.

22. عبد الباري إبراهيم درة وآخرون:" **إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين**"، ط1، دار وائل، الأردن، 2008.

23. عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي:" **تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها**"، ط1، دار الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

24. عبد الغفار حنفي:" **السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2006.

25. عبد الفتاح عبد النبي:" **تكنولوجيا الاتصال والثقافة، بين النظرية والتطبيق**"، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.

26. عبد المالك ردمان الدناتي:" **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت**"، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001.

27. عبد الملك ردمان الدناني: "**تطور تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات** "، المكتب الجامعي الحديث، بيروت،2005.

28. عبود عبد الله العسكري: " **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**" ، ط2 ، دار النمير، دمشق، 2004، ص 168.

29. علي بن عنتر:" **إدارة الموارد البشرية، المفاهيم و الأسس و الأبعاد، الإستراتيجية**"، دار اليازوري، عمان، 2010.

30. عواطف عبد الرحمن:" **الإعلام والعولمة البديلة**"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.

31. فضيل حسونة :"**إدارة الموارد البشرية**"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

32. فضيل دليو: "**مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

33. قويدر عبد الواحد عبد الله، بوذريع صليحة:" **الانترنيت وأثرها السلبي على العقل العربي**"، منشورات جامعة الشلف، 2008.

34. كمال بربر:" **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**"، ط2، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2000.

35. ماهر عودة الثمايلة وآخرون:" **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**"، ط1 ، دار الاحصار للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

36. محمد الزعبي: "**التغيير الاجتماعي**"، دار الطليعة، القاهرة، 1998.

37. محمد الصيرفي: "**إدارة تكنولوجيا المعلومات**"، ط1، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2009.

38. محمد الفاتح حمدي:" **منهجية البحث في علوم الاعلام و الاتصال ، دروس نظرية و تطبيقية**" ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2017.

39. محمد الهادي: "**دور تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات**"، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001.

40. محمد الهاشمي:" **تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ،2012.

41. محمد سعيد سلطان: " **إدارة الموارد البشرية** "، الدار الجامعية الجديدة لنشر، الإسكندرية، 2003.

42. محمد شطاح:" **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايديولوجيا**"، دار الهدى، الجزائر، 2006.

43. محمد شوقي الشادي:" **الحاسبات الالكترونية ونظم المعلومات**"، دار النهضة، بيروت، 1983.

44. محمد عبيدات و آخرون: " **منهجية البحث العلمي ، القواعد، المراحل و التطبيقات** "، ط2 ، دار وائل للنشر و التوزيع ،عمان، 1999.

45. محمد فهمي طلبة و آخرون:" **الحاسب ونظم المعلومات الإدارية** "، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

46. محمد الصيرفي:" **إدارة الموارد البشرية** "، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

47. مراد شلباية وعلي فاروق:" **مقدمة إلى الانترنيت**"، دار المسيرة، الأردن، 2001.

48. مروان عبد المجيد ابراهيم: " **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**"، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000.

49. مريم حسين:"**سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**"، دار الجامد للنشر والتوزيع"، عمان،2004.

50. مصطفى ربحي عليان: " **مناهج و أساليب البحث العلمي** " ، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000.

51. موريس انجرس: "**منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية** " ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبة للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2004.

52. نبيل محمد بن مرسي:" **التقنيات الحديثة للمعلومات**"، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، 2005.

53. هارون منصر:" **تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، المسائل النظرية والتطبيقية**" ، ط1، الجزائر دار الألمعية للنشر والتوزيع ، 2012.

54. وسيلة حمداوي:" **إدارة الموارد البشرية** "، مديرية النشر الجامعية ، قسنطينة، 2004.

يوسف حجيم الطائي وآخرون: "**إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل**"، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006.

ثانيا: القواميس و الموسوعات:

55. محمد الصيرفي:"**الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي**"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009.

56. محمد جمال الغار: " **معجم المصطلحات الإعلامية** "، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، 2014.

57. محمد منير الحجاب :" **المعجم الإعلامي**"، دار الفجر، القاهرة، 2004.

58. المنجد في اللغة العربية، الطبعة الحادية و الثلاثون ، بيروت، دار المشرق، 1991.

ثالثا: المذكرات و الرسائل الجامعية:

59. إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد:" **العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقتها بمستوى أدائهم، دراسة مسحية على الموظفين في المجلس الشوري**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا، السعودية،2008.

60. احمد علي حسين:" **تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أثرها على أداء العاملين**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال"، جامعة القادسية كلية الإدارة و الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، بغداد، 2003-2004.

61. بن علي مهملي: "**دور الاتصال في تفعيل الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة**"، دراسة حالة سونلغاز مديرية التوزيع لولاية غليزان، رسالة ماجستير، كلية السياسة والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر3، 2009-2010.

62. بوعطيط جلال الدين : "**الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي** "، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية، جامعة المنتوري محمود، قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس و العلوم التربوية و الأرطفونيا، الجزائر،2008 – 2009.

63. حسين نعمان علي الشريف:" **أثر المسالة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم العالي** "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، 2013.

64. حمزان أحسن: " **الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال** "، دراسة مسحية لعينة من الصحفيين ؛مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر03، سنة 2014 – 2015.

65. حورية بولعويدات:" **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية**"، **دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، قسنطينة**"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.

66. الخليفة زياد سعيد: "**الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة و الأركان للقوات المسلحة السعودية**"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، ص 34.

67. صليحة شامي: "**المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.

68. طراد خوجة سميرة:" **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية** "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004 – 2005.

69. العميرة محمد بن عبد العزيز: "**علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض**"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية،2003.

70.لامية تركي:" **دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء**"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم اجتماعية شعبة علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

71. لبنى عبد الله العلاوين :" **تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية** "، مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية ؛مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام ؛ جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ؛ كلية الآداب ؛ قسم الإعلام ؛ الأردن ؛ 2009.

72. وسام مهيبل:" **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية ، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية علوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر 3، 2011- 2012.

رابعا: المراسيم والمنشورات الرسمية للدولة:

73. المرسوم التنفيذي رقم 07 – 01 المؤرخ في 06 جانفي، المتضمن تحويل مراكز إعلام وتنشيط الشباب إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 07 ، 2007

خامسا: المجلات و الملتقيات:

74. احمد عباس:" **تكنولوجيا الإعلام والاتصال، المعرفة وتفعيل إدارة الجودة والتنافسية في منظمات الأعمال المعاصرة**"، الملتقى العلمي حول استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة، كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سعيدة ، 22- 23افريل 2003.

75. بوقلقول الهادي:" **الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة بسكرة، 8-9 مارس 2005، منشورات جامعة بسكرة.

76. حديد يوسف، براهمة نصيرة: "**تكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية** "، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 17 جامعة جيجل، الجزائر، 2014.

77. الشيخ الداوي: " **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء** "، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2010.

78. عبد الرحمان سوالمية:" **استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القيقبة**"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة ،الجزائر، 2015.

79. عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن العربي: "**اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية**"، مجلة الباحث ، عدد 07 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2002.

سادسا: المقابلات:

80. مقابلة مع **السيدة مريم غزالي:**" **رئيس قسم موارد البشرية** "، يوم 14 ماي 2019. على ساعة 10.00 صباحا في مكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

81. مقابلة مع السيد **حمزة غربي:**" **مدير ديوان مؤسسات الشباب بالمدية**"، بتاريخ 14ماي 2019 على ساعة 10.00 صباحا بمكتبه بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

82. مقابلة مع السيد **رمضان تيطراوي :**" **رئيس فرع الاعلام والاتصال** "، بتاريخ 08 ماي 2019 على الساعة 10.00 صباحا ، بمكتبه بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

83. مقابلة مع السيد **زين الدين اسكندر :**" **رئيس فرع السمعي البصري** "، بتاريخ 17 ماي 2019 ، على ساعة 9.00 صباحا ، بمكتبه ، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

84. مقابلة مع السيد **محمد بالجوهر:**" **رئيس مصلحة التنشيط و الاتصال**"، يوم 13ماي 2019 على ساعة 14.00 مساءا في مكتبه ، بديوان مؤسسات لولاية المدية.

85. مقابلة مع السيد **ياسين دحماني :**"**رئيس فرع الأنشطة التربوية و مبادلات الشباب و الحياة الجمعوية**"، بتاريخ 14 ماي 2019 على ساعة 11.05، بمكتبه في ديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

86. مقابلة مع السيدة **زكية بطاهر:**" **رئيسة مصلحة الإدارة و الوسائل**"، بتاريخ 13 ماي 2019 على الساعة 11.00 صباحا في مكتبها، بديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.

ب- قائمة المراجع بالغة الأجنبية:

المذكرات:

87. Naharuddin et sadegie : **Factors of work place Environment that Affect Employees Performance**: A Case Study of Miyazu Malaysia . 2013.

الملاحق

الملحق رقم (1)

جامعة الدكتور يحيا فارس بالمدية.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استبيان الدراسة

"دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية".

دراسة حالة لديوان مؤسسات الشباب بولاية المدية ODEJ.

الطالبتان: **إشراف الدكتورة:**

–بن سعيدان حياة. – موسلي نادية.

– حسناوي فوزية بسمة.

سيدي الموظف، سيدتي الموظفة.

تحية طيبة و بعد:

في إطار التحضير للحصول على متطلبات شهادة الماستر تخصص " اتصال و علاقات عامة " و التي تحمل عنوان " **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية**"، و نظرا لأهمية مؤسستكم قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفني مشاركتكم من خلال الإجابة على الاستبيان ، نحيطكم علما أن استخدام هذه الإجابات سيكون لأغراض البحث العلمي.

– ضع علامة X في خانات الإجابة الصحيحة

السنة الجامعية 2018–2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 سنة إلى 50سنة ☐

3. المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4. الوظيفة :

رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة ☐ عون إداري ☐

5.الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات ☐

أخرى تذكر .....

المحور الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة .

6.ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك ؟

- الاتصال المباشر ☐
- الفاكس FAX ☐
- التقرير ☐
- الحاسوب ☐
- لوحة الإعلانات ☐
- شبكة الأنترنيت ☐
- الهاتف ☐
- شبكة الإكسترانت ☐
- شبكة الأنترانت ☐

أخرى أذكرها .....

7. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

إذا كنت تستخدم الحاسوب في عملك فيما تستخدمه ؟

- حفظ المعلومات ☐
- كتابة التقارير ☐
- تدوين جديد المؤسسة ☐
- أخرى أذكرها .....

8. هل تستخدم شبكة الأنترنيت في عملك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

في حالة استخدامك لشبكة الأنترنيت فيما تستخدمها؟

- الحصول على المعلومات ☐
- المحادثة مع الموظفين الآخرين ☐
- نقل الملفات ☐
- الاتصال داخل المؤسسة ☐
- تبادل المعلومات مع الآخرين ☐
- أخرى تذكر ....

9. هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

10. ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

.....

.....

.....

.....

11. هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة "بنعم" ما موضوع هذه الصعوبات ؟

لغوية ☐ تقنية ☐ عدم الاستجابة من الأطراف الأخرى ☐

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين.

12. هل استفدت من أي تكوين فيما له علاقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

13. ماهي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب ؟.

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

14. كونك موظف، هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في طريقة عملك في المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

15. هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين أدائك الوظيفي داخل المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

إذا كنت نعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أدائك الوظيفي، هل يرجع ذلك إلى ؟:

- سرعة تداول المعلومة ☐ – سهولة وصول المعلومة بين الموظفين ☐
- سرعة انجاز العمل ☐ – سهولة الاتصال بين الموظفين ☐

16. هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت تظن أنها استطاعت تحسين إنتاجية العمل ؛ فهل كان ذلك من خلال؟ :

- زيادة الدقة في الأداء ☐ – الرفع من كفاءة العمل ☐
- السرعة في الأداء ☐

أخرى أذكرها .....

المحور الرابع : تقييم أداء الموظفين داخل المؤسسة .

17. هل تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء موظفيها ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

18. هل يتم تقييم أداء الموظفين من المشرف مباشرة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك " بنعم " فيتم ذلك من خلال:

- تحفيزات ☐ – إنذارات ☐
- عبارات شكر ☐

أخرى أذكرها .....

19. كونك موظف هل تشعر بالرضى على أداء المؤسسة في ظل تكنولوجيا الاتصال ؟

.....

.....

.....

.....

20. هل أنت راضي عن نتائج تقييمك ؟

نعم ☐ لا ☐

21. هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي ؟

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐

إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل ؟

- تهديد حماية المعلومات ☐
- تقليص العلاقات الشخصية ☐

أخرى أذكرها .....

الملحق رقم (2)

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

-استمارة المقابلة-

التعريف بموضوع المقابلة.

هذه استمارة المقابلة نقدمها في إطار التحضير لمذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص " اتصال و علاقات عامة " ؛ بعنوان " **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية** " ؛ **دراسة حالة لديوان مؤسسات الشباب بالمدية "ODEJ" خلال الفترة الممتدة من 18-02-2019 إلى 14 ماي 2019.**

نضع بين أيديكم استمارة المقابلة هذه، أمليين أن تجيبوا عليها في أقرب الآجال.

إجابتكم ستكون مساهمة في الدفع بإكمال انجاز البحث في المسار الممنهج له، لذا نطلب منكم الإجابة بكل موضوعية لتحقيق هذا الهدف، ونعلمكم أن إجابتكم لا تستخدم إلا لأغراض علمية.

لكم منا فائق التقدير و الشكر.

المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال داخل ديوان مؤسسات الشباب " odej".

1-ماهي أهم وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسستكم ؟.

.....

.....

.....

2-ما هو حال استخدام الديوان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

.....

.....

.....

3-هل هناك ربط حاسوبي بين مختلف الأقسام و الوحدات داخل الديوان، أي وجود شبكة الانترانت ؟كم عدد الأجهزة المتصلة بهذه الشبكة ؟.

.....

.....

.....

.....

4-هل يمتلك الديوان شبكة الاكسترانت ؟.

.....

.....

5-هل يمتلك الديوان موقع الكتروني خاص به ؟ منذ متى ؟ ما هو محتواه ؟ هل يتم تحديثه ؟.

.....

.....

.....

.....

.....

6-حسب رأيك هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغيرا في الاتصالات و الخدمات داخل المؤسسة؟. كيف ذلك ؟.

.....

.....

.....

المحور الثاني: الأداء الوظيفي في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

1-هل يسعى ديوان مؤسسات الشباب لتنمية الأداء الوظيفي من خلال التعليم و التدريب في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟.

.....

.....

.....

2-كيف هي حالة أداء الموظفين بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟.

.....

.....

3-ما هو تقييمكم لأداء المؤسسة عند استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ وهل أثرت بالإيجاب أو السلب؟.

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم (2)

4- هل أدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيير طريقة العمل في مؤسستكم؟.

.....

.....

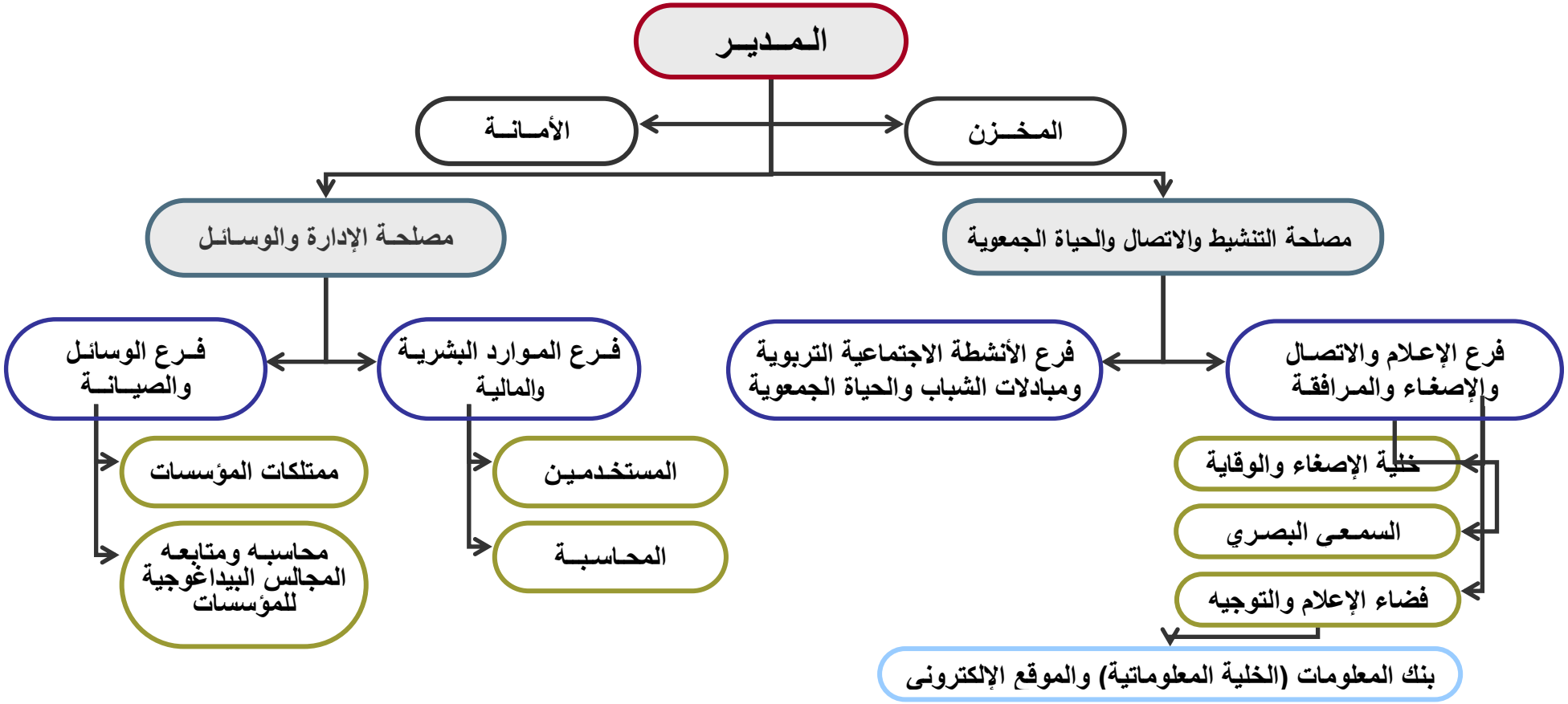
.....

الملحق رقم (3)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الشباب والرياضة

ديوان مؤسسات الشباب
لولاية المدية
مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجمعوية

الهرم الإداري لديوان مؤسسات الشباب



فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الشبكة المحلية الخطية	**43**
02	نموذج الشبكة المحلية النجمية	**43**
03	نموذج الشبكة الحلقية	**44**
04	نموذج الشبكة الواسعة	**45**
05	أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية	**53**
06	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	**98**
07	يوضح تصنيف المبحوثين حسب السن	**99**
08	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	**100**
09	يوضح وظيفة المبحوثين	**101**
10	يوضح خبرة المبحوثين.....	**102**
11	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم	**104**
12	يوضح استخدام الموظف لجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة	**106**
13	يوضح مجالات استخدام الحاسوب لدى الموظفين حسب متغير الوظيفة ..	**108**
14	يمثل استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت في عملهم حسب متغير السن ..	**110**
15	يمثل مجالات استخدام شبكة الانترنيت من حيث الخبرة	**112**
16	يمثل إن كانت هناك معرفة مسبقة للمبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الوظيفة	**114**
17	يوضح الصعوبات التي يوجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة	**116**

18	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الاجابة "بنعم" حسب متغير الخبرة	**118**
19	يوضح استفادة الموظفين من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة	**120**
20	يوضح درجة تحكم الموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب حسب متغير المستوى	**122**
21	يوضح راي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الوظيفة	**124**
22	يبين راي المبحوثين إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة	**126**
23	يوضح مظاهر تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة	**128**
24	يوضح اراء المبحوثين حول ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى انتاجية العمل حسب متغير الخبرة.....	**130**
25	يبين مظاهر تحسين إنتاجية العمل التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الوظيفة	**133**
26	يمثل اراء المبحوثين حول إن كانت هناك عملية تقييم من إدارة المؤسسة لأدائهم الوظيفي حسب متغير الوظيفة	**136**
27	يمثل تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة..	**138**
28	يمثل حالة الإجابة" بنعم "على تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة	**140**
29	يمثل اراء المبحوثين حول رضاهم عن نتائج تقييمهم حسب متغير الخبرة..	**141**
30	يمثل اراء المبحوثين حول إن كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي حسب متغير الخبرة	**143**
31	يمثل حالة وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة..	**145**

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	98
02	يوضح تصنيف المبحوثين حسب السن	98
03	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	99
04	يوضح وظيفة المبحوثين	100
05	يوضح خبرة المبحوثين	101
06	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم	103
07	يوضح استخدام الموظف لجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة	106
08	يوضح مجالات استخدام الحاسوب لدى الموظفين حسب متغير الوظيفة ..	107
09	يمثل استخدام المبحوثين لشبكة الانترنيت في عملهم حسب متغير السن ..	109
10	يمثل مجالات استخدام شبكة الانترنيت من حيث الخبرة	111
11	يمثل إن كانت هناك معرفة مسبقة للمبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الوظيفة	114
12	يوضح الصعوبات التي يوجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة	116
13	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الاجابة "بنعم" حسب متغير الخبرة	117
14	يوضح استفادة الموظفين من تربصات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة	119
15	يوضح درجة تحكم الموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب حسب متغير المستوى	122
16	يوضح راي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الوظيفة	123

17	يبين راي المبحوثين إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة	126
18	يوضح مظاهر تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأداء الوظيفي داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة	127
19	يوضح اراء المبحوثين حول ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى انتاجية العمل حسب متغير الخبرة.....	130
20	يبين مظاهر تحسين إنتاجية العمل التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الوظيفة	132
21	يمثل اراء المبحوثين حول إن كانت هناك عملية تقييم من إدارة المؤسسة لأدائهم الوظيفي حسب متغير الوظيفة	135
22	يمثل تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة...	137
23	يمثل حالة الإجابة" بنعم "على تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف مباشرة حسب متغير الوظيفة	139
24	يمثل اراء المبحوثين حول رضاهم عن نتائج تقييمهم حسب متغير الخبرة..	141
25	يمثل اراء المبحوثين حول إن كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي حسب متغير الخبرة	143
26	يمثل حالة وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الخبرة..	144

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات:

مقدمة.....أ- ب

الإطار المنهجي.

الإشكالية.....04-05

التساؤلات..... 06

أسباب إختيار الموضوع..... 06

أهمية الدراسة..... 07

أهداف الدراسة..... 07

حدود الدراسة..... 07- 08

منهج الدراسة..... 08-09

أدوات الدراسة..... 09-11

مجتمع الدراسة..... 12

الدراسات السابقة وحدود الاستفادة منها 13-21

تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة 21-24

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....27

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....27-31

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....32-33

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....34-35

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية..... 36

المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية..... 36-48

المطلب الثاني: أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية..... 49-53

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي..... 57

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.....57-59

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي..... 60

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي.....61-63

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي..... 64

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي.....64-66

المطلب الثاني : مراحل تقييم الأداء الوظيفي و طرقه.....66-71

المطلب الثالث : أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....72-73

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي..... 77

المطلب الأول: الاتصال و أثره على الأداء الوظيفي.....77-79

المطلب الثاني: التكنولوجيا واثرها على الأداء الوظيفي.....80-81

المبحث الثاني: ارتباط وانعكاس تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي..... 82

المطلب الأول: ارتباط تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي.....82-84

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة العمومية.....85-86

الإطار التطبيقي

المبحث الأول: البطاقة الفنية لديوان مؤسسات الشباب لولاية المدية.....89-96

المبحث الثاني: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفق للجداول البسيطة.....97-102

المبحث الثالث: القراءة الكمية و الكيفية للبيانات وفقا للجداول المركبة.....103-146

- نتائج الدراسة.....147-149
- خاتمة..... 151
- قائمة المراجع.....153-160
- فهرس المحتويات.
- الملاحق.