



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع الاتصال



عنوان المذكرة:

إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير. قطب تاسوست

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع الاتصال

إعداد الطالبتين:

• العايب أمينة

• بوطرس وهيبة

إشراف الأستاذ:

د. بوقلمون داود

لجنة المناقشة

الدكتور: لمزري جميلة..... جامعة جيجل رئيسا

الدكتور: بوقلمون داود..... جامعة جيجل مشرفا

الأستاذ: شربال مصطفى..... جامعة جيجل مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بداية نحمد الله حمدا كثيرا على توفيقنا لإنجاز وإتمام هذا البحث

كما نتقدم بشركنا الجزيل وامتنانا الكبير للأستاذ "بوقلمون داود"

الذي تحمل عناء الإشراف على هذا البحث ومنحنا الكثير من وقته الثمين

بكل رحابة صدر وطيب خاطر ولم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه طوال

مدة البحث

كما يطيب لنا ان نتقدم بالشكر الجزيل الى الاساتذة الكرام اعضاء لجنة

المناقشة

والى كل من ساهم من قريب او بعيد في دعم هذا الجهد العلمي المتواضع.

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

..... قائمة الجداول:

..... مقدمة أ

..... الفصل الأول: الإطار المفاهيمي.

..... أولاً: الإشكالية 4

..... ثانياً: فرضيات الدراسة 6

..... ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع 6

..... رابعاً: أهمية الدراسة 7

..... خامساً: أهداف الدراسة 7

..... سادساً: مفاهيم الدراسة 7

..... سابعاً: الدراسات السابقة 14

..... الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال 25

..... تمهيد 26

..... أولاً: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال 26

..... ثانياً: نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال 26

..... ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال 29

..... رابعاً: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال 31

45 خامسا: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
46 سادسا: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
47 سابعا: إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
48 ثامنا: سلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
50 خلاصة الفصل
51 الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي
52 تمهيد
52 أولا: تعريف الأداء الوظيفي
53 ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي
53 ثالثا: عناصر الأداء الوظيفي
54 رابعا: أنواع الأداء الوظيفي
57 خامسا: محددات الأداء الوظيفي
58 سادسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
60 سابعا: أبعاد الأداء الوظيفي
61 ثامنا: تقييم الأداء الوظيفي
63 خلاصة الفصل
64 الفصل الرابع: المداخل النظرية
65 تمهيد:

66	أولاً: النظريات المفسرة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
66	1 - نظرية الحتمية التكنولوجية (مارشال ماكلوهان)
67	2 - نظرية انتشار المبتكرات:
69	3 - نظرية معادلة وسائل الإعلام أو شخصية وسائل الإعلام
69	ثانياً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
70	1 - النظريات الكلاسيكية:
70	أ - نظرية الإدارية العلمية لفريدريك تايلور (1856-1915)
71	ب - نظرية التقسيم الإداري: لهنري فايول (1841-1925):
72	ج - النظرية البيروقراطية لماكس فيبر (1864-1920)
73	د - نظرية العلاقات الإنسانية
74	2 - النظريات الحديثة:
74	أ - نظرية الحاجات والحوافز
74	ب - نظرية الفلسفة الإدارية (X و Y)
76	تعقيب على النظريات السالفة الذكر
77	خلاصة الفصل:
78	الفصل الخامس: الإطار المنهجي
79	تمهيد:
80	أولاً: مجالات الدراسة:

82	ثانيا: منهج الدراسة:
83	ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة.
84	رابعا: أدوات جمع البيانات.
87	خامسا: تحليل الجداول ونتائج الدراسة.
104	سادسا: مناقشة نتائج الدراسة:
110	سابعا: الإقتراحات والتوصيات:
111	خلاصة الفصل:
112	الخاتمة.
114	قائمة المراجع.
123	قائمة الملاحق.
136	الملخص:

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	1
	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	2
	يمثل توزع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	3
	يمثل توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية في العمل	4
	يمثل مدى إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في العمل	5
	يمثل مدى إستخدام جهاز الحاسوب في العمل ومجالاته	6
	يمثل مدى إستخدام شبكة الأنترنت في العمل ومجالاتها	7
	يمثل مدى إستخدام الشبكة الداخلية (الأنتانت) ومجالاتها	8
	يمثل مدى إستخدام الشبكة الخارجية الأكثر انت في العمل	9
	يمثل مدى إستخدام الفاكسميلي في العمل	10
	يمثل مدى إستخدام الهاتف الثابت ومجالاته	11
	يمثل الوسيلة الأكثر فاعلية في الأداء الوظيفي	12
	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تحسين الأداء الوظيفي	13
	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الرفع من الأداء في المؤسسة.	14
	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في زيادة ولاء الموظف للمؤسسة.	15
	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال المستخدمة في المؤسسة من خفض الأداء الوظيفي.	16
	يمثل طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين أثناء إستخدامهم لتكنولوجيا الإعلام	17

قائمة الجداول

	والإتصال.	
18	يمثل مدى نقص التجهيزات والوسائل يعيق المبحوثين أثناء أداء عملهم في المؤسسة.	
19	يمثل السلبيات الناتجة عن تكنولوجيا الإعلام والإتصال.	
20	يمثل تطلع المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه الموظف أثناء إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال.	
21	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تحسين الأداء والرفع من مردوديتهم الإنتاجية.	

المقدمة

عرف العالم تقدما تكنولوجيا مستمرا ومتسارعا، وقد مر هذا التقدم بعدة ثورات منها ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تعد من أهم التقنيات التي أضحت ضرورة من الضروريات المسلم بها، فلا يمكن تهميشها وتفاديها، بحكم أنها تقنيات مست جميع الميادين والمجالات فلم تستثن أي قطاع إلا وتوغلت فيه، حيث أحدثت هذه التكنولوجيات تغير عميق في مختلف جوانب الحياة، ومهدت الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات والمعرفة، أين تحتل تكنولوجيا الإعلام والاتصال مكانة هامة ومحورية، بما يتيح للمجتمعات والمؤسسات فرصة الإرتقاء في سلم التنمية وهو ما جعل من التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة بالنظر إلى دورها الفاعل في مختلف الميادين سواء الإجتماعية أو الإقتصادية الثقافية والسياسية وحتى التعليمية، فكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت إستمراريتها وبالتالي تطويرها.

وهذه التطورات الكبيرة في ميدان وسائل الإعلام والاتصال أدى إلى ضرورة إدخالها إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على إختلافهمن أجل مسايرة واقتناء أحداث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال بإعتبار أن إدخال هذه التكنولوجيا في عمل المؤسسات يساهم في تحديث أنظمتها وأساليب العمل فيها.

وتتسارع المتغيرات من حولنا مما يزيد من دور الموارد البشرية وقدرتها على إحداث التغير المنشود، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها ومدى كفاءتهم، حيث تسعى المؤسسات إلى تعزيز إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين مستوى أداء العاملين والذي يعد من أولويات الإدارة فرجع مستوى الأداء يؤدي بالضرورة إلى تحسين نمط العمل وتفعيل عملية تقديم الخدمات، ويخضع هذا الأداء إلى تقييم من طرف المشرف على عملية التقييم وذلك بالإعتماد على طرق وأساليب من شأنها تحفيز الموظفين على أداء أفضل.

ولهذا سناحاول في هذه الدراسة دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة في كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

ومن أجل معالجة هذا الموضوع من كل جوانبه تم وضع خطة منهجية تتكون من خمسة فصول يتمثل الفصل الأول في الإطار المفاهيمي، حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة تساؤلاتها التي

إستخرجنا منها الفرضيات، وأيضاً تناولنا أسباب إختبار الموضوع وأهميته وكذا أهداف الدراسة، مروراً بتحديد مفاهيم الدراسة كما تناولنا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فيتمثل في ما هية تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطرقنا فيه إلى تعريفها، نشأتها، خصائصها وأنوعها، وأيضاً أهميتها ووظائفها، ونختم الفصل بإيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أما الفصل الثالث فهو متعلق بماهية الأداء الوظيفي، ويتضمن مفهوم الأداء الوظيفي أهميته وعناصره، أنواعه ومحدداته، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء وأبعاده وأخيراً تقييم الأداء الوظيفي.

أما الفصل الرابع فيتناول المدخل النظرية والتي قيمناها إلى جانبين جانب يتناول النظريات المفسرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال والمتمثلة في النظرية الحتمية التكنولوجية، ونظرية إنتشار المبتكرات ونظرية معادلة وسائل الإعلام، أما الجانب الثاني فيتناول النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وتتمثل في النظريات الكلاسيكية وهي نظرية الإدارة العلمية، نظرية التقسيم الإداري، النظرية البيروقراطية وكذلك نظرية العلاقات الإنسانية أنا النظريات الحديثة فتمثلت في نظرية الحاجات والحوافز ونظرية X و Y.

أما الفصل الخامس والمتمثل في الإطار المنهجي للدراسة فيتناول مجالات الدراسة المتمثلة في المجال الجغرافي، المجال البشري والزمني، وتناولنا منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة والاقتراحات والتوصيات، ثم الخاتمة لنعرج بعدها على قائمة المصادر والمراجع ثم قائمة الملاحق، لنختم بملخص الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي.

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أسباب إختيار موضوع الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: مفاهيم الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية

يعد الإتصال من أقدم مظاهر النشاط الإنساني، إذ يقوم على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر، فهو عملية تفاعل إجتماعي قائم عليها ثبات المجتمع وتطوره، ومع أنه في ظاهرة فعل بسيط إلا أنه كموضوع ظاهرة شغل إهتمام الكثير من العلماء والباحثين، وما أسس له كعلم له صلة وثيقة بفروع معرفية شتى، وهو ما أدى إلى إتساع مجاله وما جعله أكثر إنتظاماً وضبطاً خاصة في ظل تغيرات المجتمع وتطوراته فمن عصر التنوير بظهور الطباعة وبروز الإعلام بهذا المصطلح كتخصص له محدداته إلى النهضة الأوربية وبروز معالم المجتمع الصناعي الحديث الذي مهد للتطور التكنولوجي على كافة الأصعدة، فوصلنا بذلك إلى عصر التكنولوجيا والسرعة نتيجة التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة فأخذت الحياة اليومية والتنظيمية فأصبحت أساس العمل، التسيير... الخ.

كما سهلت عملية الإتصال بكل أنواعه وفي كل المجالات ومهدت الطريق للإنتقال من المجتمعات الصناعية إلى مجتمعات معرفية أو معلوماتية من خلال التدفق المعلوماتي الهائل في إطار ما يعرف بتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

فظهر تكنولوجيا الإعلام والإتصال بمختلف وسائلها وتقنياتها أسس لجيل جديد من المجتمعات وجعل منها جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية بل إنتقلت النظرة إليها من نظرة الدهشة والإنبهار بها إلى إنتظار الجديد منها والتعامل معها بكل سهولة فإستعملها يقود إلى إعادة إبتكارها من جديد ما يؤدي إلى مزيد من الاستخدام خاصة وأنها جاءت لتلبية حاجات الأفراد بتطوراتها فهي مجموع الأفكار والمعدات والتقنيات والوسائل المسهلة للحياة الإجتماعية، وتشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، فبسرعة بذلك مسرى حياتهم وساهمت بقوة في دفع مسار التنمية الاقتصادية والإجتماعية والأكثر من ذلك أنها أصبحت مقياساً لتطور الأمم أو تخلفها، فمن يملك تكنولوجيا الإعلام والإتصال يملك المعلومة، ومن يملك المعلومة هو الأكثر قوة وهو المسيطر، كما أن

الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي

إستخدامها في المؤسسات أصبح من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في بنية العمل وفي أي بنية كانت داخل المجتمع عملية أو علمية أو تعليمية.

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والإتصال من أهم مدخلات المؤسسة فإنها تؤثر على قدرة أداء المؤسسات لوظائفها الأساسية بفعالية كالسرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة، وكذلك التقليل من التكاليف والحد من إستخدام الملفات الورقية ومواكبة التطورات فيما يتعلق بأساليب تقديم الخدمات وتحثل تكنولوجيا الإعلام والإتصال دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء الوظيفي المميز من جهة والمرن من جهة أخرى حيث يعرف هذا الأخير بأنه نتاج جهد عضلي وفكري يقوم به الموظفون لإنجاز عمل معين من أجل الوصول إلى الأهداف التي تم تسطيرها.

وفي ضوء التعرف على العلاقة التي تقوم بين إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال والأداء الوظيفي والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء حيث سنقوم في محور دراستنا هذه بالوقوف على واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة وعلاقتها بأداء الموظفين في هذه المؤسسة من خلال معرفة أهم التكنولوجيات المستخدمة فيها وكذلك في إسهامها في حل مشكلات الأداء التي تواجه موظفي المؤسسة والوقوف على أهم النقائص التي تؤثر بصفة مباشرة وغير مباشرة على أدائهم بإعتباره أهم عنصر في رسم طريق المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها وللحفاظ على رقيها وبقائها.

ومن هذا المنطلق الجدير بالدراسة نطرح التساؤل التالي:

ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

1- ماهي أهم التكنولوجيات التي تستخدم في إدارة المؤسسة؟

2- ما هو أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة؟

3- ما هي العوائق التي تعترض استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإعتباره أداة فعالة في تحسين الأداء الوظيفي؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل فعال في إدارة المؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

- 1- جهاز الحاسوب والانترنت والهاتف الثابت من بين أكثر الوسائل المستخدمة في إدارة المؤسسة.
- 2- تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور فعالا في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- 3- هناك عوائق تعترض استخدام الإعلام والاتصال بإعتبارها أداة فعالة في تحسين الأداء.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

لم يكن إختيارنا لموضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقتها بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة من باب الصدفة وإنما هناك عدة أسباب تضافرت لتشكل لنا حافزا لإختيار الموضوع وهي:

الأسباب الموضوعية:

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.
- معرفة أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تعتمد عليها إدارة المؤسسة.
- معرفة أهم التكنولوجيات وعلاقتها بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة.

الأسباب الذاتية:

- إهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- محاولة التعرف على تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة وما مدى مواكبة المؤسسة لها.
- الرغبة في معرفة الإنعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسة.

رابعاً: أهمية الدراسة

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العملية وتبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

- معرفة فائدة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.
- البحث الجدي حول التكنولوجيا المستخدمة في إدارة المؤسسة ومعرفة أثرها على الأداء الوظيفي.
- التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال.

خامساً: أهداف الدراسة

- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.
- الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام، وأثار هذا الإستخدام على الأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة.
- الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.
- الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في إنمائها.

سادساً: مفاهيم الدراسة

1 - التكنولوجيا:

لغة: هي مركب من مقطعين (Techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية" و (logy) وتعني "علم" أو "نظرية" وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي" وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفياً (تكنولوجيا). Technology. (1)

(1) فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصال (المفهوم - الإستعمالات - الأفاق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2010، ص 20.

إصطلاحاً: يعرف قاموس أوكسفورد التكنولوجيا بأنها "الدراسة العلمية" للفنون العلمية أو الصناعة وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم. (1)

- ويعرفها أيضا "سمير عبده" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحلها التاريخية. (2)

- كما يعرفها أيضا بأنها المعالجة النظامية للفن، أو جميع الوسائل التي تستخدم لإنتاج الأشياء الضرورية لراحة الإنسان، واستمرارية وجوده وهي طريقة فنية للأداء، أو إنجاز أغراض عملية. (3)

التعريف الإجرائي:

التكنولوجيا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتسخيرها لخدمة الإنسان ورفاهيته.

2 - الإعلام:

لغة: الإطلاع على الشيء، فيقال بالخبر، أي أطلعه عليه. (4)

- وورد في القاموس المحيط "علمه كسمعة علما (بكسر) وعرفه وعلم هو نفسه، ورجل عالم وعليم جمعها علماء، وعلم كجهال، وعلمه تعليما وعلما ... أعلمه إياه فتعلمه. (5)

إصطلاحاً:

- يعرف العالم الألماني "أوتو جروت" الإعلام بأنه "التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في الوقت نفسه" (6)

-
- (1):مجد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص 44.
 - (2):محمد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام و التأثير)،مؤسسة كنوز الحكمة لنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011، ص 2.
 - (3):محمد محمود الحيلة: تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، 1998، ص 21.
 - (4):عبد الفتاح أو معال: أثر وسائل الإعلام على تعليم الأطفال وتنقيفهم، دار الشروق للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2006، ص 15.
 - (5):عبد الرزاق الدليمي: الإعلام في ظل التطورات العالمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2016، ص 13.
 - (6):سارة بوريش: نظريات الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص 25.

- ويعرف أيضا بأنه "فن إستقصاء الأنباء الأنية ومعالجتها، ونشرها على أوسع الجماهير وبالسرية التي تتيحها وسائل الإعلام الحديثة". (1)
- كما يعرف أيضا بأنه كل نقل للمعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية، بطريقة معينة، خلال أدوات ووسائل الإعلام والنشر الظاهرة والمعنوية، ذات الشخصية الحقيقية أو الإعتبارية بقصد التأثير، سواء عبر موضوعيا أو لم يعبر وسواء كان التعبير لعقلية الجماهير أو لغرائها. (2)

التعريف الإجرائي:

أي وسيلة أو تقنية يتم من خلالها نشر الأخبار وإيصال المعلومات للأفراد.

3- الإتصال:

- لغة: إن كلمة إتصال (communication) مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (communes) وتعني عام ومشارك. (3)

إصطلاحا:

- يعرفه Broun: هو عملية نقل الأفكار والأداء من شخص إلى آخر أو داخل نفس الشخص، بغرض خلق الفهم لدى الشخص الموجه إليه الإتصال.
- كما يعرفه "ديفيد" بأنه عملية تمرير المعلومات من فرد إلى آخر. (4)
- ويعرف أيضا بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها تبادل معان بين طرفين بهدف التأثير في سلوك الطرف الذي يستقبلها أو يتلقاها. (5)
- وأيضا عو عملية يتم تبادل المفاهيم بين الأفراد من خلال نظام الرموز المتعارفة. (6)

(1): بسام عبد الرحمن المشاقبة: نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2010، ص 14.

(2): فاطمة حسين عواد: الإتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 13.

(3): بشير العلاق: نظريات الإتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2010، ص 13.

(4): علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص ص 346. 347.

(5): فريد فهمي زيارة: وظائف الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2009، ص 247.

(6): فاطمة حسين عواد: مرجع السابق، ص 17.

- ويعرفه "جورج لندبرج" بأنه نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صورة أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.⁽¹⁾

التعريف الإجرائي:

الإتصال هو إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد.

4- تكنولوجيا الإعلام والإتصال:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي أو الإتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية إتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الإتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

- كما تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها.⁽²⁾

التعريف الإجرائي:

هي تلك الوسائل والابتكارات والأدوات التي توصل إليها الإنسان في ميدان الإعلام والإتصال.

5- الأداء:

لغة: يؤدي، ينجز، يؤدي وفقا لعرف معين.

إصطلاحا: هو تحقيق بعض الشروط او الظروف التي تعكس نتيجة، أو مجموعة نتائج معينة

لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص.⁽¹⁾

(1):فضيل دليو: الإتصال (مفاهيمه - نظرياته - وسائله)، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص 16.

(2):محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره ، ص 3.

- ويعرف أيضا بأنه النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال أو تنفيذ الأعمال. (2)
- ويعرفه "كيراكيم" بأنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة. (3)

التعريف الإجرائي:

هو قيام الأفراد بمهام وأنشطة مختلفة.

6 - الوظيفة:

- لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين وتأتي بمعنى الخدمة المعينة.
- إصطلاحا: هي كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها إلتزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية. (4)
- تعرف أيضا: على أنها مجموعة من المهام أو الأعمال المتشابهة من حيث النوع والمستوى التنظيمي. (5)
- وهي أيضا مهمة محددة لها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والخصائص وتختلف عما لغيرها من المهمات الأخرى، ولها نمط من أنماط العلاقات الواضح (أي شخصية داخل المنظمة). (6)
- هي مجموعة من الواجبات، التي تؤدي بواسطة فرد ما، ولها صفة التكرار، ولها صفة التماثل، وتحتاج إلى تجانس في المعارف والمهارات، وهي موجودة بصرف النظر عن وجود من يشغلها أو عدمه. (1)

-
- (1): فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء البشري، دائرة المكتبة الوطنية، د، ط، عمان، 2010، ص 59.
 - (2): عبد الباري إبراهيم درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، د، ط، مصر ، 2003، ص 25.
 - (3): إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص 104.
 - (4): عثمان فريد رشدي: التدريب المهني ، دار الراجحة للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2012، ص 63.
 - (5): نجم عبد الله الغزاوي، عباس حسين جواد: تطور إدارة الموارد البشرية (المفهوم، الأستراتيجية، الموقع التنظيمي)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2010، ص 96.
 - (6): صفوان محمد المبيضين، عائض بن شافي الأكلبي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2013، ص 57.

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد.

7 - الأداء الوظيفي:

قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكيد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم.

ويعرف أيضا بأنه عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في

أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم.⁽²⁾

التعريف الإجرائي: قيام الفرد بمجموعة من المسؤوليات والواجبات والمهام التي تكلفه بها المنظمة

أو المؤسسة التي يعمل بها.

8 - الإدارة:

لغة: هي كلمة لاتينية تعني الخدمة أو المساعدة ومن تم تعني كلمة الإدارة تقديم الخدمة أو

المساعدة للغير وذلك على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين.⁽³⁾

إصطلاحا: هي ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق نوع من التنسيق والتعاون بين جهود عدد من

الأفراد من أجل تحقيق هدف عام.⁽⁴⁾

يعرفها "يايلور" بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الفرد، مع التأكيد من أنهم يفعلون ذلك

بأحسن طريق وأرخص التكاليف.⁽⁵⁾

(1): رولا نايف المعايطه، صالح سليم الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص 234.

(2): عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، د، ط، القاهرة، 2001، ص 42.

(3): طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، د، ط1، القاهرة، 2007، ص 57.

(4): يوسف مسعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، د، ط، الجزائر، 2013، ص 221.

(5): علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 24.

ويعرفها أيضا "أرنيسست ديل" بأنها تنفيذ الأعمال عن طريق الآخرين لتحقيق هدف معين.

و"بياجي" يعرفها بأنها التنظيم والترتيب الخاص للجهود الجماعية للبشر.⁽¹⁾

التعريف الإجرائي: هي عملية تخطيط وتنظيم للمشاريع بهدف تحقيق أهداف معينة.

9 - المؤسسة:

لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل (أسس) الأس والأسس و الأساس: كل مبتدأ

شيء.

والأسس والأساس أصل البناء، والأسيس أصل كل شيء، وأس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في

الرحم، وأس البناء مبتدؤه.

إصطلاحا: هي منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج

سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.⁽²⁾

وهي وحدة إقتصادية، مؤلفة من مجموعة أفراد متضامنين تربطهم علاقات معينة من أجل تحقيق

هدف معين.

وهي أيضا كيان إجتماعي، وتجمع إنساني جامع للأفراد العاملين بهدف تنفيذ وإيداء أعمال

ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها.⁽³⁾

(1):عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار: إدارة المؤسسات الاجتماعية مدخل سوسيولوجي، المكتب الجامعي الحديث، ط، الإسكندرية، 2001، ص 8.

(2):جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والإتصال (الوظائف، الهياكل، الأدوار)، ديوان المطبوعات الجامعية، د، ط، 2010، ص 5.

(3):نبيل جواد: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2007، ص 19.

كما تعرف أيضا بأنها نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي يعتمد كل جزء منها على الآخر وتتداخل العلاقات فيما بينها وبين البيئة الخارجية لتحقيق الأهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها. (1)

سابعاً: الدراسات السابقة.

الدراسات السابقة لها أهمية في تدعيم أي بحث لأدائها توفر له الكثير من المعلومات سواءً نظرية أو إجرائية وذلك بغية الاستفادة منها في مراحل البحث، والحديث عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين ومن بين هذه الدراسات.

1- الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

* الدراسات المحلية

الدراسة الأولى:

دراسة شايب محمد بعنوان " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بسطيف، مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع: الاقتصاديات المالية بنوك ونقود، السنة الجامعية 2006 / 2007م.

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير مختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

و تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في: ما هو أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية؟.

(1):نوري منير: تيسير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2014، ص 15.

وتتدرج تحت هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا يقصد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ وما هي الأنواع المستخدمة في البنوك؟.
- ما هي التأثيرات العديدة التي تحدثها التكنولوجيا في البنوك؟.
- ما هو الغرض من اعتماد البنوك التجارية الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ و ما هي مزاياها؟.
- إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم؟.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالنظر إلى طبيعة الموضوع، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات المرتبطة بالموضوع، ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية:

- الزيارات والملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية وموقع البنك الإلكتروني.
- برنامج Microsoft Office Excel والذي يستخدم في التصفية الآلية لقاعدة البيانات الكبيرة Filtration Automatique، وحساب عدد العمليات وحجم المبالغ الخاصة بالعمليات التي شملتها أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الوكالات شهريا، وكذا إعداد الجداول والرسوم البيانية.
- وقد بينت نتائج الدراسة التطبيقية العلاقة التفاعلية الكبيرة بين تكنولوجيا ونشاط البنك، وتجسدت هذه العلاقة التفاعلية من خلال الأثر الواضح على وظيفة الإنتاج وإنتاجية المصالح، وكذا وظيفة توزيع خدمات البنك بالرغم من أن البنك محل الدراسة في بداية طور الاستفادة من مزايا تكنولوجيا أنظمة الدفع الآلية الجديدة.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في متغير تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمتغير مستقل، واستخدام نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في المتغير التابع، وتختلف مع دراستنا في اعتمادها على منهج دراسة حالة، بالإضافة إلى اختلاف في النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة مع دراستنا الحالية.

الدراسة الثانية:

دراسة طويهي فاطمة بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية " دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، السنة 2014-2015م. تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.

حيث تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في: ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟.

وتدرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟.

- هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟.

- ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت فيما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد؟.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ركزت الدراسة على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتم الاعتماد أيضا على البطاقة الفنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة.

وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة اللسانس، وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارات.

- لشركة الكهرباء بتيارات نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إدارتها.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في المنهج العلمي المعتمد وهو المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية في جمع المعلومات.

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة في حين دراستنا تناولت استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي في المؤسسة واختلفت أيضا في العينة ومجتمع الدراسة .

الدراسة الثالثة:

دراسة زلماط مريم تحت عنوان: " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية "، دراسة حالة بسوناطراك، فرع STH، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية بجامعة تلمسان سنة 2009 - 2010م.

الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي

تهدف هذه الدراسة إلى إثبات أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تزيد الاستمرار والنجاح في الأسواق، واكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف والتوصل إلى عنصر التفوق والإبداع وقد صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟.

والتي انبثق عنها أسئلة فرعية على النحو التالي:

- ما هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ خصائصها؟ تأثيرها؟ و إنعكاساتها؟.

- ما هي إدارة المعرفة؟ مبادئها؟ عملياتها؟ واستراتيجياتها؟.

- ما هي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإدارة الموارد البشرية؟.

وقد اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة والآثار المترتبة عليها.

ومن النتائج المتوصل إليها:

- إن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية إنجاز أعمالهم.

- اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة، بتوفير البنية التحتية اللازمة مع الحرص على توفير التدريب والتكوين للموارد البشرية.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأيضا في كونها اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع واختلفت في الجانب الميداني حيث أذّها قامت بدراسة حالة في حين دراستنا اعتمدت على دراسة ميدانية فكلا من الدراستان اعتمدت على أداة مختلفة.

2 - الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

الدراسة الأولى:

دراسة سيهام بن رحمون بعنوان " بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي " دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.

أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، السنة الجامعية 2014 - 2015م.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة، وذلك بالتعرف على مدى استيفاء بيئة عملهم الداخلية ورضاهم عن عناصرها، إضافة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للإداريين من خلال تقييمهم لأدائهم في ظل عناصر بيئة عملهم الداخلية وفي ظل رضاهم أو عدم رضاهم عنها.

حيث تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟.

واندرج تحت هذا التساؤل تساؤلين فرعيين، حيث ركز الأول على مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية والمادية) في الإدارة الجامعية، وركز التساؤل الثاني على مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية بمعرفة مدى رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية ومعرفة مستوى تأثير هذه العناصر على أدائهم الوظيفي وذلك من خلال جملة من المؤشرات التي وضعتها الباحثة كمعايير للأداء الوظيفي.

الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي

وتم استخدام المنهج الوصفي في دراسة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الإدارية والمالية، وتم استخدام الاستمارة المقننة والبسيطة بجمع المعلومات والبيانات الميدانية اللازمة للدراسة والتي تم تصميمها في ضوء الدراسة النظرية وزعت على عينة الدراسة من الإداريين في الإدارة الجامعية بجامعة باتنة وهي عينة احتمالية عنقودية قدرت ب: 106 مبحوث.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66.50% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد).

- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمالية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال النتائج التالية:

أ - رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%.

ب - أثر عناصر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 63.26% وعال بنسبة 12.39%.

ج - من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60.83% بشكل دائم، وأحيانا بنسبة 31.33%.

وبالتالي فإن مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي لأن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي ومستوى تأثيرهم نسبي أيضا على أدائهم وكذا أدائهم الوظيفي وفق مؤشرات نسبي جدا من وجهة نظر أفراد العينة.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في بعض الإجراءات المنهجية حيث اعتمدت على المنهج الوصفي بالإضافة إلى الاتفاق في أدوات جمع البيانات فكلا الدراستان اعتمدت على الاستمارة وهناك اتفاق في مجتمع الدراسة.

أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في حجم العينة والنتائج المتوصل إليها.

-الدراسات العربية-

الدراسة الثانية:

دراسة ريم بن عمر بن منصور الشريف بعنوان " دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي " دراسة تطبيقية على الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة السنة 2013م.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو الدور الذي تسعى إدارة التطوير لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات أو الأقسام داخل الجامعة؟.

- ما هو تأثير التطوير على أداء العاملين؟.

- ما هي الأنشطة التي تقدمها إدارة التطوير الإداري في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات والأقسام داخل الجامعة؟.

- قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض الظواهر كما هي موجودة في الواقع وتحليل المعلومات ووضع الحلول المناسبة لها، وتم استخدام الاستنابة كأداة لجمع المعلومات من عينة عشوائية بسيطة، وتكونت مجموعة الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم 241 موظفة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- قيام إدارة التطوير الإداري بالدور التي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والأقسام داخل الجامعة، وذلك من خلال المحاور التالية:

- تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة، كما أشارت إلى وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير وهي كالتالي:

- طول الإجراءات المتبعة داخل العمل، تعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل.

- عدم ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، كما تتشابه في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي والأداة المستخدمة والتي هي الاستمارة (الاستنابة).

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل، حيث أن المتغير المستقل الخاص بدراستنا هو تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمتغير المستقل في هذه الدراسة هو إدارة التطوير الإداري كما أن هناك اختلاف في حجم العينة ومجتمع الدراسة والنتائج المتوصل إليها.

الدراسة الثالثة:

دراسة نادر حامد عبد الرزاق أبو شرخ بعنوان " تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين "، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، السنة 2010م.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع 220 إستنابة على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وقد تم استرجاع 210 إستنابة أي بنسبة 96.5%.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية لنظام الحوافز وأداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وأداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات والأداء الوظيفي.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنصاف في منح الحوافز والأداء الموظفين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول مجال مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الدائرة في مجال منح الحوافز والمكافآت لصالح الدائرة الإدارية وفي مجال فاعلية الحوافز لصالح الدائرة التجارية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين في جميع المجالات تعزى في متغيرات الدرجة الوظيفية، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما أنّها تتشابه في المنهج العلمي المتبع والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى أداة الاستمارة كأداة رئيسية في البحث.

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل كما هناك تباين في حجم العينة ونوع مجتمع البحث كما هناك اختلاف في النتائج المتوصل إليها والنتائج التي سنتوصل إليها في هذه الدراسة.

مجالات الاستفادة:

من خلال الدراسة السابقة التي تم التطرق إليها في دراستنا الحالية والمتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي فقد تم توضيح رؤيتنا حول موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي كما تم الاستفادة منها في صياغة الإشكالية واستخراج بعض المؤشرات المتعلقة بكلا

الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي

المتغيرين، وضبط متغيرات البحث، كما ساعدتنا في تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وفي معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول الموضوع، كما أنّ الدراسة الحالية فقد استفادت من بعض الدراسات في معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة، وكذا معرفة أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة.

كما أفادتنا هذه الدراسات في تكوين فكرة واضحة عن الإطار النظري للدراسة الحالية بالإضافة إلى أنّها أعطتنا فكرة حول المناهج والأدوات اللازمة لجمع البيانات وكيفية توظيفها وتحديدها بدقة بعد أن كانت لدينا أفكار غامضة خاصة من الناحية المنهجية، كما ساعدتنا في صياغة بعض أسئلة الاستمارة، كما استفدنا من توصيات بعض الباحثين السابقين لتجنب بعض الأخطاء والصعوبات.

الفصل

الثاني: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تمهيد

أولاً: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثانياً: نشأة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

رابعاً: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

خامساً: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

سادساً: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

سابعاً: إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثامناً: سلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

خلاصة الفصل

تمهيد

عرفت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطورات كبيرة في مجالات عدة والتي أثرت بشكل كبير في حياة الأفراد والشعوب والمؤسسات والتي أصبحت لا غنى عنها، وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أولاً: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتتنوع حسب وجهة نظر الباحثين حيث لا يوجد تعريف واضح وشامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تعتبر مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، كما يتم عن طريق هذه الوسائط جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المسموعة المرئية، أو المطبوعة الرقمية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل والمضامين المسموعة أو المسموعة المرئية أو الرقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها⁽¹⁾.

وتعرفها منظمة الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: بأنها عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات⁽²⁾.

ثانياً: نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس" اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام

(1) - رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، جسور للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014، ص241.

(2) - فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014، ص16.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

النقط والشرط " وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر .

وفي عام 1876 استطاع " براهم بل " أن يخترع التلغراف لنقل الصوت الأدمي إلى مسافات بعيدة مستخدماً نفس تكنولوجيا التلغراف أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف تسريحة رقيقة من المعدن تهز حين تصطم بها الموجات الصوتية.

وفي عام 1877، اخترع " توماس أدسون " جهاز الفوتوغرافي تم تمكن العالم الألماني " إميل برلنجر " في عام 1877، من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام 1895 شهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة في 1928.

وفي عام 1896 استطاع العالم البريطاني "جوليموماركوني" من اختراع اللاسلكي، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبياً دون استخدام الأسلاك، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنظمة منذ عام 1919، كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر العشرينات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي، والاتصالات السلكية واللاسلكية، وفي 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة⁽¹⁾.

وخلال القرن الـ 20 اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التليفزيون) الوسائل الالكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية، مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التلفزيون، الفونوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي، فالقلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التليفزيون)، وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم

(1) - محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص 4-5.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الاتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة، كلما يحدث وقت وقوعه.

إلا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي أو المهني، وأصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم، النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا.

شهد النصف الثاني من القرن 20 أشكال التكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الاتصال تتجسد في تطور في تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدأ بالاتصالات السلكية مروراً بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وثورة الحسابات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (Multimedia)، ومرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية (INTERACTIVE)، ومرحلة الوسائط المهجنة (Hypermédia)، ومرتزاتها الأساسية هي الحسابات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.

وتتميز التكنولوجيا الجديدة للاتصال والإعلام والمعلومات (الحسابات الإلكترونية، الاتصالات الفضائية وإمكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي، وخدمات الفيديو تكست، والتيلتكست، الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكرووييف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عند بعد⁽¹⁾.

(1) - رضوان بلخيري : مرجع سبق ذكره، ص ص 5-6.

ثالثا: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أبرز الخصائص التي تتصف بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي:

1/ التفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، كذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم.

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

3/ اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا: في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسائل مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة في وقت إرسالها.

4/ قابلية التحرك أو الحركية: هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته، مثل: التلفون، النقال، تلفون السيارة أو الطائرة، التلفون المدمج في ساعة اليد، وهناك آلة لتصوير المستندات وزنها عدة غرامات، وجهاز فيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكس ميل يوضع في السيارة، وحاسب الكروني نقال مزود بطابعة.

5/ قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ظهرت مقدماته في نظام مينيتيل الفرنسي.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

6/ قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية لتتويع أكبر من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع وذلك عن طريق وضع معايير فنية لهذه الأجهزة يتم الاتفاق عليها بين هذه الشركات.

7/ الشبوع أو الانتشار: ويعني الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف تم تتحول إلى ضرورة نلمح ذلك في التليفون، وبعده الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.

8/ التدويل أو الكونية: البيئية الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية، وذلك حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة وتعقب المسارات التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم⁽¹⁾.

9/ التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل يمكنها نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة، تليفزيون الجيب، والهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

10/ التعقيد وكثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية، حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

11/ الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه

(1) - سهام الشجيري: اقتصاديات الإعلام، دار الكتاب الجامعي، ط1، لبنان، 2014، ص ص 271 - 273.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

التكنولوجيا في الدول الأقل تقدماً ولكن أيضاً في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي⁽¹⁾.

رابعاً: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1 - الصحافة

1-1 - تعريف الصحافة: هي كل مطبوع يصدر بصفة دورية سواء كان بصورة منتظمة أو غير منتظمة تحت اسم معين ثابت يؤثر في تشكيل الرأي العام⁽²⁾.

1-2 - نشأة الصحافة: يرجع تاريخها إلى زمن البابليين حيث استخدموا كاتبا لتسجيل أهم الأحداث اليومية لتعرف الناس عليها، أما في روما فقد كانت القوانين وقرارات مجلس الشيوخ والعقود والأحكام القضائية والأحداث ذات الأهمية التي تحدث فوق أراضي الإمبراطورية تسجل لتصل إلى الشعب ليطلع عليها.

وفي أوائل القرن السادس عشر وبعد اختراع الطباعة من قبل " غوتنبرغ " في مدينة ماينز بألمانيا ولدت صناعة الأخبار والتي كانت تضم معلومات عن ما يدور في الأوساط الرسمية، وكان هناك مجال حتى للإعلانات.

في حوالي عام 1465م بدأ توزيع أولى الصحف المطبوعة وعندما أصبحت تلك الأخبار تطبع بصفة دورية، أمكن عندها التحدث عن الصحف بمعناها الحقيقي وكان ذلك في بدايات القرن السادس عشر، وفي القرنين السابع عشر والثامن عشر أخذت الصحافة الدورية بالانتشار في أوروبا وأمريكا، وأصبح هناك من يمتهن الصحافة كمهنة يرتزق منها، وقد كانت الثورة الفرنسية حافز لظهور الصحافة الحديثة كما كانت لندن مهداً لذلك⁽³⁾.

(1) - محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص10.

(2) - فهمي العدوي: إدارة الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص98.

(3) - علي كنعان: مدخل إلى الصحافة والإعلام، دار الأيام للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2015، ص21.

1-3 - أهمية الصحافة

إنَّ أهمية الإعلام لا تخفى على أحد والصحافة باعتبارها من أبرز وسائل الإعلام أخذت حيزاً مهُماً في حياة المجتمع العصري.

ذلك أنَّ الإعلام وفي قمته الصحافة له دور كبير وفاعل في مختلف المجالات منها:

- توعية الناس وتوجيههم، بإعطائهم الأفكار الجاهزة والمعلبة، والمقترنة بأساليب الإقناع.

- فضح الممارسات الخاطئة للحكام، وتسليط الأضواء على مواطن الخطأ والغلط في تصرفاتهم، مما يسبب انتباه الجمهور إليها والعمل على تقويمها.

- وسيلة هامة في الدعاية الانتخابية، حيث تكون منبر للمرشحين لبيان أفكارهم وأرائهم ووعودهم وغير ذلك⁽¹⁾.

2 - الإذاعة

2-1 - تعريف الإذاعة

لغة: من أذاع الشيء بمعنى نشر وأشاع، وهي بمعنى النشر العام وذيوع ما يقال.

اصطلاحاً: هي الانتشار المنظم والمقصود بواسطة الراديو لمواد إخبارية وثقافية وتعليمية وتجارية وغيرها من البرامج، ليلتقطها في وقت واحد المستمعون المنتشرون في شتى أنحاء العالم باستخدام أجهزة الاستقبال المناسبة⁽²⁾.

2-2 - نشأة الإذاعة

- اكتشاف البطاريات التي تخزن وتولد الكهرباء.

- قام العالم الأمريكي " صمويل مورس " باختراع جهاز التلغراف السلكي.

(1) - فهمي العدوي: مرجع سابق، ص 99.

(2) - عبد الباسط محمد الحطامي: مقدمة في الإذاعة والتلفزيون، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 20.

- نقل أول رسالة تلغرافية من أربع كلمات عام 1844 بين مدينة بالتيمور ومدينة واشنطن.
- نقل أول رسالة بين أوروبا وأمريكا عبر الكيبل البحري عام 1866.
- قام العالم الألماني " هنريش هوتز " باكتشاف الكهرومغناطسية عام 1888.
- قام العالم الايطالي " ماركوني " ببناء جهاز لانتاج موجات الراديو عام 1895.
- نجح العالم " ماركوني " بإرسال أول رسالة مشفرة عبر جهازه الذي كان أول جهاز لاسلكي بالعالم.
- نقل العالم " ماركوني " عام 1901 أو رسالة لاسلكية عبر المحيط وعرف جهازه باسم الراديو.
- قام أحد الهواة الأمريكيين عام 1906 بإدخال الصوت البشري إلى التلغراف اللاسلكي⁽¹⁾.

2-3 - خصائص الإذاعة:

- السرعة الفائقة التي تنتقل بها الكلمة المذاعة من محطة الراديو إلى أذن المستمع منخطية حواجز المسافات والحدود والأمية والفقر، والحواجز الطبيعية والصناعية والجغرافية والسياسية بين الدول.
- الإمكانية في تسجيل المادة المذاعة وتكرار إذاعتها حسب سياسة القائم بالاتصال أو حسب رغبة المستمعين.
- مخاطبتها مختلف فئات الجماهير المتعلمين والأميين والمتقنين فهي تنقل لهم الثقافة والعلوم والفنون والأخبار أينما كانوا.
- تقديم خدمات عديدة ومتنوعة للمستمعين تفي بكل إحتياجاتهم ورغباتهم.
- مخاطبة المستمع وإشعاره بالحمية ويحقق له الألفة.
- يستخدم في التعليم والثقافة والاتصال بالجماعات المنعزلة في أي مكان وتحت أي ظرف وكل هذا يجعل الراديو أشبه بالجامعة المفتوحة التي تزود المستمع بكل ما يحتاجه من معلومات وأخبار وثقافة تساعد في حياته اليومية.

(1) - عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 145 - 146.

- يقدم برامجه ومواده الإعلامية بدون تكلفة للمستهلك ويخاطب كل الفئات والأعمار .
- صغر حجم جهاز الراديو، وسهولة استخدامه مما أتاح للمستخدم التنقل به من مكان إلى آخر والاستماع إليه في أي وقت⁽¹⁾.

3 - التلفزيون

3-1 - تعريف التلفزيون

أ - لغة بنكو^ن من مقطعين:

Téle: معناه عن بعد.

Vision: معناه الرؤية أي هو الرؤية عن بعد

- ب - اصطلاحاً: هو طريقة إرسال واستقبال الصورة والصوت من مكان لآخر بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية والأقمار الاصطناعية⁽²⁾.

3-2 - نشأة التلفزيون

- تعود فكرة اختراع التلفزيون للعالم الألماني (بول بنكو) عندما اخترع قرصاً ميكانيكياً .
- استفاد اختراع التلفاز من فكرة جهاز الراديو من ناحية تنظيم الموجات والتمويل والتخطيط البرمجي .
- في بداية العشرينيات دخلت الشركات المتخصصة بالإلكترونيات مجال البحث باختراع التلفزيون .
- اخترع العالم (فيلو) رسماً هندسياً لدائرة الكترونية تجعل بالإمكان نقل الصور المتحركة عام 1922.

- في العام 1923 طور العالم (غلاديمير) أول جهاز الكتروني للكاميرا .

(1) - عبد الباسط محمد الحطامي: مرجع سابق، ص 21 - 23.

(2) - محمد صاحب سلطان: وسائل الإعلام والاتصال (دراسة في النشأة والتطور)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص31.

- قدم العالم (فيلو) شكلاً جديداً لنظام التلفزيون الإلكتروني عام 1927.
- أقامت شركة جنرال إلكتريك نظاماً للبث التلفزيوني عام 1928.
- في العام 1936 قامت شبكة BBC ببث حي ومنتظم للتلفزيون في لندن.
- عرف الناس التلفزيون كسلعة تباع عام 1930 في مدينة نيويورك⁽¹⁾.

خصائص التلفزيون:

- ألوانه الزاهية وكبر حجم شاشته وصورته العالية الوضوح.
- إمكانية التنقل بين أكثر من قناة، بدلاً من الاعتماد على قناة إرسال واحدة.
- ينقل الأحداث الاجتماعية (على الهواء) ساعة وقوعها كزيارة الملوك والرؤساء أو افتتاح جلسات المجالس النيابية أو المظاهرات والمباريات... الخ.
- تصل رسائله للمشاهد وهو في جوه العائلي وربما في غرفة نومه وجو مع أهله بعيداً عن التكلفة الذي تتطلبه مشاهدة فيلم في قاعة سينمائية أو مشاهدة مسرحية.
- يعد أقرب وسيلة للاتصال المواجهي وقد يتفوق على الاتصال المواجهي في أنه يستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة ويحرك الأشياء الثابتة.
- للتلفزيون مقدرة خاصة في التربية والتعليم وذلك لجمعه بين الصوت والصورة وسيطرته من خلالهما على حاستي البصر والسمع، ولذا فإنّ التلفزيون كوسيلة بصرية سمعية يمثل 88% في تحصيل المعرفة البشرية حيث تلعب الصورة دوراً كبيراً في الإدراك الحسي للمعلومات اللفظية التي تصاحبها.
- وسيلة لعرض الإعلانات⁽²⁾.

4 - الحاسب الإلكتروني:

(1) - عبد الرزاق محمد الدليمي: مرجع سابق، ص ص 146 - 147.

(2) - عبد الباسط محمد الحطامي: مرجع سبق ذكره، ص ص 23 - 24.

4-1 - تعريف الحاسب الإلكتروني: هو آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقاً لبرامج موضوعه مسبقاً (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (مخرجات) في شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو في صورة تقرير أو في شكل جدول بيانات.

4-2 - نشأة وتطور الحاسب الإلكتروني

وقد مرت الحسابات الإلكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

1- ظهر الجيل الأول من الحسابات عام 1946 من خلال العلماء (جون موشلي) و (ابكارت) و (جولد شياني) وهو الحاسب Eniac ثم تكونت أول شركة لانتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم Mminac.

2- ظهر الجيل الثاني من الحسابات الإلكترونية في أوائل الستينات بعد استخدام عناصر الترانزيستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة Vacuumtube .

3- أدى استخدام الدوائر الإلكترونية Integrated circuits إلى ظهور الجيل الثالث من الحسابات الإلكترونية في عام 1969.

4- ظهر الجيل الرابع من الحسابات خلال عقد السبعينات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة وبعد تطويع المواد فوق الموصلية وأشباه الموصلات الحرارية Semiconducto.

5- ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي Personale Computer وهو يتمتع بصغر الحجم وسهولة التشغيل والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التلفون والتلفزيون⁽¹⁾.

4-3 - مميزات الحاسب الإلكتروني

(1) - ماهر عودة الشمالية وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص ص 109 - 110.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- يلعب الحاسب الالكتروني دورا هاما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والصلاحية ويترتب عليها جميعاً الكفاءة العالية في الأداء.
- له القدرة على إجراء العمليات الحسابية المنطقية المعقدة جداً، والتي يصعب تنفيذها يدوياً .
- القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة مرتبة ومنظمة بحيث يسهل استرجاعها في أزمنة ضئيلة للغاية.
- له القدرة على إنجاز كافة الوظائف والمهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات المخزنة مع توفير الحماية الشاملة لها والضمان الكامل ضد فقدها أو تلفها بواسطة المستفيدين.
- يدخل البرنامج والبيانات منطقة عمل الذاكرة في الحاسب ويتم تشغيلها فيها بواسطة وحدة التحكم ووحدة للحساب، وحيث أنه غير قادر على التفكير فيجب أن نضع له التعليمات التي يتداولها بسرعة فائقة⁽¹⁾.

5 - الهاتف النقال

5-1 - تعريف الهاتف النقال

عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببيت واستقبال الرسائل الصوتية والنصية و الصورة عن بعد وبسرعة فائقة⁽²⁾.

5-2 - نشأة الهاتف النقال:

ترجع بدايته إلى ما كان يعرف باسم المذياع الهاتفي الذي نتج عن تطور التلغرافيا اللاسلكية في أوائل القرن العشرين، وفي عام 1948م تم اكتشاف طريقة جديدة يسرت الاتصال بكل من لديه جهاز

(1) - حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2009، ص ص 106 - 107.

(2) - فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص 257.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

خاص ثم طورت أنظمة هاتفية وطنية تسمح لعدد محدود من المواطنين الانتفاع بخدماته (الأغنياء) ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال مجموعة " طومسون " الفرنسية 1958 ثم النظام الهاتفي الأمريكي (AMPS) عام 1978 تلاها نموذج الشمال الأوروبي (NMT) معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك والذي أصبح حينها أول خدمة راديو هاتفية عملياتية في العالم، وبعد ذلك ظهر في بريطانيا النظام الخلوي الشامل (TACS) المتفرع عن نظام (AMPS).

في عام 1982 قامت معظم الدول الأوروبية إلى تكوين ولجنة مشتركة كلفت بالعمل على إنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية تسمح باعتماد نظام رقمي مشترك، وفي أكتوبر 1991 أعلن عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة (GSM) الذي لقي رواجاً كبيراً في مختلف أنحاء العالم منذ عام 1998 بعدها جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديو إرسالية بفضل 66 قمراً تغطي جميع العالم و نتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة.

ويتوقع أن خمس سكان العالم سيمتلكون جهاز الهاتف النقال مع حلول عام 2006 مقابل شخص واحد من كل عشرة في الوقت الحالي، وفي أوروبا قد ترتفع النسبة لتتجاوز 100 أي أكثر من هاتف نقال واحد لكل شخص وبحلول عام 2011 قد يتضاعف عدد الذين يمتلكون الهاتف النقال لأنه أصبح في متناول الجميع⁽¹⁾.

5-3 - مجالات استخدام الهاتف النقال

بعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية أصبح الهاتف النقال كوسيلة اتصال متعدد وسريع ويستغل في الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة:

- المجال التجاري: أصبحت التجارة الإلكترونية، حيث جل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وإِجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجرات في تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها .

(1) - محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص 99-100.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- المجال الأمني: يستخدم الهاتف النقال بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصاً لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية.

- المجال الصحي: طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة.

- المجال التعليمي: قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي والرسمي⁽¹⁾.

6 - البريد الإلكتروني

6-1 - تعريف البريد الإلكتروني:

هو أسلوب لكتابة وإرسال واستقبال الرسائل عبر نظم الاتصالات الإلكترونية سواء كانت أو الشبكة العنكبوتية أو شبكات الاتصالات الخاصة داخل الشركات أو المؤسسات أو المنازل.

6-2 - بدايات ظهور البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني كان أداة أساسية في ابتكار الشبكة

العنكبوتية حيث طور عام 1965 كأسلوب اتصال لمجموعة مستخدمين لحاسوب عملاق، امتد البريد الإلكتروني بسرعة ليصبح وسيلة لنقل الرسائل عبر شبكة الانترنت أو خلال شبكة من الحواسيب.

قام " راي توملينسون " في عام 1971 بإضافة رمز @ للفصل بين اسم المستخدم واسم الحاسوب الذي يستعمله وبينما لا يعتبر هو مخترع البريد الإلكتروني إلا أن البرامج التي أصدرها مثل: " SNDMSG " و " READMAIL " كانت من أوائل البرامج التي ساعدت في تطوير البريد الإلكتروني بشكل كبير⁽²⁾.

6-3 - مميزات البريد الإلكتروني:

(1) - فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص266.

(2) - ماهر عودة الشمايلة وآخرون: مرجع سابق، ص203.

- إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين مهما بلغ عددهم.
- إرسال رسالة تتضمن نصا صوتيا أو فيديو والصور.
- السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة بضع ثواني فقط لكي تصل إلى المرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإنَّ البرنامج يحيط المرسل علما بذلك.
- يمكن للمستخدم أن يستخرج الرسائل من صندوق البريد ويشاهد الرسائل ومعرفة تاريخ ووقت وصول الرسالة وغيرها.
- سهولة تلقي الرسائل والرد عليها.
- انعدام حاجز الزمان والمكان حيث يمكن إرسال الرسائل إلى أي شخص وفي أي مكان وفي أي وقت.

7 - الانترنت

- 7-1 - تعريف الانترنت: مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، اختصارا للاسم الانجليزي "INTERNATIONAL NET NETWORK" ويطلق عليها تسميات، منها الشبكة، أو الشبكة العالمية، أو شبكة العنكبوت، أو الطريق الالكتروني السريع.
- وقد عرفها الكتاب الصادر عن برامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994 بأذِّها: شبكة اتصالات دولية، تتألف من مجموعة من شبكات الحاسبات، وترتبط بين أكثر من 35 ألف شبكة من مختلف شبكات الحاسب في العالم⁽¹⁾.

7-2 - نشأة الانترنت

كانت الانترنت نتيجة لمشروع أمريكي عسكري اسمه Arponet الذي أطلق عام 1969، وهو مشروع وزارة الدفاع في الولايات المتحدة الأمريكية، أنشئ هذا المشروع من أجل مساعدة الجيش الأمريكي عبر شبكات الحاسب الآلي وربط الجامعات ومؤسسات الأبحاث لاستغلال أمثل للقدرات

(1) - ماهر عودة الشمايلة وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص 203 - 204.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الحسابية للحواسيب المتوفرة وتحسباً لاحتمالات الحرب مع الإتحاد السوفياتي السابق في إطار الحرب البارد بين المعسكرين آنذاك من الأمور التي أسهمت في نمو الشبكة هو ربط المؤسسة الوطنية للعلوم جامعات الولايات المتحدة الأمريكية بعضها بعض مما سهل عملية الاتصال بين طلبة الجامعات وتبادل الرسائل الالكترونية والمعلومات لم يكن لدى المهندسين الذين خططوا للشبكة في بداية عهدها أدنى تطور لما آلت الشبكة اليوم، ويعزي نجاحها العملاق اليوم للمركزية الشبكة أو بمعنى آخر لا يوجد جهة واحدة تسيطر على مجريات الأمور بشأن الشبكة.

لم يجري استخدام الشبكة بشكل واسع حتى أوائل التسعينات من القرن العشرين وبالرغم من توفر التطبيقات الأساسية والمبادئ التوجيهية التي تجعل من استخدام الانترنت ممكن وموجود منذ ما يقرب من عقد.

وفي 6 آب، أغسطس، 1991، وفي المختبر الأوروبي للفيزياء والجزيئات CERN، والذي يقع على الحدود بين فرنسا وسويسرا، نشر مشروع الشبكة العالمية الويب والتي تم اختراعها من قبل العالم الانجليزي " تيم بير نرزي " في عام 1989.

وبحلول أواخر عام 1994 كان هناك تزايد ملحوظ في اهتمام الجمهور بما كان سابقا اهتماما للأكاديميين فقط.

وبحلول عام 1996 صار استخدام كلمة الشبكة قد أصبح شائعا، وبالتالي كان ذلك سببا للخلط في استعمال كلمة انترنت على أنها إشارة إلى الشبكة العالمية الويب، وفي غضون ذلك وعلى مدار العقد، زاد استخدام الشبكة (الانترنت) بشكل مطرد، وخلال التسعينات من القرن الماضي، كانت التقديرات تشير إلى استخدام الشبكة قد زاد بنسبة 100% سنويا، ومع فترة وجيزة من النمو الانفجاري في عامي 1996 و 1997، وهذا النمو هو في كثير من الأحيان يرجع إلى عدم وجود الإدارة المركزية⁽¹⁾.

7-3 - خصائص الانترنت

(1) - كامل خو رشيد مراد: الاتصال الجماهيري والإعلام (التطور - الخصائص - النظريات)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص ص 207، 208.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

7-3-1 - التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسم الاتصال الموجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه.

7-3-2 - التنوع: أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل لعملية الاتصال ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي ب:

- تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي - بريد الكتروني - جماعات النقاش - المؤتمرات عن بعد - الاتصال بمواقع الكترونية ومواقع محطات (TV).

- التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته (التنوع في محتوى الاتصال عبر وسائل - التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص).

7-3-3 - التكامل: تتيح عملية الاتصال الرقمي (عبر شبكات الاتصال) مختلف نظم الاتصال وأشكاله مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين وطباعة أو تسجيل أو إرسال.

7-3-4 - الفردية والتجزئة: يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال، وهو بذلك يعطي من شأن الفردية، كما تؤكد الاتصال الرقمية على سرية الاتصال خصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية.

7-3-5 - تجاوز الحدود الثقافية شبكة الانترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية.

7-3-6 - الاستغراق في عملية: شجع انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي على عملية الاتصال الرقمي والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي كما ساعد انتشار الوسائل الفاتئة والنصوص إلى الإبحار وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات و الأفكار⁽¹⁾.

8 - الانترنت

8-1 تعريف الانترنت:

تعرف على أنّها شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الانترنت يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية فشبكة الانترنت تقتصر على مؤسسة بعينها، ولا يمكن الدخول إليها إلاّ للعاملين بالمؤسسة وعن طريق كلمة مرور خاصة، تستخدم تطبيقات الانترنت بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد تكون سرية خاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط والحصول عليها في الوقت المطلوب وبشكل أسهل وأسرع⁽²⁾.

8-2 - إيجابيات الانترنت

وتتمثل إيجابيات الانترنت فيما يلي:

- إعادة التنشيط بصفة متزايدة تغيير المتطلبات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات.

- التنسيق، فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة.

- تقسيم العمل بين الوظائف وبين الوقائع الجغرافية لا تمنع التبادلات، مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف.

- التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.

(1) - ماهر عودة الشمايلة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 188-191.

(2) - هشام بوبكر: محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال للسنة أولى ماستر علاقات عامة، قسم علم الاجتماع، 2017، ص73.

- إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة.

تسمح الانترنت انت من خلق نظام معلوماتي بلغة منخفضة جداً وبالتالي تؤدي شبكة الانترنت إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة⁽¹⁾.

9 - الاكسترنات

9-1 - تعريف الاكسترنات

هي نتاج كل من الانترنت والانترانت معا، فهي شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء المؤسسة فقط، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين أو موزعين أو متعاملين أو شركاء أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد.

فالاكسترنات تتعامل مع المحيط الخارجي من شركاء ومتعاملين وموردين... الخ، لتسهيل التعامل والسرعة في نقل وتحويل المعلومات والبيانات بينهم مستعينة في ذلك بتطبيقات الانترنت، كما يمكن تقسيم الاكسترنات بحسب وظائفها فنجد مثلا: شبكة الاكسترنات للتوزيع، وشبكة الاكسترنات للتزويد... الخ⁽²⁾.

9-2 - إيجابيات الاكسترنات: تتمثل إيجابياتها فيما يلي:

1- تسهيل عملية الشراء في الشركات، إذ يمكن لشركة في منطقة الشرق الأوسط أن ترسل طلب الشراء إلى شركة يابانية ترتبط معها عبر شبكة الاكسترنات.

2- متابعة سداد وتحصيل الفواتير، حيث يمكن وضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

(1) - محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص74.

(2) - هشام بويكر: مرجع سابق، ص74.

3 - تواصل شبكات التوزيع، عن طريق ربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتشريع عملية الطلب والشحن وتسوية الحسابات⁽¹⁾.

خامسا: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات.

وتكمن أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة فيما يلي:

- 1 - تقليل تكاليف العمل وزيادة المبيعات.
- 2 - المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأثيرات في العمل.
- 3 - تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير .
- 4 - تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات و الوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم.
- 5 - تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية⁽²⁾.

(1) - محمد حافظ حجازي: إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، د ط، الإسكندرية، 2008، ص ص 46-47.

(2) - خلود عاصم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 234.

سادسا: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت وظائف عديدة للأفراد والأمم والشعوب جعلت منها مقياس قوة هذه الشعوب ومن هذه الوظائف:

- وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دوراً كبيراً في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.

- وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير في لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.

- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل: الفيديو تيكس والتلكست والبريد الإلكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة (CD) التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.

- هناك اختراعات جديديبدو أنّها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين ومع ذلك (الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي (DVD).

- أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يتسلمه المستفيد في منزله أو مكتبه حيث يقترب مستخدمو النصوص الإلكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم.

- قدمت تكنولوجيا الاتصال من خلال الأجيال الجديدة الهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات.

- خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت⁽¹⁾.

سابعاً: إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- تعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تقديم المعلومات (information) المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجاً للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين⁽²⁾.

- عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية، وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان⁽³⁾.

- إن تكنولوجيا الاتصال والإعلام قد حققت فتحاً جديداً في عالم الاقتصاد فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد، وهو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات، والتي تشكلت في العقد الأخير و اكتسحت أسهمها الأسواق المالية بسرعة مخلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي⁽⁴⁾.

(1) - وفاء نصري: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطلاب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015، ص 63-65.

(2) - محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007، ص52.

(3) - شطاح محمد وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، دار الهدى، د ط، عين مليلة، 2002، ص 100.

(4) - رضوان بلخيري: مرجع سبق ذكره، ص 255.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- قدمت أنظمة télétéxte الأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال للجمهور فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون⁽¹⁾.

- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الانترنت، تقوم الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية، حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع⁽²⁾.

ثامنا: سلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إنَّ سلبيات التكنولوجيا هي أكثر تعقيداً وأقل رسوخاً وبالتالي اتفاقاً إذ أنَّها على الغالب تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة وبايديولوجياتنا مواقفنا وأنظمتنا الاجتماعية والسياسة وتستفزها ومن هذه السلبيات نجد:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإنَّ هناك احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والمعرفية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية⁽³⁾.

- اندماج تكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات في منظومة واحدة هو أحد الأدوات الرئيسية المعلومة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، وأياً كان رأينا يتبدأً وقبولاً، أو نقداً واعتراضاً فإنَّ ذلك لا يغير في الأمر شيئاً، وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا ينتفسون هواءً جمعياً عالمياً إلى درجة كبيرة.

(1) - شطاح محمد وآخرون: مرجع سابق، ص 29.

(2) - محمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ص 55 - 56.

(3) - رضوان بلخيري: مرجع سبق ذكره، ص ص 255 - 256.

الفصل الثاني..... ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

لقد عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي الأورو - أمريكي، وترسيخ قيم الإمتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

- تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال القدوة، وكذلك ترويج الايديولوجيا الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية وهذا ما تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال اليوم.

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع، ... الخ وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.

إنَّ خطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية، لأنَّه وبكل بساطة أنَّ هذه التكنولوجيات لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقياتنا، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا وتقييدنا لسلبياتها، بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهئين لمعانقتها⁽¹⁾.

(1) - رضوان بلخيري: مرجع سبق ذكره، ص 256 - 258.

خلاصة الفصل

تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها و استرجاعها وقت الحاجة إليها.

ويعد تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أهم الانجازات التي قام بها الإنسان، ومزال هذا التطور مستمر يوم بعد يوم وظهور وسائل وتقنيات جديدة، فالتطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال زادت من خصائصها كالتفاعلية، الشبوع والانتشار، وكذا تقليص الوقت، كل هذا أدى إلى إلغاء الحواجز الجغرافية وأصبح العالم قرية كونية صغيرة.

كما أن تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال جعلها تدخل جميع مجالات الحياة من تعليم واقتصاد وعمل بالإضافة إلى المزايا والوظائف التي تقوم بها لا يمنع وجود عيوب وسلبات لهذه التكنولوجيا.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي.

ثاني: أهمية الأداء الوظيفي.

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي.

رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي.

خامساً: محددات الأداء الوظيفي.

سادساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

سابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي.

ثامناً: تقييم الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل

تمهيد

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في مختلف المجالات، وارتباط نجاح المؤسسات بمستوى الأداء الذي يقدمه الأفراد العاملين فيها، فالعنصر البشري يعتبر من أهم العناصر الأساسية داخل المؤسسة كما يعد أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين ونظراً لأهميته لا بد على المؤسسة تقييمه ومتابعته حتى تتمكن من الحكم على كفاءة الفرد في عمله.

ولقد حاولنا في هذا الفصل التعرف على الأداء الوظيفي ثم عرض بعض عناصره وبعض أنواعه ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه وتقييمه.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

لغة: يعني القيام بالواجب وهو مشتق من الفعل أدى، تأديته بمعنى أوصله وقضاه وهو أدى للأمانة من غيره، وتأديت له حقه أي قضيته.

اصطلاحاً: عرف الأداء في معجمي المصطلحات الإدارية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب⁽¹⁾.

يعرفه حمادات محمد حسن بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها⁽²⁾.

يعرف الأداء أيضاً بأنه: هو النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما لذلك فهو يعتبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفعالة وتحقق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح كالمستثمرين والموظفين والموردين والمجتمع بأكمله.

(1) - خالد أحمد الصرايرة: الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، مجلة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، الثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011، ص ص 206 - 207.

(2) - ناجي حسين ناجي الشريف: الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة نجران، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 6، العدد 8-أب، جامعة نجران، 2017، ص 90.

ويعرف كلود بلنش اليغر وآخرون الأداء بأذنه مجموع المؤشرات في شكل أرقام، الخاصة بنتائج شخص معين، والتي بإمكانها توضيح الإنجاز الأمثل⁽¹⁾.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء عنصرا حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقا من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة إلى ارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى خلال مراحل تطورها، كما يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمة ويتضح من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاث أبعاد رئيسية نظريا وتجريبيا وإداريا، فمن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحولت التي تجري هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء⁽²⁾.

ثالثا: عناصر الأداء الوظيفي

هناك عدة عناصر أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

1 - العامل: بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.

2 - الوظيفة: من ناحية متطلباتها وتحدياتها.

(1) - نور الهدى بن الدين، سفيان كويد: أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة شركة الاسمنت بني صاف، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، عدد 01، 2018، ص 25.

(2) - زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016، ص 99.

3 - الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي⁽¹⁾.

وبشكل أكثر تحديدا توجد عدة عناصر هامة تكوّن في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

1 - المعرفة بمتطلبات العمل: ويشمل المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية البراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل⁽²⁾.

2 - نوعية العمل: وتشمل الدقة، النظام، الإتقان، البراعة، التمكن الفني، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، والتحرر من الأخطاء⁽³⁾.

3 - كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز⁽⁴⁾.

4 - المثابرة وتشمل الجدية في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين⁽⁵⁾.

رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي

1 - حسب معيار الشمولية: قسم الأداء إلى جزئي وكلي:

- (1) - حسين محمد الحراحشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص92.
- (2) - شامي صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص65.
- (3) - لبصير هند: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2009، ص42.
- (4) - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2010، ص20.
- (5) - غازي حسن عودة الحلايية: أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2013، ص25.

1-1 - الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء.

يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والبقاء.

1-2 - الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، وأداء وظيفة التسويق⁽¹⁾.

وحسب نفس المعيار - معيار الشمولية يرى روبنسون وروبينسون **Robinson Danagaines** و **Robinson James** هناك ثلاث مستويات للأداء:

- الأداء على المستوى التنظيمي: التنظيم هو عبارة عن نظام كلي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عدداً من المخرجات لزيائنه، ويتكون هذا النظام من عدة عناصر هي: السوق أو مجموعة المستهلكين أو المخدومين متلقي الخدمة أو المنتج، إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على المخرجات الضرورية لعمله وهي: رأس المال والتكنولوجيا والموارد البشرية والتشريعات والوقت، ثم البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقيم التي يتأثر بها التنظيم.

ويعتبر كل تنظيم نظاماً يجب أن يتكيف مع التغيرات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

ويتكون الأداء على المستوى التنظيمي من العناصر الأساسية التالية:

* الإستراتيجية والأهداف: وتهتم بالمخدومين أو الجهات التي ستوجه لها الخدمات أو المنتج ونوعية هذه السلعة أو الخدمة، وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها.

(1) - سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، 2013، ص80.

* المقياس: وهو الأداء التي يمكن استخدامه بطريقة تخدم الإستراتيجية والأهداف.

* الإدارة: وهنا يجري البحث في كيفية تسيير الإدارة في مسارات واتجاهات وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح⁽¹⁾.

- الأداء على مستوى العمليات:

ويركز على التأكد من وجود العناصر الموائية:

* العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق إستراتيجية المؤسسة.

* أهداف العمليات: حيث يجري التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف المؤسسة ككل.

* تصميم أو هيكله العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.

* قياس العمليات: حيث يتم هذا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء وفعّال، ويمكن من تحليل العمل وتصويب الانحرافات.

- الأداء على مستوى الوظيفة:

من المعروف أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن العمليات تدار وتؤدي بواسطة الأفراد. المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل.

ويطلق على الأداء في هذا المستوى بالأداء الوظيفي للموارد البشرية سواء كان ناتجا عن أداء فرد واحد أو مجموعة من الأفراد.

وبالتالي فإن الأداء الوظيفي للمورد البشري هو المتحكم الأساسي في الأداء على مستوى العمليات ومن ثم على المستوى التنظيمي⁽¹⁾.

(1) - عز الدين هروم : واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص ص 27-28.

2 - حسب معيار الطبيعة:

ويقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء اجتماعي وأداء اقتصادي:

* الأداء الاقتصادي: ويتعلق بالاستخدام الأمثل للموارد التي تملكها المؤسسة.

* الأداء الاجتماعي: تزايدت أهمية الأداء الاجتماعي بتزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ويتعلق الأمر بالأهداف التي يجب على المؤسسات تحقيقها اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه⁽²⁾.

خامسا: محددات الأداء الوظيفي

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنّه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير، نظر لتعدد هذه العوامل من جهة، ولعدم معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى، والأداء هو نتيجة محصلة التفاعل بين عدة محددات وهي:

- الدافعية الفردية: تعبر عن مدى الرغبة الموجودة للفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسة وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

- القدرة لدى الفرد على أداء العمل إنَّ القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل⁽³⁾.

- إدراك الدور: يعني تصور الفرد للفرد و انطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنّّه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فإنَّ العامل أثناء أداءه لمهنته يتلقى مؤتمرات تترجم في شكل

(1) - عز الدين هروم: مرجع سابق، ص28.

(2) - إسماعيل حجازي، سعاد معاليم: دور التسيير على أساس الأنشطة ABM تحسين أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 28/27، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012، ص105.

(3) - دراعو فاطمة: علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم، قسم علم النفس والأرطوفونيا، جامعة وهران، 2016، ص72.

معلومات تكون عبارة عن توجيهات، وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثيره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه، فمثلاً: المكافآت التي يحصل عليها العمال (أ) يفسرها على أنها مقابل كفاءته وجدارته ويعتبرها دليل موضوعيته الإدارية، بينما يفسرها العامل (ب) على أنها محاباة ودليل على ذاتية الإدارة.

- بيئة العمل: معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي، حيث يجب تهيئته بما يتناسب وحاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح والرضا، وذلك من خلال تجهيزه والأدوات والإضاءة والحرارة ونمط القيادة العادل والنظم والقوانين العادلة أيضاً، بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة⁽¹⁾.

سادساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي وتحدد مستوى الأداء الفردي للموظف، ومن أهم هذه العوامل:

1 - المناخ التنظيمي يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز والمفاهيم الإدراكية وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها من العوامل الأبعاد، وبعد المناخ التنظيمي مقياس لدى إدراك وفهم العاملين لسمات بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم.

وتبرز أهمية المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب، بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من سوية الأداء في المنظمة.

(1) - سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم - علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص ص 73-74.

كما يؤثر على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم وصحي، بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين في المنظمة لأنّ العاملين يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات ويخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة

2 - الروح المعنوية لدى الموظف إنّ مواقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد أن اتضح أنّ الروح المعنوية للموظفين تؤثر وبشكل كبير على الأداء الوظيفي، وقد خلصت الكثير من الدراسات إلى أنّ القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلباً أو إيجاباً وهذا ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم (روح الفريق) فإنّ ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي، وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف وأيضاً على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والأجور والترقية والخدمات.

3 - المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور إنّ الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، كما أنّ القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات والإحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لا بد أن يتجاوز كل العراقيل التي يصادفها في العمل، فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها، بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السانحة له فيعمل ويتفاعل مع كل نتائج يكون في صالح العمل⁽¹⁾..

(1) - حسين محمد الحراشنة: مرجع سبق ذكره، ص ص 95-96.

سابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي

لمفهوم الأداء الوظيفي بعدين: البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1 - البعد التنظيمي:

يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ويستنتج من ما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دور هاماً في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي.

2 - البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط، وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلبياً على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار لأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لا بد من اهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ماله علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات⁽¹⁾.

(1) - إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص 108 - 109.

ثامنا: تقييم الأداء الوظيفي

1 - تعريف تقييم الأداء:

هو عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلاً⁽¹⁾.

ويعرف أيضاً بأنه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، ليجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفايتهم في العمل الذي يعملون به⁽²⁾.

ويعرفه " سيد محمد جاد الرب " بأنه العملية التي يتم من خلالها تحديد كيف يؤدي العامل وظيفته وما يترتب على ذلك من وضع خطة لتحسين الأداء⁽³⁾.

2 - أهمية تقييم الأداء:

- تمثل العملية أحد أهم الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تعتبر عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.

- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المنظمة.

- تساعد على تزويد المستويات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء داخل الوحدة الاقتصادية وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحيحة وواقعية عند اتخاذ القرارات⁽⁴⁾.

(1) - حنا نصر الله: إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص169.

(2) - علي محمد ربابعة: إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الادارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص86.

(3) - سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، د ط، القاهرة، 2009، ص509.

(4) - يوسف حجي الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص227.

الفصل الثالث..... ماهية الأداء الوظيفي

-تحديد الاحتياجات التدريبية: لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة، إذ أن الاحتياجات التدريبية وتحديدها لا يتم عشوائيا أو اعتباطيا وإنما يتركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة.

- معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكان الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والإجراءات والتعليمات... الخ المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضا في المعدات والأجهزة والآلات، أي أن التقييم يكشف مكان القوة والضعف عموماً في جميع العناصر الإنتاجية وبالتالي يمكن للمنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الأفراد من خلال إجراءات التحسين والتغييرات المطلوبة بمختلف البرامج والسياسات والإجراءات والموازنات من المتطلبات التي يمكن أن تكون رافداً فعالاً في تحقيق إنجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عالية⁽¹⁾.

- الترقية والنقل: حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

- تقييم المشرفين والمديرين: حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

- تعديل المرتبات والأجور: حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معينة.

- تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً⁽²⁾.

(1) - خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط5، عمان، 2013، ص ص 153 - 154.

(2) - ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2013، ص45.

خلاصة الفصل

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى عناصر الأداء الوظيفي، وأبعاده، ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه، وكذا مدى أهميته في المؤسسة، لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية والدافع الأساسي لمرحلة التفوق والتميز وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، ولذلك لا بد من متابعة هذا الأداء وتقييمه بصفة مستمرة ومنتظمة.

الفصل الرابع: المداخل النظرية

تمهيد:

أولاً: النظريات المفسرة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

ثانياً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر النظريات المفسرة للدراسة كسند علمي، يركز عليه الباحث لإبراز موقع دراسته الحالية ضمن التراث النظري الذي يتناول الموضوع.

فالنظرية والبحث العلمي بينهما علاقة، ذلك أن النظرية تدعم البحث وتوجهه وتعيّنه على إعطاء بعض البيانات المستمدة من الميدان، كما أن البحث العلمي يعطي للنظرية مجالاً للاختيار والتوسع، وعلى الباحث اختيار النظرية الأنسب لتفسير بحثه وقصد إعطاء لمحة لأهم المداخل النظرية التي تناولت موضوع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة قمنا بتقسيمها إلى جانبين جانب يتناول النظريات المفسرة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجانب يتناول النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

أولاً: النظريات المفسرة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

هناك نظريات للإعلام والاتصال تتمثل أهمها في نظرية الحتمية التكنولوجية" لمارشال ماكلوهان" و نظرية انتشار المبتكرات، ونظرية معادلة وسائل الإعلام.

وسنحاول التطرق إليها في بحثنا هذا

1 - نظرية الحتمية التكنولوجية (مارشال ماكلوهان)

تعتبر نظرية الحتمية التكنولوجية من النظريات المادية التي اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام على شعور وتفكير وسلوك الأفراد، وعلى التطور التاريخي للمجتمعات. ويرى صاحبها "مارشال ماكلوهان" أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها، فطبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل الأفراد والمجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال لذلك يفترض في نظريته أن تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها.

ويعرض "ماكلوهان" أربع مراحل تعكس في رأيه الأطوار الثلاثة لتطور التاريخ الإنساني

1. المرحلة الشفوية: (مرحلة ما قبل التعلم أو المرحلة القبلية).
2. المرحلة الكتابية: التي ظهرت بعد "هومر" في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام
3. مرحلة الطباعة: والتي استمرت من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا.
4. مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية: من سنة 1900 تقريبا، حتى السبعينات من القرن الماضي.

وباختصار فرع 'ماكلوهان'" مرحلة التغير الأساسي الأربع في التطور الحضاري للإنسان المتصل على ثلاثة أطوار: الاتصال الشفهي (الشخصي)، والاتصال السطري (المطبوع)، والاتصال الشفهي (الإلكتروني) مرة أخرى مع ملاحظة أن المدة التي استغرقها التغير من الشفهي إلى السطري، دامت قرونا، بينما تم التحول مرة ثانية إلى الشفهي في حياة الفرد الواحد.

ومن جهة أخرى يرفض "ماكلوهان" قول المحللين الذين يرون أن وسائل الإعلام الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو سيئة، لكن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسائل هي التي ستحد أو تزيد من فائدتها، حيث يستطيع الإنسان أن يستخدمها في الخير أو النشر على حد سواء، ويقترح بدلا من ذلك أهمية الوسيلة لذاتها من خلال عبارته الشهيرة "الوسيلة هي الرسالة"

ويعني "ماكلوهان" بفكرة: "الوسيلة هي الرسالة"، بالإضافة إلى هذا أن مضمون أية وسيلة هو دائما وسيلة أخرى، فإذا نظرنا إلى الكتابة نجد أن مضمونها هو الكلام، والكلمة المكتوبة هي مضمون مطبوع، والمطبوع هو مضمون التلغراف ومضمون الكلام هو عملية التفكير التي تعتبر غير لفظية، وكل تكنولوجيا جديدة تخلق ظروف جديدة تحول ما يسبقها دائما إلى شكل فني متقدم.

كما يرى "ماكلوهان" أن جهازنا اللغوي العصبي تكنولوجيا، يغمسها في حركة تجمع عالمية للمعلومات، وأن الفرد في العالم، الحديث سوف يتحول من الانعزال والانسحاب إلى المساهمة الشديدة في التجارب الجماعية بسبب الوسائل الالكترونية التي ستجعلها مرة أخرى نعود إلى الترابط.

واقتربت على تبني مفهوم الحتمية التكنولوجية من قبل "ماكلوهان" وغيره أن صنفنا مراحل الحضارة الإنسانية على أساس الوسائل التكنولوجية السائدة، وهو تصور يمكن تلخيصه في ثلاثة أبعاد متتالية هي: على العلم أن يكشف، وعلى التكنولوجيا أن تطبق، وعلى الإنسان أن يتكيف⁽¹⁾.

2- نظرية انتشار المبتكرات:

تحاول نظرية انتشار المبتكرات تقديم تفسير سوسيولوجي لكيفية انتشار الأفكار والمنتجات الجديدة انتشار الأفكار والمنتجات الجديدة ولكيفية تبنيها من طرف الأفراد والمجتمعات، ويذهب صاحبه، "إ.م. روجرز" إلى أن عمليتي الانتشار الاجتماعي، والتبني (الفردية) مرتبطتان لارتباط الفرد بالجماعة كما

(1) فضيل دليو: سبق ذكره، ص ص 60-61.

يشير إلى أهمية الاتصال في عملية التغيير الاجتماعي، باعتباره أحد العناصر الأساسية الأربعة المكونة لعملية الانتشار، والمتمثلة في الابتكار (أو الفكرة الجديدة)، قنوات الاتصال الجماهيرية، الشخصية، الجيران،... قادة الرأي، الوقت اللازم للانتشار النماذج الاجتماعية (التركيبة الاجتماعية) أما عملية التبني فيقسمها مجازا إلى خمس مراحل: الشعور بالفكرة، الاهتمام بها، تقييمها تجربتها ثم تبنيها، أما الرفض فقد يكون في أية مرحلة من المراحل الثلاث الأخيرة

ومن أكثر نتائج أبحاث "روجرز" تكميما ولفنا للانتباه هي تلك المتعلقة بتوقعه لنسب تبني مجموعات أي نسق اجتماعي لأي ابتكار أو فكرة جديدة، حيث قسم المتلقي حسب درجة التبني إلى خمس مجموعات: 25% المبتكرون (ميسور الحال، متقنون، مغامرون...) 13.5% المتبنون الأوائل لرياضيون، مندمجون اجتماعيا، معروفون بحسن واعتدال استعمالهم للمبتكرات، 34% الغالبية المتقدمة (متفاعلون اجتماعيا وتبرز أهميتهم في مرحلة التبني). 34% الغالبية المتأخرة (مشككون في كل ما هو جديد ومواردهم المالية، أقل من 50% سابقة الذكر و16% تقليديون، انعزاليون، مهمشون.

كانت هذه النظرية تعتبر لوقت قريب قديمة وعفي عليها الزمن، لكنها استعادت بريقها من جديد والمتعلقة خاصة بالانترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. (1)

ومن أهم الأبحاث التي تبنتها هذه النظرية ما قام به كل من "أوبر" و"ومود" 1990 اللذين كثفا نموذج المراحل المقترح من طرف "روجرز" مقترحين نموذجا يتكون من ست مراحل لعملية تبني تكنولوجيايات الإعلام: الانطلاق، التبني، التكيف، القبول، الروتينية والتحضير وهو نموذج يشير بالطبع إلى تجاوز القرار المبدئي بالتبني أو الرفض مبررا تعدد السلوكيات في مرحلة ما بعد التبني

كما حاول البعض تطبيقها في مجال التجارة عموما والتجارة الالكترونية خصوصا وبالتحديد على اقتصاد التفاعل بين عوالم الأعمال

(1) فضيل دليو: سبق ذكره، ص 63، 65.

3 - نظرية معادلة وسائل الإعلام أو شخصية وسائل الإعلام

يعرض صاحبها هذه النظرية الجديدة: الأمريكيان "ريفيس" و"ناس" أشكالاً جديدة من الاتصالات الشخصية، معتبرين أن الجمهور يتعامل مع وسائل الاتصال الجديدة وكأنها بشر حقيقيون، ولذلك فإننا نستعمل في تواصلنا مع الكمبيوتر أو التلفزيون التقنيات نفسها التي نستعملها في فرئتنا ونتأثر بمثل هذه الوسائل متأثراً لاشعورياً وآلياً.

فمثلاً عندما يكون التلفزيون المشاهد صغيراً فنحن نفضل الجلوس قريباً منه، وكلما كبرت شاشة فضلنا الجلوس بعيداً عنه، والأمر نفسه بالنسبة لمشاهدة ما يروق لنا أو نحبن فنحن ننجذب إليه نفسياً وفيزيقياً سواء تعرضنا له مباشرة أو على الشاشة، والأمر نفسه والعكس يؤدي بالطبع إلى النفور والإعراض والامتناع.

ورغم بعض المحاولات اللاحقة لإثبات هذا الافتراض بتفصيلاته النفسية، فإن الأمر يبدو مبالغاً فيه ويتطلب توافر ظروف خاصة وعدة مؤشرات ذاتية (خصائص الجمهور) وموضوعية (خصائص الوسيلة وما تعرضه) لإصباح العلاقة بين الجمهور والوسائل بالطابع الشخص. (1)

ثانياً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

لقد لقي الأداء الوظيفي اهتماماً كبيراً من قبل المفكرين والباحثين وأصحاب المنظمات وتعددت بالتالي النظريات التي تناولته بتعدد المداخل النظرية والآراء، وفيما يلي سوف تم التطرق إلى بعض النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

(1) فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص ص 70، 71.

1 - النظريات الكلاسيكية:

ظهرت هذه النظريات في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات، وتعتبر نتائج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت سائدة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الآلة على الإنسان والثورة الصناعية والجو غير الديمقراطي

ومن هذه النظريات نظرية الإدارية العلمية والنظرية البيروقراطية ونظرية العلاقات الإنسانية

أ - نظرية الإدارية العلمية لفريدريك تايلور (1856-1915)

يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ كمراقب لعمال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر، وتدرج إلى أن أصبح رئيساً للمهندسين، وخلال مسيرته المهنية لاحظ "تايلور" أن العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي إلى إهدار الوقت وبالتالي ضعف الإنتاج، كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل إنتاج مرؤوسيهم والعمال لا يعرف بدقة المطلوب منه كما وكيفا.

هذه الأسباب دفعت تايلور إلى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي واستغرقت أبحاثه سنوات عدة هدفت إلى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد مركزا على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحركة أثناء أداء العمل، لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال⁽¹⁾

(1) مريم أرفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 490-491.

ويرى بأن الإدارة الطبيعية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أدائهم والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية" التي أحدثت ضجة كبيرة ومن أهم هذه المبادئ ما يليك

- **تقسيم العمل والتخصص:** يلح عليه "تايلور" وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه العمال المنفذين، ويرى بأن تقسيم العمل عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي إلى كفاءة الإنتاج كما ونوعا.

- **قياس العمل ووصفه:** قام "تايلور" بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن.

- **التحفيز:** ركز "تايلور" على التحفيز المادي وهو الأجر إذا اعتمد نظام الأجر بالقطعة فالذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر وأعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال.

- **استعمال المنهج العلمي:** في اختيار العمال وتدريبهم وفي كل جوانب الإدارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية أنها أشارت إلى استعمال المنهج العلمي في الإدارة، وإلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي في الإدارة كما أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشار إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الإنتاج⁽¹⁾

ب - نظرية التقسيم الإداري: لهنري فايول (1841-1925):

وهو فرنسي الجنسية قدم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرص الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية وتمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي:

1 - مبادئ الإدارة: تتمثل فيك

وحدة الأمر، وحدة التوجيه، التدرج والترتيب، النظام مكافأة الأفراد، المساواة، الخضوع، السلطة والمسؤولية، المركزية، الاستقرار في العمل، الانضباط، تقسيم العمل، المبادرة والابتكار، روح التعاون.

(1) مريم أرفيس: مرجع سابق، ص 491-492.

2- وظائف الإدارة:

لخص فايول وظائف الإدارة في خمسة عناصر هي:

- التخطيط: أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقاً من الموارد المتاحة
- التنظيم: أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة.
- التوجيه وهو الاتصال بالعاملين وإرشادهم نحو أهداف المنظمة
- التنسيق وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة.
- المراقبة: أي متابعة أداء العاملين من فترة إلى أخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقويم الأخطاء. (1)

ج - النظرية البيروقراطية لماكس فيبر (1864-1920)

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع ألماني ماكس فيبر حيث تعد نظريته الخاص بهيكل السلطة، من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل الكثير من التنظيمات وأساليب انسياب خطوات السلطة داخل تلك المنظمات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟

ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقاً للتعليمات التي تنساب إليهم، وقام "فيبر" بإيضاح الفرق بين القوة والموصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض لنظر عن رغبتهم في مقاومتها واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تنساب من خلال المراكز

(1) مريم أرفيس: مرجع سابق، ص ص 492، 493.

التي توجد داخل تلك التنظيمات، بحث يقبل الأفراد العاملين طوعية واختيار على تنفيذها، وأوضح كذلك أسلوب اكتساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات وقسمها على ثلاثة أقسام السلطة البطولية، التقليدية، السلطة القانونية الرشيدة.

هذا ونجد أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي⁽¹⁾

د - نظرية العلاقات الإنسانية

يعتبر "إلتو مايو" من أبرز رواد مدرسة العلاقات الإنسانية حيث قام بإجراء تجاربه بمصنع "الهاوثورن" و"ستين إكتريك الأمريكية"، حيث بدأ بدراسة العلاقة بين نوعية الإضاءة وفعالية الأداء، فلاحظ أن الإبقاء على نفس الظروف لا يعني انخفاض في مستوى الأداء، وبالتالي الإنتاجية، الأمر الذي جعل "إلتون مايو" يتفطن إلى أن هناك عوامل غير مادية تؤثر على الأداء العمال، فاستخلص أن إنتاجية العمال ومردودهم يرتبط أكثر بالجو السائدين العمال من جهة، وبين العمال من جهة أخرى ومدى قدرة المدير على التحفيز.

وبالتالي وجود تنظيم غير رسمي بين جماعات العمل، التي تقوم بتحديد حجم الإنتاج والتحكم في وتيرته.

وقد لاحظ "إلتو مايو" زيادة الدافعية في الأداء، وبالتالي زيادة الإنتاجية كما كانت عليه من قبل، إضافة إلى زيادة الجو الديمقراطي والقيادة الديمقراطية التي تجسد القائد الذي تتوفر لديه المهارات الإنسانية بالدرجة الأولى، والإدارية والفنية هي الأسلوب المتكامل والموصل هذه الأخرى التي يرى فيها

(1) احمد أبو زيد حسن : تطور نظريات الأداء في الإدارة المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <http://hadiscusion.com>

15/04/2019K 20 :30.

"إلتون مايو" أنها أحسن طريقة لزيادة الإنتاجية وارتفاع رضا العاملين، هذا إضافة للمشاركة في إتخاذ القرارات وإشباع الحاجات المعنوية، كل هذه المؤشرات كانت حوافز لرفع مستوى الأداء وتحقيق نتائج إيجابية أكثر مما كان شائعا في مرحلة الإدارة العلمية.

2 - النظريات الحديثة:

أ - نظرية الحاجات والحوافز

أشهر منظري هذه النظرية هو "أبراهام ماسلو" الذي أسس نظرية الحاجات حيث ربط تحسين الأداء وزيادة الفعالية بمدى تحقيق العامل لحاجاته بحيث أن هذه الأخيرة حسب ماسلو تولد الحوافز والدوافع والأسباب التي تحرك الفرد ويتفاعل وفقا لها بزيادة الأداء وقد قسم "ماسلو" هذه الحاجات إلى قسمين:

- القسم الأول يتمثل في: الحاجات الاقتصادية التي تتمثل في الدعامة الأساسية التي يتركز عليها وجود الإنسان من أكل وشرب بحيث تحتل هذه الحاجات المكانة الأولى لدى العامل لأنها تؤدي عند تحقيقها زيادة الاجتهاد في العامل ورفع الإنتاج وبالتالي زيادة للأداء.
- أما القسم الثاني فيتمثل في: الحاجات الارتقائية وهذه الحاجات تظهر في المستويات العليا من هرم الحاجات وهي حاجات نفسية، ر مزية مثل الحاجة إلى الأمن وغيرها.
- وعند تحقيق هذه الحاجات يحسن العامل بالاستقرار التنظيمي والاجتماعي داخل المؤسسة وبالتالي يكون أدائه ذو فعالية وإنتاجية عالية⁽¹⁾

ب - نظرية الفلسفة الإدارية (X وY)

1 - نظرية X: تستند هذه النظرية إلى مجموعة من الافتراضات ترى:

- أن الفرد يتصف بكراهية متأصلة للعمل.

(1) محسن حماني: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيجل، 2017، ص ص 71، 72.

- نتيجة هذه الكراهية فإن أغلب الأفراد يجب أن يخضعوا للرقابة والإجبار.
- إن الإنسان العادي يفضل أن يتلقى التوجيه من شخص آخر.
- وتستند هذه الفروض إلى أفكار النظرية الاقتصادية والتقليدية القائلة بأن الفرد يعمل بهدف تحقيق أكبر قدر من الإشباع، غير أن ماك غريغور" قد صورة مختلفة عن عمل الفرد انطلاقاً من هرم "ماسلو" للحاجات الإنسانية وبالتالي فإن التنظيم الرسمي القائم على نظرية X يقدم للإنسان إلا فرضاً محدودة لإشباع حاجاته الإنسانية والاجتماعية ولا يشبع إلا الحاجات البيولوجية التي ليست هي الوحيدة التي يسعى الإنسان لإشباعها. ومن ثم فإن أسلوب الرقابة والتوجيه والجبر لا يحفز الأفراد على العمل.

2- نظرية Y تستند إلى افتراضات مؤداها:

- أن الإنسان لا يكره العمل بطبيعته.
- أن الرقابة الخارجية والعقارب ليستا الوسيلتين الوحيدتين لتعديل السلوك وتحقيق أهداف المنظمة.
- إن التزام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمة يرتبط بمدى المكافأة.
- إن الأفراد يكتسبون القدرة على الإبداع وحل المشكلات من خلال خبراتهم وتعاملهم مع المنظمة.
- إن الأنماط المستخدمة حتى الآن لا تستخدم إلا جزءاً صغيراً من طاقات الفرد طبقاً لأساليبها الحالية.

مبدأ التكامل

الاستنتاج الرئيسي من نظرية X أن استخدام السلطة والرقابة والإشراف هو العنصر الرئيسي لتحقيق أهداف المنظمة، والاستنتاج الرئيسي من نظرية Y أن العنصر الرئيسي لتحقيق أهداف المنظمة يتمثل في تهيئة الظروف التنظيمية التي تتيح للأفراد فرص تحقيق أهدافهم الشخصية ومن ثم يعتمد التنظيم على الرقابة الذاتية⁽¹⁾

(1)طالب محمد: تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيجل، 2013، ص ص 50، 51.

تعقيب على النظريات السالفة الذكر

في هذه الدراسة اعتمدنا على نظريات مفسرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ونظريات مفسرة للأداء الوظيفي، لما لها من علاقة مباشرة بموضوع دراستنا، والمتمثل في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة، محاولين من خلال هذه النظريات معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي في المؤسسة.

حيث قدمت لنا هذه النظريات مجموعة من الأفكار والمعلومات التي تخص موضوع دراستنا، فنظريات تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفادتنا في تحديد الإطار النظري وتحديد أهم الأبعاد والمؤشرات التي تبنيناها في بناء بنود الإستمارة، كما ساعدتنا بشكل كبير في التعمق في موضوع البحث كون تكنولوجيا الإعلام والاتصال من العناصر الأساسية داخل المؤسسة، كما أفادتنا في معرفة أهمية هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة، وأيضاً ساعدتنا نظريات الأداء الوظيفي في إدراك أهمية التعاون وتقسيم العمل في زيادة الدافعية من أجل رفع مستوى الأداء وتحقيق نتائج إيجابية بالإضافة إلى توضيح الدور الذي يلعبه المناخ السائد بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى لتحسين المردودية، وارتباطها أيضاً بمدى تحقيق الموظف لحاجاته، إذن فالمردودية المرتفعة هي نتيجة لمدى تحقيق حاجات الموظف داخل العمل. كما أفادتنا في تحديد أبعاد الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم المداخل النظرية التي لها علاقة بموضوع بحثنا من خلال عرض ومناقشة آراء وأفكار رواد كل منها حيث أن هذه النظريات مهمة جدا في توضيح الرؤى للموضوع المدروس.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

خامساً: تحليل الجداول ونتائج الدراسة.

سادساً: مناقشة نتائج الدراسة.

سابعاً: الإقتراحات والتوصيات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب المنهجي للدراسة من خلال إبراز أهم الإجراءات التي تناولناها في الجانب الميداني إنطلاقاً من مجالات الدراسة والمتعلقة بالمجال الجغرافي، البشري والمجال الزمني، وكذا تحديد المنهج المستخدم إضافة على تحديد مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وتحليل الجداول ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

أولاً: مجالات الدراسة:

تعتبر مجالات الدراسة من الأساسيات العلمية، وقد إتفقت على ثلاث مجالات رئيسية وتتمثل في المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني وقد تمحورت هذه المجالات في دراستنا كما يلي:

1-المجال الجغرافي:

ويقصد به المكان الجغرافي الذي ستجرى فيه الدراسة الميدانية ويتطلب على الباحث التعريف المكان الذي يمثل مجتمع بحثه، والذي يتم سحب العينة منه وتطبيق الأدوات الأساسية في جمع البيانات.⁽¹⁾

ودراستنا العالية سوف تكون بكلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي تاسوست وتقع جنوب مدينة جيجل في المنطقة العمرانية أولاد عيسى توزع على قطبين: جيجل بـ 10.1 هكتار، تاسوست بـ 40.7 هكتار.

وقد كانت ملخصة تابعة لجامعة قسنطينة سنة 1986 بناء على القرار 72 المؤرخ في 21 مارس 1986، ولقد تمت هيكلت هذه الكلية بموجب المرسوم التنفيذي 09-92 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 هـ الموافق لـ 17 فبراير 2009 والذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03 - 2015 المؤرخ في 22 جمادي الأول عام 1924 الموافق لـ 22 يوليو 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل، ولم تكن هذه الكلية تابعة لمعهد الإعلام الآلي أحد معاهد المركز الجامعي - جيجل - سابقا حيث كانت معرفة بإسم دائرة الإقتصاد بما يقل عن 100 طالب وحوالي 12 أستاذ و10 موظفين إلا أنها قد أصبحت أحد أهم الكليات العلمية والمعرفية التي تقوم عليها جامعة جيجل.

وتتضمن الكلية الأقسام والمصالح التالية:

- عمادة الكلية
- نيابة العميد لما بعد التدرج.
- نيابة العميد للشؤون المتعلقة بالطلبة.

(1) - علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الطباعة والنشر والتوزيع، دط، قسنطينة، 2009، ص 64.

- قسم التعليم الأساسي.
- قسم علوم التسيير
- قسم علوم تجارية
- قسم علوم إقتصادية
- قسم علوم المالية والمحاسبة
- الأمانة العامة
- مصلحة المستخدمين
- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة الوسائل والصيانة
- مصلحة النشاطات العلمية والثقافية
- مكتبة الكلية.

2 - المجال البشري:

- ويقصد به العدد الكلي لمجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير 83 موظفا موزعين كالتالي:
- 65 موظف دائم.
 - 07 موظفين متعاقدين (عمال مهنيين)
 - 11 موظف في إطار برنامج الإدماج المهني (ANEM)

3-المجال الزمني:

ويقصد به المدة التي استغرقنا للتحضير لهذه الدراسة بشقيها النظري والميداني وقد تمت عبر

مراحل:

المرحلة الأولى:

بداية الشروع في إعداد المذكرة وكانت أواخر شهر جانفي بعدما تم قبول العناوين على مستوى قسم علم إجتماع وبموافقة المشرف على الدراسة وقد تم الشروع في البحث عن المراجع والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة

المرحلة الثانية:

تم فيها القيام بالزيارات الإستكشافية لإدارة كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير ومحاولة معرفة ميدان الدراسة وقمنا بطلب تسهيلات بغية التعرف على العدد الإجمالي للموظفين ثم أجرينا مقابلة مع الأمين العام لتزويدنا بمعلومات تخص موضوع بحثنا وطرح بعض الأسئلة.

المرحلة الثالثة:

وامتدت من 05 - 05 - 2019 إلى 22 - 05 - 2019 وتم فيها القيام بتوزيع الإستمارات على عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين العاملين في الإدارة وإسترجاعها، ليتم بعد ذلك تخصيص الوقت المتبقي من أجل تفرغ الإستمارة وتحليلها وتغييرها وإستخلاص النتائج تم إخراجها بشكل نهائي.

ثانيا: منهج الدراسة:

من أجل أن تكون دراستنا علمية يحتوي هذا البحث على منهج علمي خاص تبنى عليه وتيسر وفقه الدراسة، ونوع المنهج يتحدد وفقا لنوع الدراسة والظاهرة المراد دراستها والمنهج هو: عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه.⁽¹⁾

ويعرفه عبد الرحمن بدوي بأنه الطريق المؤدي غلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل غلى تنمية معلومة.⁽²⁾

(1) - رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث د، ط، القاهرة، 2004، ص 104.

(2) - ميلود سفاري، الطاهر سعود: المدخل إلى المنهجية في علم الإجتماع، مخبر علم إجتماع الإتصال، د، ط، الجزائر، 2007، ص 52.

ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة فإن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم للدراسة فهو طريقة من طريق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول على أغراض محددة، ويساعد في الحصول على بيانات ومعلومات شاملة وواقعية، من خلال جمع البيانات والمعلومات التي تخص الظاهرة وتصنيفها وتحليلها والوصول إلى نتائج عملية صادقة.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة.

1-مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها.⁽¹⁾ ويقصد به أيضا: جميع وحدات، أو عناصر الظاهرة المدروسة سواء أكانت أفراد، أم مباني ومنشآت وغيرها طبقا للمجال الموضوعي لمشكلة البحث.⁽²⁾ ومجتمع دراستنا يتمثل في جميع الموظفين العاملين بإدارة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير في جامعة جيجل والذي يتمثل عددهم في 83 موظف.

2-عينة الدراسة:

العينة هي مجموعة الوحدات التي يتم إختيارها من المجتمع الإحصائي. وتعرف أيضا هي جزء من المجتمع يتم إختيارها وفق القواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة.⁽³⁾

(1) - عبد الله عامر الهمالي: أسلوب البحث الإجتماعي وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ط3، ليبيا، 2003، ص 236.

(2) - العجيلي عصمان سرگز، عياد سعيد أمطير: البحث العلمي أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ط1، ليبيا، 2002، ص 183.

(3) - محمد عبد العالي النعمي، عبد الجبار توفيق البياتي: طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 80.

وفي بحثنا هذا إختارنا العينة القصدية، وذلك راجع إلى طبيعة الموضوع حيث يبلغ عدد الموظفين 83 موظف، فإننا إعتدنا نسبة 50% وبعملية حسابية نجد أن:

$$N = \frac{83 \times 50}{100} = 41.5 \approx 42$$

حيث أن: 100% → 83

50% → N

وبناء على مجتمع الدراسة الكلي قمنا بإختيار العينة القصدية من خلال المبررات التالية:

-قمنا بإستثناء الموظفين الإداريين العاملين في الإدارة من أجل مجتمع الدراسة.

-طبيعة الموضوع التي حتمت علينا إختيار عينة الإداريين، بما أن هذه الفئة هي الأكثر إستخداما لوسائل الإعلام والإتصال في عملها.

رابعا: أدوات جمع البيانات.

أدوات جمع البيانات متعددة فقد تكون إستبيان أو مقابلة أو ملاحظة ويقصد بها الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته، وقد إعتدنا هذه على مجموعة من الأدوات وهي:

1-الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها: مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كتب في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.⁽¹⁾

(1) - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2007، ص 203.

وقد إستخدمنا هذه الأداة من خلال قيامنا ملاحظة بسيطة مباشرة أثناء زيارتنا للمؤسسة، وقد ساعدتنا هذه الأداة على معرفة أهم التكنولوجيات المستخدمة في الإدارة، ولاحظنا مدى إعتمادهم الكبير على هذه الوسائل في إنجاز أعمالهم.

2-المقابلة:

المقابلة لها أهمية كبيرة حيث تسمح للباحث الحصول على معلومات دقيقة حول الظاهرة او المشكلة المراد دراستها، وتعلم على أنها: لقاء يتم بين الشخص المقابل (الباحث أو من ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجها لوجه، ويقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإستجابات على الإستمارات.⁽¹⁾

وتعرف أيضا أنها وسيلة شفوية، عادة مباشرة أو هاتفية أو تقنية، اجمع البيانات، يتم خلالها سؤال في أو خير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى.⁽²⁾

وتعتبر المقابلة من الأدوات المهمة في جمع المعلومات مع الشخص أو الأشخاص المتوقع الاستفادة من إجاباتهم حول موضوع دراستنا، وكان إستعمال أداة المقابلة على وجهين الوجه الأول قمنا بإستخدامها الحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري للمؤسسة)، والوجه الثاني تمثلت في مقابلة بعض الموظفين ورؤساء الأقسام، وذلك بطرح أسئلة المقابلة حول المحاور المرتبطة بفرضيات الدراسة، بحيث تم طرح أسئلة عشوائية حول موضوع الدراسة.

3-الإستمارة:

تعرف الإستمارة على أنها: أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الإستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الإستبيان.⁽³⁾

(1) - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط4، عمان، 2010، ص 177.

(2) - أحمد عارف العشاق، محمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الإجتماعية والإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 277.

(3) - ذوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط14، عمان 2011، ص

وقد تسلمت الإستمارة 21 سؤال موزعة على أربعة محاور تمثلت في:

المحور الأول:

يحتوي على البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس والسن والمستوى التعليمي والأقدمية في العمل.

المحور الثاني:

يضم 07 أسئلة متعلقة بالفرضية الأولى: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

المحور الثالث:

يضم 05 أسئلة متعلقة بالفريضة الثانية: أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.

المحور الرابع:

يضم 05 أسئلة متعلقة بالفريضة الثالثة: عوائق إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.

خامسا: تحليل الجداول ونتائج الدراسة.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجدول رقم / 01 : يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
42.85%	18	ذكور
57.14%	24	إناث
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور والتي تقدر بـ 57.14% في حين نسبة الذكور تقدر بـ 42.85% ونفسر هذا التقارب في النسب إلى طبيعة العمل في المؤسسة حيث أنها لا تفرض جنسا على آخر بل هي في متناول الجنسين ومن هنا نستنتج أن المؤسسة يعمل فيها كلا الجنسين دون إقصاء فئة.

الجدول رقم / 2 : يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
2.38%	1	من 20 إلى 29
69.04%	29	من 30 إلى 39
26.19%	11	من 40 إلى 49
2.38%	1	من 50 فما فوق
100%	42	المجموع

يوضح الجدول رقم /02/ الفئة العمرية من (30 إلى 39 سنة) قد تحصلت على أكبر نسبة بـ 69.04% وهذا قد يشير إلى أن العمل بالمؤسسة يحتاج إلى موظفين لديهم خبرة في ميدان العمل.

تم تليها الفئة العمرية من (40 إلى 49 سنة) بنسبة 26.19% في حين تليها الفئتين العمر يتبين من (20 على 29 سنة) ومن (50 فما فوق) بنفس النسبة والتي تقدر بـ 2.38% وعليه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب الذي يعكس نشاط المؤسسة وحيويتها.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
40.47%	17	الليسانس
30.95%	13	دراسات عليا
28.57%	12	تكوين مهني
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) الذي يمثل المستوى التعليمي حيث تتمثل أكبر نسبة من المبحوثين هم المتحصلين على شهادة الليسانس بنسبة تقدر بـ 40.47% وتأتي في المرتبة الثانية بنسبة 30.95% المتحصلين على شهادة في الدراسات العليا، أما المرتبة الثالثة فهي الفئة المتحصلة على شهادة التكوين المهني بنسبة تقدر بـ 28.57%.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
19.04%	8	أقل من 5 سنوات
69.04%	29	من 5 إلى 10 سنوات
11.90%	5	من 11 فما فوق
100%	42	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) الأقدمية في العمل حيث أن أغلبية المبحوثين تقدر نسبتهم بـ 69.04% لهم من 5 إلى 10 سنوات في العمل، أما نسبة 19.04% فكانت للموظفين الذين عملوا أقل من 5 سنوات، تليها بنسبة 11.90% فئة من 11 فما فوق.

ومما سبق نستنتج أن المؤسسة تعتمد على موظفين و خبرة متوسطة

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم
التسيير:

الجدول رقم (05): يمثل مدى إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
100%	42	نعم
00%	0	لا
100%	42	المجموع

الفصل الخامس.....الإطار المنهجي

يتضح من بيانات الجدول رقم (05) أن نسبة 100% من المبحوثين والتي تمثل 42 مفردة يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء عملهم، ومنه نستنتج أن المؤسسة تهتم باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير.

الجدول رقم (06): يمثل مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل ومجالاته.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
28.56%	12	كتابة التقارير	97.61%	41	نعم
11.00%	5	نقل الملفات			
7.14%	03	المعالجة			
2.38%	1	القيام بالإحصائيات			
42.85%	18	حفظ المعلومات			
4.76%	2	إسترجاع البيانات			
00%	00	أخرى تذكر			
97.61%	41	المجموع الجزئي			
			2.38%	1	لا
			100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (06) أن اغلب المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة قدرت بـ 97.61% حيث تنتوع استخداماته وقد توزعت بين حفظ المعلومات بنسبة 42.85% وكتابة التقارير بنسبة 28.56% وتليها نقل الملفات بنسبة 11.90% والمعالجة بنسبة 7.14%، كما تقدر نسبة إسترجاع البيانات بـ 4.76% أما فيما يخص القيام بالإحصائيات فتقدر نسبتها بـ 2.38% بينما تكون منعدمة في استخدامات أخرى في حين قدرت نسبة هؤلاء الذين لا يستخدمونه بـ 2.38%.

الفصل الخامس.....الإطار المنهجي

ونسنتج مما سبق أن أغلب المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في أداء عملهم بشكل كبير وهذا راجع على أهميته الكبيرة في العمل.

الجدول رقم (07): يمثل مدى إستخدام شبكة الأنترنت في العمل ومجالاتها

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
%9.52	04	الإستشارات	%76.19	32	نعم
%26.19	11	البحث عن المعلومات			
%23.80	10	نقل الملفات			
%16.66	7	التواصل مع الكليات			
		الأخرى			
%00	00	أخرى تذكر			
%76.19	32	المجموع الجزئي			
			%23.80	10	لا
			%100	42	المجموع

يوضح الجدول رقم (07) المتمثل في مدى إستخدام شبكة الأنترنت وإستخداماتها ان نسبة %76.19 من المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت، وقد توزعت إستخداماتها في البحث عن المعلومات بنسبة %26.19 أما في المرتبة الثانية نقل الملفات بنسبة %23.80 وفي المرتبة الثالثة التواصل مع الكليات الأخرى بنسبة %16.66 وتليها الإستشارات بنسبة %9.52 أما فيما يتعلق بالفئة التي لا تستخدم الأنترنت فنقدر نسبتها بـ %23.80 وأخير ننتج أن شبكة الأنترنت تحتل مكانا بارزا في المؤسسة وهو ما يفسره الإستخدام الواسع من قبل أغلبية الموظفين.

الجدول رقم (08): يمثل مدى إستخدام الشبكة الداخلية (لأنتر انت) ومجالاتها.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
%0	00	الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة	%00	00	نعم
%0	00	الحصول على المعلومات			
%0	00	مراقبة سير الموظفين			
%0	00	أخرى تذكر			
%0	0	المجموع الجزئي			
%0	0	لا تجيد إستخدامها	%100	42	لا
%0	0	غير مسموح للأبا لدخول إليه			
%90.47	38	غير متاحة			
%9.52	04	غير ضرورية في أداء العمل			
%0	0	أخر نذكر			
%100	42	المجموع الجزئي			
			%100	42	المجموع

يوضح الجدول رقم (08) أن نسبة المبحوثين الذين لا يستخدمون الشبكة الداخلية (لأنتر انت)

تقدر بـ 100% وذلك لكونها غير متاحة بنسبة 90.47% كما أنها غير ضرورية في أداء العمل بنسبة تقدر بـ 9.52%.

مما سبق نستخلص أن المبحوثين في المؤسسة لا يستخدمون شبكة الأنترنت.

الجدول رقم (9): يمثل مدى استخدام الشبكة الخارجية (لأكسترانت) في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
			%0	0	نعم
%4.76	2	لا تجيد إستخدامها	%100	42	لا
%14.28	6	ليس لديك معلومات عن دورها			
%80.95	34	غير متاحة			
%00	00	آخر تذكر			
%100	42	المجموع الجزئي			
			%100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (09) أن نسبة 100% من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الأكسترانت (الشبكة الخارجية) لأنها غير متاحة بنسبة 80.95% كما صرح آخرون بأنهم لا يستخدمونها وذلك لأنهم ليس لديهم معلومات عن دورها بنسبة 14.28% كما أن البعض الآخر لا يجد إستخدامها بنسبة 4.76%.

ونستخلص مما سبق أن سبب عدم إستخدام المبحوثين لشبكة الأكسترانت غير متاحة لأن طبيعة عملهم لا تسمح لهم بإستخدامها.

الجدول رقم 10: يمثل مدى إستخدام الفاكسميلي في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
%11.9	5	سهل الإستخدام	%21.42	09	نعم
%0	0	رخيص الثمن			
%9.52	4	لا يحتاج لمتطلبات كثيرة			
%0	0	أخرى تذكر			
%21.42	09	المجموع الجزئي			
%16.66	7	غير ضروري في العمل	%78.57	33	لا
%42.85	18	غير متاحة			
%19.04	08	وجود مصادر أخرى			
%00	00	أخرى تذكر			
%78.57	33	المجموع الجزئي			
			%100	42	المجموع

من خلال الجدول (10) أن نسبة %78.57 من المبحوثين لا يستخدمون الفاكسميلي لكونه غير متاح بنسبة %42.85 كما صرح آخرون بوجود مصادر أخرى تقدر نسبتهم بـ %19.04 كما صرح آخرون أنه غير ضروري في أداء العمل بنسبة %16.66.

أما فيما يخص المبحوثين الذين يستخدمون الفاكسميلي فتقدر نسبتهم بـ %21.42 وتتوزع إستخدامات الفاكسميلي كالاتي: في المرتبة الأولى أنه سهل الإستخدام بنسبة %11.9 وتليها في المرتبة

الفصل الخامس.....الإطار المنهجي

الثانية لا يحتاج لمطالبات كثيرة بنسبة 9.52% ومما سبق نستنتج أن مجتمع دراستنا لا يستخدم الفاكسميلي بشكل واسع.

الجدول رقم (11): يمثل مدى إستخدام الهاتف الثابت ومجالاته.

العينة الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	83.33%	يستخدم لأداء العمل	20	47.61%
			الإتصال بالموظفين	12	28.57%
			أخرى تذكر	03	7.14%
			المجموع الجزئي	35	83.33%
لا	7	16.66%			
المجموع	42	100%			

يوضح الجدول رقم (11) أن نسبة 38.33% من المبحوثين يستخدمون الهاتف الثابت في عملهم حيث تتمثل استخداماته في أداء العمل بنسبة 47.61% والإتصال بالموظفين بنسبة 28.57% وفيما يتعلق بالإستخدامات الأخرى فتقدر بـ 7.14% أما أولئك الذين لا يستخدمون الهاتف الثابت في عملهم قدرت نسبتهم بـ 16.66%.

ومنه نستنتج أن اغلب المبحوثين يستخدمون الهاتف الثابت في أداء عملهم.

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.

الجدول رقم 12: يمثل الوسيلة الأكثر فاعلية في الأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
19.04%	08	الهاتف الثابت
23.80%	10	شبكة الأنترنت
47.61%	20	كمبيوتر المكتب
9.52%	04	الفاكس
00%	00	أخرى تذكر
100%	42	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (12) أن الوسيلة الأولى الأكثر فاعلية في أداء الوظيفي هو كمبيوتر المكتب بنسبة 47.61% وتليها في المرتبة الثانية شبكة الأنترنت بنسبة 23.80% وفي المرتبة الثالثة الهاتف الثابت بنسبة 19.04% ويليهما الفاكس بنسبة 9.52% ونستخلص مما سبق أن كمبيوتر المكتب هو الوسيلة الأكثر فاعلية في أداء الوظيفي.

الجدول رقم (13): يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا إعلام والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
92.85%	39	نعم
7.14%	3	لا
100%	42	المجموع

الفصل الخامس.....الإطار المنهجي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (13) أن نسبة 92.85% من المبحوثين صرحوا بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين لأداء الوظيفي في حين صرحت نسبة 7.14% أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

ونستنتج أن أغلب موظفي المؤسسة اجمعوا على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 14: يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من الأداء في

المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	العينة	الإحتمالات
50%	21	السرعة في الإنجاز (اختصار الوقت)	
9.52%	04	التقليل من أخطاء الإنجاز	
40.47%	17	سرعة الإستجابة للتعليمات الإدارية	
0%	00	أخرى تذكر	
100%	42	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 50% من المبحوثين صرحوا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في الرفع من أداء المؤسسة من خلال السرعة في الإنجاز (اختصار الوقت) وصرح البعض بنسبة 40.47% عن سرعة الإستجابة للتعليمات الإدارية وتليها بنسبة 9.52% صرحوا بأنها تقلل من أخطاء الإنجاز.

وفي الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في الرفع من أداء المؤسسة من خلال السرعة في الإنجاز واختصار الوقت.

الجدول رقم 15: يتمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة ولاء الموظف

للمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
83.33%	35	نعم
16.66%	07	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة 83.33% تمثل أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في زيادة ولاء الموظف للمؤسسة في حين نسبة 16.66% تمثل نسبة المبحوثين الذين صرحوا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تساهم في زيادة ولاء الموظف للمؤسسة.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم بشكل كبير في زيادة ولاء الموظف للمؤسسة.

الجدول رقم 16: يتمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة من

خفض الأداء الوظيفي.

النسبة %	التكرار	الفئات	النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
%9.52	4	عدم التحكم في التقنيات الجديدة	%23.80	10	نعم
%4.76	2	تضييع الوقت والتسلية			
%7.14	3	إستخدام هذه التكنولوجيات لأعرض بعيدة عن العمل			
%2.38	1	أخرى تذكر			
% 23.80	10	المجموع الجزئي			
			%76.19	32	لا
			%100	42	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات التي يوضعها الجدول رقم (16) أن نسبة 76.19% يرو أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة لا تساهم في خفض الأداء الوظيفي في حين 23.80% صرحوا أنها تساهم في خفض الأداء الوظيفي وذلك من خلال عدم التحكم في التقنيات الجديدة وتقدر نسبة المصريحين بهذا 9.52% وإستخدامها لأعراض أخرى بنسبة 7.14% وتضييع الوقت والتسلية بنسبة 4.76% وإستخدامات أخرى بنسبة 2.38%.

ومما سبق نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تساهم في خفض الأداء الوظيفي بل ساهمت في رفعه.

المحور الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة

الجدول رقم 17: يمثل طبيعة الصعوبات التي تواجه الباحثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام

والإتصال.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
%4.76	02	نقص التمرين	%30.95	13	نعم
%21.42	09	صعوبات تقنية			
%4.76	02	أخرى تذكر			
%30.95	13	المجموع الجزئي			
			%69.04	29	لا
			%100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 69.04% يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حين أن نسبة 30.95% صرحوا بوجود صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث أن 21.42% من الباحثين صرحوا بأن الصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي صعوبات تقنية تليها في المرتبة الثانية نقص التمرين وصعوبات أخرى بنسبة 4.76%.

ونستنتج من خلال ما سبق أن أغلب الباحثين لا يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك نظر الإكتسابهم خبرة وثقافة معلوماتية.

الجدول رقم 18: يمثل مدى نقص التجهيزات والوسائل يعيق المبحوثين أثناء أداء عملهم في

المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
95.23%	40	نعم
4.76%	2	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (18) بأن نسبة 95.23% من المبحوثين يرون أن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية يعيق العمل في المؤسسة في حين يرى البعض الآخر من المبحوثين والذي قدرت نسبتهم بـ 4.76% بأن نقص التجهيزات والوسائل لا يؤثر على سيرورة العمل.

ومنه نستنتج أن نقص التجهيزات والوسائل يعيق سيرورة العمل لأن الوسائل التقليدية لا تفي بالغرض لأنه إذا كانت المؤسسة تتوفر على تجهيزات كافية فهذا احتمال يؤدي إلى تنمية كفاءات الموظفين وتنمية مهاراتهم وزيادة مجهوداتهم وقدراتهم.

الجدول رقم 19: يمثل السلبيات الناتجة عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

النسبة %	التكرار	الفئات	النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
%33.33	14	خطر الفيروسات والإختراقات الأمنية	%78.57	33	نعم
%16.66	7	الأضرار الصحية للموظفين.			
%23.80	10	تلف المعلومات			
%4.76	2	أخرى نذكر			
%78.57	33	المجموع الجزئي			
			%21.42	9	لا
			%100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (19) أن نسبة 78.57% من المبحوثين صرحوا بأن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتمثل في خطر الفيروسات والإختراقات الأمنية وما يترتب عنها من مخاطر وأضرار على الملفات والبرامج وهذا و هذا ما تؤكد نسبة المبحوثين الذين صرحوا بذلك بنسبة 33.33% في حين أن نسبة 23.80% يرون أنها قد تسبب في تلف المعلومات المخزنة وضياعها، في حين أن نسبة 16.66% منهم يرون أنها تسبب في أضرار الصحية للموظفين وفيما يتعلق بالسلبيات الأخرى فهي تمثل 4.76%.

وتتمثل نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليس لها سلبيات بـ 21.42%.

ومنه نستنتج أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات مختلفة وقد تتمثل أساسا في الأضرار لصحية بالإضافة على التعقيد في الإستعمال وسواء إستغلال هذه التكنولوجيا من طرف الأفراد.

الجدول رقم 20: يمثل تطلع المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه الموظف أثناء استخدام تكنولوجيا

الإعلام والاتصال.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
42.85%	18	نعم
57.14%	24	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (20) أن نسبة 57.14% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة لا تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجه الموظف أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في حين 42.85% من المبحوثين صرحوا أن المؤسسة تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وقد كانت إقتراحات لذلك كالآتي:

- تدريب الموظفين.

- دورات تكوينية.

تدارك النقائص الموجودة وإيجاد حلول لها لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.

ومنه نستنتج ن المؤسسة لا تهتم بالعوائق التي تواجه الموظفين ولا تتطلع لتجاوزها.

الجدول رقم 21: يتمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء والرفع من

مردوديتهم الإنتاجية.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
90.47%	38	نعم
2.38%	1	إلى حد ما
7.14%	3	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (21) أن نسبة 90.47% من المبحوثين صرحوا بمدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء والرفع من مردوديتهم الإنتاجية في حين يرى 7.14% منهم بأنها لا تساهم في تحسين الأداء والرفع من مردوديتهم الإنتاجية كما يرى 2.38% من المبحوثين أنها تساهم إلى حد ما في تحسين الأداء والرفع من مردوديتهم الإنتاجية.

ومنه نستنتج أن أغلب المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في تحسين الأداء والرفع من مردوديتهم الإنتاجية.

سادسا: مناقشة نتائج الدراسة:

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

والتي تدور حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

وقد تبين في إطار التحليل للمعطيات المفسرة في جداولها ما يلي:

- تمثل نسبة 100% من المبحوثين بأن المؤسسة تهتم باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال
 - بينت الدراسة الميدانية أن نسبة 97.61% يستخدمون جهاز الحاسوب وذلك من أجل حفظ المعلومات بنسبة قدرات بـ 42.85 % وكتابة التقارير بنسبة 28.56% ونقل الملفات بنسبة 11.90%.
 - بينت الدراسة الميدانية أن أغلب المبحوثين يستخدمون الأنترنت بنسبة 76.19% وقد خلصت الدراسة أن مجالات استخدام الأنترنت تتمثل في البحث عن المعلومات بنسبة 26.19% وتليها نقل الملفات بنسبة 23.80%.
 - بينت الدراسة الميدانية أن كل المبحوثين لا يستخدمون الشبكة الداخلية (لأنترانت) لأنها غير متاحة بنسبة 90.47%.
 - كشفت الدراسة الميدانية أن كل المبحوثين لا يستخدمون الشبكة الخارجية (لإكسترانت) لكونها غير متاحة بنسبة 80.95%.
 - بينت الدراسة الميدانية أن نسبة 78.57% من المبحوثين صرحوا بعدم استخدامهم للفاكسميلي ويعود ذلك لكونها غير متاحة بنسبة 42.85%.
 - بينت الدراسة الميدانية أن 83.33% يستخدمون الهاتف الثابت لأداء العمل بنسبة 47.61%.
- وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى قد تحققت فـجهاز الحاسوب والأنترنت والهاتف الثابت من بين أكثر الوسائل استخداماً في إدارة المؤسسة

1-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

- والتي مفادها أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الأداء داخل المؤسسة.
- تؤكد نسبة 47.61% من المبحوثين أن الوسيلة الأكثر فعالية في الأداء الوظيفي هي كمبيوتر المكتب.

- تؤكد نسبة 92.85% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي.
- بينت الدراسة الميدانية أن نسبة 50% من المبحوثين صرحوا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في الرفع من الداء في المؤسسة من خلال السرعة في الإنجاز واختصار الوقت.
- تؤكد مسبة 83.33% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في زيادة ولاء الموظف للمؤسسة.
- تؤكد نسبة 76.19% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة لا تساهم في نقص الأداء الوظيفي.
- وعليه يمكن القول أن الفريضة الثانية قد تحققت وذلك لأن تكنولوجيا الإعلام واتصال لها دور فعال في تحسين الأداء في المؤسسة.

1-3 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

- والتي مفادها وجود بعض العوائق في إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.
- تؤكد نسبة 69.04% من المبحوثين لا يواجهون صعوبات أثناء إستخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تؤكد نسبة 95.23% من المبحوثين أن نقص التجهيزات والوسائل يعيقهم أثناء أداء عملهم في المؤسسة.
- تؤكد نسبة 78.57% من المبحوثين صرحوا بأن هناك سلبيات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تتمثل في خطر الفيروسات والإحتراقات الأمنية بنسبة قدرات ب 33.33%، تليها تلف المعلومات بنسبة 23.80%.
- تؤكد مسبة 57.14% من المبحوثين أن المؤسسة لا تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجه الموظف أثناء إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- تؤكد نسبة 90.47% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في تحسين أداء العاملين والرفع من مردوديتهم الإنتاجية.

وعليه يمكن القول بأن الفرضية الثالثة قد تحققت وذلك لوجود بعض العوائق التي تواجه المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الفرضية العامة للدراسة:

يعتبر التحقيق من صدق الفرضيات الفرعية تعبيراً عن صدق الفرضية العامة والتي مفادها واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن إدارة المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل فعال وهذا ما أدى إلى تحسين والرفع من الأداء الوظيفي.

2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

ناقش في هذا العنصر نتائج الدراسة التي وظفناها كدراسة سابقة والنتائج التي أتت إليها، والنتائج التي توصلت إليها دراستنا، هاته الأخيرة التي جاءت متفقة في جوانب ومختلفة في جوانب أخرى مع نتائج الدراسات السابقة التي تم التطرق إليه سابقاً.

دراسة شايب محمد بعنوان " اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، حيث توصل على العلاقة التفاعلية الكبيرة بين تكنولوجيا ونشاط البنك، وتجسدت هذه العلاقة التفاعلية من خلال الأثر الواضح على وظيفة الإنتاج والإنتاجية المصالح، وكذا وظيفة توزيع خدمات البنك بالرغم من أن البنك محل الدراسة في بداية طور الاستفادة من مزايا تكنولوجيات أنظمة الدفع الآلية الجديدة، لا تتوافق مع دراستنا في كون دراستنا توصلت إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة لها علاقة بتحسين الأداء والرفع من الإنتاجية.

دراسة طويهي فاطمة بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، حيث توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

وتوصلت إلى أن هناك علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموارد البشري.

فهذه الدراسة تشترك مع دراستنا في أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة لها دور فعال في تحسين الأداء وتختلف فيها في كون المؤسسة التي أجريت فيها دراستنا لا تهتم بالتدريب وبالتالي ليس هناك علاقة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموظف.

دراسة لماط مريم بعنوان " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية ومن النتائج التي توصلت إليها:

- إهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة بتوفير البنية التحتية اللازمة مع الحرص على توفير التدريب والتكوين للموارد البشرية.
- تتوافق مع دراستنا في كون المؤسسة تهتم باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتختلف مع دراستنا في التدريب والتكوين فالمؤسسة لا تهتم بالتدريب والتكوين.
- دراسة سهام بن رحمون تحت عنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي حيث توصلت أن مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي أن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي ومستوى تأثيرهم نسبي أيضا على أدائهم وكذا أدائهم الوظيفي وفق مؤشرك نسبي جدا من وجهة نظر أفراد العينة، فهذه الدراسة تتشابه مع دراستنا في مجتمع الدراسة وتختلف مع دراستنا في النتائج المتوصل إليها في أن الأداء الوظيفي داخل المؤسسة كان مرتفع.
- دراسة ريم بن عمر بن منصور الشريف بعنوان " دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي " توصلت على أن قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والأقسام داخل الجامعة من خلال تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة.

فهذه الدراسة تشترك مع دراستنا في المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات المستعملة في البحث، أما من حيث النتائج فهي تختلف مع دراستنا التي توصلت إلى أن إدارة المؤسسة تستخدم وسائل تكنولوجية حديثة في أداء مهامها بشكل فعال مما أدى إلى الرفع من الأداء الوظيفي.

دراسة نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح بعنوان " تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي
توصل إلى وجود علاقة بين فعالية نظام الحوافز وأداء الموظفين، وجود علاقة بين الحوافز المعنوية وأداء
الموظفين، وجود علاقة بين الترقيات والأداء الوظيفي.

وهذه النتائج تختلف مع نتائج دراستنا التي توصلت إلى أن هناك علاقة بين تكنولوجيا الإعلام
والإتصال والأداء الوظيفي والتي تساهم بشكل كبير في الرفع من الأداء.

سابعاً: الإقتراحات والتوصيات:

- من خلال ما توصلت عليه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والإقتراحات والتي يمكن أن تساهم في تحسين إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال وزيادة مستوى الأداء في المؤسسة.
- ضرورة عصرية المؤسسة بأحداث الوسائل التكنولوجية والسعي لمواكبة أهم التطورات الحاصلة في العالم.
 - -حتمية إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في جميع الأنشطة والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.
 - لا بد من متابعة وقياس التكنولوجيا وإستخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها، وكشف نقاط الضعف وتداركها.
 - -توفير وتحسين ظروف العمل للحصول إلى أفضل أداء لأن الموظف وحده غير قادر على تحقيق أداء أحسن دون توفر الوسائل والأدوات اللازمة لتنفيذ مهام وظيفته.
 - -إقامة دورات تكوينية وتدريبية مكثفة للعاملين على إستخدام هذه التكنولوجيات.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل أن نحدد بشكل دقيق الإجراءات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في هاته الدراسة حيث تضمنت مجالات الدراسة بمختلف جوانبها من حيث المجال المكاني والزمني والبشري، كما تم تحديد المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الملاحظة والتحليل والتفسير، وتحديد عينة المبحث وعرضها بإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات والمتمثلة في الملاحظة، المقابلة، الإستمارة، وعرض البيانات في جداول ومناقشتها وتحليلها، ثم عرض النتائج العامة للدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وختاماً الإقتراحات والتوصيات.

الخاتمة

الخاتمة :

نلخص في هذه الدراسة التي كانت بعنوان " إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة " دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، إلا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال باتت تلعب دورا كبيرا في حياة الأفراد والمجتمعات، كما تعتبر مدخل من مدخلات المؤسسة التي تسعى لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، والتكيف مع بيئتها، كما أنها عامل جد مهم في تحديد طبيعة العمل السائد فيها، بحيث تحتل التكنولوجيا مكانة بإعتبارها عنصر مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، وتساهم في تسهيل العديد من المهام والوظائف من خلال تسريع نقل المعلومات في الوقت وتحسين الأداء، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء في المؤسسة.

وبالتالي يمكن القول أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال عملت على زيادة فعالية خدمات المؤسسة وبالتالي فعلى المؤسسة أن تمي جيدا أهمية التطورات التكنولوجية وهذا بناء على هذه الدراسة التي توصلنا من خلالها أن إدارة المؤسسة تعتمد على أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي الحاسوب والانترنت والهاتف الثابت، بينما لا تعتمد على الأنترنات والإكسترنات والفاكسميلي، بالرغم من أهمية هاته الوسائل، لذلك لا بد من تفعيل نشاط المؤسسة من حيث إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوسع مجال إستخدامها نظرا للمميزات العديدة التي تتمتع بها على رأسها تحسين صورة وأداء المؤسسة.

وفي المقابل يجب التعمق أكثر في دراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقتها بالأداء الوظيفي وأهميتها في المؤسسات من ناحية الرفع من الأداء وتحسينه والإستفادة من إيجابياتها وبالمقابل العمل والحرص على التقليل من مخاطرها وسلبياتها.

وحتما تبقى تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي المحرك الأساسي للمؤسسات مهما بلغت من التطورات فلا يمكن الإستغناء عنها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1- الكتب:

- 1- إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، دار جريد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
- 2- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2007.
- 3- احمد عارف العشاق، محمد الوادي، منهجية البحث في العلوم الإجتماعية و الإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2001.
- 4- العجيلي عصمان سرکز، عياد سعيد أمطير: البحث العلمي أساليبهم وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ط1، 2002.
- 5- بسام عبد الرحمن المشاقبة: نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2016.
- 6- بشير العلاق: نظريات الإتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2010.
- 7- جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، د، ط، 2010.
- 8- حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2009.
- 9- حسن محمد الحراشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- 10- حنا نصر الله: إدارة الموارد البشرية، دار وهران للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.
- 11- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط5، عمان، 2013.

- 12- ذوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 14، عمان، 2011.
- 13- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط4، عمان، 2010.
- 14- رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2004.
- 15- رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، جسوز للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.
- 16- رولا نايف المعايطه، صالح سليم الحمودي: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
- 17- سارة بوريش: نظريات الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2016.
- 18- سهام الشجيري: إقتصاديات الإعلام، دار الكتاب الجامعي، ط1، لبنان، 2014.
- 19- سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، د، ط، القاهرة، 2009.
- 20- صفوان محمد المبيضين، عائض بن شافي الأكلبي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2013.
- 21- طلعت إبراهيم لطفى: علم الإجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، د، ط، القاهرة، 2007.
- 22- عبد الباري إبراهيم ذرة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة للتنمية الإدارية، د، ط، مصر، 2003.
- 23- عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.

- 24 - عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام في ظل التطورات العالمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2016.
- 25 - عبد الباسط محمد الحطامي: مقدمة في الإذاعة والتلفزيون، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 26 - عبد الفتاح أبو معال: أثر وسائل الإعلام على تعليم الأطفال وتنقيفهم، دار الشروق للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2006.
- 27 - عبد الله عامر الهمالي: أسلوب البحث الإجتماعي وتقنياته، دار الكتب الوظيفية، ط3، ليبيا، 2003.
- 28 - عبد الهادي الجوهرى، إبراهيم أبو الغار: إدارة المؤسسات الإجتماعية، مدخل سوسولوجي، المكتب الجامعي الحديث، د، ط، الإسكندرية، 2001.
- 29 - عثمان فريد رشدي: التدريب المهني، دار الراجة للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2012.
- 30 - عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، د، ط، القاهرة، 2001.
- 31 - علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 32 - علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الطباعة للنشر والتوزيع، د، ط، قسنطينة، 2009.
- 33 - علي كنعان: مدخل على الصحافة وإعلام، دار الأيام للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2015.
- 34 - علي محمد رابعة: غدارة الموارد البشرية لتخصص نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003.
- 35 - فاطمة حسين عواد: الإتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 36 - فريد فهمي زيارة: وظائف الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2009.
- 37 - فضيل دليو: الإتصال مفاهيميه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003.

- 38 - فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصال (المفهوم - الإستعمالات - الأفاق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2010.
- 39 - فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.
- 40 - فهمي العدوي: إدارة الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- 41 - فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا لأداء البشري، دائرة المكتبة الوطنية، د، ط، عمان، 2010.
- 42 - كامل خو رشيد مراد: الإتصال الجماهيري والإعلام - التطور - الخصائص - النظريات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 43 - ماهر عودة الشمايلة وآخرون: / تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الأعصار للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 44 - مجد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
- 45 - محمد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة الإستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011.
- 46 - محمد حافظ حجازي: إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، د، ط، الإسكندرية، 2008.
- 47 - محمد شطاح وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الإجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، دار الهدى، د، ط، عين مليلة، 2002.
- 48 - محمد صاحب سلطان: وسائل الإعلام والاتصال - دراسة في النشأة والتطور، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 49 - محمد عبد الحميد: الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007.

50- محمد عبد العالي النعيمي، عبد الجبار توفيق البياتي: طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.

51- محمد محمود الجبلية: تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1998.

52- محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.

53- ميلود سفاري، الطاهر سعود: المدخل غلى المنهجية في علم الاجتماع، مخبر علم إجتماع الإتصال، د، ط، الجزائر، 2007.

54- نبيل جواد: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2007.

55- نجم عبد الله الغزاوي، عباس حسين جواد: تطور إدارة الموارد البشرية (المفهوم، الإستراتيجية الموقع التنظيمي)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د، ط، عمان، 2010.

56- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2014.

57- يوسف جحيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2006.

58- يوسف مسعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، د، ط، الجزائر، 2013.

II - الرسائل الجامعية:

59- سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريخي بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، محمد الصديق بن يحي جيجل، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، 2013.

- 60 - سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- 61 - صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010.
- 62 - عز الدين هروم: واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة إبتكمالا لمتطلبات الحصول علة شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.
- 63 - غازي حسن عودة الحلابية: أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2013.
- 64 -فاطمة دراعو: علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسن علم النفس والأرطوفونية، جامعة وهران، 2016.
- 56 - لطيفة زرطال: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2016.
- 66 - محسن حماني: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيجل، 2017.
- 67 - محمد طالب: تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل جامعة جيجل، 2013.

68- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرخ: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في غدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2010.

69- هند لبصير: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2009.

70- وفاء نصري: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015.

III - الدوريات العلمية:

71- إسماعيل حجازي، سعاد معاليم: دور التسيير على أساس الأنشطة ABM تحسين أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 27 / 28، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.

72- خالد أحمد الصرايرة: الداء الوظيفي لدى أعضاء الأميئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، الثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011.

73- خلود عاصم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الإقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

74- مريم أرفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيرات الإجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر.

75- ناجي حسين ناجي الشريف: الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة نجران، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 6، العدد 8، أب، جامعة نجران، 2017.

76 - نور الهدى بن الدين، سفيان كويد: أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة شركة الإسمنت بني صاف، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 4، عدد 01، 2018.

IV - محاضرات:

77 - هشام بوبكر: محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال لسنة الأولى ما ستر علاقات عامة، قسم علم الاجتماع، 2016 / 2017.

IIV - المواقع الإلكترونية:

78 - أحمد أبو زيد حسن: تطور نظريات الأداء في الإدارة، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية،
[https:// hrdiscussion](https://hrdiscussion)

قائمة الملاحق

قائمة الملحق:

الملحق رقم 1: الإستمارة.

الملحق رقم 2: دليل المقابلة.

الملحق رقم 3: قائمة المحكمين.

الملحق رقم 4: طلب تسهيلات.

الملحق رقم 5: الهيكل التنظيمي.

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الإجتماع الإتصال



إستمارة بعنوان:

إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة.
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر LMD

تخصص علم الإجتماع الإتصال

إشراف الأستاذ:

*بوقلمون داود

إعداد الطالبتين:

*العايب أمينة.

*بوطرس وهيبة.

ملاحظة: هذه المعلومات سرية لا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

يرجي وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية: 2018 - 2019.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: من 20 - 29
- 39 - 30
- 49 - 40
- 50 فما فوق

3-المستوى التعليمي:

- ليسانس
- دراسات عليا
- تكوين مهني

4-الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 فما فوق

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة كلية العلوم الإقتصادية التجارية

وعلوم التسيير:

- 5- هل تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عملك؟ نعم لا
- 6- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟ نعم لا

-إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تتمثل إستخداماتك لجهاز الحاسوب؟

- | | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | القيام بالإحصائيات | <input type="checkbox"/> | كتابة التقارير |
| <input type="checkbox"/> | حفظ المعلومات | <input type="checkbox"/> | نقل الملفات |
| <input type="checkbox"/> | إسترجاع البيانات | <input type="checkbox"/> | المعالجة |

..... أخرى تذكر

- 7 - هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟ نعم
- لا

-إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تستخدم الأنترنت؟

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | نقل الملفات | <input type="checkbox"/> | الإستشارات |
| <input type="checkbox"/> | التواصل مع الكليات الأخرى | <input type="checkbox"/> | البحث عن المعلومات |

..... أخرى تذكر

8- هل تستخدم الشبكة الداخلية في مؤسستك Intranet؟

- نعم
- لا

-إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تستخدمها؟

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة |
| <input type="checkbox"/> | الحصول على المعلومات |
| <input type="checkbox"/> | مراقبة سير الموظفين |

..... أخرى تذكر

-إذا كنت لا تستخدم الأنترنت Intranet لماذا؟

- لا تجيد إستخدامها غير متاحة
 غير مسموح لك بالدخول إليه غير ضرورية في أداء العمل

.....أخرى تذكر

9-هل تستخدم شبكة الإكسترانت (الشبكة الخارجية) في عملك؟

نعم

لا

-إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا؟

لا تجيد إستخدامها

ليس لديك معلومات عن دورها

غير متاحة

.....أخرى تذكر

10هل تستخدم الفاكسميلي في عملك؟ نعم

لا

-إذا كنت تستخدم الفاكسنيلي لماذا؟

سهل الإستخدام

رخيص الثمن

لا يحتاج لمتطلبات كثيرة

.....أخرى تذكر

-إذا كنت لا تستخدم الفاكسميلي لماذا؟

غير ضروري في أداء العمل

غير متاحة

وجود مصادر أخرى

أخرى تذكر.....

11- هل تستخدم الهاتف الثابت في عملك؟

نعم

لا

-إذا كانت إجابتك بنعم فيما يتمثل هذا الإستخدام؟

إستخدام لأداء العمل

الإتصال بالموظفين

أخر تذكر.....

المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة:

12- من بين وسائل تكنولوجيا الإعلام والإتصال ما هي الوسيلة الأكثر فاعلية في أدائك الوظيفي؟

الهاتف الثابت

كمبيوتر المكتب

شبكة الأنترنت

الفاكس

أخرى تذكر.....

13- هل ترى تكنولوجيا الإعلام والإتصال ساهمت في تحسين أدائك الوظيفي؟

نعم

لا

14- كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء في مؤسستكم؟

السرعة في إنجاز (إختصار الوقت)

التقليل من أخطاء الإنجاز

سرعة الإستجابة للتعليمات الإدارية

أخرى تذكر.....

15- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تزيد من ولاء الموظف للمؤسسة؟

نعم

لا

16- هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة في مؤسستكم في خفض الأداء الوظيفي؟

نعم

لا

-إذا كانت إجابتك بـ " نعم" فلماذا؟

عدم التحكم في التقنيات الجديدة

تضيق الوقت والتسلية

إستخدام هذه التكنولوجيا لأعراض شخصية بعيدة عن العمل

أخرى تذكر.....

المحور الرابع عوائق إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة:

17- هل تواجهك صعوبات أثناء إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم

لا

-إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

نقص التمرين

صعوبات تقنية

أخرى تذكر.....

18- هل نقص التجهيزات ووسائل تكنولوجيا يعيق عملك في المؤسسة؟

19- هل هناك سلبيات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة؟

نعم

لا

-إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تتمثل؟

تلف المعلومات خطر الفيروسات والاختراقات الأمنية

الأضرار الصحية للموظفين

أخرى تذكر.....

20- هل ترى أن مؤسستكم تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجهك أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام

والإتصال؟

نعم

لا

.....إذا كانت إجابتك بـ "نعم" كيف ذلك؟

21- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل يساهم في تحسين العاملين يرفع

من مردوديتهم الإنتاجية؟

.....

دليل المقابلة

مع السيد: أمين عام كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير .

بوم 05 - 05 - 2019.

- 1- ما هي التكنولوجيات المتوفرة في مؤسستكم؟
- 2- كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء الموظفين في مؤسستكم؟
- 3- هل أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيا أو إيجابا على سيرورة العمل؟
- 4- هل ترى أن واقع التكنولوجيا في مؤسستكم يحفز الموظفين على زيادة فعالية الأداء الوظيفي؟
- 5- هل يواجه الموظفون عوائق عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ فيما تتمثل؟

الملحق رقم (03): قائمة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جيجل	أستاذ محاضر	-غراز الطاهر
جيجل.	أستاذ محاضر	-سرار شفيقة

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -



المخلص:

تتناول هذه المذكرة موضوع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة، وهي عبارة عن دراسة ميدانية أجريت بكلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، وهذا المعرفة الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة، حيث دخلت هذه الأخيرة مختلف النشاطات اليومية للمؤسسات والرفع من أدائها الوظيفي.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث والتي تمت صياغة إشكالية للدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي لإدارة المؤسسة؟.

وقد إنبثق عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية مفادها:

- ما هي أهم التكنولوجيا التي تستخدم في إدارة المؤسسة؟.

- ما هو أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة؟.

- ما هي العوائق التي تعترض إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال بإعتباره أداة فعالة في تحسين الأداء الوظيفي؟.

وقد وظفنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكي يفيدنا في تحليل النتائج الدراسة ووصفها وصفا دقيقا، وقد قمنا بإختبار العينة القصدية والمكونة من 42 موظف من مجتمع الدراسة بإدارة كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

أما الأدوات المستخدمة فقد تمثلت في الملاحظة والمقابلة والإستمارة وقد تم تقسيم الإستمارة إلى

أربعة (04) محاور:

-المحور الأول: البيانات الشخصية.

-المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والإتصال المستخدمة في غدارة كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

-المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة.

-المحور الرابع: عوائق إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المؤسسة.

وبعد جمع المعلومات الكافية من عينة الدراسة وتحليلها توصلنا إلى أهم النتائج ونلخصها فيما يلي:
- أن المؤسسة تهتم بإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال من جهاز الحاسوب والأنترنت والهاتف الثابت بالدرجة الأولى.

- أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال لها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.
- وجود بعض العوائق التي تواجه الموظفين أثناء إستخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والإتصال.